

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA



FACULDADE  
CIÊNCIAS MÉDICAS  
UMA INSTITUIÇÃO FELUMA



# SUMÁRIO

---

## CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS .....	04
--	----

## CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO.....	05
---------------------	----

## CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO .....	06
------------------------	----

## CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....	07
------------------------------	----



# CAPÍTULO I

## DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Artigo 1º - A Ouvidoria da FELUMA, vinculada organizacionalmente à Presidência, é um órgão de comunicação com a comunidade, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais.

Artigo 2º - Compete à Ouvidoria:

- I. Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, solicitações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidas pela comunidade.
- II. Acompanhar as providências adotadas pelos setores nos quais a manifestação for encaminhada, se comprometendo a fornecer retorno final ao cliente.
- III. Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada solução.
- IV. Propor aos órgãos administrativos medidas para o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FELUMA.
- V. Propor aos órgãos administrativos a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, visando o aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da FELUMA.
- VI. Estabelecer e divulgar sua rotina de atividades.
- VII. Encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Presidente.

Artigo 3º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

- I. Receber as demandas apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, em casos especiais, se as razões do anonimato forem consideradas justificáveis pela Ouvidoria.
- II. Recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial.
- III. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado.
- IV. Solicitar às instâncias competentes as necessárias diligências, visando o esclarecimento da questão.

- V. Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada no menor prazo possível e com objetividade.
- VI. Orientar tecnicamente a atuação dos demais auxiliares da Ouvidoria.
- VII. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.
- VIII. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- IX. Resguardar o sigilo das informações.
- X. Manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

## CAPÍTULO II

### DA ORGANIZAÇÃO

Artigo 4º - A Equipe da Ouvidoria será constituída por:

- I. Ouvidor, como coordenador geral;
- II. Funcionário técnico-administrativo para auxiliar no atendimento aos usuários;
- III. Outros que se fizerem necessários, mediante designação pelo Presidente.

§ 1º - Caberá ao Ouvidor a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas, nos termos desse regimento;

Artigo 5º - O Ouvidor será designado pelo Presidente da FELUMA.

§ 1º - E permitida a composição da Ouvidoria por docente ou funcionário técnico-administrativo ativo.

§ 2º - Em caso de férias ou afastamento até 60 (sessenta) dias o Ouvidor indicará ao Presidente seu substituto.

6 Artigo 6º - O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante iniciativa do Presidente, ou de qualquer membro da comunidade universitária, através de proposta devidamente fundamentada.

Artigo 7º - Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I. Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;



- II. Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos neste Regimento;
- III. Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV. Outras práticas e condutas que, a critério do Presidente, justifiquem a destituição.

## CAPÍTULO III

### DO FUNCIONAMENTO

Artigo 8º - À Ouvidoria será assegurada plena autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

Artigo 9º - A Ouvidoria será assegurado acesso direto aos docentes, funcionários técnico-administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito da FELUMA, necessários ao desempenho de suas funções.

§ 1º - Os responsáveis por unidades e setores da FELUMA deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, no prazo de 3 (três) dias úteis, prestando informações e esclarecimentos sobre o objeto da solicitação;

§ 2º - O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério da Ouvidoria.

Artigo 10 - O não cumprimento do disposto nos artigos 6º e 7º sujeitará o dirigente de unidade, setor ou funcionário à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Artigo 11 - Todos os dirigentes de órgãos e unidades da FELUMA deverão prestar, quando

solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Artigo 12 - Caberá ao Presidente prover as condições mínimas materiais, financeiras e de pessoal técnico-administrativo, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

## CAPÍTULO IV

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 13 - Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre os mesmos, após conhecimento do Presidente.

Artigo 14 - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se a autoridade competente.

Artigo 15 - O Ouvidor deverá cooperar com as demais Ouvidorias do governo federal, do estadual, do municipal e das demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.