FACULDADE HONPAR

OUVIDORIA

REGULAMENTO Nº 004

ARAPONGAS/PR

2025

Versão Original		**2017**
Versão Atual	**2º**	**01/2025**
Elaborado por:	**Henrique Lacerda**	
Revisado por:	**Valdinei Juliano Pereira**	
Autorizado por:	**Marcia Cristina Krempel**	
Próxima Revisão	**3 Anos**	**01/2028**

INTRODUÇÃO

A ouvidoria da Faculdade HONPAR é um canal permanente de comunicação interna (alunos, professores, funcionários e a direção da instituição) e externa (sociedade e instituição), visando esclarecimento, encaminhamento de demandas e proposição de soluções às necessidades dos requerentes.

CAPÍTULO I
DOS OBJETIVOS

Art. 1º. Receber e encaminhar denúncias, reclamações, elogios e sugestões de alunos, professores, funcionários e da sociedade em geral à direção da instituição, bem como encaminhar o retorno/resposta destas demandas às partes interessadas.

Art. 2º. Propor estudos, providências, programas e projetos para auxiliar na resolução dos problemas e reivindicações dos interessados.

Art. 3º. Incentivar a democracia, na medida em que favorece o esclarecimento das ações da instituição junto a seu público interno e a sociedade da qual a faculdade é componente, bem como potencializa a participação da sociedade, dos alunos, dos funcionários e professores nos encaminhamentos e projetos da instituição.

Art. 4°. Contribuir para a qualidade dos serviços prestados pela faculdade, bem como aperfeiçoar seu relacionamento com seus clientes, colaboradores e sociedade.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 5º. Compete ao ouvidor monitorar e dar respaldo, em tempo satisfatório, aos veículos de comunicação da ouvidoria, sendo estes: a urna de sugestões e o e-mail da ouvidoria.

§1°. Por meio de urna permanente de sugestões, que se encontrará lacrada e postada diariamente no setor de Atendimento da Secretaria de Controle e Registro Acadêmico da faculdade, os demandantes poderão depositar suas apreciações, ideias, comentários, reclamações, reivindicações, exigências etc., sendo que o ouvidor, e somente ele, se compromete a verificar periodicamente o conteúdo da referida urna.

§2°. O ouvidor deverá monitorar periodicamente um e-mail exclusivo da ouvidoria, por meio do qual os demandantes poderão entrar em contato direto com o ouvidor.

§3°. O ouvidor atenderá presencialmente os demandantes em uma periodicidade a ser estipulada e divulgada pela instituição.

§4°. O ouvidor deverá elaborar um relatório semestral das principais reivindicações encaminhadas à ouvidoria, bem como de suas respectivas providências, a fim de manter a clareza quanto ao trabalho na instituição, encaminhando-o à Direção da instituição.

CAPÍTULO III
DA ESCOLHA DO OUVIDOR

Art. 6º. O ouvidor da Faculdade HONPAR será designado pelo Diretor Geral, sendo que este deve apresentar, como pré-requisitos: competências como coerência, justiça e seriedade; dispor de bom relacionamento com alunos, funcionários e docentes; ter disponibilidade de horário para o cumprimento das funções de ouvidor da HONPAR.

CAPÍTULO IV
DOS USUÁRIOS

Art. 7º. A ouvidoria poderá ser utilizada por estudantes da HONPAR; funcionários técnico-administrativos; funcionários docentes; pessoas da comunidade local e regional; pessoas de outras comunidades.

Art. 8º. A ouvidoria atenderá, preferencialmente, às demandas devidamente identificadas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais do usuário.

§1°. Os usuários que não se identificarem terão suas demandas apuradas ou não, dependendo do entendimento que o ouvidor fizer sobre a efetividade da necessidade/demanda apontada pelo anônimo.

CAPÍTULO V
DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 9º. São consideradas unidades da Faculdade HONPAR, sobre as quais a ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas, elogios, propostas e dúvidas:

I - as instalações físicas da Faculdade, tais como salas de aulas, sanitários, corredores, portões, equipamentos, estacionamentos, entre outras;

II - os setores e seus serviços, tais como cantina, reprografia, biblioteca, laboratórios, atendimento, secretaria, coordenação de curso, direção da faculdade e a própria ouvidoria;

III – o trabalho de funcionários, tanto dos técnico-administrativos quanto dos docentes, desde que a demanda relaciona-se aos mesmos.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10º. O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade HONPAR, revogadas as disposições em contrário.