

# Regimento Interno da Ouvidoria

## CAPÍTULO I

### Da Natureza e Objetivo

**Art. 1º** A Ouvidoria é um órgão de comunicação que visa 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 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 sigilo dos atendimentos encaminhados à ouvidoria, guardando o sigilo sobre a identificação dos solicitantes;
- VI – Responder ao solicitante/participante no prazo de três dias úteis às 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 Diretora 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.

