



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade de Medicina do Sertão - FMS é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica e externa – e as instâncias administrativas desta Instituição de Ensino Superior (IES), visando à defesa e promoção dos direitos dos discentes, docentes, funcionários do corpo técnico-administrativo e da comunidade externa, como forma de aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FMS:

I – assegurar a participação da comunidade na Faculdade de Medicina do Sertão, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II – reunir informações sobre os diversos aspectos da FMS, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional;

III - tornar-se um canal de comunicação ágil e eficaz entre as diretorias e comunidades acadêmica e externa;

IV - colaborar na busca de respostas aos problemas inerentes à vida acadêmica e constituir-se como um serviço de busca pela qualidade na IES.

Art. 3º A Ouvidoria conta com outros dois canais de atendimento subordinados a ela, que visam atender públicos específicos e facilitar a comunicação com suas comunidades, a saber:

I. Ouvidoria de Pacientes – canal de comunicação para receber demandas de pacientes.

II. Ouvidoria de Colaboradores – canal de comunicação para atender as solicitações dos colaboradores da IES.

Parágrafo Único As Ouvidorias de Pacientes e de Colaboradores devem submeter suas resoluções à Ouvidoria Geral, assim como gerar relatórios trimestrais, que devem ser enviados ao Ouvidor para compor o relatório geral da Ouvidoria.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 5º O Ouvidor da FMS age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II – atuar na prevenção de conflitos;
- III – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V – resguardar o sigilo das informações;
- VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 6º O Ouvidor da FMS tem as seguintes atribuições:

- I – receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes das comunidades acadêmica e externa e investigá-las de forma independente e crítica;
- II – encaminhar às unidades envolvidas 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: responder às questões dos solicitantes; e
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dois dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – encaminhar semestralmente um relatório da Ouvidoria aos membros da Diretoria;

VI – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VIII – Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;

Parágrafo Único A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por ocorrência neste setor.

Art. 7º O Ouvidor poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados, quando os membros desta reunião acharem necessário;

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º O cargo de Ouvidor da FMS exige os seguintes requisitos:

I – ter curso superior completo;

II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III – ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores e unidades;

IV – possuir bom senso para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

V – comprometer-se a resguardar o sigilo das informações;

VI – atuar paralelamente à função em outro departamento ou exercer outra atividade.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 9º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, das 9h00 às 19h00, ou ainda pelo e-mail ou formulário *on line*, disponível no *site* da faculdade, na Internet.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 10º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes da FMS;
- II – por colaboradores técnico-administrativos da faculdade;
- III – por docentes da FMS;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional de qualquer uma de suas unidades;
- V – por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 11 A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela FMS;
- II – sugestões em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhoria das instalações os serviços prestados;
- III – elogios em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Faculdade de Medicina do Sertão.

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12 São considerados setores e unidades da FMS sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as instalações físicas da IES;
- II – os departamentos da faculdade;
- III – as empresas que atuam dentro da faculdade e seus serviços, como: restaurante, lanchonete, dentre outros;
- IV – as unidades da Faculdade de Medicina do Sertão.

CAPÍTULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 13 Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Executivo Administrativo;
- II – no caso de solicitações ligadas às questões financeiras, ao Diretor Executivo Financeiro;
- III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Executivo Administrativo;
- IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor Executivo Administrativo e à Coordenação de Recursos Humanos;
- V – no caso de solicitações ligadas a um curso ou a um docente de Pós-graduação, o Diretor de Pós-graduação e Pesquisa e Coordenador de Cursos Lato Sensu e Cursos Livres, dependendo da ocorrência;
- VI – no caso de solicitações ligadas à Central de Atendimento, Comunicação, Marketing e Eventos, ao Coordenador de Comunicação;
- VII – no caso de solicitações ligadas ao ensino de graduação, o Diretor Executivo

Acadêmico e o Coordenador de Graduação do curso correspondente;

VIII- no caso de solicitações ligadas às telecomunicações e informática, ao Coordenador de Tecnologia da Informação;

IX – no caso de solicitações ligadas aos Laboratórios, ao Diretor Executivo Acadêmico;

X – no caso de solicitações ligadas ao atendimento de pacientes e estrutura de clínicas, ao Diretor Executivo Administrativo;

§1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades e setores pessoalmente, por meio de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§2º Os responsáveis pelas unidades e setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§3º Quando procuradas, as unidades e setores têm até dois dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14 Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante;

IV – telefone/*e-mail* do solicitante;

V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;

VI – proveniência da demanda – estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – unidades ou setores envolvidos;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Art. 15 A documentação das solicitações pode ser acessada somente pelos Coordenadores e Diretores, com autorização do Diretor Geral.

CAPÍTULO IX

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 16 O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do Conselho Superior, por iniciativa do Diretor Geral.

Art. 17 - Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II - Prática de ato que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos nessa resolução;
- III - Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV - Outras práticas e condutas que, a critério do CONSU, justifiquem a destituição.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSU, revogadas as disposições em contrário.

Arco Verde, 25 de agosto de 2020.



Prof. Dr. José Luiz Cintra Junqueira

Presidente do Conselho Superior - CONSU