

**RESOLUÇÃO CSA N.º 05/2010**

**cria a Ouvidoria da FAE São José dos Pinhais.**

O Presidente do Conselho Superior de Administração – CSA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, XVII, do Regimento e em cumprimento à deliberação do Colegiado em 30 de junho de 2010, constante do Processo CSA 05/2010 – Parecer CSA 05/2010, e:

**R E S O L U Ç Ã O**

**Art. 1º** Fica criada e vinculada à Diretoria-Geral, a Ouvidoria, órgão responsável por receber sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios do público interessado da FAE São José dos Pinhais, além de oferecer, juntamente com os diversos setores, soluções às questões apresentadas.

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

- I. assegurar ao usuário a oportunidade de reavaliação do assunto, objeto do atendimento, caso este não tenha sido satisfatório;
- II. assegurar que o atendimento seja acessível a todos os públicos, por meio de diferentes canais de comunicação (telefone, e-mail, correspondência e escuta pessoal);
- III. assegurar a imparcialidade e igualdade nos atendimentos prestados pela Instituição;
- IV. assegurar o direito de manifestação, independentemente de a consideração ser procedente ou não;
- V. assegurar que o manifestante receba retorno, com as devidas justificativas, para todo e qualquer assunto;
- VI. assegurar ao manifestante a oportunidade de ter a solicitação levada ao conhecimento da Reitoria e das Pró-Reitorias, caso seja necessário;
- VI. assegurar o relacionamento de respeito e confiança entre a Instituição e os manifestantes.

**Art. 3º** A Ouvidoria será composta pelo Ouvidor, de livre escolha da Diretoria-Geral, e por membros encarregados das atividades ordinárias do setor, coordenados pelo Ouvidor.

**Parágrafo único.** O mandato do Ouvidor constante do *caput* será de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

**Art. 4º** São atribuições do Ouvidor:

- I. apresentar ao Diretor Acadêmico e Diretor-Geral, mensalmente, relatórios e pesquisas com as informações geradas pela Ouvidoria;
- II. garantir a todos os que entrem em contato com a Ouvidoria o direito de ter suas considerações respeitadas, bem como o retorno assegurado;
- III. acompanhar o prazo para retorno e cumpri-lo;
- IV. acompanhar os prazos estabelecidos para solução das demandas recebidas;
- V. manter a Diretoria-Geral e a Diretoria Acadêmica informadas sobre os assuntos de maior relevância, os sem retornos e os de grande demanda que estabeleçam situação de insatisfação geral ou de risco;
- VI. capacitar a equipe para atendimento imparcial, ético, comprometido e sigiloso em toda e qualquer circunstância de insatisfação;
- VII. assegurar àqueles que desejarem o sigilo quanto à identificação;
- VIII. emitir parecer à Diretoria-Geral e a Diretoria Acadêmica quando a conclusão estiver em desacordo com os direitos do manifestante ou com as determinações, normas ou princípios da Instituição.

**Art. 5º** Esta Resolução entra em vigor nesta data.

São José dos Pinhais, 30 de junho de 2010.

*Frei Nelson José Hillesheim, OFM*  
**Presidente**