



FACULDADE DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS DE CACOAL
DIREÇÃO ACADÊMICA

REGULAMENTO INSTITUCIONAL
DE
OUVIDORIA
(cursos presenciais e à distância)

CACOAL
2015

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 Presidência Institucional, estando o Ouvidor a ela subordinado.

Art. 4º O Ouvidor da Facimed 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 da Facimed tem as seguintes atribuições e competências:

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 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 Presidência, 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 da Facimed 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 Facimed 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 Facimed;
- II – por funcionários técnico-administrativos da Facimed;

- III – por funcionários docentes da Facimed;
- 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 pela Facimed;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Facimed;
- 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 Facimed.

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 da Facimed 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 da Facimed, 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 Presidência Institucional 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 da Facimed, 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 Facimed, 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 Superior – CONSUP, revogadas as disposições em contrário.