



FACULDADE
MOINHOS DE VENTO

FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE MOINHOS DE VENTO
Mantida pela ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR MOINHOS DE VENTO

PLANO DE TRABALHO
OUVIDORIA 2022/1

Porto Alegre, RS - 2022

SUMÁRIO

MISSÃO	3
VISÃO	3
VALORES	3
PLANO DE TRABALHO	3
A OUVIDORIA.....	4
ACESSO	5
PÚBLICO	5
PARCEIROS	6
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	6
FLUXOGRAMA.....	6
OBJETIVOS E METAS	7

MISSÃO

Produzir conhecimento e promover a formação integral e profissional por meio do ensino, da pesquisa/iniciação científica e da extensão de excelência, pautada nas relações humanas e no desenvolvimento do pensamento crítico-reflexivo com ênfase na atuação do estudante como protagonista de sua própria aprendizagem, contribuindo para inovação na saúde e na educação.

VISÃO

Ser Faculdade percebida pela excelência na educação em saúde, pela inovação, pela responsabilidade social e como produtora de conhecimento de impacto internacional.

VALORES

Protagonismo e inovação: Foco no protagonismo e na inovação com o objetivo de potencializar resultados e estar na fronteira do conhecimento.

Foco em resultados: Obtenção dos melhores resultados.

Qualidade e excelência: Realização dos processos com foco na qualidade e excelência.

Valorização das pessoas e empatia: Valorizar as pessoas por meio de um cuidado humanizado, sempre colocando-se no lugar do outro.

Colaboração e cooperação: Trabalhar em equipe de forma integrada e colaborativa.

Ética e integridade: Atuar com ética, respeito, justiça, transparência e fidedignidade nas condutas pessoais e processos realizados em todos os segmentos.

Responsabilidade social: Compromisso de atuar com responsabilidade social e ambiental, a fim de contribuir com o desenvolvimento da sociedade.

PLANO DE TRABALHO

Neste Plano de trabalho consta a apresentação da Ouvidoria da FACSMV, 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 Moinhos de Vento (FACSMV) 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 FACSMV, 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; Acompanhar as providências adotadas pelos dirigentes da Instituição, visando à resolutividade das demandas;
- VII- Atender com cortesia, respeito e ética afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- VIII- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IX- 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;
- X- Realizar atendimento da demanda por e-mail, telefone ou pessoalmente;
- XI- Investigar todos os fatos sobre a ocorrência ao apurar denúncias sobre prestação de serviços da unidade de ensino;
- XII- 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 FACSMV dispõe dos seguintes canais de comunicação para recebimento de demandas:

- Atendimento presencial: Av. Cristóvão Colombo, 545
- Atendimento telefônico: 51-
- Por email: ouvidoria@faculdademoinhos.com.br
- Site: <http://faculdademoinhos.com.br/documentos/8>
- Urnas fale conosco: Av. Cristóvão Colombo, 545

-

PÚBLICO

A Ouvidoria da FACSMV dispõe atendimento para os seguintes públicos:

- Comunidade interna e,
- Comunidade externa.

PARCEIROS

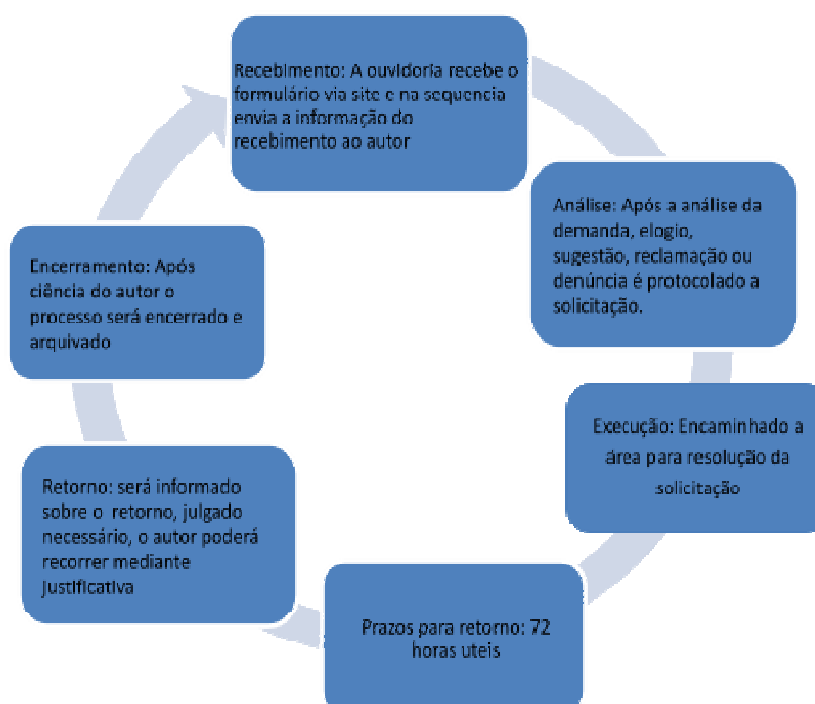
A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependem da pró-ação das áreas envolvidas, que devem atuar com efetividade e agilidade no feedback aos demandantes, em prol da qualidade.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

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




FLUXOGRAMA



OBJETIVOS E METAS

Os objetivos e metas do Plano de trabalho da Ouvidoria constituem-se em ações a serem implementadas de forma contínua, 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/2022
Colocar caixas coletoras-urnas e reclamações em locais visíveis e estratégicos; criar formulários.		OUVIDOR /CPA	Finalizado