

## **Regulamento da Ouvidoria**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Faculdade Treze de Maio - FTM é uma ligação entre a comunidade – acadêmica ou externa - e as instâncias administrativas da instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a prestação dos serviços oferecidos.

**Art. 2º** A Ouvidoria tem como objetivos específicos:

I. Estreitar as relações entre a comunidade (interna e externa) e as instâncias da administração da Faculdade Treze de Maio - FTM.

II. Constituir um espaço de recebimento de qualquer demanda positiva ou negativa da comunidade (interna e externa);

III. Registrar as questões recebidas e levantar os dados objetivos sobre elas, tendo autonomia para requisitá-los em todos os setores da instituição, e encaminhá-los para a Comissão de Análise tendo como base a ética, o respeito e o sigilo;

IV. Dar feedback sobre as decisões da Comissão de Análise;

V. Contribuir com a instituição para a garantia da qualidade do ensino e para as melhorias contínuas.

**Art. 3º** A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo ou executivo.

**Art. 4º** O Ouvidor exercerá suas 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 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 terá contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, site institucional, e pessoalmente.

**Parágrafo Único** - A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

**Art. 5º** São atribuições da Ouvidoria:

Rua Verava, nº 97, Bloco B - Várzea de Baixo – Santo Amaro - São Paulo - SP, 0470-010  
[secretaria@faculdadetrezedemaio.com.br](mailto:secretaria@faculdadetrezedemaio.com.br)  
(11) 91375-8039

- I. Exercer a função de representante da comunidade interna e externa junto a direção da Faculdade Treze de Maio - FTM, dentro de sua competência;
- II. Receber de forma imparcial, personalizada e transparente as reclamações, elogios, sugestões, solicitações diversas e questionamentos;
- III. Coletar e analisar os dados e informações que fundamentam as questões trazidas à ouvidoria;
- IV. Registrar e conduzir as questões à Comissão de análise;
- V. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentadas à área competente e a comissão de análise;
- VI. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento das demandas; e
- VII. Atuar na prevenção e solução de conflitos.

Art. 6º. A análise final da demanda será realizada pela comissão de análise que após verificação de seu conteúdo, encaminhará o devido retorno à ouvidoria para encaminhamento.

Art. 7º. A comissão de análise é formada por até três membros indicados pela Diretoria da instituição.

Art. 8º. Ao término da análise da demanda, ela será encaminhada para o autor, finalizando a participação da ouvidoria.

Art. 9º As demandas recebidas pela Ouvidoria têm a seguinte classificação:

- I. Reclamação: manifestação de caráter negativo envolvendo os serviços prestados pela instituição;
- II. Sugestão: proposta de melhoria;
- III. Elogio: consideração positiva;
- IV. Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da instituição;
- V. Informação: pedido de esclarecimento; e
- VI. Denúncia: ato pelo qual alguém leva ao conhecimento da Faculdade Treze de Maio - FTM um fato contrário às normas ou a algum regulamento da instituição.

Art. 10º Os dados dos participantes ficarão restritos à Ouvidoria.



São Paulo - SP, 13 de dezembro de 2023.

**Walter Augusto Becker Pedroso**

**Diretor**

Rua Verava, nº 97, Bloco B - Várzea de Baixo – Santo Amaro - São Paulo - SP, 0470-010  
[secretaria@faculdadetrezedemaio.com.br](mailto:secretaria@faculdadetrezedemaio.com.br)  
(11) 91375-8039