

## **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 infraestrutura, 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;

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

S 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.

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

§ 1<sup>o</sup> - 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;

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

## **CAPÍTULO X**

### Dos Procedimentos Éticos

Art. 12<sup>o</sup> - 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. 13<sup>o</sup> - Os Diretores, Coordenadores, Gerentes e demais dirigentes que compõem a estrutura organizacional da FAHESA/ITPAC PALMAS, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Ronyere Olegário de Araújo  
Coordenador Acadêmico