



## FLUXO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS (RECLAMAÇÕES) RECEBIDAS PELO NAEP

Considerando o disposto na Resolução nº 01 de 14 de fevereiro de 2012, que prevê o direito dos estudantes de “apresentar sugestões para a melhoria dos recursos humanos, materiais e do processo de ensino-aprendizagem” e de “expressar e manifestar opinião, observando os dispositivos constitucionais”, e ainda visando preservar os profissionais envolvidos, o Câmpus Curitiba do Instituto Federal do Paraná adotará, a partir deste ano de 2015, o seguinte fluxo de atendimento para as demandas relativas ao corpo docente da instituição:

1) O NAEP realiza o atendimento inicial, ouvindo o demandante e registrando por escrito (é necessário que conste a assinatura nesse registro).

→ Demandas que partam do estudante: registrar o posicionamento do estudante em memória de reunião.

→ Demandas que partam de mais de um estudante: solicitar que um representante do grupo formalize por escrito a demanda, que deverá contar com a assinatura de todos os demandantes.

→ Demandas que partam dos pais/responsáveis: o profissional do NAEP que atender a situação deverá documentar o exposto na conversa e solicitar a assinatura do demandante.

2) Relatar a situação ao Coordenador de curso:

O profissional do NAEP que atender a demanda deverá agendar uma reunião com o Coordenador do curso em que o estudante encontra-se matriculado, no intuito de repassar as informações, cópia da memória de reunião e formulário próprio (ver anexo II).

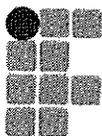
3) Encaminhamentos do Coordenador do curso:

O Coordenador do curso define a estratégia de abordagem e, se necessário, recorre à Coordenação/Direção de Ensino.

4) Prazo para devolutiva:

Tendo conhecimento da situação, o Coordenador do curso, respeitando o prazo máximo de **sete dias úteis**, deverá apresentar a devolutiva (em formulário próprio – anexo II), com sua devida assinatura, ao NAEP.





5) Ausência de retorno por parte do Coordenador do curso:

Caso não haja retorno da Coordenação do curso, re-encaminhar a solicitação por e-mail com cópia para Coordenação de Ensino.

6) Devolutiva para estudantes / responsáveis:

O profissional do NAEP terá a incumbência de realizar a devolutiva aos responsáveis/estudante respeitando o prazo máximo de **sete dias úteis** (a contar da data do recebimento do retorno por parte da coordenação de curso ou coordenação de ensino).

7) Caso a demanda seja dirigida ao próprio Coordenador de curso, a Coordenação de Ensino ficará responsável pelos encaminhamentos e pela devolutiva ao NAEP.

Este fluxo se aplica às demandas oriundas de todos os estudantes do câmpus (sejam do integrado, subsequente ou superior), ou de seus responsáveis legais.

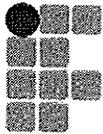
Os casos omissos neste fluxo serão discutidos, em conjunto, pelo NAEP, Coordenação e Direção de Ensino.

Curitiba, 15 de abril de 2015.

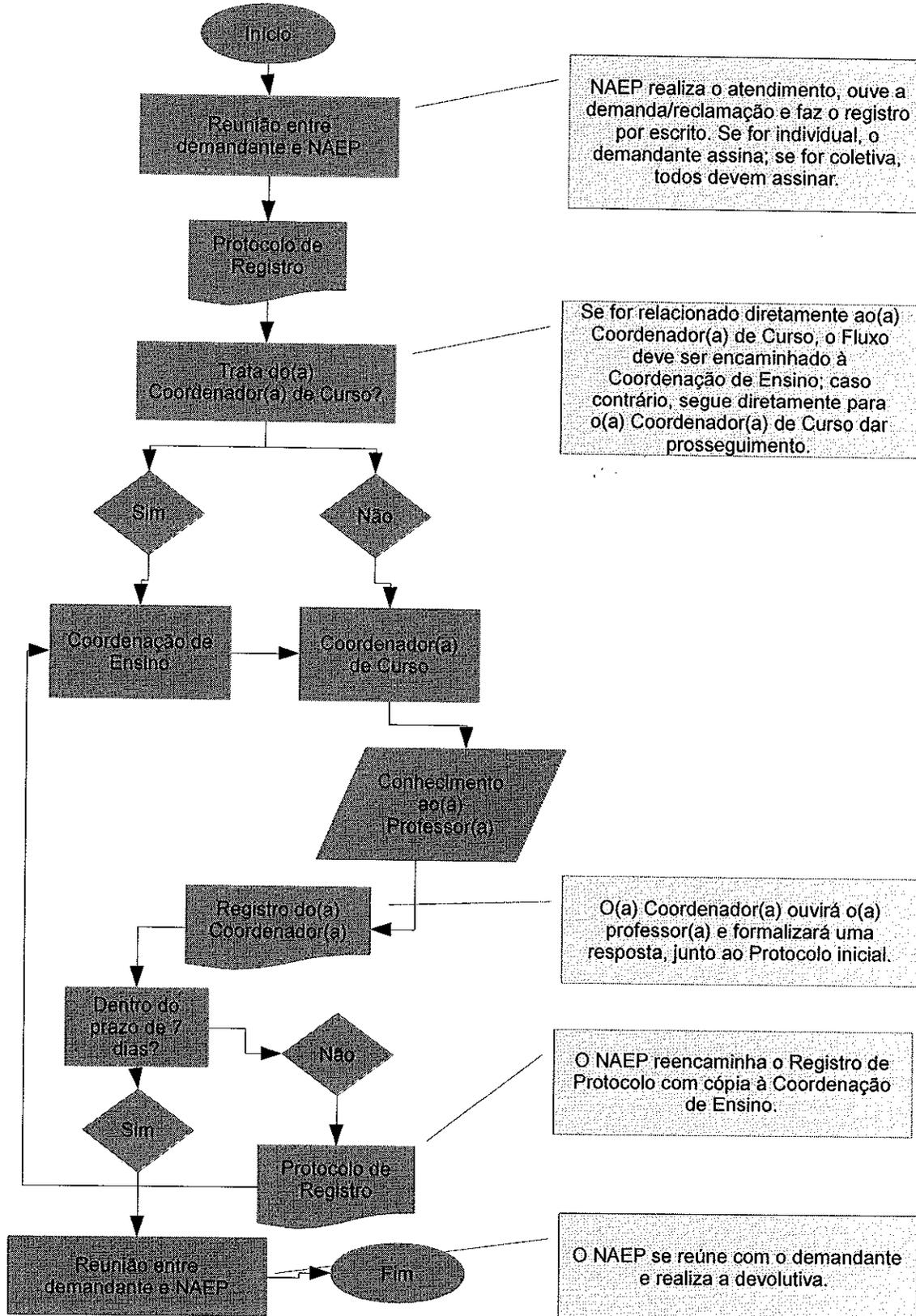
  
NAEP

  
Direção Geral

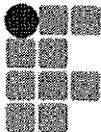
Adriano Willian da Silva  
INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ  
Diretor Geral - Câmpus Curitiba  
SIAPE : 1651087



ANEXO 1



*Handwritten signatures and initials.*



ANEXO 2

**À Coordenação de Ensino/Coordenador do Curso**

Curso:
Nome do Professor:
Motivo do encaminhamento (descrição detalhada na memória em anexo):
Data da solicitação inicial – do(s) demandante (s) ao NAEP:
Data do encaminhamento – NAEP à Coordenação do Curso:
Parecer/encaminhamento da coordenação de Curso/Ensino (prazo máximo de 7 dias úteis a partir do recebimento da demanda):

Curitiba, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável pelo Parecer

