



FACULDADE IESCAMP

Credenciado pela Portaria nº 1.222, de 14 de Abril de 2005
www.iescamp.com.br

FACULDADE IESCAMP

REGULAMENTO

DA

OUVIDORIA ACADEMICA

Campinas - 2015



OUVIDORIA ACADÊMICA

REGULAMENTO

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Acadêmica da Faculdade IESCAMP, com caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Administração da IESCAMP, servidores, alunos, a comunidade externa e, naquilo que lhe competir, a Mantenedora.

§ 1º. A Ouvidoria Acadêmica é subordinada à Diretoria Geral da Faculdade IESCAMP

§ 2º. A Ouvidoria Acadêmica deve ser exercida, cumulativamente, por um Coordenador de Projetos Sociais, com exercício por tempo indeterminado.

§ 3º. O Ouvidor Acadêmico será coadjuvado pelo Secretário Acadêmico no que diz respeito ao cadastramento, distribuição e arquivamento das informações.

§ 4º. A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

Art. 2º. O Ouvidor exercerá essas específicas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

Parágrafo Único - O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º. A Ouvidoria Acadêmica manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 4º. A Ouvidoria Acadêmica terá contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico e pessoalmente, mediante agendamento de reuniões.

Parágrafo Único - A Ouvidoria Acadêmica manterá registro sequencial e cronológico, em arquivo próprio, contendo a classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º. A Ouvidoria Acadêmica, no exercício de suas funções, tem livre acesso aos demais órgãos da Faculdade.

Art. 6º. Os demais órgãos da Faculdade, quando lhes competir, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor, desde que administrativa e juridicamente disponibilizáveis.



FACULDADE IESCAMP

Credenciado pela Portaria nº 1.222, de 14 de Abril de 2005
www.iescamp.com.br

§ 1º. Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da IESCAMP, que envolva a intervenção da Ouvidoria Acadêmica, a esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução cumprida, destinar cópia para o devido registro de casos atendidos.

§ 2º. As solicitações da Ouvidoria Acadêmica deverão ser respondidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias, salvo dilatação admitida pela Direção.

Art. 7º. São atribuições da Ouvidoria Acadêmica:

- I. exercer a função de representante da comunidade junto à IESCAMP;
- II. facilitar o acesso dos interessados, simplificando os procedimentos;
- III. encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente;
- IV. agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento dos prazos estabelecidos, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;
- VI. Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;
- VII. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade acadêmica em geral;
- VIII. Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- IX. Estimular a participação da comunidade na promoção e fiscalização dos serviços prestados pela IESCAMP.

Art. 8º. O Ouvidor apresentará semestralmente à Direção Geral da IESCAMP relatório de suas atividades, destacando estatísticas e dados pertinentes.

Art. 9º. O presente Regulamento entra em vigor após sua homologação pelos órgãos colegiados da IESCAMP.

Campinas, 15 de agosto de 2015.

Profa. Seviana Cristina Navarro
Diretora Geral