



REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

ITPAC PALMAS

ITPAC
PALMAS T.O.

Afva

CAPÍTULO I

Da Natureza e Objetivo

Art.1º - A Ouvidoria é órgão de caráter essencialmente administrativo, e tem por finalidade defender os direitos e interesses dos discentes, docentes, colaboradores e comunidade externa, no âmbito das ações e relacionamento com a Instituição, em todas as instâncias envolvidas. Tem como objetivo:

- I. Assessorar a Direção Geral 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 comunidade externa em suas relações com a Instituição;
- 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 é um órgão autônomo, instituído pela Diretoria Geral, 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 Interno 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 (7) sete dias úteis as solicitações;
- VII. Sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico;
- VIII. Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações dos membros do corpo discente, do corpo docente, do corpo técnico-administrativo e da sociedade, em referência à atuação de qualquer servidor ou órgão da Instituição, dando-lhes o devido encaminhamento;
- IX. Receber denúncias quanto a quaisquer efetivas ou potenciais violações de direitos, ilegalidades e faltas éticas associadas a colaboradores que possam ser vinculadas direta ou indiretamente à Instituição;
- X. Apurar a pertinência e a veracidade de quaisquer manifestações junto aos órgãos competentes e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer aos órgãos envolvidos e/ou colaboradores as providências necessárias ao seu deslinde;
- XI. Atuar visando a realização dos direitos de todos os membros da comunidade acadêmica e da sociedade, em referência à atuação da Instituição;
- XII. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas e, em sendo o caso, identificando irregularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorram a adoção de providências visando o aprimoramento das atividades institucionais.

CAPÍTULO IV

Da Estrutura Administrativa

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

I. Ouvidor (a) Responsável.

Art. 5º - A Ouvidoria será coordenada pelo Ouvidor (a) Responsável, cujo nome será indicado pela Diretoria Geral.

CAPÍTULO V

Do Cargo de Ouvidor (a) Responsável

Art. 6º - O Ouvidor (a) Responsável deve pertencer ao quadro de funcionários da Instituição.

CAPÍTULO VI

Da Competência do Ouvidor (a) Responsável

Art. 7º - Compete ao Ouvidor (a) Responsável:

- I. Garantir que todas as críticas, sugestões, reclamações e opiniões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso temporal de até (7) sete 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 ao seguinte 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 da IES 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 do Canal de Ouvidoria, constando:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Tipo de demanda (Reclamação, Elogio, Dúvida e Sugestão;
- III. Nome do demandante (salvo os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta);
- IV. Dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.;
- V. Forma de contato mantido (pessoalmente, por telefone, carta, e-mail, outros);
- VI. Protocolo de acompanhamento no sistema de controle; - Unidade, área institucional envolvido/a;
- VII. Manifestação/situação apresentada;
- VIII. Data do envio à unidade/ao setor envolvido/a;
- IX. Resposta encaminhada pela Unidade/pelo setor envolvido/a;
- X. Data da resposta;
- XI. Contatos com o demandante;
- XII. Data dos contatos com o demandante;
- XIII. Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

CAPÍTULO VII

Do Desligamento do Ouvidor (a) Responsável

Art. 10º - O desligamento do Ouvidor (a) 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 VIII

Do Retorno ao Solicitante dos serviços

Art. 11º - O prazo para que a ouvidoria retorne ao solicitante/participante será de até (7) sete dias úteis, após o registro de recebimento.

Parágrafo único – A confirmação de recebimento da solicitação, da apuração e da resolução do problema será feito através do protocolo e notificação por e-mail indicado pelo solicitante ou o próprio solicitante poderá ir à sala da Ouvidoria e verificar se sua solicitação já foi respondida.

CAPÍTULO IX

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 X

Das Disposições Gerais

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


Rudinei Spada
Diretor Geral


Rudinei Spada,
Diretor Geral
ITPAC | Afva