

Faculdades Integradas Iesgo

RESOLUÇÃO Nº 111/2020

CRITÉRIOS DE NORMATIZAÇÃO REGULAMENTO DA OUVIDORIA

A Diretora Geral, Presidente do Conselho Superior, órgão máximo de deliberação didático-científico das Faculdades Integradas Iesgo, no uso de suas atribuições legais, considerando o que consta regimento interno resolve:

Aprovar o Regulamento da Ouvidoria das Faculdades Integradas Iesgo, que passa fazer parte integrante desta Resolução.

Publique-se e cumpra-se.

Formosa-GO, 17 de Fevereiro de 2020.

**Presidente do Conselho Superior
Faculdades Integradas Iesgo**

ANEXO A RESOLUÇÃO

Nº 111/2020

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1.º A Ouvidoria das Faculdades Integradas Iesgo transpõe uma interlocução entre a comunidade interna e externa, no sentido de prever as necessidades acadêmicas e priorizar a melhoria constante do ambiente institucional.

Art. 2.º São Objetivos da Ouvidoria:

- I – Receber as considerações da comunidade interna e externa, em suas preocupações, proposições e sugestões;
- II – Sugerir à Direção, Coordenação e Setores, procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados.

CAPÍTULO II DAS DIRETRIZES E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 3.º A Ouvidoria está ligada a Direção Geral à qual estão subordinados os Ouvidores.

Art. 4.º A Ouvidoria possui em suas atribuições, as seguintes Diretrizes:

- I – Disponibilizar meios de comunicação à comunidade interna e externa para com a Instituição;
- II – Tomar conhecimento sobre todas as solicitações e, ao mesmo tempo, atender àquelas passíveis e consideráveis que venham a contribuir com toda a comunidade acadêmica, na melhoria do processo institucional;
- III – Agir com integridade, ética e imparcialidade;
- IV – Resguardar o sigilo da informação;
- V – Promover a divulgação da Ouvidoria ao público interno e externo;

Art. 5.º A Ouvidoria da Iesgo, tem as seguintes atribuições:

- I – Receber as informações, elogios, solicitações, sugestões e reclamações e,

atentamente, lhes conferir mérito para possíveis ajustes;

II – Encaminhar às coordenações ou setores envolvidos as solicitações para que possam:

- No caso das informações, atribuírem conhecimentos, para possíveis ajustes ou mesmo entendimento dos fatos;
- Sobre os elogios, elevar os aspectos positivos e, se possível, basear-se nestes para constantes melhorias e, principalmente, levar ao conhecimento dos interessados;
- As solicitações, verificá-las e encaminhá-las aos setores destinados, bem como coordenações ou direção, para fins de análise e emissão de parecer se da possibilidade ou impossibilidade de sua adoção;
- As reclamações serão devidamente verificadas, no sentido de verificar os fatos, compreendê-los, corrigi-los ou não os reconhecer, uma vez da falta de clareza das informações ou mesmo quando estas resultarem do desencontro de informações.

III – Após análise e possíveis encaminhamentos, os solicitantes interessados, caso haja necessidade, saberão das decisões por meio formal.

IV – Registrar todas as solicitações junto à Ouvidoria por meio do email da ouvidoria para que esta possa encaminhá-las aos interessados.

V – Encaminhar Relatório Anual à Direção e Coordenações, enfatizando as sugestões evidenciadas ou mesmo os resultados das mesmas, junto a Instituição.

VI – Sugerir frequentemente melhorias institucionais, de acordo com as solicitações evidenciadas.

VII – Retornar as sugestões, quando aceita pelo setor, porém, não adotada.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO

Art. 6.º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas de forma indireta, através de email, a ser divulgado a toda comunidade acadêmica.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Art. 7.º A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - Acadêmicos;
- II - Docentes;
- III - Funcionários;
- IV - Pessoas da comunidade externa.

CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 8º Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas, em cujo registro deve constar:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Nome do solicitante;
- III - Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- IV - Forma de contato mantido: formulário da internet, caixas de sugestões interpostas na Instituição, telefone, e-mail ou pessoalmente.
- V - Proveniência da demanda: funcionário, docente, discente ou comunidade;
- VI - Característica da demanda: reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VII - Cargo ou Setor envolvido;
- VIII - Situação apresentada;
- IX - Resposta.

CAPÍTULO VI DA DIVULGAÇÃO

Art. 9.º A Ouvidoria irá divulgar, anualmente, por meio de relatório, o total de demandas recebidas, destacando nestas informações as categorias as quais foram especificadas.

CAPITULO VII

DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art.10 O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a Direção Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art.11 O Ouvidor da Iesgo deverá agir de acordo com este regulamento, sendo pautado pelas seguintes diretrizes:

- I. Atuar na prevenção de conflitos;
- II. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento.
- III. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- IV. Resguardar o sigilo das informações;
- V. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art.12 O Ouvidor da Iesgo tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa.
- II. Encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam:
 - a) No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.
 - c) No caso de consultas responderem as questões dos solicitantes; e
 - d) No caso de elogio: conhecer os aspectos positivos do trabalho.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários.
- V. Elaborar e divulgar relatórios anuais sobre o andamento da Ouvidoria;

CAPITULO VIII

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art.13 Requisitos exigidos para o cargo de Ouvidor da Iesgo:

- I. Possuir nível superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 O presente Regulamento poderá ser modificado, integral ou parcialmente, com aprovação, por maioria absoluta, dos membros do Conselho Superior.

Art. 15 Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Iesgo, revogando-se todas as disposições em contrário.

Formosa-GO, 17 de Fevereiro de 2020.

**Presidente do Conselho Superior.
Faculdades Integradas Iesgo**