



FACULDADE
MOINHOS DE VENTO

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

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Porto Alegre, RS - 2022

SUMÁRIO

DA NATUREZA E DO FUNCIONAMENTO	3
DO VÍNCULO INSTITUCIONAL	4
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	5
DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	6
DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR	6
DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR	7
DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	8
FLUXOGRAMA	11
MISSÃO, VISÃO E VALORES	11
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	11

DA NATUREZA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 1º. 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. Fornecendo informações de relevância a comissão própria de avaliação, terá por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional oferecendo ao corpo docente, discente, corpo técnico-administrativo e a comunidade externa um canal de comunicação com os órgãos superiores da instituição.

Parágrafo Único. 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.

Art. 2º. A Ouvidoria terá o seu funcionamento na sede da FACSMV, situada na Avenida Cristóvão Colombo,545 – P1, Bairro Floresta, Porto Alegre/RS.

Art. 3º. A Ouvidoria da FACSMV dispõe dos seguintes canais de comunicação para recebimento de demandas:

1. Atendimento presencial: Avenida Cristóvão Colombo,545 – P1
2. Atendimento Telefônico:51-3537-8690
3. Por e-mail: ouvidoria@faculdademoinhos.com.br
4. Site: <http://faculdademoinhos.com.br/documentos/8>
5. Urnas fale conosco: Avenida Cristóvão Colombo,545 – P1

DO VÍNCULO INSTITUCIONAL

Art. 4º. A Ouvidora da FACSMV está diretamente subordinada à Direção, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo Único. A Direção deverá garantir o suporte necessário à Ouvidoria para o exercício de suas funções, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição.

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da FACSMV tem 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;
- 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.

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 6º. A Ouvidoria Institucional é composta pelo Ouvidor, e conta com assessorias como a Comissão Própria de Avaliação (CPA) e Direção Geral.

Art. 7º. A Ouvidoria será coordenada pelo Ouvidor, cujo nome deverá ser indicado pelo Diretor e aprovado pelo Conselho Superior (CONSUP).

Parágrafo Único. O mandato de Ouvidor será de 2 anos, permitida a recondução por um mandato de mais 2 anos.



DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 8º. São atribuições do Ouvidor:

Garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num período de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

Agir como mediador das questões recebidas, buscando a utilização de críticas e sugestões como oportunidade de melhorias e inovações de processos e serviços na IES;

Manter com os demandantes efetivos da Instituição e fora dela a proximidade adequada e necessária para resolver a demanda;

Manter-se informado sobre decisões e acontecimentos legais, pedagógicos, administrativos e técnicos de toda a Instituição, para facilitar o atendimento das demandas;

Sugerir, às diversas instâncias da administração da Instituição, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento, bem como adequação de normas internas para expedição e atualização de atos normativos e mudanças de procedimentos, quando lhe pareça a causa de problemas para cuja solução tenha sido chamado a contribuir;

Estabelecer e divulgar, em local próprio (murais, site, revistas institucionais, entre outros) suas rotinas, visando à divulgação do canal de Ouvidoria;

Desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade;

Receber reclamações e denúncias anônimas somente se justificáveis as razões do anonimato;

Agir, no exercício de suas funções, com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência administrativa;

Cumprir e fazer cumprir este Regimento.

DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR

Art. 9º. O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

- I. A seu pedido;
- II. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- III. Por conduta ética incompatível com a função ou por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Universitário e/ou Superior, respeitado amplo direito de defesa;
- IV. Se incorrer em penalidade decorrente de processo administrativo disciplinar;
- V. Se desligado;
- VI. Se, por iniciativa da Direção, for indicada a alteração do Ouvidor, aprovada pelo CONSUP.

Parágrafo Único. Em caso de afastamento, a indicação de novo Ouvidor observará as disposições deste Regimento.

DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 10º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Tipo de demanda (esclarecimento, reclamação, crítica, elogio, dúvida, sugestão, denúncia, outros);
- III. Nome do demandante, salvo quando anônimo;
- IV. Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, comunidade externa, outros);
- V. Dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo quando anônimo;
- VI. Forma de contato mantido (site, e-mail);
- VII. Manifestação/situação apresentada;
- VIII. Data do envio à unidade/ao setor envolvido/a;
- IX. Resposta encaminhada pela Unidade/pelo setor envolvido/a;
- X. Data da resposta;
- XI. Contatos com o demandante;
- XII. Data dos contatos com o demandante; e
- XIII. Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

Art. 11º. O funcionamento da Ouvidoria se dará da seguinte forma, salvo em situações que demandem procedimentos diversos:

- I. Efetivação do registro;
- II. Análise do registro;
- III. Encaminhamento do registro;
- IV. Gerenciamento da questão pelo responsável;
- V. Retorno à Ouvidoria;
- VI. Resposta ao autor do registro; e
- VII. Arquivamento.

§ 1º. Recebidas as manifestações, a Ouvidoria fará o encaminhamento, seguindo a hierarquia institucional, para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

Art. 12º. A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

- I. **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- II. **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- III. **Solicitação:** requerimento de providência por parte da administração;
- IV. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço;
- V. **Denúncia:** comunicação de prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição.
- VI. **Informação:** explicação, esclarecimento, sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido.

Parágrafo Único. A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações descritas no artigo 12º.

Art. 13º. Os órgãos que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas nos seguintes prazos:

- I. Sugestão:72 horas úteis a contar do recebimento;
- II. Solicitação:72 horas úteis a contar do recebimento;
- III. Reclamação:72 horas úteis a contar do recebimento; e
- IV. Denúncia:72 horas úteis a contar do recebimento.

Art. 14º. Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos referidos no artigo 13º o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências ao gestor imediato do mesmo, respeitando a hierarquia institucional.

Seção I Do Elogio

Art. 15º. Recebido o elogio, a Ouvidoria sinaliza com a resposta padrão que conste a confirmação sobre o recebimento, encaminhando ao destinatário do elogio, dando-se ciência ao superior hierárquico.

Seção II

Da Sugestão e da Informação

Art. 16º. Recebida a sugestão ou a informação, a Ouvidora sinaliza com a resposta padrão que conste a confirmação do recebimento e deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Seção III

Da Solicitação e da Reclamação

Art. 17º. Recebida a solicitação ou a reclamação, o Ouvidor sinaliza com a resposta padrão que conste a confirmação do recebimento e deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências. Transcorrido o prazo definido no artigo 12º, será enviado retorno formal ao demandante.

Seção IV

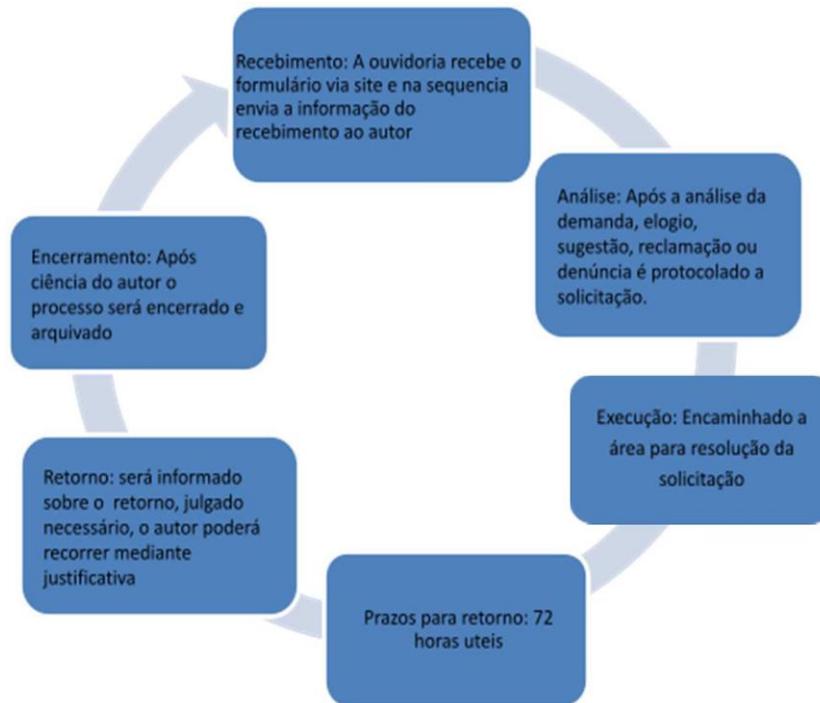
Da Denúncia

Art. 18º. Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração

§ 1º. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II. Não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III. Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

FLUXOGRAMA



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

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19º. Os casos omissos serão resolvidos pelo CONSUP.

Art. 20º. Este Regimento entrará em vigor a partir da data de sua aprovação