



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

RESOLUÇÃO Nº 004 DE 20 DE FEVEREIRO DE 2014.

Regulamenta o Setor de Ouvidoria Pública da Faculdade e Instituto de Ensino Superior Sant'Ana.

A Direção Geral da Faculdade Sant'Ana, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, de acordo com legislação vigente e regimento interno, resolve criar o Setor de Ouvidoria Pública.

Art. 1º. Fica criado o Setor de Ouvidoria Pública da FACULDADE E INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA, com o objetivo de ouvir e auscultar os membros da Comunidade Acadêmica, propiciando-lhes os encaminhamentos necessários para a proteção e a defesa de seus direitos e atuando como agente de mudanças e de integração dos segmentos que compõem esta Instituição.

Art. 2º - Compete ao Setor de Ouvidoria da FACULDADE E INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA as seguintes atribuições:

- I – exercer a função de acolhimento das demandas de todos os estudantes, funcionários e professores e comunidade em geral;
- II – agilizar, de maneira sistemática, a circulação de informações de interesse dos membros da comunidade, simplificando procedimentos e interagindo com os canais de representação e participação existentes;
- III – encaminhar a questão e/ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- IV – identificar problemas no atendimento dos membros da comunidade acadêmica;
- V – sugerir ao Conselho Superior da Faculdade, soluções para os problemas identificados;
- VI – sugerir a correção de erros ou omissões e abusos cometidos por atos discricionários ou regulamentos viciados, seguindo as orientações contidas nos Regulamentos, Planos, Resoluções da Faculdade e demais normas vigentes;
- VII – atuar na solução e prevenção de conflitos;
- VIII – estimular a participação dos membros da comunidade na fiscalização, melhoria e planejamento da vida acadêmica;
- IX – estimular os órgãos e serviços institucionais da FACULDADE E INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA a explicar e informar aos

estudantes, funcionários e professores, sobre os procedimentos adotados de forma clara e profissional;

X – favorecer a (re)construção de uma cultura solidária e interativa em todos os segmentos da Faculdade.

Art. 3º - O Setor de Ouvidoria terá um Ouvidor com as seguintes competências:

I – atender e ouvir a todos os membros da comunidade acadêmica com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II – fornecer aos membros da comunidade, usuários do serviço de Ouvidoria, uma resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

III – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da reclamação, evitando sua repetição;

IV – Propor modificações dos procedimentos para melhoria da qualidade, no atendimento aos membros da comunidade;

V – solicitar informações, esclarecimentos e documentação necessária, aos órgãos da Faculdade, para subsidiar o atendimento e encaminhamento feito pelo solicitante;

Art. 4º - O Ouvidor Público, no desempenho de suas funções deverá:

I – agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

II – resguardar o sigilo das informações;

III – zelar para que os princípios da legalidade, igualdade e impessoalidade sejam respeitados e aplicados no trato das questões que envolvam todos os membros da comunidade acadêmica;

Art. 5º - O Ouvidor deverá exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir sempre o direito e o respeito à pessoa humana.

§1º - No exercício de sua função, poderá o Ouvidor reportar-se diretamente às chefias acadêmicas e administrativas, solicitando-lhes, por escrito, as informações necessárias.

§2º- O Ouvidor apresentará relatórios estatísticos semestrais à Direção Geral e ao CONSUP, com o número de atendimentos realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais, observado o sigilo de que trata o inciso II, do art. 4º desta Resolução.

§3º - Deverão ser mantidas permanentemente atualizadas e divulgadas pelo Ouvidor as informações estatísticas referentes às suas atividades.

Art. 6º - O Ouvidor exercerá seu mandato pelo prazo de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido, mais uma vez, por igual período.

Art. 7º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º - Revogam-se as disposições em contrário.

Dê-se ciência e cumpra-se.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials 'MAR' or similar, written in a cursive style.

Ir. Maria Alúisia Rhoden

Diretora Geral