FACULDADE ICESP

MANUAL DE ROTINAS ACADÊMICAS

2017

Manual de Rotinas Acadêmicas

Este manual tem por objeto conduzir coordenadores de cursos e líderes de departamentos sobre as rotinas acadêmicas da instituição, de forma a facilitar o trabalho desempenhado por eles em parceria com a Reitoria/Diretoria Acadêmica.

Visando a consolidação dessa parceria e um maior dinamismo a esse processo, a Reitoria/Diretoria Acadêmica legitima seu compromisso com a atualização das informações, sempre que necessário.

SUMÁRIO

1 PROJETO PEDAGÓGICO 4
2 CURSO DE GRADUAÇÃO 4
3 CURRÍCULO 4
4 GRADE HORÁRIA VERSUS GRADE CURRICULAR 4
5 PERÍODO LETIVO 5
6 CARGA HORÁRIA PLENA 5
7 PRÉ-REQUISITO E CO-REQUISITO 5
8 EQUIVALÊNCIA 5
9 PLANO DE ENSINO 5
10 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM 6
10.1 Modalidades de avaliações 6
11 CONCLUSÃO DE CURSO 8
12 COLAÇÃO DE GRAU 8
13 ATIVIDADES COMPLEMENTARES 9
14 ESTÁGIO CURRICULAR 9
15 MATRÍCULA 10
16 RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA 10
17 REGIME ESPECIAL 10
18 DEPENDÊNCIA 11
19 PROFICIÊNCIA 11
20 APROVEITAMENTO DE ESTUDOS 12
21 TRANCAMENTO DE MATRÍCULA 13
22 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA 13
23 REABERTURA/REINGRESSO 14
24 TRANSFERÊNCIA INTERNA 14
25 REVISÃO DE NOTAS/FALTAS 15
26 OUVIDORIA 16

1. Projeto Pedagógico

Conjunto de referenciais teórico-metodológicos, metas, objetivos e estratégias, articulado ao projeto institucional, que deve servir de referência para o curso que se quer construir, os meios para alcançá-lo e o modo de operacionalizar o currículo.

Os projetos pedagógicos dos cursos são aprovados pela Comissão de Especialistas do Ministério da Educação, por ocasião do processo de autorização do referido curso. Alterações curriculares subsequentes são apreciados no âmbito dos Colegiados de Curso e referendados pelo Conselho Acadêmico da Instituição e tornadas de conhecimento público, nos termos da Portaria Normativa nº. 40/2007-MEC.

2. Curso de Graduação

Espaço político/pedagógico e administrativo em que se desenvolve o currículo do curso e se organiza a infraestrutura física e de recursos humanos para suporte e funcionamento das atividades-fim.

Os **cursos de graduação** têm por finalidade habilitar a obtenção de graus acadêmicos que correspondem a profissões regulamentadas por Lei. Poderão ser ministrados em período integral, matutino, vespertino ou noturno, de forma seriada ou modular.

3. Currículo

Conjunto de conhecimentos acadêmicos, saberes, valores, práticas e atividades estruturais e articuladas, definidoras de um projeto de formação, dinâmico, flexível e ao mesmo tempo coerente. Deve ter como referência a realidade social, o perfil do egresso, os conceitos e procedimentos de ensinar e aprender, a seleção e organização de conteúdos relevantes, a metodologia de trabalho e os critérios de avaliação.

4. Grade Horária versus Grade Curricular

Grade Curricular – contém o elenco de disciplinas (componentes curriculares) constantes do Projeto Pedagógico do curso. É estruturada em semestres, constando as seguintes informações: Nomes das disciplinas; quantidade de créditos (equivalentes à quantidade de aulas semanais e totais, as quais podem ser teóricas e/ou práticas); indicação dos pré-requisitos (a seguir constam mais explicações sobre o significado dessa indicação) necessários para cada disciplina, quando for o caso; quantidade de H/A; Subtotais e Total Geral de créditos/H/a.

Grade Horária – contém o conjunto de disciplinas que o (a) aluno (a) deverá cursar no semestre. A maioria dos alunos possui o que denominamos “grade fechada”, significando que o mesmo segue o fluxo normal das disciplinas previstas na Grade Curricular. Caso o (a) aluno (a), por algum motivo (reprovação, transferência externa e outros) defina uma grade horária com menos ou mais disciplinas do que está previsto, já convencionamos que o mesmo se encontra ”fora-de-fluxo”.

Outro aspecto a ser esclarecido quanto à grade horária - quando a estrutura curricular de determinado curso não estabelece que uma ou mais disciplinas exija pré-requisito, a Reitoria/Direção Acadêmica poderá, em conjunto com as coordenações de curso, organizar uma grade horária para o semestre, distinta da sequência de disciplinas da grade curricular, ou seja, agrupando disciplinas de semestres diferentes. Nesse sentido, a organização das turmas pode ser feita de modo a aperfeiçoar os recursos necessários para o bom funcionamento das aulas, assegurando aos alunos o cumprimento integral do currículo previsto.

5. Período Letivo

Os Períodos correspondem à divisão do curso em intervalos semestrais.

6. Carga Horária Plena

Corresponde à carga horária TOTAL do curso a partir ingresso do (a) aluno (a) no mesmo.

7. Pré-requisito e Co-requisito

Pré-requisito é a disciplina, ou disciplinas, em que o (a) aluno (a) deve obter aproveitamento para a matrícula em outra disciplina subsequente.

Co-requisito é a disciplina cujo conteúdo pode ser desenvolvido simultaneamente ao de outra disciplina.

8. Equivalência

A equivalência entre disciplinas, que dá direito à dispensa de cursar a disciplina devida, por meio do aproveitamento de estudos, é possível quando:

- É requerida dentro dos prazos estabelecidos no Calendário Acadêmico da Instituição.
- Haja semelhança entre os conteúdos programáticos.
- A carga horária da disciplina cursada contemple, no mínimo, 80% da carga-horária da disciplina cuja equivalência é pretendida.

9. Plano de Ensino

Documento elaborado pelo professor e aprovado pela Coordenação do Curso e/ou Colegiado, o qual deve conter as seguintes informações sobre a disciplina: nome, curso, período, número de horas semanais (teóricas e práticas), turno de funcionamento, ementa, objetivos específicos, critérios de avaliação do processo de aprendizagem e estratégias de recuperação que é processual, ou seja, no decorrer do período letivo, bibliografia (básica e complementar) e conteúdo programático.

10. Avaliação da Aprendizagem

A avaliação da Aprendizagem está disciplinada e regulamentada pela Administração Acadêmica da Instituição, nos seguintes termos.

A avaliação do desempenho escolar é feita por disciplina e o registro do rendimento escolar individual do (a) aluno (a) será realizado em cada semestre em que se divide o período letivo e compreenderá frequência e aproveitamento.

A frequência às aulas e demais atividades escolares, permitida apenas aos matriculados, é obrigatória, **vedado ao (a) aluno (a) o abono de faltas** (Parecer – 75/68/ MEC/CFE) – exceção aos amparados pelo Decreto-Lei 1.044/69 e pela lei 6.202/75.

O (a) aluno (a) é aprovado na disciplina em que obtiver média parcial (média das duas avaliações) mínima de 60 pontos, com no mínimo, 75% de frequência sobre o total de aulas e atividades programadas para o período letivo correspondente.

A verificação e registro da frequência, conforme normas da Instituição e legislação pertinente é de responsabilidade do professor.

É competência do professor da disciplina elaborar as atividades e os exercícios escolares, as provas e demais trabalhos de aplicação, bem como lhes julgar os resultados. Este deverá realizar, no mínimo, 02 duas verificações por semestre, predominando a avaliação individual sobre a coletiva.

A avaliação da aprendizagem será realizada por meio de três VA (Verificação de Aprendizagem) e trabalhos práticos, individuais ou em grupos, bem como relatórios, pesquisas, seminários e outros estabelecido pelo professor da disciplina.

Após a divulgação das notas que lhe tenham sido atribuídas, pela Secretaria Geral, é facultado ao estudante solicitar, na CAA, revisão de notas. Em primeira instância, o pedido será encaminhado ao professor responsável pela disciplina, para análise e pronunciamento. Em segunda instância ao Colegiado do Curso e, em última instância poderá ser apresentado ao Conselho Acadêmico, mediante a apresentação de fato nova.

10.1. Modalidades de avaliações

Verificação de Aprendizagem – VA

Avaliação individual escrita e/ou prática observada à natureza do componente curricular, referente ao conteúdo programático cumulativo, prevista em calendário.

Outras Atividades – OAt

Obtida por meio de verificação do rendimento do aluno em atividades (individual ou em grupo), de investigação (pesquisa, iniciação científica, práticas investigativas), de extensão, trabalhos de

campo, seminários, resenhas, fichamentos e outras formas de verificações previstas no Plano de Ensino do Professor, respeitado o calendário.

Verificação Substitutiva – VS

Avaliação escrita com conteúdo cumulativo, referente a todo o semestre letivo, ofertada ao aluno que a requerer (ao CAA), destinada a substituir apenas uma (01) das VA's perdida pelo mesmo.

Verificação Final – VF

Avaliação escrita com conteúdo cumulativo referente a todo o semestre letivo, ofertada ao aluno que a requerer, desde que o resultado obtido nas avaliações anteriores tenha sido inferior a 60 pontos e igual ou maior que 40.

Valores das VA's

As Verificações de Aprendizagem serão em número de três (disciplina de 80h/72h) e duas (disciplina de 40h/30h) no semestre letivo, em cada componente curricular e com as seguintes pontuações.

80h/72h

- VA 1 = 15 pontos
- VA 2 = 25 pontos
- VA 3 = 35 pontos

40h/30h

- VA 1 = 30 pontos
- VA 2 = 45 pontos

Valores das OAt's

As Outras Atividades terão o valor total de 25 pontos, os quais poderão ser distribuídos em várias atividades, a critério do professor do componente curricular.

- OAt's = 25 pontos

Valores das VS

A Verificação Substitutiva Substitui uma das três VA's.

- VS = 15, 25 ou 35 pontos

Valores das VF

A Verificação Final poderá ser realizada quando o (a) aluno (a) não alcançar média suficiente para aprovação.

- VF = 100 pontos

Procedimentos:

A VS e VF serão requeridas pelo (a) aluno (a) na CAA – Central de Atendimento ao Acadêmico, conforme calendário acadêmico.

A frequência às aulas e às demais atividades escolares, permitida apenas aos matriculados, é obrigatória, **vedado ao (a) aluno (a) o abono de faltas** (Parecer – 75/68/ MEC/CFE) – exceção aos amparados pelo Decreto-Lei 1.044/69 e pela lei 6.202/75.

O (a) aluno (a) é aprovado na disciplina em que obtiver média parcial (média das duas avaliações) mínima de 60 pontos, com no mínimo, 75% de frequência sobre o total de aulas e atividades programadas para o período letivo correspondente.

A verificação e registro da frequência, conforme normas da Instituição e legislação pertinente é de responsabilidade do professor.

É competência do professor da disciplina elaborar as atividades e os exercícios escolares, as provas e demais trabalhos de aplicação, bem como lhes julgar os resultados. Este deverá realizar, no mínimo, 02 duas verificações por semestre, predominando a avaliação individual sobre a coletiva.

A avaliação da aprendizagem será realizada por meio de 03 VA (Verificação de Aprendizagem) e trabalhos práticos, individuais ou em grupos, bem como relatórios, pesquisas, seminários e outros estabelecido pelo professor da disciplina.

Não há abono de faltas.

A possibilidade de se ausentar das aulas, além dos 75% estabelecidos como frequência mínima obrigatória, é possível apenas para o(a) aluno(a) que se enquadre nas condições do Regime de Exercício Domiciliar (Lei 6.202/1975).

11. Conclusão de Curso

Concluirá o curso o (a) aluno (a) que cumprir, com aproveitamento, os créditos em **todas as disciplinas, as Práticas de Formação e Estágios Obrigatórios do currículo do curso de graduação**.

12. Colação de Grau

A Colação de Grau é ato oficial e obrigatório, realizado em sessão solene e pública, em data estabelecida pela Instituição. E deverá ser requerida no prazo estabelecido no Calendário Acadêmico.

Ao receber o grau, o (a) aluno (a) deve prestar juramento de acordo com as normas oficiais da Instituição.

13. Atividades Complementares – AC

As Atividades Complementares têm por finalidade enriquecer o processo de ensino e aprendizagem, sendo considerada uma complementação dos currículos de graduação. Especificamente, devem possibilitar ao estudante transcender aos limites das disciplinas que compõem a matriz curricular do curso de graduação.

As Atividades complementares devem estimular ou possibilitar a prática de estudos independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, de permanente e contextualizada atualização profissional específica, sobretudo nas relações com o mundo do trabalho, estabelecidas ao longo do curso.

Podem ser concretizadas por meio das seguintes atividades: projetos de iniciação científica e de pesquisa; projetos de extensão; exercício da monitoria de ensino e/ou na sua frequência; realização de módulos temáticos além dos regulares obrigatórios do curso; participação e/ou realização de seminários, congressos, conferências e cursos extracurriculares; realização de disciplinas extra curso ou currículo; outras modalidades a serem disciplinadas no âmbito da Instituição.

Assim como o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, as Atividades Complementares serão disciplinadas por meio de Regulamento Específico aprovado pelo NDE de cada curso.

14. Estágio Curricular – EC

Estágio Curricular é o tempo de aprendizagem que, por meio de um período de permanência, alguém se demora em algum lugar ou ofício para aprender a prática do mesmo e depois poder exercer uma profissão ou ofício.

Assim, o estágio curricular supervisionado supõe uma relação pedagógica entre alguém que já é um profissional reconhecido em um ambiente institucional de trabalho e um aluno estagiário. Por isso é que este momento se chama estágio curricular supervisionado.

É um momento de formação profissional do formando seja pelo exercício direto *in loco,* seja pela presença participativa em ambientes próprios de atividades daquela área profissional, sob a responsabilidade de um profissional já habilitado. Não é uma atividade facultativa sendo uma das condições para obtenção do certificado de conclusão de curso.

A orientação, acompanhamento e avaliação desse componente curricular ficarão sob a responsabilidade de um ou mais docentes, os quais coordenarão todas as atividades pertinentes no âmbito da Instituição mantendo, logicamente, o entrosamento com as Coordenações de Cursos respectivos.

Cada Coordenação de Curso deve elaborar o seu Manual de Estágio, devendo o mesmo ser apreciado no âmbito do Colegiado respectivo, bem como pelo NDE.

A carga horária devida ao Estágio Curricular está prevista na Matriz Curricular do Curso e decorre de definição constante das respectivas Diretrizes Curriculares Nacionais, ou outra norma correlata.

15. Matrícula

O candidato aprovado em processo seletivo – deverá efetuar a matrícula, na CAA, conforme data e pré-requisitos estabelecidos no Manual do Processo Seletivo.

16. Renovação de Matrícula

O (a) aluno (a) deverá, a cada semestre, renovar sua matrícula por meio de requerimento próprio, além da assinatura de Contrato de Prestação de Serviços Educacionais e pagamento da primeira parcela.

A renovação de matrícula deverá ser realizada nas datas estabelecidas no Calendário Acadêmico, no site da Instituição e outros meios de divulgação.

O não cumprimento dos itens acima implicará na perda do direito à vaga no semestre, bem como na perda do vínculo com a Faculdade.

O (a) aluno (a) que não renovar sua matrícula nos prazos previstos no Calendário Acadêmico será considerado DESISTENTE.

17. Regime Especial – RE (Dispensa Médica)

Será concedido o Regime Especial nos seguintes casos:

- Ao (a) aluno (a) em situação de incapacidade física relativa, incompatível com a frequência, existindo as condições intelectuais, emocionais e psicológicas necessárias para o prosseguimento da atividade escolar em novos moldes.
- À aluna em estado de gravidez, a partir do 8º mês, por três meses, com possibilidade de antecipação ou prorrogação, nos casos excepcionais, necessários para o prosseguimento da atividade escolar em novos moldes.

Não será concedido o Regime Especial nos seguintes casos:

- Quando o período de afastamento for inferior a 08 dias consecutivos;
- Quando a patologia apresentada implicar impossibilidade de exercer atividades intelectuais;
- Durante estágios e em disciplinas e/ou atividades curriculares de modalidade prática.

Prazo para solicitação:

- A solicitação deverá ser feita até, no máximo, três dias úteis a partir da data do primeiro dia do afastamento (atestado ou laudo médico).

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal

Observação: Ressaltamos que não existe a figura do "abono" de faltas na legislação educacional, somente na trabalhista. A legislação permite ao (a) aluno (a) faltar 25% das atividades do curso, considerando todos e quaisquer motivos (doenças, trabalho, viagens etc).

O RE não desobriga, em hipótese alguma, o (a) aluno (a) das provas para avaliação da aprendizagem.

18. Dependência

Será admitido quando:

Os alunos dos vários cursos de graduação que, na avaliação do rendimento acadêmico, não obtiverem aprovação, serão incluídos na situação de ALUNO EM DEPENDÊNCIA, podendo ser matriculado no semestre subsequente, desde que observadas as seguintes condições:

- O aluno ficará em dependência na (s) disciplina (s) e submeter-se-á ao processo de avaliação estabelecido pela Coordenação do Curso, para esse fim;
- Se reprovado na (s) dependência (s), se configura a situação de reprovado na (s) disciplina (s), devendo o aluno matricular-se na (s) disciplina (s) em referência e cursá-la (s) regularmente em semestre subsequente;
- Quando da aprovação no regime de dependência, os resultados obtidos constarão de ata própria e do histórico escolar do aluno.

Será admitido quando:

- O aluno estiver reprovado apenas por nota.

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal

Prazo para solicitação:

- Conforme calendário acadêmico.

Não será concedido Dependência:

- Quando estiver reprovado também por falta;
- Quando já estiver matriculado na disciplina;
- Quando a disciplina for de atividades curriculares práticas.

19. Proficiência

O aluno que tenha extraordinário aproveitamento nos estudos poderá requerer Exame de Proficiência, demonstrando por meio de provas e outros instrumentos de avaliação específicos, aplicados por banca

examinadora especial, podendo ter abreviada a duração do seu curso, de acordo com as normas do Sistema Federal de Ensino. (LDB artigo 47, § 2º).

Será admitido aos:

- Alunos que comprovem experiências anteriores e ou praticas profissionais vinculadas a sua área de formação.

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal.

Documento para solicitação:

- Declaração o certificado profissional e outros documentos que comprovem experiências anteriores e ou praticas profissionais vinculadas a sua área de formação. (Original e cópia).

Prazo para solicitação:

- Conforme calendário acadêmico.

Não será concedido:

- Quando já estiver matriculado na disciplina;
- Quando a disciplina for de atividades curriculares práticas.

20. Aproveitamento de Estudos

Serão aproveitados os estudos realizados em outras IES, os conhecimentos e experiências anteriormente adquiridos, as práticas profissionais vinculadas à área de formação, os estudos de língua estrangeira realizados em instituições específicas e será reconhecida a proficiência em língua estrangeira para efeito de concessão de créditos.

Para a obtenção de créditos em qualquer disciplina cursada em outra instituição de nível superior, o (a) aluno (a) deverá apresentar seguintes documentos:

- Programa (plano de curso) detalhado;
- Histórico escolar.

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal.

Prazo para solicitação:

- Conforme calendário acadêmico.

Não será concedido:

- Quando já estiver matriculado na disciplina;
- Quando a disciplina for de atividades curriculares práticas.

O aproveitamento de estudos será concedido apenas para as disciplinas concluídas nos últimos 8 anos e no máximo em 80% da grade do curso. Não serão aproveitadas disciplinas Práticas e/ou de Trabalho de Conclusão de Curso.

21. Trancamento de Matrícula

É o ato pelo qual a Instituição aprova pedido de suspensão de estudos, mantendo o direito do (a) aluno (a) à renovação de matrícula.

O trancamento de matrícula é concedido obedecendo ao seguinte critério:

- O (a) aluno (a) não pode trancar sua matrícula por mais de quatro semestres, consecutivos ou alternados.
- O (a) aluno (a) que proceder ao trancamento de matrícula terá o direito assegurado à sua reabertura, independentemente da existência de vagas, respeitado o tempo máximo já definido: quatro semestres consecutivos ou alternados.
- O (a) aluno (a) poderá se desejar, reabrir sua matrícula antes do término do prazo do trancamento que lhe foi concedido.

A reabertura de matrícula será procedida de acordo com as normas estabelecidas pela instituição sobre a matéria.

Durante o período de trancamento de matrícula, o (a) aluno (a) tem direito de solicitar transferência para outra Instituição, observada a legislação vigente.

O (a) aluno (a) que estiver sendo submetido a inquérito e/ou sanções disciplinares, previstas no Regimento não poderá requerer trancamento de matrícula.

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal.

Prazo para solicitação:

- Conforme calendário acadêmico.

22. Cancelamento de Matrícula

Ato pelo qual o (a) aluno (a) solicita sua exclusão do corpo discente da Instituição, podendo, entretanto, ser-lhe fornecida uma certidão de estudos.

O (a) aluno (a) só poderá requerer cancelamento de matrícula se estiver em dia com as suas obrigações financeiras junto a Instituição.

O (a) aluno (a) que solicitar cancelamento de matrícula somente poderá retomar aos estudos mediante aprovação em novo processo seletivo.

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal.

Prazo para solicitação:

- Conforme calendário acadêmico.

23. Reabertura/ Reingresso

O (a) aluno (a) pode solicitar o seu retorno à Instituição por meio de processo de reabertura de matrícula, após haver efetuado o trancamento da mesma.

O (a) aluno (a) que pretender a reabertura da matrícula ou o retorno aos estudos deverá protocolar seu requerimento na CAA, nos prazos previstos no calendário acadêmico.

O (a) aluno (a) que obtiver deferimento em seu pedido de reabertura de matrícula ou de retorno aos estudos obriga-se a cumprir o currículo mais recente do curso no qual está matriculado, devendo ser procedida a devida adaptação curricular.

O (a) aluno (a) é considerado desistente quando deixa de renovar sua matrícula em um determinado período letivo, dentro dos prazos fixados pela instituição.

O (a) aluno (a) que abandonar o curso obriga-se a quitar as mensalidades até o encerramento do período letivo e perde o vínculo com a instituição.

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal.

Prazo para solicitação:

- Conforme calendário acadêmico.

24. Transferência Interna

A transferência interna será permitida para curso da mesma área de conhecimento do curso de origem do candidato.

A transferência interna será concedida uma única vez, se houver vaga no curso ou turno pretendido.

O (a) aluno (a) somente poderá solicitar transferência interna para um único curso em um mesmo período letivo, sob pena de nulidade dos pedidos.

Os candidatos que tiverem os seus pedidos de transferência pré-selecionados deverão submeter-se a um processo seletivo específico, de caráter classificatório, para preenchimento das vagas disponíveis, caso o número de vagas seja inferior ao número de candidatos pleiteantes.

O processo de solicitação de transferência interna será encaminhado à Secretaria Geral, para análise da documentação e pré-seleção.

Na pré-seleção, a Secretaria Geral indeferirá o pedido de transferência interna quando o mesmo não estiver de acordo com os pré-requisitos já definidos nestas Normas.

Requerente:

- Aluno/ou seu representante legal.

Prazo para solicitação:

- Conforme calendário acadêmico.

25. Revisão de Notas/Faltas

Após a divulgação das notas que lhe tenham sido atribuídas, é facultado ao estudante solicitar, na CAA, revisão de notas/faltas. Em primeira instância, o pedido será encaminhado ao professor responsável pela disciplina, para análise e pronunciamento. Em segunda instância ao Colegiado do Curso e, em última instância poderá ser apresentado ao Conselho Acadêmico, mediante a apresentação de fato nova.

Será admitido:

- Em até 90 (noventa) dias após o termino do semestre letivo.

Requerente:

- Aluno/ seu representante legal.

Documento para solicitação:

- Prova material e ou justificativa por escrito (original e cópia).

Situação de deferimento:

- Parecer favorável do professor, fundamentado em argumentos passiveis de comprovação, confirmado pela coordenação do curso.

Situação de indeferimento:

- Parecer desfavorável do professor, fundamentado em argumentos passiveis de comprovação, confirmado pela coordenação do curso.

26. Ouvidoria

A Ouvidoria tem como objetivo garantir o direito de manifestação sobre os serviços prestados, propiciando a identificação dos problemas organizacionais que influenciam na satisfação do serviço prestado. O papel da Ouvidoria não é o de procurar e apontar defeitos nas ações da Instituição, mas funcionar como uma espécie de "controle de qualidade" na prestação dos nossos serviços, auxiliando na busca de soluções.

O serviço da Ouvidoria está disponível no site oficial da Instituição e se destina aos:

- Alunos;
- Ex-alunos;
- Funcionários;
- Comunidade;
- Professores.