



Faculdade de Ciências da Saúde de Barretos Dr. Paulo Prata - FACISB

Recredenciamento pela Portaria nº 895 de 06/09/2018, publicada no DOU nº 174, seção 1, pag. 24 de 10/09/2018. Código da IES: 14892

RESOLUÇÃO Nº 18.2025 – CONSELHO SUPERIOR

SÚMULA: Aprovar a atualização do Regulamento da Ouvidoria

O presidente do Conselho Superior da Faculdade de Ciências da Saúde de Barretos Dr. Paulo Prata, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista o que consta no processo 2025000817 e o que foi deliberado, por unanimidade, em reunião extraordinária realizada no dia 26 de junho de 2025.

RESOLVE:

Art. 1º. APROVAR a atualização do Regulamento da Ouvidoria, versão 6, da Faculdade de Ciências da Saúde de Barretos Dr. Paulo Prata (FACISB).

Art. 2º. Fica revogada a Resolução nº 09.2024 – Conselho Superior.

Art. 3º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Publique-se, registre-se e cumpra-se.

Barretos/SP, 02/07/2025



Documento assinado eletronicamente ✓

Documento assinado eletronicamente por **Sergio Vicente Serrano, Diretor Geral**, às 04/07/2025 - 07:08:03 - ip 177.79.101.142, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no **Artigo 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020**.



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código VERIFICADOR **004998** e REGISTRO **20250702** no site: facisb.edu.br/documento



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Versão 06.2025





Faculdade de Ciências da Saúde de Barretos Dr. Paulo Prata - FACISB

Recredenciamento pela Portaria nº 895 de 06/09/2018, publicada no DOU nº 174, seção 1, pag. 24 de 10/09/2018. Código da IES: 14892

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade de Ciências da Saúde de Barretos Dr. Paulo Prata – FACISB, órgão interno vinculado à Diretoria, representa um mecanismo institucionalizado de integração entre a comunidade acadêmica (alunos, professores, egressos, funcionários) e membros da sociedade civil organizada com as instâncias administrativas da faculdade, visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional no tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º. A Ouvidoria da FACISB tem por finalidade:

- I. Oferecer à comunidade interna e externa um canal de comunicação com a administração da FACISB para o encaminhamento de suas demandas;
- II. Proporcionar oportunidades de intervenção crítica na gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela faculdade;
- III. Estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O (A) Ouvidor (a) exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 4º. Constituem motivos para a destituição do(a) Ouvidor(a):

- I. Perda do vínculo funcional com a instituição;
- II. Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;
- III. Descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento;
- IV. Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 5º. O (A) Ouvidor (a) deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

- I. Facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;
- IV. Agir com integridade, transparência e integridade.
- V. Resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando cada caso até a sua finalização, respeitando a proteção à intimidade, honra e imagem (art. 5º, X da Constituição Federal) ao assegurar o direito de terceiros ao sigilo e à privacidade.
- VI. Divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar-se do seu trabalho.

Art. 6º. São atribuições do Ouvidor (a):

- I. Receber demandas – reclamações, elogios, sugestões e denúncias – provenientes da comunidade interna e externa;
- II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos com os casos recebidos para que possam:
 - a. No caso de reclamações, encaminhá-las aos setores competentes para que as verifiquem, a fim de justificá-las e/ou corrigi-las;

- b. No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c. No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializá-los, enviando-os aos setores ou pessoas interessadas;
 - d. No caso de denúncias, encaminhar à Direção para tomar as providências cabíveis, sempre observando o direito à ampla defesa e ao contraditório (art. 5º, LV da Constituição Federal) quando houver consequências ou processos administrativos que envolvam o denunciado;
- III. Sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta imprópria de qualquer membro da instituição, bem como propor à Direção a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar para apurar informações e irregularidades;
- IV. Informar aos solicitantes da Ouvidoria, juntamente com os setores envolvidos, as respostas recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos;
- V. Solicitar resposta ou solução para a demanda quando esta não for encaminhada no prazo estipulado;
- VI. Registrar todas as demandas da Ouvidoria, bem como as respostas e soluções apresentadas.
- VII. Assegurar aos usuários dos serviços prestados pela faculdade o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la, em consonância com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que garante o direito de acesso a informações de interesse pessoal do requerente.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 7º. Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo, ser docente ou técnico-administrativo;
- II. Demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização;
- III. Demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

CAPÍTULO IV

DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Art. 8º. Na Ouvidoria FACISB, os usuários são atendidos por e-mail, pelo site, sistema gestor e pessoalmente.

Art. 9º. São considerados pertinentes à Ouvidoria, elogios ou reclamações que se referem:

- I. Às instalações físicas em geral;
- II. Aos setores e seus serviços;
- III. Aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências da FACISB, tais como: cantina, serviços terceirizados, e outros;
- IV. Aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes, coordenadores de módulo e unidade e docentes da FACISB, quando a demanda for direcionada a eles;
- V. Ao coordenador do curso, quando a demanda for direcionada a ele;
- VI. À Direção, quando a demanda for direcionada a ela.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 10. A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica e sociedade civil, assegurado aos usuários o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

CAPÍTULO VI

DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Art. 11. A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações: nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela FACISB.
- II. Elogios: nos quais o solicitante pode exaltar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere digno de tal.
- III. Sugestões: nas quais o usuário pode indicar alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações.
- IV. Denúncias: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de instância apuratória interna.

CAPÍTULO VII

DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

Art. 12. Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

- I. No caso de demandas relacionadas às instalações físicas: Direção Administrativa;
- II. No caso de demandas relacionadas aos setores: Responsável pelo setor;
- III. No caso de demandas relacionadas às empresas que atuam nas dependências da FACISB e aos seus serviços: proprietário do estabelecimento;
- IV. No caso de demanda relacionada especificamente a um determinado funcionário técnico-administrativo: Liderança imediata.
- V. No caso de demanda relacionada especificamente a um determinado docente: Coordenação do curso;
- VI. No caso de demanda relacionada a um determinado curso, atividades de pesquisa e extensão, pós-graduação: Coordenação específica de cada curso;
- VII. No caso de demanda relacionada à Coordenação do Curso: Direção Acadêmica;
- VIII. No caso de demanda relacionada à Direção Acadêmica: Direção Geral;
- IX. No caso de demanda relacionada à Direção Administrativa: Direção Geral;
- X. No caso de demanda relacionada à Direção Geral: Mantenedor.

Parágrafo único. O (A) Ouvidor (a), no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores informações, cópias de documentos, consultar documentos, bem como solicitar a colaboração de outros setores, funcionários e docentes para a solução de casos específicos.

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 13. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, cujos registros devem conter:

- I. Data do recebimento da solicitação;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;
- IV. E-mail do usuário;
- V. Proveniência da demanda;
- VI. Categoria da demanda (reclamação, elogio, sugestão ou denúncia);
- VII. Demanda;
- VIII. Resposta.

Art. 14. A Ouvidoria contribui com a CPA da FACISB elaborando os relatórios anuais.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. Sempre que necessário, este Regulamento será alterado e encaminhado para aprovação da Direção Geral.

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, após a aprovação do Conselho Superior – CONSU.

Barretos/SP, 14/07/2025



Documento assinado eletronicamente ✓

Documento assinado eletronicamente por **Sergio Vicente Serrano, Diretor Geral**, às 16/07/2025 - 15:17:09 - ip 189.115.57.146, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no **Artigo 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020**.



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código VERIFICADOR **005085** e REGISTRO **20250714** no site: facisb.edu.br/documento