



## 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 atendimento on-line, via formulário disponibilizado no site da Instituição, visando atender toda a comunidade acadêmica e o público externo.

### 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 e mediação 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 as solicitações às unidades e áreas envolvidas para que possam:
  - a) No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer 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;
  - 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 anualmente 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, discrição 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 via formulário *on-line*, disponível no *site* da faculdade (<https://medicinadosertao.com.br/ouvidoria/>).

### **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. 11º.** 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 melhoraria 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;
- IV. Solicitações de informações sobre processos seletivos da Instituição, cursos e apreciação de projetos externos que envolvam a IES.

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 12º.** 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.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 13º.** 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 os setores por meio de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

**§2º.** Os responsáveis pelos setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

**§3º.** Quando procurados, os 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. 14º.** 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;
- VI. Proveniência da demanda – estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Setores envolvidos;
- IX. Situação apresentada;
- X. Resposta.

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

## **CAPÍTULO X**

### **DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

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

**Art. 17º.** 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. 18º.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSU, revogadas as disposições em contrário.

Arcoverde, 28 de abril de 2026.

  
**Prof. Dr. José Luiz Cintra Junqueira**

Presidente do Conselho Superior - CONSU