



# REGULAMENTO INSTITUCIONAL OUVIDORIA

69 3311-1950 • [facimed.edu.br](http://facimed.edu.br)



## **CAPÍTULO I DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal – FACIMED, é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias gestoras da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria da FACIMED:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;**
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.**

## **CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS**

**Art. 3º** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção Geral, estando o Ouvidor a ela subordinado.

**Art. 4º** O Ouvidor 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 as 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. 5º** O Ouvidor tem as seguintes atribuições e competências:

- 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 as posições das unidades envolvidas, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado;**
- IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas**

aos usuários;

V – encaminhar, mensalmente, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários:

a) para a Direção Geral, a listagem completa;

b) para as Diretorias, caso a requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas atuações.

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

VIII – sugerir às instâncias gestoras medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada.

### **Competências:**

I - Receber as informações relativas a eventuais desvios na adequada prestação dos serviços oferecidos pela FACIMED, nas suas instâncias constitutivas;

II - Coletar, analisar, sistematizar e interpretar dados e informações que se tornem necessárias para o adequado processamento de denúncias, tendo em vista a tomada de posição pautada na justiça e nos direitos;

III - Acompanhar - até uma eventual e possível solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;

IV - Manter-se constantemente atualizado quanto às competências de órgãos, instâncias e unidades que constituem a FACIMED. Saber das relativas responsabilidades permite que as reclamações ou sugestões sejam devidamente encaminhadas;

V - Registrar e repassar, a quem de direito, as reclamações, denúncias, opiniões, perguntas, elogios, críticas e sugestões feitas por acadêmicos, funcionários ou professores.

## **CAPÍTULO III**

### **DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 6º O cargo de Ouvidor 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 as diversas unidades institucionais;

IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO ATENDIMENTO**

**Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, ou ainda, por e-mail e através do formulário on-line, disponível no site e Portal da Instituição de segunda à sexta-feira, nos turnos da manhã, tarde e noite, durante**

24 horas, todos os dias.

## **CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:**

- I – por estudantes da Instituição;**
- II – por funcionários técnico-administrativos da Instituição;**
- III – por funcionários docentes da Instituição;**
- IV – por pessoas da comunidade local e regional;**
- V – por pessoas de outras comunidades.**

**Parágrafo único.** A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

## **CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA**

**Art. 9º A Ouvidoria recebe:**

- I – reclamações, em que o solicitante pode queixar-se sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados;**
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações;**
- III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;**
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Instituição.**

## **CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 10.** São consideradas unidades da FACIMED sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as instalações físicas da Faculdade;**
- II – os setores e seus serviços;**
- III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: restaurantes, serviço de reprografia, dentre outros;**
- IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes, quando a solicitação for direcionada;**
- V – os Cursos e Coordenações, quando a solicitação lhes for dirigida;**
- VI – a Presidência, as Diretorias e a Coordenação Pedagógica quando a solicitação for dirigida a elas.**

## **CAPÍTULO VIII**

## **DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 11.** A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

**§ 1º** As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

**§ 2º** Quando procuradas, as unidades 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. 12.** 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, por telefone, *e-mail* ou formulário *on-line*;
- 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. 13.** A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

**Art. 14.** A Direção Geral recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

**Art. 15.** As Diretorias, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às suas unidades, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO**

**Art. 16.** A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na *home page* da Instituição, no

**Portal Universitário e na Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço do mês anterior.**

**Art. 17. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:**

- I – o número total das demandas recebidas em cada mês;**
- II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações 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, por telefone/fax e pelo formulário *on-line*;**
- V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios -, relacionadas aos grupos de usuários;**
- VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.**

## **CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 18. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPEX), revogadas as disposições em contrário.**

***FACIMED***

69 3311-1950 • [facimed.edu.br](http://facimed.edu.br)

