



INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA

FACULDADE SANT'ANA – Recredenciada pela Portaria MEC nº 1473 de 07 de Outubro de 2011.

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO SANT'ANA – Credenciado pela

Portaria MEC nº 2812 de 3 de outubro de 2002 Rua Pinheiro Machado, 189 – Ponta Grossa – PR - CEP 84010-310 – (42) 3224-0301

<http://www.iessa.edu.br> - secretaria @iessa.edu.br

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Sant'Ana é um elo entre o usuário e os diversos setores da Instituição. Sua função primordial é receber, encaminhar as mensagens ao órgão/setor responsável e dar retorno ao solicitante.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

I - Garantir a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas.

II - Oferecer um serviço para criar vínculos e relação da Faculdade Sant'Ana com seus discentes, funcionários, colaboradores e comunidade em geral.

III- Realizar atendimento individualizado junto à comunidade acadêmica visando receber e examinar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedido de informações, relacionados à Instituição.

IV- Analisar as manifestações recebidas e encaminhá-las aos Coordenadores e ou aos setores responsáveis, solicitando as informações e providências necessárias e acompanhando a sua apreciação.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 4º O Ouvidor age de acordo com os seguintes benefícios:

I - Promover e simplificar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II - Atuar na prevenção de conflitos;

III - Acolher às pessoas com civilidade e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV - Atuar com retidão, transparência e imparcialidade;

V - Manter o sigilo das informações;

Art. 5º - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

I - receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa

II - encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) em caso de reclamações: elucidar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar o equívoco de sua adoção;

c) no caso de sugestões, questionamentos: responder aos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III - transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V - sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI - retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor deverá ser ocupado por um docente ou técnico administrativo facilitador das relações entre o cidadão e a Instituição, e apresentando os seguintes requisitos:

I - capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

II - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

III - Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, pelo telefone, ou através de contato on line (email)

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I - estudantes;

II - funcionários técnico-administrativos;

III - docentes;

IV - pessoas da comunidade local e regional;

V - pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º - A Ouvidoria recebe:

I - reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela faculdade;

II - sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da faculdade;

III - consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;

IV - elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Faculdade;

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10. São consideradas unidades da instituição, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I - as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, banheiros, laboratórios, recepção e biblioteca;

II - os setores técnicos administrativos e seus serviços, como: biblioteca, secretaria, tesouraria, protocolo, coordenação dos cursos de graduação, pesquisa e extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;

III - as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, dentre outros;

IV - os funcionários técnico-administrativos e docentes da faculdade, quando a solicitação for direcionada;

V - os cursos e setores, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI - a Diretoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 12 - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I - no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção ou coordenação de turno;

II - no caso de solicitações ligadas a Setores e os seus serviços, o Coordenador do Setor e Diretor;

III - no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor;

IV - no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo, o Coordenador de turno e Diretor;

VI - no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;

VII - no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar as unidades pessoalmente, através de telefone ou de email, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13 - As solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I - data do recebimento da demanda;

II - data da resposta;

III - nome do solicitante;

IV - endereço/telefone/e-mail do solicitante;

V - forma de contato mantido-pessoal, por telefone ou por e-mail;

VI - proveniência da demanda-estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII - tipo de demanda-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – unidade ou setor envolvido/ envolvida;

IX - Situação apresentada;

X – Resposta as pessoas interessadas

Art. 14. A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por pelo corpo docente, coordenadores dos cursos, Direção e quem tiver interesse, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela

Faculdade Sant'ana –Ponta Grossa- PR

Direção Acadêmica

Os Laboratórios reger-se-ão por este regulamento, aprovado pelo Conselho Superior em resolução de nº 004 de 002 de Fevereiro de 2015.

Ir. Maria Aluisia Rhoden

Direção Geral