

**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