

A photograph of three call center agents in a white shirt, wearing headsets, looking down at their workstations. The background is a bright, blurred office environment.

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Faculdade
UNIMED

UMA INSTITUIÇÃO DA
FUNDAÇÃO UNIMED

SUMÁRIO

1. CAPÍTULO I: DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES 3
2. CAPÍTULO II: DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR..... 6
3. CAPÍTULO V: 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 IES, 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, 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 São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Unimed:

- I. estabelecer comunicação com a comunidade acadêmica e com a sociedade civil para recebimento, encaminhamento e resposta de reclamações, críticas, sugestões, elogios, dúvidas e consultas.
- II. assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- III. reunir informações sobre diversos aspectos da IES , com o fim de contribuir para a gestão institucional.

Artigo 4º A ouvidoria da IES 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 técnicoadministrativo e comunidade externa.

Artigo 5º A ouvidoria da A Escola de Engenharia Kennedy tem as seguintes atribuições:

- I. receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:
 - a) no caso de reclamações: explicar o fato corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

- III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. elaborar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los às direções acadêmica e administrativa para que sejam usados como ferramenta de gestão;
- VI. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII. sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VIII. retomar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada.

Parágrafo Único - A Ouvidoria se reportará diretamente ao Diretor Acadêmico da Faculdade Unimed.

Artigo 6º Os contatos efetuados pela comunidade acadêmica e externa com a Ouvidoria podem ser realizados por meio de e-mail, telefone e pessoalmente.

Artigo 7º Os relatórios da Ouvidoria serão entregues a CPA semestralmente para análise e inclusão em seus relatórios.

2. CAPÍTULO II: DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Artigo 8º O Ouvidor exerce, conforme regulamento específico, 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 9º 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 as unidades (setores) envolvidas nas demandas, articulando junto a estas o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;
- III. Diligenciar junto às unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e/ou corrigidas as falhas, quando for o caso.
- IV. Prestar ao público, 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.
- VII. Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da IES;
- VIII. Realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Direção Geral da IES.

3. CAPÍTULO V: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 10º - O presente regulamento entra em vigor a partir de sua aprovação pelo Conselho Superior.

Belo Horizonte, 20 de janeiro de 2018.



ARY CÉLIO DE OLIVEIRA

DIRETORIA ACADÊMICA
FACULDADE UNIMED



UMA INSTITUIÇÃO DA
FUNDAÇÃO UNIMED