

# FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE MARÍLIA

Instituída pela Lei Municipal nº 1371 de 22/12/66  
CNPJ/MF 52.052.420/0001-15

## REGULAMENTO INTERNO

### CAPÍTULO I

#### Da Natureza, Objeto e Finalidade

**Art. 1º** - A ouvidoria da Fundação Municipal de Ensino Superior de Marília é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos usuários em suas relações com a FUMES, em suas diferentes instâncias administrativas, assim como na prestação de serviços.

**Parágrafo 1º** - A ouvidoria terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Parágrafo 2º** - O serviço de Ouvidoria da FUMES é atividade diretamente subordinada ao Presidente da FUMES, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço

**Parágrafo 3º** - A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo os integrantes das comunidades interna e externa.

**Parágrafo 4º** - O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da FUMES.



# FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE MARÍLIA

Instituída pela Lei Municipal nº 1371 de 22/12/66

CNPJ/MF 52.052.420/0001-15

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria FUMES:

I – a defesa dos direitos dos usuários em suas relações com a Instituição;

II – a promoção, junto às várias instâncias administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III – o desenvolvimento, junto às várias instâncias administrativas, de medidas que favoreçam a participação dos usuários na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e

IV - a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos administrativos e institucionais.

V - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

VI - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

## CAPÍTULO II

### Da Competência e Atribuições Específicas

**Art. 3º** - No exercício de suas funções, a Ouvidoria da FUMES tem as seguintes atribuições:

I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria. A Ouvidoria da FUMES providenciará a divulgação, no site da FUMES, na Internet e Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço realizado pela unidade;

II – orientar os usuários e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

III – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

IV – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;

V – dar encaminhamento as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

---

Rua Lourival Freire, nº 240. Bairro Fragata. CEP 17.519-050. Marília/SP  
Telefones: (14) 3311-2779 / 3311-2768 - E-mail: fmesm@marilia.sp.gov.br

Endereço para correspondência: Av. Monte Carmelo, nº 800. CEP 17.519-030. Marília/SP

# FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE MARÍLIA

Instituída pela Lei Municipal nº 1371 de 22/12/66

CNPJ/MF 52.052.420/0001-15

VI – contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VII – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII – agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

IX – preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da FUMES, divulgando os seus resultados;

X – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI – sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela FUMES;

XII – encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.

XIII – promover palestras, encontros, treinamento e seminários relacionados às atividades de Ouvidoria na FUMES;

XIV – elaborar e submeter à aprovação da Presidência relatório semestral das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da FUMES com os usuários, a fim de garantir o respeito e direitos do cidadão.

§ 1º - A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Instituição, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º - Para o cumprimento do inciso III do *caput* deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

## CAPÍTULO III Da Administração

**Art. 4º** - A Ouvidoria da FUMES terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor;

II – Ouvidor Assistente;

---

Rua Lourival Freire, nº 240. Bairro Fragata. CEP 17.519-050. Marília/SP  
Telefones: (14) 3311-2779 / 3311-2768 - E-mail: fmesm@marilia.sp.gov.br

Endereço para correspondência: Av. Monte Carmelo, nº 800. CEP 17.519-030. Marília/SP

# FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE MARÍLIA

Instituída pela Lei Municipal nº 1371 de 22/12/66  
CNPJ/MF 52.052.420/0001-15

**Parágrafo Único.** Caberá à Presidência da FUMES garantir a infra-estrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

## CAPÍTULO IV Do Cargo de Ouvidor

**Art. 5º** - O Ouvidor e Ouvidor Assistente deverão manter vínculo empregatício com a FUMES.

**§ 1º** - O Ouvidor e Ouvidor Assistente deverão ter nível superior, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

**§ 2º** - A função de Ouvidor e Ouvidor Assistente não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

## CAPÍTULO V Da Competência do Ouvidor

**Art. 6º** - Compete ao Ouvidor:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

II – orientar o Ouvidor Assistente, no sentido de:

- a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;
- b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da FUMES;
- c) manter relacionamento com as diversas áreas da FUMES voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

III – cumprir e fazer cumprir este Regulamento.

**Art. 7º** - A Ouvidoria da FUMES utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo Único.** Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Presidente.

**Art. 8º** - O Presidente poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

# FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE MARÍLIA

Instituída pela Lei Municipal nº 1371 de 22/12/66

CNPJ/MF 52.052.420/0001-15

**Art. 9º** - A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

**Art. 10º** - No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da FUMES poderá contar com a colaboração de usuários para o que deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estejam lotados.

## CAPÍTULO VI

### Do Afastamento do Ouvidor

**Art. 11º** - O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I – a seu pedido;

II – ao perder o vínculo funcional com a Instituição;

III – por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV – por conduta ética incompatível com a função, respeitado amplo direito de defesa;

V – por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado amplo direito de defesa;

VI – se for condenado em processo administrativo disciplinar; e

VII – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

## CAPÍTULO VII

### Da Documentação

**Art. 12º** - Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do demandante;

IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V – forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail ou formulário on line;

VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, solicitação de informação, sugestão, elogio, outros;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

---

Rua Lourival Freire, nº 240. Bairro Fragata. CEP 17.519-050. Marília/SP  
Telefones: (14) 3311-2779 / 3311-2768 - E-mail: fmesm@marilia.sp.gov.br

Endereço para correspondência: Av. Monte Carmelo, nº 800. CEP 17.519-030. Marília/SP

M

# FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE MARÍLIA

Instituída pela Lei Municipal nº 1371 de 22/12/66  
CNPJ/MF 52.052.420/0001-15

X – resposta.

**Parágrafo Único** – Não serão atendidas solicitações anônimas.

**Art. 13º** - O Presidente da FUMES receberá, semestralmente, a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao demandante.

## CAPÍTULO VIII Dos Procedimentos Éticos

**Art. 14º** - À equipe da Ouvidoria FUMES, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil.

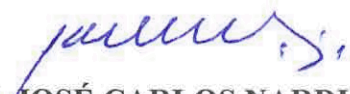
## CAPÍTULO IX Das Disposições Gerais

**Art. 15º** - O Presidente, Diretores, Coordenadores, e demais dirigentes de órgãos, que compõem a estrutura organizacional da FUMES, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações e usuários.

**Art. 16º** - A Presidência assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da FUMES cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

**Art. 17º** - Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Marília, 21 de fevereiro de 2024

  
**PROF. JOSÉ CARLOS NARDI**  
Presidente