

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

# CAPÍTULO I

## DA OUVIDORIA

**Art.1º** A Ouvidoria da Faculdade Pernambucana de Saúde é um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e o público externo em geral, sendo utilizada para registro de reclamações, sugestões e elogios, no intuito de aperfeiçoar a gestão da Instituição e estimular um ambiente democrático.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria:

I. "Registrar as demandas realizadas pelos usuários, as quais serão encaminhadas aos setores responsáveis ou respondidas pela própria Ouvidoria de forma adequada e em tempo hábil."

II. Respeitar o Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman, elaborado em 19/12/1997, em Assembleia Geral Extraordinária da Associação Brasileira dos Ouvidores (ABO), garantindo o sigilo quanto à identificação do usuário, o qual poderá optar pela sua não identificação no momento do registro da demanda.

# CAPÍTULO II

## DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art.3º** A Ouvidoria será regida pela legislação e pelas normas institucionais em vigor, devendo agir com integridade, transparência e imparcialidade.

**Art.4º** A Ouvidoria da Faculdade Pernambucana de Saúde possui as seguintes atribuições:

I. Receber e registrar as demandas – reclamações, sugestões e elogios – provenientes de usuários externos e da comunidade acadêmica;

II. Encaminhar as demandas à Direção Acadêmica, à Direção Administrativa, e ao Superintendente Financeiro (demandas referentes ao setor financeiro) a fim de que estes possam:

a) No caso de reclamações: tecer explicações, efetuar ações corretivas ou não as reconhecer como verdadeiras;

b) No caso de sugestões: recebê-las, analisá-las, adotá-las - se for possível - ou justificar a impossibilidade de sua adoção; e

c) No caso de elogios: os elogios direcionados aos membros da equipe serão transmitidos a estes, a fim de que sejam reconhecidos pelos seus serviços prestados.

Já os direcionados à própria Instituição e aos setores em geral serão respondidos com mensagens de agradecimentos.

III. Transmitir o *feedback* aos solicitantes, no prazo médio de 48h, o qual poderá ser estendido em decorrência da complexidade do caso, situação na qual a Ouvidoria informará ao usuário que necessitará de mais tempo, a fim de solucionar a demanda;

IV. Indagar o usuário sobre o seu interesse em realizar reunião presencial ou online, mediada ou não pelo Setor Jurídico da FPS e por representante da Ouvidoria, com a parte requerida, respeitando-se a ética e o sigilo; e

V. Elaborar relatórios trimestrais e anuais (realizados no mês de janeiro de cada ano) sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los às Direções Acadêmica e Administrativa, à Superintendência Financeira e ao setor de Desenvolvimento Institucional para que sejam utilizados como ferramenta de gestão.

## CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO

**Art.5º** A Ouvidoria encontrar-se-á disponível das 07:00h às 17:00h, de segunda a quinta-feira e das 07:00 às 16:00 na sexta-feira. Os atendimentos são realizados: presencialmente, por telefone, via e-mail e através do formulário disponível no site da FPS através do link: <https://fps.edu.br/ouvidoria>

## CAPÍTULO IV DAS CATEGORIAS DAS DEMANDAS

**Art.6º** A Ouvidoria receberá:

I. Reclamações, nas quais o usuário poderá registrar demandas referentes a qualquer setor da FPS;

II. Sugestões, nas quais o usuário poderá sugerir alternativas para melhorias nas unidades, nos serviços prestados e/ou nas instalações da FPS; e

III. Elogios, nos quais o usuário poderá elogiar a comunidade acadêmica, campus, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

## CAPÍTULO V DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

**Art.7º** São consideradas unidades da FPS, acerca das quais a Ouvidoria receberá reclamações, sugestões e elogios:

I. Instalações Físicas: área de embarque e desembarque, salas de exposição, tutorias, estacionamentos, banheiros, laboratórios, área de convivência, dentre outras;

II. Setores: recepção, central telefônica, ágora, secretaria, cantina, biblioteca, marketing, extensão e pesquisa, tecnologia, ouvidoria, dentre outros;

III. Funcionários Técnico-Administrativos, limpeza/manutenção e Docentes;

IV. Cursos e Coordenadores;

V. Direções Acadêmica e Administrativa.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA - FPS

