



PARANAEDUCAÇÃO

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANAEDUCAÇÃO

C.N.P.J. 02.392.034/0001-02
Rua dos Funcionários, 1.323 CEP 80.035-050
Telefone/Fax: (0XX41) 3250-8380
Curitiba Paraná

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANAEDUCAÇÃO PORTARIA N° 019-2014, de 07.02.2014

O Superintendente do Serviço Social Autônomo PARANAEDUCAÇÃO, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo Estatuto Social e, considerando as disposições contidas no artigo 37, § 3º, da Constituição Federal, regulamentado pela Lei nº 12.527, de 18.11.2011, RESOLVE:

1 – Instituir a Ouvidoria como componente organizacional, dotada de canais ágeis e eficazes para atuar na comunicação da Entidade com seus clientes e não clientes, observadas a legislação e regulamentação relativas aos direitos do consumidor.

2 – Estabelecer como atribuições da Ouvidoria:

A – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;

B – prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

C – informar aos reclamantes o prazo previsto para a resposta final, o qual não poderá ultrapassar quinze dias;

D – encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado, o qual não poderá ser superior a quinze dias;

E – propor à Diretoria Executiva medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

F – elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva, ao final de cada trimestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas, de acordo com a atribuição estabelecida no item anterior.

3 – Nomear como Ouvidor, o funcionário **LUIZ FERNANDO CARON ALVES – RG nº 294.526-6-SSP-PR**, com mandato de 02 (anos) contado da data da publicação desta Portaria.

4 – Designar o Diretor Administrativo e Financeiro e o Diretor Técnico para, em conjunto, criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que a sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, além de lhe assegurar o acesso às informações necessárias para providenciar a adequada resposta às



PARANAEDUCAÇÃO

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANAEDUCAÇÃO

**C.N.P.J. 02.392.034/0001-02
Rua dos Funcionários, 1.323 CEP 80.035-050
Telefone/Fax: (0XX41) 3250-8380
Curitiba Paraná**

reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades, e, ainda, dando ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria.

5 – Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação no Diário Oficial do Estado.

Curitiba, 07 de fevereiro de 2.014.

Flávio José Arns
Superintendente