# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

**Belo Horizonte**

**Julho/2024**

## SUMÁRIO

1. CAPÍTULO I: DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES ..... 3
2. CAPÍTULO II: DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR..... 6
3. CAPÍTULO IV: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS ..... 7

## 1. CAPÍTULO I: DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Artigo 1º - A Ouvidoria da Faculdade Unimed, vinculada organizacionalmente à Diretoria Acadêmica, é um órgão de assessoramento administrativo que estreita a comunicação da comunidade interna e externa com as instâncias administrativas da Faculdade Unimed, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

Artigo 2º A Ouvidoria da Faculdade Unimed constitui-se em uma instância independente, cuja finalidade básica é a de identificar e/ou acolher, analisar e, sempre que for o caso, encaminhar aos órgãos e autoridades institucionais, com propostas de solução, as questões, problemas e necessidades da comunidade universitária, do corpo docente, bem como da comunidade externa, no intuito de que sejam aprimorados os processos, as decisões e os encaminhamentos realizados pelos órgãos gestores da Instituição.

Artigo 3º Demandas de Ouvidoria

I. Serão tratadas como demandas de Ouvidoria, aquelas vindas de nossos canais de comunicação, abertas por alunos, ex-alunos, Unimed's, corpo docente, candidatos e comunidade que cumprirem os seguintes critérios:

a) Serem registradas como "Elogio" à Faculdade Unimed, pessoa, ações ou processos relacionados à Faculdade Unimed;

b) Serem registradas como "Sugestão" a algum processo relacionado a Faculdade Unimed;

c) Serem registradas como "Reclamação" à Faculdade Unimed, pessoa ou processo relacionado a Faculdade Unimed e não terem sido tratadas dentro dos canais de

atendimento primários da Faculdade Unimed (0800, Portal do aluno, WhatsApp coorporativo e e-mail dos setores de atendimento).

Artigo 4º São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Unimed:

I. Estabelecer comunicação com alunos, ex-alunos, corpo docente, candidatos e com a sociedade civil para recebimento, encaminhamento e resposta de reclamações, sugestões e elogios.
II. Assegurar a participação da comunidade acadêmica e sociedade civil na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
III. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade Unimed, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

Artigo 5º A Ouvidoria da Faculdade Unimed atua de acordo com as seguintes prerrogativas:

I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
II. Atuar na prevenção de conflitos;
III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
V. Resguardar o sigilo das informações;
VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho como docentes, discentes, corpo técnico administrativo e comunidade externa.

Artigo 6º A Ouvidoria da Faculdade Unimed tem as seguintes atribuições:

I. Receber, registrar, instruir, analisar, dar tratamento formal e adequado às manifestações provenientes de alunos, ex-alunos, corpo docente, candidatos e comunidade externa;

II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes sobre o andamento de suas demandas

III. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: analisar, explicar o fato corrigi-lo ou não a reconhecer como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: analisar, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho e divulgar aos envolvidos

IV. Transmitir aos solicitantes, as posições das unidades envolvidas;

V. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

VI. Elaborar relatórios, sempre que solicitado, sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los às direções acadêmica e administrativa para que sejam usados como ferramenta de gestão;

VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

Artigo 7º A Ouvidoria da Faculdade Unimed tem os seguintes prazos para retorno aos demandantes:

a) no caso de reclamações a resposta será dada em até 7 (sete) dias úteis a contar da data de entrada da demanda;

   I- No caso de não cumprimento dos prazos por falta de retorno de um dos setores envolvidos, a reclamação será encaminhada para a diretoria da área. Se ainda não houver a solução da reclamação, esta será enviada para a superintendência e posteriormente para a presidência da Faculdade Unimed.

b) No caso de sugestão e elogio, a resposta ao demandante será realizada em até 2 dia úteis, a partir da entrada desta na Ouvidoria. Esta resposta consiste em apenas uma sinalização de que a demanda foi recebida e enviada aos setores envolvidos.

Artigo 8º É considerado canal de comunicação com a Ouvidoria:

a) Via site - o acesso será através do endereço: https://www.faculdadeunimed.edu.br/, com preenchimento e envio automático de formulário específico, disponibilizado no próprio site.

## 2. CAPÍTULO II: DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Artigo 10º O Ouvidor exerce suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais e regimentais aplicáveis, mantendo em rigoroso sigilo os nomes dos envolvidos em situações relatadas ao Ouvidor, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao

interessado ou em que o interessado se manifeste no sentido de que não deseja ter sua identificação ocultada.

Artigo 11º São atribuições do Ouvidor da FACULDADE UNIMED:

I. Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II. Identificar os setores envolvidos nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo demandante;

III. Diligenciar junto às unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e/ou corrigidas as falhas, quando for ocaso.

IV. Prestar ao demandante, com o auxílio das unidades envolvidas no assunto, as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;

V. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

VI. Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

## 3. CAPÍTULO IV: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 12º - O presente regulamento entra em vigor a partir de sua aprovação pelo Conselho Superior.