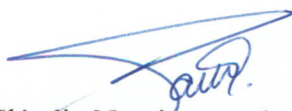


PORTARIA DG/008/2013 de 04 de fevereiro de 2013.

O Diretor Geral do Instituto Superior de Educação de São Paulo – ISESP, no uso de suas atribuições e em conformidade com o Regimento Interno e a legislação em vigor, resolve:

- I. Instituir a **OUVIDORIA**, órgão permanente de comunicação, entre a direção e comunidade externa e interna, com o objetivo de facilitar o recebimento das manifestações de todos os setores, por meio de um processo ágil, eficaz e seguro.
- II. Estruturar a ouvidoria com um profissional, do quadro de docentes ou do técnico-administrativo, com regulamentação própria, aprovada pelo conselho superior, disponibilizada à comunidade acadêmica no site do ISESP.
- III. Proporcionar a ouvidoria condições de trabalhar de forma personalizada, transparente e objetiva, assegurando o sigilo absoluto como forma de preservar a identidade do manifestante.
- IV. Para desempenhar suas atividades de forma adequada e transparente a **OUVIDORIA** será responsável por:
 - a) Ouvir, receber e encaminhar críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos aos diversos setores da IES;
 - b) Acompanhar os processos e procedimentos desde o registro até a solução final;
 - c) Sugerir à direção medidas que contribuam para a melhoria dos serviços;
 - d) Informar o autor da solicitação, em tempo hábil, fornecendo-lhes os devidos esclarecimentos, alternativas e soluções;
 - e) Utilizar e-mail (site da IES), pessoalmente (local, dias e horários na IES), caixa de sugestões (urnas) ou carta.
 - f) Elaborar relatório periódico das atividades para a comunidade interna e externa;
- V. Essa Portaria entra em vigor na data de sua publicação e revoga todas as demais referentes a esse assunto.



Prof. Cláudio Nascimento de Oliveira
Diretor Geral
Instituto Superior de Educação de São Paulo - ISESP

São Paulo (SP), 04 de Fevereiro de 2013