

## **RESOLUÇÃO Nº 01/2012.**

Dispõe sobre a criação e funcionamento do Serviço de Ouvidoria da Escola da Magistratura do Paraná.

**O Diretor-Geral da Escola da Magistratura do Paraná-EMAP**, considerando o contido no Plano de Desenvolvimento Institucional-PDI 2011-2015 da EMAP, cuja meta nº 9.3 prevê a implantação do Serviço de Ouvidoria;

Considerando o deliberado pelo Conselho Técnico em sessão do dia 30 de março de 2012, no sentido de aprovar os termos da presente

Resolução;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** - Fica criado o Serviço de Ouvidoria, vinculado à Direção Geral da EMAP, como órgão de comunicação com a comunidade interna e externa, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais.

**Art. 2º** - Compete ao Serviço de Ouvidoria:

§ 1º - Receber, avaliar e encaminhar aos dirigentes da EMAP, em suas diversas instâncias, quando devidamente apresentadas, as consultas, críticas, elogios, reclamações e sugestões que lhe forem dirigidas pela comunidade interna e externa;

§ 2º - Receber e encaminhar à comunidade interna e externa as respostas às manifestações que lhe forem enviadas pelos dirigentes da EMAP;

§ 3º - Propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

§ 4º - Encaminhar relatório semestral de suas atividades à Direção Geral.

**Art. 3º** - O Serviço de Ouvidoria ficará sob a coordenação de um Ouvidor, nomeado pelo Diretor-Geral da EMAP, dentre Magistrados, com mandato de dois anos;

**Art. 4º** - O Serviço de Ouvidoria deverá permitir as manifestações do Corpo Docente, Corpo Discente, Quadro Técnico-Administrativo da EMAP e da comunidade externa, desde que devidamente identificadas, sendo vedada manifestação anônima e garantindo-se o sigilo da identificação do manifestante.

**Art. 5º** - Para viabilizar o Serviço de Ouvidoria, com abrangência em todos os Núcleos da EMAP, o canal de comunicação será por meio eletrônico, mediante o preenchimento de formulário com a indicação do tipo de demanda, Núcleo a que diz respeito e ou, se for o caso, Diretor-Geral, Supervisor Pedagógico e Coordenador-Geral de Cursos.

**Art. 6º** - Caberá à Direção-Geral providenciar a infraestrutura física e financeira para o funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 7º** - O teor desta Resolução poderá ser alterado mediante prévia consulta ao Conselho Técnico.

**Art. 8º** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Em Curitiba, 03 de abril de 2012.

**Joscelito Giovani Cé**

Diretor-Geral