



# FACULDADE ARTHUR SÁ EARP NETO

---

## FACULDADE DE MEDICINA DE PETRÓPOLIS

### REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DE MEDICINA DE PETRÓPOLIS E FACULDADE ARTHUR SÁ EARP NETO

#### SEÇÃO I – DA OUVIDORIA

Art. 1º A ouvidoria da Faculdade de Medicina de Petrópolis e Faculdade Arthur Sá Earp Neto – FMP-FASE, órgão interno, Campus Barão do Rio Branco, vinculado às direções, tem por finalidade:

- I – estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna com as Faculdades;
- II – possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela FMP-FASE, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;
- III – buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pela FMP-FASE;
- IV – construir e incentivar a prática da cidadania, ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na administração do processo de prestação de serviços da FMP-FASE;
- V – garantir o direito à informação, orientando como o usuário pode obtê-la.

Art. 2º A ouvidoria da FMP-FASE, Campus Barão do Rio Branco é exercida por ouvidor, designado pelas direções, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos, sendo permitida uma recondução.

Art. 3º A ouvidoria da FMP-FASE deverá:

- I – receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários, sempre procurando a busca de soluções;
- II – garantir o direito de resposta e acompanhar os pleitos até o encaminhamento final;
- III – responder, isoladamente ou em conjunto com as direções, de forma clara e objetiva;
- IV – desburocratizar rotinas, se possível;
- V – garantir o sigilo e a identidade do denunciante e da situação, quando for o caso.

#### SEÇÃO II – DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete à ouvidoria da FMP-FASE:

- I – coordenar e supervisionar os seus trabalhos e estabelecer canal de comunicação com a diretoria;
- II - receber e encaminhar às respectivas direções, as reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios e denúncias que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo docente, discente e técnico administrativo, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado;
- III – propor medidas para sanar o funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, violações, ilegalidades ou abusos constatados ou observados;
- IV – propor às direções, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo

administrativo disciplinar, destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V – informar ao usuário da ouvidoria os encaminhamentos e/ou providências tomadas;

VI – responder à comunidade interna ou externa, isoladamente ou em conjunto com as direções quanto às providências tomadas pela FMP-FASE sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha conhecimento.

Art. 5º O ouvidor, no exercício de suas funções pode, com a anuência das direções:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão da FMP-FASE, desde que pertinentes às questões em análise;

II – ter vista de atos de qualquer direção ou conselhos da FMP-FASE, bem como de convênios, acordos, contratos e outros termos firmados pela instituição;

III – solicitar a colaboração de outros setores e profissionais de diferentes áreas específicas para elucidações e pareceres em assuntos específicos.

### SEÇÃO III – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 6º As manifestações ou anseios da comunidade são classificados pelo próprio usuário deste serviço de ouvidoria, de acordo com as seguintes classes:

I – reclamações, queixas ou críticas.

II – sugestões.

III – elogios.

IV – dúvida

V - solicitação

§1º. As classes a que se referem os incisos I, II, III, IV e V devem, obrigatoriamente, ser acompanhadas de dados pessoais, solicitados no site, pessoalmente, ou conforme o parágrafo único, do artigo 10, no caso de correspondência.

§2º. Não são consideradas as denúncias anônimas.

Art. 7º As reclamações, queixas ou críticas se referem: a manifestações de desagrado, protestos, julgamentos ou apreciações negativas, reivindicações e lamentações sobre um serviço prestado, ação ou omissão administrativa de servidor, trabalhador temporário, estagiário, bolsista ou aluno, ou, ainda, da inexistência / incoerência da legislação pertinente.

Art. 8º As sugestões referem-se às comunicações ou mensagens que trazem propostas ou idéias para melhoria ou aprimoramento de formas ou processos de trabalho de diferentes setores da FMP-FASE.

Art. 9º Os elogios referem-se às manifestações de concordância com satisfação, apreço ou reconhecimento do atendimento ou serviço recebido, além de atos que enobreçam o nome da instituição.

Art. 10 As denúncias referem-se às informações de quaisquer procedimentos, normas, acusações, revelações ou delações de técnico-administrativo, discentes ou docentes que estejam causando dano ou prejuízo ao patrimônio físico, intelectual ou moral da FMP-FASE ou, ainda, aos bons costumes.

Art. 11 Aos manifestantes é garantido o sigilo de seus dados pessoais, de acordo com o seu direito individual e com a inviolabilidade de sua intimidade, se assim optar.

Art. 12 As formas de contato com a ouvidoria são disponibilizadas no site

<http://sites.fmpfase.edu.br/ouvidoria/> e outros meios de comunicação interna.

#### SEÇÃO IV – DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 13 São direitos dos usuários dos serviços da ouvidoria:

I – ter assegurado o exame de suas reivindicações de forma objetiva, precisa e impessoal;

II – ter resposta de seus pleitos, procurando visar sempre à melhoria dos serviços prestados pela FMP-FASE e ao bem-estar do usuário da comunidade interna e externa desta Instituição, com respeito, observados os princípios constitucionalmente assegurados;

III – ter sigilo do processo e dos dados pessoais.

Art. 14 São deveres dos usuários dos serviços da ouvidoria:

I – informar, corretamente e de forma completa, os dados pessoais;

II – apresentar, de forma completa e clara, o seu pleito ou informação dentro dos mínimos padrões de ética e respeito para com as outras pessoas e para com a FMP-FASE;

III – informar se deseja manter sigilo quanto a sua identidade.

#### SEÇÃO V – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 15 Os Conselhos Superiores, mediante proposta dos diretores, pode aprovar modificações deste regulamento, sempre que elas se imponham pela dinâmica dos serviços oferecidos.

Art 16 Os casos omissos são dirimidos pelos diretores, podendo, conforme avaliação deste último, transferir a competência do julgamento aos Conselho Superiores