

**FACULDADE ITOP – ITOP
(Código 4969)**



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

**PALMAS TO
2017**

Sumário

1	TÍTULO I - DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES	2
1.1	CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES	2
1.2	CAPÍTULO II - DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR	4
1.3	CAPÍTULO III - DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO	4
1.4	CAPÍTULO IV - DOS USUÁRIOS	5
1.5	CAPÍTULO V - DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES	5
1.6	CAPÍTULO VI - DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS	5
1.7	CAPÍTULO VII - DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES	6
1.8	CAPÍTULO VIII - DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO	7
1.9	CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS	7

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE ITOP

1 TÍTULO I - DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade ITOP, órgão interno vinculado à Direção, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

I - oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II - proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;

III - estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

VI - assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

1.1 CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O Ouvidor da IES será nomeado pela Direção e exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 4º O Ouvidor da IES deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I - facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;

II - atuar na prevenção de conflitos;

III - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;

IV - agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V - resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização; e

VI - divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor:

I - receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II - encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;

b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e

d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;

e) no caso de denúncias, encaminhá-las ao setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

III - sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição, bem como propor à Direção a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.

IV - informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

V - informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada;

VI - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

VII - divulgar, semestralmente, em local acessível à toda a comunidade acadêmica relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

1.2 CAPÍTULO II - DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 6º Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

I – ser do quadro docente ou técnico-administrativo;

II - demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização; e

III - demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

1.3 CAPÍTULO III - DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como por *e-mail* ou fax, semanalmente.

Art. 8º São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I - às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;

II - aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática, dentre outros;

III - aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas, serviços de reprografia, dentre outros;

IV - aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;

V - aos cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles; e

VI - à direção e suas assessorias, quando a solicitação for dirigida a eles.

1.4 CAPÍTULO IV - DOS USUÁRIOS

Art. 9º A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da IES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 10. Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

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

1.5 CAPÍTULO V - DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Art. 11. A Ouvidoria recebe:

I - reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;

II - sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;

III - consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;

IV - elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e

V - denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.

1.6 CAPÍTULO VI - DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

Art. 12. Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

I - no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, ao Diretor da IES, e em sua ausência à Chefia de Unidade;

II - no caso de solicitações relacionadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao chefe do setor e/ou do departamento;

III - no caso de solicitações relacionadas às empresas que atuam nas dependências da IES e aos seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Chefia de Unidade;

IV - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao chefe do setor e/ou do departamento;

V - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente ou discente, ao Coordenador de Curso;

VI - no caso de solicitações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;

VII - no caso de solicitações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, ao Coordenador de Curso.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

1.7 CAPÍTULO VII - DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 13. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I - data do recebimento e da resposta da solicitação;

II - nome do solicitante, telefone e/ou *e-mail*;

III - forma de contato mantido (pessoal, por telefone, via eletrônica, fax);

IV - proveniência da solicitação (discente, técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);

V - categoria de solicitação (reclamação, sugestão, consulta e elogio);

VI - breve descritivo da solicitação; e

VII - resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 14. O registro das solicitações quando enviado eletronicamente, ficará arquivado no banco de dados por no mínimo um ano.

Art. 15. A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da IES, informando semestralmente à Coordenação da CPA, um registro das solicitações a ela encaminhadas.

1.8 CAPÍTULO VIII - DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO

Art. 16. A Ouvidoria divulgará, semestralmente, os dados gerais das solicitações recebidas nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

Art. 17. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I - número total das solicitações recebidas em cada mês e o total dos meses;

II - quantidade por categoria das solicitações recebidas por mês e o total de solicitações registradas de acordo com o tipo de usuário;

III - quantidade de solicitações por meio de acesso.

1.9 CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. As alterações ao presente Regulamento deverão ser encaminhadas para aprovação do CONSUP.

Art. 19. O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.

Faculdade ITOP, 18 de agosto de 2017.

Prof. Ms. Muniz Araújo Pereira
Diretor Geral da Faculdade ITOP