



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

Rede credenciamento 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 09.2024 – CONSELHO SUPERIOR

SÚMULA: Aprovar o 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 nº 2024000443 e o que foi deliberado, por unanimidade, em reunião ordinária realizada de forma presencial, no dia 12 de março de 2024.

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o Regulamento da Ouvidoria, versão 05-2024, da Faculdade de Ciências da Saúde de Barretos Dr. Paulo Prata (FACISB).

Art. 2º. 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, 12/03/2024



Documento assinado eletronicamente ✓

Documento assinado eletronicamente por **Sergio Vicente Serrano, Diretor Geral**, às 26/04/2024 - 16:51:46 - ip 179.108.183.235, 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 **003129** e REGISTRO **20240312** no site: facisb.edu.br/documento



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Versão 05.2024





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

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPITULO 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 a aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao 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 da 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;
- IV. Assegurar aos usuários dos serviços prestados pela faculdade, o direito à informação, orientando-o a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

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

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

- 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 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, e
- 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 socializa-los enviando-os aos setores ou pessoas interessadas;
 - d. no caso de denúncias, encaminhar a Direção para tomar as providências cabíveis.
- 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 que sejam apuradas 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.

CAPITULO 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, discricção e organização;
- III. Demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

CAPITULO 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. As 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.

CAPITULO V

DOS USUÁRIOS

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

CAPITULO 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.

CAPITULO 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 > Responsável de setor;
- 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 a Coordenação do Curso, > Direção Acadêmica.
- VIII. No caso de demanda relacionada a Direção Acadêmica, > Direção Geral.
- IX. No caso de demanda relacionada a Direção Geral, > Mantenedor.
- X. No caso de demanda relacionada a Direção Administrativa, > Direção geral.

Parágrafo Único. O 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.

CAPITULO 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. Endereço, telefone e 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.

CAPITULO IX

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. Sempre que necessário, este Regulamento será alterado e encaminhado à 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, 11/03/2024



Documento assinado eletronicamente 

Documento assinado eletronicamente por **Sergio Vicente Serrano, Diretor Geral**, às 04/04/2024 - 09:36:16 - ip 201.28.197.75, 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 **002975** e REGISTRO **20240311** no site: facisb.edu.br/documento