

OUVIDORIA

**REGULAMENTO
INTERNO**

AFYA

**FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS
DE CONTAGEM**

**REGULAMENTO INTERNO DA
OUVIDORIA**

SUMÁRIO

02 CAPÍTULO I

DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADES

03 CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA E ATRIBUIÇÕES

07 CAPÍTULO III

DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

08 CAPÍTULO IV

DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR E PROCEDIMENTOS
ÉTICOS

09 CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Regulamento Interno - Ouvidoria

CAPÍTULO I

DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADES

Art. 1º. A Ouvidoria é o órgão de caráter essencialmente administrativo e visa a contribuir para a realização dos direitos de estudantes, docentes, colaboradores técnico administrativos e comunidade externa no âmbito das ações e relacionamentos da Afya Faculdade de Ciências Médicas de Contagem, em todas as instâncias envolvidas.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não tem caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da Afya Faculdade de Ciências Médicas de Contagem e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria:

- I. Defesa dos direitos dos discentes e docentes, colaboradores e comunidade externa em suas relações com a Afya Contagem;
- II. A promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III. Sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;
- IV. Desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA E ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. A Ouvidoria está diretamente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo Único: A Ouvidoria é coordenada por um Ouvidor, nomeado pelo(a) Reitor(a) para mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido ao cargo.

Art. 4º. A Ouvidoria tem como atribuições:

I. Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras 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 Afya Contagem, dando-lhes o devido encaminhamento;

II. Receber relatos quanto Sugestões, Elogios, Reclamações e Dúvidas da nossa comunidade interna e externa;

III. Apurar a pertinência e a veracidade de quaisquer manifestações junto as áreas competentes, e, no caso de procedência, requerer a(s) área(s) envolvida(s) e/ou colaborador(es) as providências necessárias à solução;

IV. Desenvolver atividades de forma íntegra, transparente e objetiva para prevenir conflitos e solucionar divergências;

V. Atuar visando assegurar os direitos de todos os componentes da comunidade acadêmica e da sociedade em referência à atuação institucional da Afya Contagem;

VI. Manter registros de atendimentos, de forma arquivada e sigilosa;

VII. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas, e, no caso de identificação de não conformidade, recomendar aos responsáveis pela área em que ocorra, a adoção de providências, visando o aprimoramento das atividades institucionais;

VIII. Responder ao requerente/solicitante/participante no prazo de 5 dias úteis as manifestações;

IX. Produzir semestralmente relatório sintético de suas atividades para apreciação da Reitoria.

1º Os relatórios mensais, trimestrais ou semestrais deverão conter a descrição das atividades, podendo incluir melhorias dirigidas à comunidade acadêmica, a fim de preservar o respeito dos seus direitos, documentando, de maneira padronizada, todas as ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

2º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

Art. 5º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Tipo de demanda (reclamação, elogio, dúvida e sugestão);
- III. Nome do demandante (salvo registros acobertados pelo anonimato);
- IV. Categoria (aluno, colaborador, fornecedor, responsável financeiro, outros);
- V. Dados para contato (telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo os registros acobertados pelo anonimato;
- VI. Forma de contato (Plataforma Contato Seguro: site, presencialmente; Reclame Aqui);
 - Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
 - Unidade/curso/área institucional envolvido/a;
- VII. Manifestação/situação apresentada;
- VIII. Data do envio à unidade/ao setor envolvido/a;
- IX. Resposta encaminhada pela Unidade/pelo setor envolvido/a;
 - Data da resposta;
 - Contatos com o demandante;
 - Data dos contatos com o demandante; e
 - Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

Parágrafo Único: Os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.

Art. 6º. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria contará com a colaboração de gestores, docentes e funcionários, para o que deverá formalizar solicitação às unidades ou aos órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 7º. O funcionamento da Ouvidoria se dará da seguinte forma, salvo em situações que demandem procedimentos diversos:

- I. Efetivação do registro;
- II. Análise do registro;

- III. Encaminhamento do registro;
- IV. Gerenciamento da questão pelo responsável;
- V. Retorno à Ouvidoria;
- VI. Resposta ao autor do registro; e

1º Recebidas as manifestações, a Ouvidoria fará o encaminhamento, seguindo a linha hierárquica institucional, para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

2º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria e constantes neste Regulamento.

3º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

Art.8º. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de reclamações ou denúncias, ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

Art.9º. A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

- I. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- II. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Afya Contagem;
- III. Dúvida: questionamentos ou solicitação de orientação referente a setores e serviços institucionais;
- IV. Reclamação: demonstração de crítica ou insatisfação relativas aos serviços da instituição.

Parágrafo único: Em caso de recebimento de denúncia referente à desobediência às normas éticas da instituição, ato contrário a moral e aos bons costumes e incompatíveis com a dignidade universitária, ou de ato ilícito, cuja a solução dependa de órgão de controle interno ou externo, o caso deverá ser reportado ao Canal de Ética Afya, através do link <http://www.contatoseguro.com.br/afya>

Art. 10. Os órgãos que forem indicados em manifestação dirigida pela Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas nos seguintes prazos:

- I. Sugestão: dois dias úteis a contar do recebimento;
- II. Dúvida: dois dias úteis a contar do recebimento;
- III. Reclamação: dois dias úteis a contar do recebimento;
- IV. Elogio: dois dias úteis a contar do recebimento.

Parágrafo único: A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pelo Ouvidor, desde que dentro dos prazos estabelecidos neste Regulamento.

Art. 11. Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos definidos, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

Art. 12. O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único: No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 13. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Parágrafo único: Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 14. Recebida a dúvida ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

2º A Ouvidoria deverá informar à Reitoria a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição.

Art. 15. Para o recebimento pela Ouvidoria, o relato deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

1º No caso da manifestação, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

2º A manifestação poderá ser encerrada quando:

I. Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II. Não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III. Seu 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 as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

CAPÍTULO III

DOOUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 16. O Ouvidor Responsável é aquele designado pela Reitoria.

Art. 17. 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 este Regulamento.

CAPÍTULO IV

DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR E PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art.18. O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

- 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 Reitoria, respeitado amplo direito de defesa;
- IV. Se incorrer em penalidade decorrente de processo administrativo disciplinar;
- V. Se for condenado por crime em decisão judicial transitada em julgado;
- VI. Se desligado do quadro administrativo; e
- VII. Se, por iniciativa da Reitoria for indicada a alteração do Ouvidor.

Parágrafo Único: Em caso de afastamento, a indicação de novo Ouvidor observará as disposições deste Regimento.

Art. 19. À equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso compatível com princípio da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e Regimento Interno da Afya Contagem.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS


Art. 20. A Reitoria, os Pró-Reitores, Diretores, Coordenadores e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da Afya Contagem deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 22. A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

Art. 23. O presente passa a vigorar a partir da data da sua aprovação e publicação.

Contagem/MG, 20 de agosto de 2025.



Rita de Cassia Guedes
Diretora Geral
Afya Faculdade de Ciências Médicas de Contagem