

Resolução nº 17/2009

“Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria para funcionamento no âmbito da UCP - Faculdade de Ensino Superior do Centro do Paraná, mantida pela ASSESPI – Associação de Ensino Superior de Pitanga”

A Diretora Geral da Faculdade de Ensino Superior do Centro do Paraná, mantida pela Associação de Ensino Superior de Pitanga, no uso de suas atribuições legais e,

considerando que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre docentes, discentes, técnico-administrativos, comunidade externa, direção geral e mantenedora das Faculdade;

considerando que a Ouvidoria visa a interlocução e a promoção de construção de um espaço para reclamações e denúncias, bem como para emissão de opiniões e sugestões, garantindo o princípio da ética e da transparência nas relações;

considerando que a Ouvidoria é regida pelos princípios constitucionais, tais como: legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

RESOLVE:

Instituir a Ouvidoria com o intuito de conferir maior transparência às ações que acontecem nos espaços da instituição e fora dela, aprimorando o grau de participação de todos os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem e na avaliação dessas ações e serviços, o que faz nos seguintes termos:

Art. 1º - Por intermédio da presente resolução fica instituída a Ouvidoria da Faculdade de Ensino Superior do Centro do Paraná, cujos trabalhos deverão ser conduzidos em conformidade com os princípios constitucionais de legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

Art. 2º - A Ouvidoria possui caráter autônomo em relação aos conselhos da IES e tem como missão promover a interlocução entre os pares, de forma a solucionar ou intermediar os conflitos com o objetivo de promover ambiente interpessoal harmonioso,

resguardando o direito de expressar opinião e ou defender os direitos e interesse da comunidade acadêmica.

Art. 3º - O Ouvidor não possui poder de decisão, mas é da competência do mesmo conhecer, analisar, registrar, encaminhar, acompanhar e interceder para o esclarecimento de dúvidas, bem como para a solução de conflitos e, ainda, tornar-se elo de comunicação entre os diversos segmentos da IES.

Art. 4º - A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

I – receber informações relativas a eventuais desvios na adequada prestação de serviços da IES;

II - coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas;

III – acompanhar, até a solução final, as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;

IV – repassar, a quem de direito, as informações recebidas, garantindo desta forma também o direito de resposta;

V – com fundamento nas informações recebidas, propor a adoção de providências, visando melhorar a prestação dos serviços e conferindo maior transparência às ações que acontecem nos espaços da instituição e fora dela;

VI – conduzir todo o procedimento de forma sigilosa, inclusive no que se refere a identidade daquele que utilizar os serviços da Ouvidoria;

VII - registrar todo o trâmite do procedimento adotado;

VIII - apresentar relatórios anuais sobre os serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 5º - A presente resolução entra em vigor na data desta data.

Art. 6º - Ficam revogadas as disposições em contrário.

Edifício da UCP, aos dezessete dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e nove.

Profª Jane Silva

Diretora Geral