

A **Ouvidoria** da Faculdade de Ciências da Saúde de São Paulo foi criada para estabelecer um canal democrático de comunicação entre os acadêmicos, professores, funcionários e a comunidade em geral. Ou seja, um espaço onde o cidadão pode expressar sua opinião em relação aos serviços prestados pela instituição.

Por intermédio da **Ouvidoria**, podem ser feitas reclamações, denúncias, comentários, assim como podem ser dirimidas tirar dúvidas e eventualmente o encaminhamento de elogios a aspectos positivos ou ainda a proposição de alternativas que possam melhorar o funcionamento da instituição.

Como funciona?

A **Ouvidoria** recebe as manifestações, acusa o recebimento da mensagem e encaminha aos órgãos responsáveis, cobrando soluções em um prazo previamente estabelecido.

Função do ouvidor

- Receber, analisar e investigar os questionamentos, críticas e sugestões dos diversos setores da instituição;
- Agir com compromisso, transparência, imparcialidade e justiça;
- Encaminhar a questão à área competente acompanhando o processo até a solução final.
- Manter o usuário informado sobre todo o andamento do processo de seu interesse;
- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, garantindo assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias;
- Sugerir medidas de ajuste às atividades administrativas para melhoria do desempenho institucional.

Contato com a Ouvidoria

Na primeira fase o contato é realizado, preferencialmente, pelo endereço eletrônico ouvidoria@facis.edu.br.

Opcionalmente, o contato pode, também, ser realizado pessoalmente entre segunda e sextas no período das 8h00 às 11h00 e de 19h00 às 22h00, com o Sr. Ramon Toledo.

Independentemente do meio escolhido, a **Ouvidoria** deve assegurar sua resposta.

Importante

As críticas e sugestões serão sempre bem acolhidas e consideradas fundamentais para o aprimoramento da instituição, de forma que, esteja sempre primando por oferecer serviços de qualidade.