



REGULAMENTO OUVIDORIA



FASIG

Faculdade de Ciências da Saúde IGESP

Dispõe sobre a rotina operacional do setor de ouvidoria frente às manifestações dos requerentes junto à FASIG – Faculdade de Ciências da Saúde IGESP.

CAPITULO I

DA DEFINIÇÃO

Art. 1º A Ouvidoria é um setor de apoio suplementar, conforme projetado em seu Organograma Institucional, da Faculdade de Ciências de Saúde IGESP e objetiva ser um canal ativo de comunicação entre a comunidade - acadêmica ou externa - e as instâncias administrativas da IES. Este órgão tem a pretensão de agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

CAPITULO II

DOS OBJETIVOS

Art. 2º A Ouvidoria FASIG tem a função de “ouvir” a comunidade universitária e a comunidade externa com o objetivo de ajudar na mediação de conflitos, acolhendo, encaminhando e acompanhando demandas que necessitem de resolução. A Ouvidoria trabalha com o propósito de promover o diálogo afim de:

- I) Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas.
- II) Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.
- III) Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da faculdade no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos.
- IV) Trabalhar em sinergia com a autoavaliação institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa.

CAPITULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 3º O ouvidor é um profissional independente, de reputação irretocável, nomeado pelo Reitor, a quem se reporta e esta diretamente subordinado, respeitando as condições de:

- I) Ter curso superior completo;
- II) Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

Art. 4º Ao Ouvidor cabe agir em consonância com o presente regulamento respeitando as seguintes diretrizes:

- I) Facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;
- II) Atuar na prevenção e mediação de conflitos;
- III) Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação, agindo com transparência e imparcialidade;
- IV) Resguardar o sigilo das informações
- V) Garantir ao requerente o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização;

Art. 5º Receber demandas (reclamações, sugestões, informações, denúncias ou elogio) provenientes da comunidade interna e externa;

Art. 6º Encaminhar as demandas aos setores envolvidos para que possam:

- I) No caso de reclamações, apura-las, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;
- II) No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- III) No caso de informações/consultas, responder as questões dos requerentes orientando-os de acordo com as normas institucionais;
- IV) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e comunicar aos setores envolvidos;
- V) No caso de denúncias, apurar a veracidade dos fatos e em se tratando de conduta irregular de qualquer membro da instituição, propor à Reitoria a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, garantindo o sigilo do denunciante;
- VI) Sugerir melhorias às instâncias administrativas com medidas de aperfeiçoamento da organização e otimização dos processos de atendimento dos setores da instituição;
- VII) Informar à Reitoria quando os setores competentes não cumprirem o prazo estabelecido para as respostas com a solução para a demanda apresentada;
- VIII) Registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários.

Art. 7º Do desligamento do Ouvidor

O desligamento do ouvidor poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

- I) A seu pedido;
- II) Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- III) Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, respeitado o direito de defesa.

CAPITULO IV

DAS REGRAS OPERACIONAIS

Art. 8º O contato com a ouvidoria pode ser feito através de formulário exclusivo que pode ser encaminhado por meio digital no site www.fasig.com.br ou fisicamente na secretaria da faculdade.

Art. 9º Todas as demandas apresentadas à ouvidoria são documentadas, constando em seu registro:

- I) **Data;**
- II) **Seleção de Perfil:** aluno, ex-aluno, colaborador, professor, responsável, público externo;
- III) **Identificação:** Nome;
- IV) **Tipo:** elogio, sugestão, informação, reclamação, denúncia;
- V) **Tema:** secretaria acadêmica, financeiro/boletos, processo seletivo, atendimento professor, atendimento geral, infraestrutura;
- VI) **Meio de resposta:** e-mail, telefone;
- VII) **Resumo:** campo livre para registro da manifestação.

Art. 10º Todos os contatos são registrados e controlados em formulário próprio com protocolo numérico, por ordem cronológica. Cada manifestação é analisada, classificada, lançada na

planilha de fluxo interno (que é acompanhada diretamente pelo reitor) e encaminhada para a área responsável por e-mail para apuração e providências.

Art.11º Cada área tem o prazo de 72 (setenta e duas) horas para retorno à ouvidoria com o encaminhamento da solução.

Art.12º O prazo máximo de retorno para o requerente de cada manifestação é de 5 (cinco) dias úteis.

Art.13º Vencido o prazo de encerramento de cada manifestação, o requerente é comunicado da solução pelo meio escolhido em formulário (e-mail ou telefone). Caso a solução não seja efetivada, o processo é direcionado ao Reitor para elucidação, conclusão e encerramento.

CAPITULO V

DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS

Art.14º Todos os contatos recebidos por meio eletrônico ou físico são registrados pelo ouvidor em ordem cronológica, em planilha de controle denominada Relatório Diário de Ocorrências e são encaminhados para as áreas responsáveis.

Art.15º As demandas encaminhadas à ouvidoria da FASIG são tratadas e distribuídas de acordo com o tipo respeitando o seguinte fluxo:

I) Elogio / Sugestão:

Lançar em relatório diário de ocorrências;

Identificar dados do requerente;

Encaminhar resposta automática de agradecimento pelo preenchimento;

Encaminhar para o Reitor e o gestor da área;

Arquivar no tipo de classificação.

II) Informação:

Lançar em relatório diário de ocorrências;

Identificar dados do requerente;

Encaminhar resposta automática de agradecimento pelo preenchimento;

Encaminhar para a área responsável, a qual tem o prazo de 3 dias úteis para resposta (72 horas);

No retorno da área, preparar/redigir resposta para o enviar ao requerente num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

Arquivar no tipo de classificação.

III) Reclamação/Denúncia:

Lançar em relatório diário de ocorrência;

Identificar dados do requerente;

Identificar tema: Secretaria Acadêmica; Financeiro/boletos; Processo seletivo;

Atendimento Professor; Atendimento Geral; Infraestrutura;

Registrar em relatório diário de ocorrências com prazos de retorno;

Registrar a ocorrência em formulário próprio (RO – Registro de Ocorrência);

Encaminhar para a área responsável, a qual tem o prazo de 3 dias úteis para resposta (72 horas);

No retorno da área, preparar/redigir resposta para o enviar ao requerente num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

Arquivar no tipo de classificação.

CAPITULO VI

DO CONTATO COM OS REQUERENTES

Art.16º A cada novo contato é enviado ao requerente uma resposta padrão afim de garantir-lhe que a mensagem foi recebida pela ouvidoria e será encaminhada para solução.

Art.17º A resposta padrão é encaminhadas por e-mail de acordo com a classificação da demanda por Tipo (elogio, sugestão, informação, reclamação, denúncia) conforme abaixo:

I) Elogio

Agradecemos seu contato. Sua mensagem será direcionada à(s) área(s) responsável (is), para conhecimento. Reiteramos nosso compromisso com a qualidade do atendimento prestado aos nossos alunos, professores e parceiros.

Setor Ouvidoria

FASIG – FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP

II) Sugestão

Agradecemos seu contato. Sua sugestão será direcionada à(s) área(s) responsável(is), para análise e possível implantação. Reiteramos nosso compromisso com a qualidade do atendimento prestado aos nossos alunos, professores e parceiros.

Setor de Ouvidoria

FASIG – FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP

III) Informação/consulta

Em atenção à sua solicitação informamos que _____

Sem mais, nos colocamos à disposição.

Setor de Ouvidoria

FASIG – FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP

IV) Reclamação / Denúncia

Nos desculpamos pelo ocorrido e informamos que sua mensagem será direcionada à(s) área(s) responsável (is), para apuração e posterior esclarecimento. Reiteramos nosso compromisso com a qualidade do atendimento prestado aos nossos alunos, professores e parceiros e nos colocamos à disposição.

Setor de Ouvidoria

FASIG – FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP

Art.18º Após análise e retorno das áreas envolvidas, é elaborada e enviada resposta final para o requerente respeitando o prazo máximo de 5 dias úteis contados a partir do registro da demanda.

CAPITULO VII

DA ADMINISTRAÇÃO E CONTROLE

Art.19º Diariamente a ouvidoria encaminha demandas e acompanha os prazos de retorno das áreas para cada demanda e cobra providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos nesse regimento.

Art.20º Mensalmente as demandas são tabuladas e apresentadas em relatório gerencial (gráfico e analítico) com os indicadores apurados no período, incluindo o índice de satisfação dos requerentes quanto à solução da demanda apresentada, para análise e controle da Reitoria.

CAPITULO VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21º As alterações ao presente Regulamento deverão ser encaminhadas para aprovação da Reitoria da FASIG – Faculdade de Ciências da Saúde IGESP.

Art. 22º O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.

A Reitoria





11 3444-4000
Rua da Consolação, 1025 - São Paulo/SP