

## **CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** - A Ouvidoria da Faculdade de Ciências da Saúde de São Paulo - **FACIS** é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da **FACIS**, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria:

- I - Atuar nos diversos níveis da Instituição;
- II - Abrir canais de comunicação;
- III - Exercitar a mediação;
- IV - Fortalecer vínculos;
- V - Auxiliar no exercício da autocrítica e da reflexão;
- VI - Estimular a participação responsável;
- VII - Estimular a participação cidadã;
- VIII - Subsidiar o planejamento institucional

## **CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º** - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria.

**§ único.** O Ouvidor é nomeado pela Mantenedora, para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

**Art. 4º** - O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;
- III - Resguardar o sigilo das informações;
- IV - Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- V – Divulgar, semestralmente, os serviços da Ouvidoria.

**Art. 5º** - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I - Representar o usuário/acadêmico junto à Instituição, viabilizando um canal de comunicação com o público;
- II - Reportar-se à Diretoria;
- III - Estabelecer uma parceria com os demais funcionários, participando da melhoria da qualidade dos serviços e produtos estimulando a eficiência e austeridade;
- IV - Simplificar procedimentos facilitando o acesso do usuário/acadêmico à Ouvidoria, agilizando as informações;
- V - Encaminhar a questão à área competente para solucioná-la, eximindo-se de eventual julgamento;
- VI - Sugerir e recomendar soluções, atuando na prevenção e solução de conflitos;
- VII - Ter livre acesso aos setores, para poder apurar e propor as soluções que entender cabíveis;
- VIII - Buscar garantir os direitos do acadêmico, docente e pessoal técnico-administrativo;
- IX - Solicitar o esclarecimento e propor modificações de procedimentos;

- X - Estimular a participação;
- XI - Dar sempre uma resposta ao interessado;
- XII - Atender com cortesia e respeito, sem preconceito ou pré-julgamento;
- XIII - Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XIV - Resguardar o sigilo;
- XV - Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade.

### **CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 6º** - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I - Ter curso superior completo;
- II - Assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III - Comunicar-se com os diversos órgãos da Instituição;
- IV - Compreender os problemas dos solicitantes;
- V - Estabelecer interação com as diversas áreas da Instituição;
- VI - Conhecer os serviços que são prestados;
- VII - Evitar postura de “agente de punição”;
- VIII - Agir com espírito de colaboração e cortesia.

### **CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA**

**Art. 7º** - A Ouvidoria segue os seguintes procedimentos e metodologia:

- I - O acesso à Ouvidoria poderá ser viabilizado pela Internet e pela urna de sugestões.
- II - As respostas às questões demandadas deverão ser encaminhadas, pela Internet, no prazo máximo 20 dias.

### **CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º** - A Ouvidoria pode ser utilizada por todos os integrantes da comunidade acadêmica:

- I - Por alunos da **FACIS**;
- II - Por funcionários técnico-administrativos da **FACIS**;
- III - Por funcionários docentes da **FACIS**;
- IV – Beneficiados pelos atendimentos comunitários da FACIS;

**§ único.** A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas.

### **CAPÍTULO VI – DOS SETORES ENVOLVIDOS**

**Art. 9º** - São considerados setores da Instituição, sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I - As instalações físicas, como salas de aula, laboratórios, recepção, área de convívio social, dentre outros;
- II - Os setores da Instituição e seus serviços, como Biblioteca, Secretaria Geral, Coordenação de Curso, Diretoria, dentre outros;

III - Os funcionários técnico-administrativos e docentes da **FACIS** e funcionários da limpeza quando a solicitação for direcionada;

IV – Coordenadores dos atendimentos comunitários

V - O curso, quando a solicitação for dirigida a ele como um todo;

VI - A Diretoria da **FACIS**, quando a solicitação for dirigida a ela.

## **CAPÍTULO VII – DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 10.** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria reporta-se às seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I - à Diretoria:

- a) Demandas ligadas às instalações físicas;
- b) Demandas geradas pelos atendimentos comunitários;
- c) Demandas relacionadas com funcionário(s) técnico-administrativo(s);

II – à Coordenação de curso de graduação:

- a) Demandas relacionadas especificamente a funcionário docente
- b) Questões acadêmicas relacionados especificamente ao curso;

III – à Coordenação de Pós graduação:

- a) Demandas relacionadas às atividades de pós-graduação;

**Art. 11.** A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

**Art. 12.** Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender às questões ligadas à Ouvidoria.

**Art. 13.** Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para responder ao Ouvidor sobre o encaminhamento feito.

## **CAPÍTULO VIII – DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 14.** 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 - Proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VI - Tipo de demanda: reclamação, crítica, sugestão, consulta, solicitação ou elogio;

VII - Unidade envolvida;

VIII - Situação apresentada;

IX - Resposta.

**Art. 15.** A Diretora da **FACIS** recebe, semestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 18.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas eventuais disposições em contrário.

**São Paulo, 22 de novembro de 2010.**