

## **MANUAL DE PROCEDIMENTOS E NORMAS**

### **FACULDADE DE MEDICINA DE BARBACENA-FAME-FUNJOB**

#### **OUIDORIA**

A Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Barbacena - FAME é responsável por receber manifestações como: reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos alunos, ex-alunos, funcionários, cidadãos, outras instituições, entidades, agentes públicos, quanto aos serviços e atendimentos prestados pela Instituição de Ensino.

Através de sua participação e do conhecimento de seus problemas, a FAME poderá aprimorar o padrão de seus serviços no atendimento à comunidade acadêmica e à sociedade em geral.

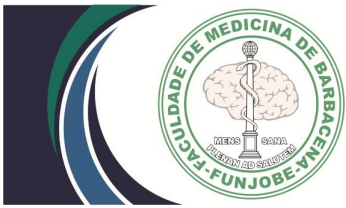
A ouvidoria da FAME é, portanto, um Órgão estratégico, constituindo-se em instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da comunidade acadêmica e da sociedade.

#### **OBJETIVO**

A Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Barbacena tem por finalidade estabelecer mais um canal de comunicação para emissão das opiniões, sugestões, reclamações e problemas referentes à Entidade.

#### **FUNCIONAMENTO**

A Ouvidoria recebe as informações concernentes a reclamações, elogios, sugestões, pessoalmente, por telefone e por e-mail, encaminhando aos Órgãos ou Setores responsáveis, cobrando soluções e respondendo ao estudante ou cidadão, de imediato ou dentro de um prazo razoável. A Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Barbacena tem o compromisso de manter o sigilo das informações prestadas pelos usuários e das informações institucionais fornecidas pela Faculdade, preservando a integridade de todas as partes envolvidas.



## **FUNÇÃO DO OUVIDOR**

- Receber, investigar e analisar as informações, reclamações, críticas, elogios, sugestões e denúncias dos diversos Setores da Faculdade, acompanhando o processo até a solução final;
- Agir com transparência, imparcialidade, integridade e justiça, primando pelos Princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Transparência e Publicidade;
- Encaminhar a questão à área e setores competentes, garantindo sempre uma resposta às questões solicitantes;
- Garantir o direito de resolução do problema, mantendo o usuário informado.
- Exercer apoio administrativo e fazer respeitar a legalidade das normas de sua Instituição e propor sugestões apresentadas pelas demandas, a fim de mudanças e melhoramentos.
- Ouvir sempre que solicitado, qualquer parte reclamante, para diálogo, a fim de conhecer melhor as ideias e sugestões da comunidade acadêmica e da sociedade em geral;
- Manter sempre o sigilo de todos que dependem dos serviços da Ouvidoria, inclusive no que diz respeito às informações que contém dados sujeitos a proteção;

## **LOCAL DE FUNCIONAMENTO**

O Setor da Ouvidoria se encontra instalado e funcionando no mesmo endereço da Faculdade de Medicina de Barbacena ao lado do Almojarifado, sito na Praça Presidente Antônio Carlos, nº08 – Bairro São Sebastião – Barbacena – MG – Cep.36202-336, onde recebe as pretensões ou reclamações, podendo, ser pessoalmente, de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 08:00 às 12:00, por telefone (32) 3339-2960 e por e-mail: [ouvidoria@funjob.edu.br](mailto:ouvidoria@funjob.edu.br) possuindo um grande somatório dos trabalhos e providências realizadas, com o fito de melhores engrandecimentos educacionais e administrativos, primando sempre pela Instituição de Ensino.

## **RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA**

Sérgio Luiz Pereira da Silva