

## RESOLUÇÃO CONSEPE Nº. 17, DE 31 DE OUTUBRO DE 2014.

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria das Faculdades Ponta Grossa.

A **Presidente do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão das Faculdades Ponta Grossa, Dra. Julia Streski**, usando das atribuições que lhe confere.

Considerando a necessidade de Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria das Faculdades Ponta Grossa.

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º A Ouvidoria das Faculdades Ponta Grossa tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição, além do fortalecimento da cidadania.

Art. 2º A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos os demais setores da Instituição, atuando em regime de cooperação com os mesmos, sem relação de hierarquia funcional.

### **CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições:

I – receber e emitir manifestação sobre reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvida pelas Faculdades Ponta Grossa.



- II – formular propostas aos setores administrativos da Instituição para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando ao adequado atendimento da comunidade acadêmica e da sociedade e à otimização da imagem institucional;
- III – coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais;
- IV – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas às Coordenações das Áreas de Conhecimento e/ou Direção Geral.
- V – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelas Faculdades Ponta Grossa, salvo nos casos em que a Legislação Institucional assegure o dever de sigilo;
- VI – divulgar o seu papel institucional à sociedade;
- VII – encaminhar relatório semestral das suas atividades à comunidade Acadêmica;
- VIII – elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria submetendo-o à aprovação dos Conselhos Superiores;
- IX – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 4º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Art. 5º Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados em banco de dados.

Art. 6º Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

- I – arquivar de plano, caso a matéria seja manifestamente improcedente, não tenha relevância para as Faculdades Ponta Grossa ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria;
- II – realizar diligências para a melhor instrução do feito;
- III – tomar providências para o diagnóstico ou a solução de problemas apresentados, tais como, agendamento de reunião de trabalho com os demais setores;
- IV – encaminhar diretamente aos setores de administração, de execução ou auxiliares das Faculdades Ponta Grossa os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação dos mesmos;
- V – encaminhar à Direção Geral, conforme o caso, após análise, manifestação e, quando cabível, sugestão de providências a serem adotadas, os expedientes que importarem elogio, crítica, reclamação ou representação contra servidores ou colaboradores das Faculdades Ponta Grossa, sem prejuízo de outras providências cabíveis;
- VI – remeter aos setores competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas pelos setores das Faculdades Ponta Grossa.



**Parágrafo único.** Nas hipóteses de encaminhamento de e-mails e fatos aos setores, o responsável deverá informar à Ouvidoria as providências adotadas.

Art. 7º Os setores que integram a estrutura organizacional das Faculdades Ponta Grossa devem prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades funcionais da Ouvidoria e as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a Legislação Institucional assegure o dever de sigilo.

§ 1º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros setores e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceamento das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicados à Direção Geral da Instituição.

Art. 8º O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

### **CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

Art. 9º A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor.

**Parágrafo único.** Para fins administrativos, a Ouvidoria vincula-se a Direção Geral.

Art. 10 As funções de Ouvidor são exercidas por integrante do Corpo Docente ou Técnico Administrativo da Instituição, indicado e nomeado pela sua Direção Geral para a função, e que apresente inquestionável compromisso ético conjugado à integridade, justiça, dignidade e respeito às múltiplas diversidades humanas.

**Parágrafo único.** O mandato do Ouvidor será de 4 (quatro) anos, permitida a recondução.

Art. 11 Compete ao Ouvidor praticar todos os atos administrativos e executivos a ela referentes e representando-a junto à Direção Geral.

### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 12 A Direção Administrativa assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.



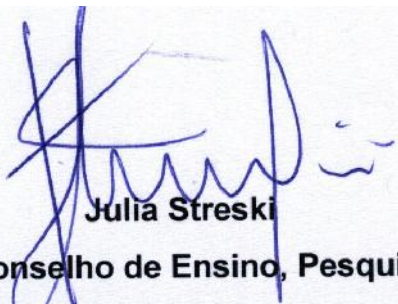
Art. 13 A Ouvidoria desenvolverá e implementará Sistema de Informações com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

**Parágrafo único.** A fim de desenvolver o sistema informatizado referido no *caput* deste artigo, a Ouvidoria poderá solicitar o apoio do Setor de Tecnologia da Informação da Instituição.

Art. 14 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento Interno, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor.

Art. 15 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência e cumpra-se.



**Julia Streski**  
**Presidente do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão**  
**Faculdades Ponta Grossa**