

Regimento Interno da Ouvidoria

CAPÍTULO I

Da Natureza e Objetivo

Art. 1º - A Ouvidoria é um órgão de comunicação que visa a obter e oportunizar críticas, sugestões, reclamações e opiniões sobre a Instituição, por meio de mensagens eletrônicas, telefone, caixas de opiniões e atendimento pessoal, e tem como objetivos:

I - Assessorar a Direção Acadêmica quanto aos itens de maior incidência ou de maior relevância, com o fim precípua de reestruturação de ações e procedimentos para todos os interessados;

II - Orientar os interessados em relação à utilização da Ouvidoria;

III - Identificar as demandas e suas respectivas formas de resolução, dando condução às necessidades de docentes e discentes; e

IV - Permitir a participação efetiva da comunidade, tendo em vista a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas.

CAPÍTULO II

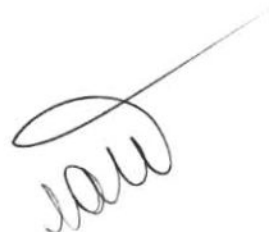
Da Vinculação Administrativa

Art. 2º - A Ouvidoria desta IES está diretamente subordinada à Diretoria Acadêmica, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III

Das Atribuições

Art. 3º - A Ouvidoria tem como atribuições:



I – Permitir o acesso dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;

II – Receber e analisar situações de conflito e, após sua análise, oferecer orientações e encaminhamento de providências solucionadoras, compatíveis com as boas práticas da gestão, respeitando o regimento da Instituição;

III – Desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;

IV – Zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;

V – Manter registros dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, guardando sigilo sobre a identificação dos solicitantes;

VI – Responder ao solicitante/participante no prazo de 5 dias úteis as solicitações; e

VII – Sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico.

CAPÍTULO IV

Da Estrutura Administrativa

Art. 4º - A Ouvidoria desta IES terá a seguinte estrutura administrativa:

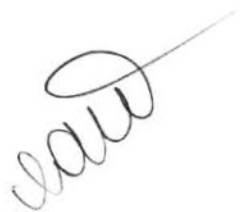
I – Ouvidor Responsável; e

II - Assistente

Art. 5º - A Ouvidoria será coordenada pelo Ouvidor Responsável, cujo nome será indicado pela Diretoria Acadêmica..

Parágrafo Único. O Ouvidor Responsável indicará o Assistente pelo setor da Ouvidoria e caberá a mantenedora garantir a infra-estrutura, material e os recursos humanos necessários para o funcionamento.

CAPÍTULO V



Do Cargo de Ouvidor Responsável

Art. 6º - O Ouvidor responsável deve pertencer ao quadro de funcionários da Instituição;

CAPÍTULO VI

Da Competência do Ouvidor *Responsável*

Art. 7º - Compete ao Ouvidor Responsável:

I - garantir que todas as demandas recebidas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo de até 5 dias úteis após protocolado. O tempo poderá aumentar se a natureza do assunto for de difícil resolução, ou a Gerência envolvida esteja ausente da instituição;

II - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 8º - As demandas para a Ouvidoria devem obedecer como trâmite:

I - A Ouvidoria deve certificar-se de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas;

II - A Ouvidoria deve verificar que todos os assuntos recebidos tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes;

§ 1º - A Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico.

§ 2º - Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores.

§ 3º - As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à Direção Acadêmica e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento da Instituição.

§ 4º A Ouvidoria acompanhará até a decisão do pedido, devendo ser informada das ações realizadas em decorrência do procedimento adotado.



Art. 9º - Todas as solicitações à Ouvidoria serão cadastradas no sistema de registros da Ouvidoria, constando:

- I - Data de entrada da demanda;
- II - Natureza da demanda;
- III - Procedimentos de solução do conflito; e
- IV - Data de retorno ao solicitante.

CAPÍTULO VII

Do Desligamento do Ouvidor *Responsável*

Art. 10º - O desligamento do Ouvidor *Responsável* no curso do mandato *ocorrerá*:

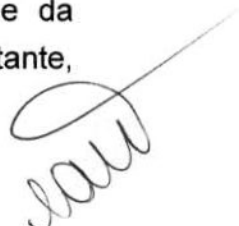
- I - a seu pedido;
- II - caso deixe de pertencer ao quadro de funcionários;
- III - caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças previstas;
- IV - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- V - por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações;
- VI - se for condenado em processo administrativo disciplinar.

CAPÍTULO IX

Do Retorno ao Solicitante dos serviços

Art. 11º - O prazo para que a ouvidoria retorne ao solicitante/participante será de até 5 dias úteis após o registro de recebimento.

§ 1º - A confirmação de recebimento da solicitação, da apuração e da resolução do problema será feito através do e-mail indicado pelo solicitante,



poderá ser por telefone ou o próprio solicitante poderá ir à sala da ouvidoria e verificar se sua solicitação já foi respondida;

§ 2º - O solicitante/participante deverá ir à sala da ouvidoria para receber a resposta e assinar protocolo de recebimento.

CAPÍTULO X

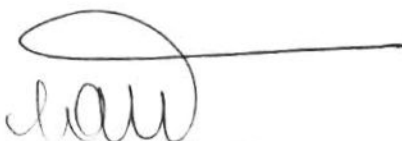
Dos Procedimentos Éticos

Art. 12º - À equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, Imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso.

CAPÍTULO XI

Das Disposições Gerais

Art. 13º - Os Diretores, Coordenadores, Gerentes e demais dirigentes que compõem a estrutura organizacional do ITPAC PORTO NACIONAL, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.



Lucélia Neves de Araújo

Diretora Acadêmica

Lucélia Neves de Araújo
Diretora Acadêmica
ITPAC PORTO
Portaria/ DirGeral/ 005/2013