

RESOLUÇÃO CONSUN 04/2009

CRIA A OUVIDORIA DA FAE CENTRO UNIVERSITÁRIO.

O Presidente do Conselho Universitário – CONSUN, no uso das atribuições que lhe confere o art. 13, I, do Estatuto, e em cumprimento à deliberação do Colegiado em 11 de dezembro de 2009, constante do Processo CONSUN 04/2009 – Parecer CONSUN 04/2009, e

Considerando que, desde o início de suas atividades no ano de 2005, a Ouvidoria atua como mediadora no relacionamento entre a FAE Centro Universitário e o público interessado, pois, recebe, acompanha, registra e oferece respostas e soluções às diversas solicitações a ela encaminhadas;

Considerando que a Ouvidoria faz parte do processo de Avaliação Institucional, contemplada pelas 10 (dez) dimensões do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, e que será avaliada a cada Recredenciamento Institucional, Autorização, Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento de Cursos;

Considerando a real necessidade da existência de um agente mediador, baixa a seguinte:

R E S O L U Ç Ã O

Art. 1º Fica criada e vinculada à Reitoria, a Ouvidoria, órgão responsável por receber sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios do público interessado da FAE Centro Universitário, 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 Reitoria, 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 Reitor, ao Pró-Reitor Administrativo e o Pró-Reitor Acadêmico, 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 Reitoria, a Pró-Reitoria Administrativa e a Pró-Reitoria 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 Reitoria, à Pró-Reitoria Administrativa, à Pró-Reitoria Acadêmica e às Direções de *Campus* 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.

Curitiba, 11 de dezembro de 2009.

Frei Nelson José Hillesheim, OFM
Presidente