

Afya

REGULAMENTO INTERNO

OUVIDORIA FMIT

FMIT | Afya

REGULAMENTO INTERNO

OUVIDORIA FMIT

ITAJUBÁ - MG

AGOSTO/2024

DIRETORA GERAL

Cristiane Resende

COORDENADORA ACADÊMICA

Talyta Resende de Oliveira

COORDENADORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Karen Bianca Dias Ribeiro

**COORDENADORA DE PESQUISA, EXTENSÃO, INTERNACIONALIZAÇÃO E
INOVAÇÃO**

Renata de Castro Matias

PROCURADORA INSTITUCIONAL

Talyta Resende de Oliveira

OUVIDORIA

Tháles Luiz Renó

Versão atualizada em agosto de 2024

Sumário

CAPÍTULO I.....	5
CAPÍTULO II.....	5
CAPÍTULO III.....	5
CAPÍTULO IV	6
CAPÍTULO V	6
CAPÍTULO VI	6
CAPÍTULO VII	8
CAPÍTULO X	7
CAPÍTULO XI	7

CAPÍTULO I

Da Natureza e Objetivo

Art. 1º A Ouvidoria é um órgão de comunicação que visa mediar, sugestões, reclamações e opiniões vindas por parte de discentes, docentes, funcionários e comunidade externa sobre a Instituição, e tem como objetivos:

- I. assessorar a Direção Acadêmica quanto aos assuntos trazidos a seu conhecimento, com o fim de reestruturação de ações e procedimentos para todos os interessados;
- II. a promoção, junto às instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III. orientar os interessados em relação à utilização da Ouvidoria;
- IV. identificar as demandas e suas respectivas formas de resolução, dando condução às necessidades de docentes e discentes; e
- V. permitir a participação efetiva da comunidade, tendo em vista a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas.

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Art. 2º A Ouvidoria desta IES está diretamente subordinada à Diretoria Geral, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III

Das Atribuições

Art. 3º A Ouvidoria tem como atribuições:

- I. permitir o acesso dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;
- II. receber elogios, sugestões, solicitações e reclamações sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- III. encaminhar todas as manifestações recebidas ao setor responsável para a devida apuração;
- IV. desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;
- V. acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI. zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;
- VII. manter registros dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, guardando sigilo

- sobre a identificação dos solicitantes;
- VIII. dar ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações recebidas em até 24 horas, com prazo máximo de resposta dentro de 10 dias úteis; e
- IX. sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico.

CAPÍTULO IV

Da Estrutura Administrativa

Art. 4º A Ouvidoria será coordenada pelo Ouvidor Responsável, cujo nome será indicado pela Diretoria Acadêmica e caberá à mantenedora garantir a infraestrutura, material e os recursos humanos necessários para o funcionamento.

CAPÍTULO V

Do Cargo de Ouvidor Responsável

Art. 5º O Ouvidor responsável deve pertencer ao quadro de funcionários da Instituição.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

- I) Garantir que todas as demandas recebidas e suas respectivas sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva, obedecendo aos prazos estabelecidos;
- II) Cumprir e fazer estabelecer esse regulamento.

CAPÍTULO VI

Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 7º A Ouvidoria tem como atribuições:

- I. Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer manifestações dos membros do Corpo Discente, do Corpo Docente, do Corpo Técnico Administrativo e da sociedade em referência à atuação de qualquer pessoa ou órgão da FMIT- Afya, dando-lhes o devido encaminhamento;
- II. Informar a Direção a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição;
- III. Receber relatos quanto Sugestões, Elogios, Reclamações e Dúvidas da nossa Comunidade;
- IV. Apurar a pertinência e a veracidade das manifestações junto às áreas competentes e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer a(s) área(s) envolvida(s) e/ou colaborador(es) as providências necessárias a solução;

- V. Manter registros de atendimentos, de forma arquivada e sigilosa;
- VI. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas e, em sendo o caso, identificando regularidades, recomendar aos responsáveis pela área em que ocorra a adoção de providências, visando o aprimoramento das atividades institucionais;
- VII. responder ao requerente/solicitante/participante no prazo de 24 horas na primeira interação e para resolução total da manifestação, seguir o prazo de 7 dias úteis, podendo prorrogar para no máximo 10 dias úteis;
- VIII. produzir semestralmente relatório sintético de suas atividades;

Art. 8º A Ouvidoria utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Diretor Geral.

Art. 9º As demandas para a Ouvidoria devem obedecer como trâmite:

- I. a Ouvidoria deve certificar-se de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas;
- II. a Ouvidoria deve verificar que todos os assuntos recebidos tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes;
- III. a Ouvidoria se presta a receber os seguintes tipos de manifestação:
 - a) Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
 - b) Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela FMIT;
 - c) Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da FMIT;
 - d) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço da IES, prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da instituição, contrário moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade universitária, ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo, nesse caso Ética Afya.
- IV. somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores e, o relato deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade;
- V. a Ouvidoria acompanhará até a decisão do pedido, devendo ser informada das ações realizadas em decorrência do procedimento adotado.

Art. 10º Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

- I. Data de recebimento da demanda;
- II. Tipo de demanda (Reclamação, Elogio, Dúvida e Sugestão);
- III. Nome do demandante (salvo os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta);

- IV. Dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta;
- V. Forma de contato mantido (pessoalmente, por telefone, e-mail, outros);
- VI. Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- VII. Manifestação/situação apresentada;
- VIII. Data de envio à FMIT/ao setor envolvido/a;
- IX. Resposta encaminhada pela FMIT/pelo setor envolvido/a;
- X. Data de resposta;
- XI. Contatos com o demandante;
- XII. Data de contatos com o demandante;
- XIII. Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

Art. 11º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- a) Estiver dirigida a órgão manifestante incompetente para dar-lhe tratamento;
- b) Não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
- c) Se o autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar informações que lhe forem solicitadas para esclarecimento dos fatos.

CAPÍTULO VII

Do afastamento do Ouvidor e Procedimentos Éticos

Art. 12º O afastamento do Ouvidor Responsável no curso do mandato ocorrerá:

- 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 por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pela Diretoria, respeitando amplo direito de defesa;
- IV. se incorrer em penalidade decorrente de processo administrativo disciplinar;
- V. se for condenado por crime de decisão judicial transitada em julgado;
- VI. se desligado do quadro administrativo;
- VII. se, por iniciativa da Diretoria for indicada a alteração do Ouvidor;
- VIII. Em caso de afastamento, a indicação de novo Ouvidor observará as disposições deste Regimento.

CAPÍTULO X

Dos Procedimentos Éticos

Art. 13º Da equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso.

CAPÍTULO XI

Das Disposições Gerais

Art. 14º Os Diretores, Coordenadores, Gerentes e demais dirigentes que compõem a estrutura organizacional da FMIT, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.



FMIT | Afya