



PLANO DE TRABALHO - OUVIDORIA

FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE MOINHOS DE VENTO-FACSMV



SUMÁRIO

PLANO DE TRABALHO	2
A OUVIDORIA	3
ACESSO	4
PÚBLICO ALVO	4
OS PARCEIROS	5
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	5
FLUXOGRAMA	6
OBJETIVOS E METAS	6



PLANO DE TRABALHO

Neste Plano de trabalho consta a apresentação da Ouvidoria da FACS MV, demonstrando pontos a serem trabalhados, visando um melhor desempenho na intermediação entre a Instituição e a comunidade acadêmica. A Ouvidoria da Faculdade de Ciências da Saúde Moínhos de Vento (FACS MV) é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos docentes, discentes, colaboradores técnico-administrativos e da comunidade externa. Está vinculada à Comissão Própria de Avaliação (CPA) e terá por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional oferecendo ao corpo docente, discente, técnico-administrativo e a comunidade externa um canal de comunicação com os órgãos superiores da instituição.

A Ouvidoria não terá caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo todas as instâncias administrativas e os integrantes das comunidades interna e externa.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria atua em caráter colaborativo à administração Superior e às áreas acadêmicas, atuando na qualificação, na participação social, na democratização das rotinas e processos de decisão institucional, a fim de proporcionar canal de diálogo entre a comunidade acadêmica interna e externa e a instituição. A qualidade dos processos e serviços se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos processos administrativos. Segundo o Regimento Interno da Ouvidoria, são estabelecidas as seguintes atribuições:

- I. Apresentar, na página eletrônica da FACS MV, seu canal atualizado, contendo as principais informações sobre o seu funcionamento, orientações à comunidade interna e externa;
- II. Orientar docentes, discentes, colaboradores e comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos e instruí-los a acompanharem a sua tramitação;
- III. Promover as ações necessárias à apuração da veracidade das demandas junto aos órgãos competentes;
- IV. Encaminhar todas as manifestações recebidas aos setores responsáveis para a devida apuração, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- V. Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- VI. Organizar e acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, até solução final, mantendo os interessados informados sobre as providências adotadas e os resultados obtidos;



- VII. Acompanhar as providências adotadas pelos dirigentes da Instituição, visando à resolutividade das demandas;
- VIII. Atender com cortesia, respeito e ética afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IX. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- X. Manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da IES, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.
- XI. Realizar atendimento da demanda por e-mail, telefone ou pessoalmente;
- XII. Investigar todos os fatos sobre a ocorrência ao apurar denúncias sobre prestação de serviços da unidade de ensino;
- XIII. Comunicar e divulgar elogios, sugestões, críticas e recomendações, apresentando-as de forma construtiva ao aperfeiçoamento institucional às unidades ou setores mencionados.

ACESSO

A Ouvidoria da FACSVM dispõe dos seguintes canais de comunicação para recebimento de demandas:

Canais

Atendimento presencial: Rua Ramiro Barcelos 996, 4º andar (Sala Regulação e Avaliação Acadêmica)

Atendimento Telefônico: 51-3314-3695

Por e-mail: ouvidoria@faculdademoinhos.com.br

Site: <http://faculdademoinhos.com.br/documentos/8>

Urnas fale conosco: Rua Ramiro Barcelos 996, 4º andar



Público Alvo

Comunidade Interna

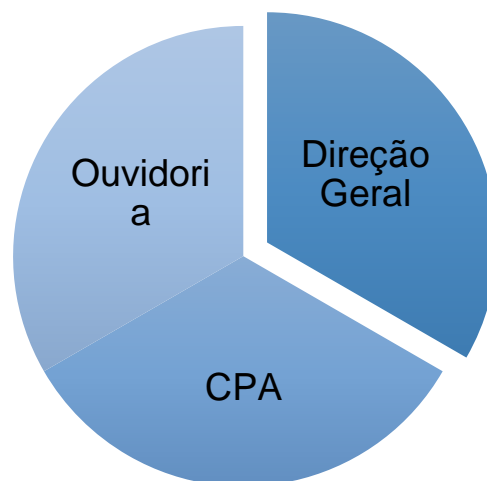
Comunidade Externa

OS PARCEIROS

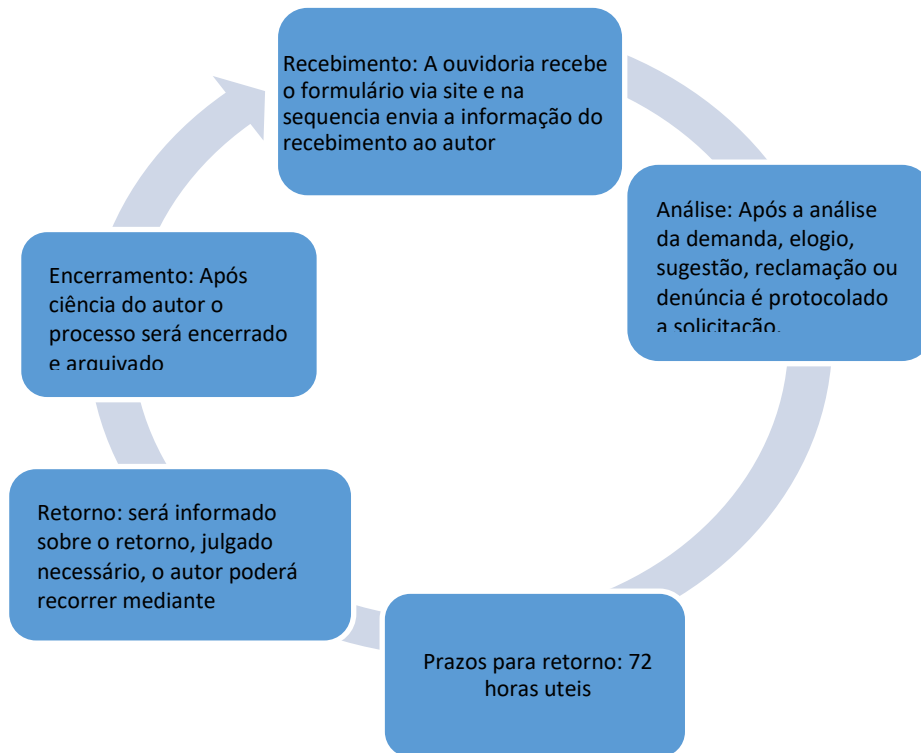
A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependem da pró-ação das áreas envolvidas, que devem atuar com efetividade e agilidade no feedback aos demandantes, em prol da qualidade.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A Ouvidoria Institucional é composta pelo Ouvidor, e conta com assessorias como a Comissão própria de avaliação (CPA) e Direção Geral da FACSVM




FLUXOGRAMA



OBJETIVOS E METAS

Os objetivos e metas do Plano de trabalho da Ouvidoria constituem-se em ações a serem implementadas de forma contínua no ano de 2021, cumprindo com as atribuições da Ouvidoria:

OBJETIVOS	METAS	QUEM	PRAZOS
Fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria	Produzir em conjunto com a Comunicação, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na instituição;	OUVIDOR /MARKETING	Contínuos
Divulgação dos resultados e ações da Ouvidoria por meio de relatórios,	Divulgação para as áreas e responsáveis, o relatório estatístico das demandas recebidas;	OUVIDOR /CPA	Contínuos
Relatório Semestral de Atividades	Produzir Relatórios a fim de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas no intuito de auxiliar a gestão,	OUVIDOR	Contínuos
Desenvolver e Promover a Identidade Visual da Ouvidoria	Produzir o logo da Ouvidoria	OUVIDOR/ MARKETING	Dezembro/2021
Colocar caixas coletoras-urnas e reclamações em locais visíveis e estratégicos; criar formulários.		OUVIDOR /CPA	Finalizado



FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE MOINHOS DE VENTO-FACSMV

MISSÃO

Ser uma Instituição do Conhecimento e oferecer educação de excelência, tornando-se referência em ensino, pesquisa e extensão da mesma forma que o Hospital Moinhos de Vento é reconhecido por suas práticas médica e assistenciais.

VISÃO

Desenvolver a educação, a pesquisa e extensão de forma indissociável e inovadora, voltadas às demandas da comunidade e instituição, assegurando a excelência profissional, científica e tecnológica”.

Para concretizar sua missão, a FACSMV atua em atividades acadêmicas de acordo com o previsto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira nº 9.394/96 e demais normativas educacionais.

Porto Alegre, 30 de julho de 2021

Priscila Lopes Perceval
Ouvidora/FACSMV