

REGULAMENTO DA OUVIDORIA FACISA

Unai/2022

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade de Ciências da Saúde é um elo de ligação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias acadêmico-administrativas da IES, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão e estímulo a um ambiente democrático.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da IES:

- I. assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- III. ofertar atendimento personalizado.

CAPITULO II DA OUVIDORIA E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Ouvidoria é instrumento avaliativo utilizado pela Comissão Própria de Avaliação e será regida pela legislação em vigor e normas institucionais.

Art. 4º A ouvidoria da IES atua 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 como docentes, discentes, corpo técnico-administrativo e comunidade externa.

Art. 5º A ouvidoria da Faculdade de Ciências da Saúde tem as seguintes atribuições:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- 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;
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco 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. elaborar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los às direções acadêmica e administrativa para que sejam usados como ferramenta de gestão;
- 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. retomar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada.
 - e) A denúncia anônima somente será analisada, quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos elementos concretos denunciados;
 - f) Os casos não contemplados neste regimento serão resolvidos pela Diretoria da FACISA.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO

Art. 6º A ouvidoria, para atender seus objetivos deverá prestar atendimento pessoal, por *e-mail* e através de formulário próprio, eletrônico (<https://forms.gle/qmiw7qpgRPb2pKtc8>) disponibilizadas no site da IES (www.facisaunai.com.br/ouvidoria).

Parágrafo Único – Também é facultado o atendimento presencial pelo ouvidor, na sede da FACISA, nos horários divulgados para esse atendimento.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Art. 7º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por discentes da IES;
- II. por funcionários técnico-administrativos da IES;
- III. por funcionários docentes da IES;
- IV. por pessoas da comunidade local e regional;
- V. por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. As solicitações anônimas poderão ser avaliadas pela ouvidoria e aquelas cuja autoria é identificada, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais do usuário, será garantido.

CAPÍTULO V DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 8º A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela IES;
- II. sugestões, em que o usuário pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da IES;
- III. consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;

IV. elogios, em que o usuário pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na IES.

CAPÍTULO VI DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 9º. A Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I. das instalações físicas da IES, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, locais de convivência, dentre outros;

II. dos setores da IES e seus serviços, como: Biblioteca, Telefonia, Portaria, Recursos Humanos, Setor de Informática, Secretaria, dentre outros;

III. das empresas que atuam dentro da IES e seus serviços, como: lanchonete, serviço de reprografia;

IV. dos funcionários técnico-administrativos e docentes da IES, quando a solicitação for direcionada;

V. dos cursos quando a solicitação for dirigida a eles;

V. das Coordenações de Curso

VII. da Direção Acadêmica e Direção Administrativa.

Art. 10º. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias:

I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, ao Diretor Administrativo;

II. no caso de solicitações ligadas a área acadêmica, aos setores ligados a Direção Acadêmica;

III. 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 à Direção Administrativa;

IV. no caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da IES, diretamente ao Diretor Administrativo;

V. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Encarregado do Setor;

VI. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, ao Coordenador do Curso;

VII. no caso de solicitações ligadas a um curso, ao Coordenador do Curso;

VIII. no caso de solicitações ligadas às atividades de pesquisa e extensão, ao Coordenador do Núcleo de Pesquisa de Extensão;

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

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades devem prestar a informação ou atendimento prontamente com vistas ao cumprimento do prazo que a ouvidoria tem para responder ao solicitante que é de cinco dias úteis.

CAPITULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11º. 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. endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

V. forma de contato mantido – pessoal, *e-mail* , formulário impresso dispensado em caixa coletora;

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

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

VIII. unidade envolvida;

IX. situação apresentada;

X. resposta.

Art. 12°. Os Diretores Acadêmicos e Administrativo da IES recebem, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VIII DA DIVULGAÇÃO

Art. 13°. A Ouvidoria divulga, semestralmente, no mural da IES os dados gerais dos serviços prestados.

Art. 14°. A divulgação abrange os seguintes dados gerais

- I. o número total das demandas recebidas;
- II. o movimento das demandas registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III. o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, pelo formulário impresso depositados nas caixas coletoras;

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15°. A Ouvidoria deverá colocar nas instalações da IES, caixas com cadeado, com identificação de “OUVIDORIA”, para receber solicitações.

Art. 16°. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 17°. Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção Geral.


Érica Smargiassi
Diretoria Geral