

PORTARIA REITORIA Nº 09 de 2020
18 de Fevereiro de 2020

O Reitor do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, Prof. Dr. Marcos Antonio Gagliardi Cascino no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Art. 17 Inciso XIV do Estatuto RESOLVE:

Aprovar o Regulamento da Ouvidoria, e nomear a Ouvidora no âmbito do Centro Universitário Ítalo Brasileiro e dá outras providências.

Artigo 1º. Fica aprovado o Regulamento da Ouvidoria, no âmbito do Centro Universitário Ítalo Brasileiro e dá outras providências.

Artigo 2º Fica Nomeada e empossada a Ouvidora do Centro Universitário Ítalo Brasileiro a Sra. Veronica Hengstmann Nickel

Artigo 3º. O Regulamento da Ouvidoria de que trata o Artigo 1º figura como anexo único desta Portaria.

Artigo 4º. Dê-se ciência aos interessados e a quem de direito, para que a presente Portaria produza seus efeitos.

Artigo 5º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua Publicação.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2020



PROF. DR. MARCOS ANTONIO GAGLIARDI CASCINO REITOR
REITOR

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Centro Universitário Ítalo Brasileiro é um elo de ligação entre a comunidade acadêmica, a comunidade externa e as demais instâncias da IES, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

São objetivos da Ouvidoria da ÍTALO:

1. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
2. Reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Reitoria, estando o ouvidor subordinado diretamente ao Reitor.

O ouvidor da Ítalo age de acordo com as seguintes prerrogativas:

1. Facilitar e simplificar, ao máximo, o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
2. Atuar na prevenção de conflitos;
3. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
4. Resguardar o sigilo das informações; e
5. Promover a divulgação da Ouvidoria tornando-a conhecida dos vários públicos que possam ser beneficiados pelo seu trabalho.

O Ouvidor da Ítalo tem as seguintes atribuições:

1. Receber demandas, reclamações, sugestões e elogios – provenientes tanto da comunidade acadêmica, quanto da comunidade externa;
2. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações, para que possam:
 - no caso de reclamações, explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - no caso de sugestões, adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade da sua adoção;
 - no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
3. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
4. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
5. Encaminhar, semanalmente, o relatório das solicitações à Ouvidoria, constando os nomes e os e-mails, ou telefones, dos usuários;
 - Para as instâncias diretas, o relatório completo;
 - Para os demais setores, caso o requeiram, o relatório das solicitações ligadas aos respectivos setores;
 - Elaborar e divulgar relatórios semestrais do andamento da Ouvidoria;

- Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

O cargo de Ouvidor do Centro Universitário Ítalo Brasileiro exige os seguintes requisitos:

- Curso superior completo (ter uma boa leitura e escrita);
- Capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade. Disciplina e organização;
- Desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e
- Sensibilidade para compreender os problemas dos estudantes e, ao mesmo tempo, as limitações da Faculdade.

CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO

Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas, pessoalmente ou por telefone, às segundas e quartas-feiras no turno da noite, às sextas-feiras no turno da manhã, e diariamente por e-mail.

CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria pode ser utilizada:

- Por estudantes do Centro Universitário Ítalo Brasileiro;
- Por funcionários técnico-administrativos do Centro Universitário Ítalo Brasileiro;
- Por funcionários docentes do Centro Universitário Ítalo Brasileiro;
- Por pessoas da comunidade local;
- Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI – DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

A Ouvidoria recebe:

1. reclamações em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo Centro Universitário Ítalo Brasileiro;
2. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Centro Universitário Ítalo Brasileiro;
3. elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Centro Universitário Ítalo Brasileiro.

CAPÍTULO VII – DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

São consideradas unidades do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões e elogios:

- As instalações físicas da IES, como: salas de aula, ginásio de esportes, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, centros de convivência, dentre outros;

- Os setores do Centro Universitário Ítalo Brasileiro e seus serviços, como: núcleo de atendimento ao aluno, biblioteca, secretaria, setor de informática, dentre outros;
- As empresas que atuam dentro da IES e seus serviços, como lanchonetes, serviço de reprografia, dentre outros;
- Os funcionários técnico-administrativos e docentes do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, quando a solicitação for direcionada;
- Os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles;
- As coordenações, a direção e suas assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII – DAS INSTÂNCIAS

Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instancias, dentro das unidades envolvidas:

- No caso de solicitações ligadas a setores e a seus serviços, o responsável do setor;
- No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da IES e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo depois a solicitação e a resposta ao coordenador administrativo;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o responsável do setor;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o coordenador do curso e/ou responsável pelo setor;
- No caso de solicitações ligadas a um curso, o coordenador do curso;
- No caso de solicitações ligadas a um setor, o chefe de departamento;
- No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os coordenadores de pós-graduação, de pesquisa e de extensão.

A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou por e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender questões ligadas à Ouvidoria.

Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pela Reitoria do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, revogadas as disposições em contrário.

