

OUVIDORIA

O que é Ouvidoria?

Segundo a Associação Brasileira de Ouvidoria e Ombudsman, a Ouvidoria é um compromisso que a Administração de um Órgão Público ou de uma Empresa Privada tem de “manter um cidadão que representa outro cidadão”. O foco do ouvidor está no serviço que presta ao atender alguém em suas reclamações, sugestões, críticas e elogios; sua qualidade básica tem que ser a de perceber “a relação que o cidadão tem, com o serviço prestado”.

A Ouvidoria na FMJ

Uma Faculdade de Medicina é, sobretudo, um lugar de vida e ação. A luta pela vida com qualidade, saudável, preocupação primeira dos alunos e professores em sala de aula, razão de ser da Faculdade de Medicina de Juazeiro do Norte, deve se refletir nas ações a curto e a médio prazo da Instituição para com seus alunos e vice-versa. Estes processos requerem diálogo, persistência e profissionalismo. Além do que, para que esses processos se realizem, é necessário que haja consciência crítica e especialmente democrática. Assim é que, na FMJ, o ouvidor deve ser a ponte entre a escola, o professor, o aluno e o funcionário, trazendo à primeira a perspectiva do segundo como clientes interno e externo. Ao captar a perspectiva do cliente externada em reclamações, críticas ou elogios, deve transformá-la em sugestões para melhoria do processo ensino-aprendizagem, do serviço ou do produto, simplificando e facilitando a relação entre as partes.

A ouvidoria deve ser um setor autônomo para que seja um canal efetivo de participação de toda comunidade universitária, escutando as demandas para responder, encaminhar e concluir, com transparência, as possíveis conclusões e soluções das questões apresentadas.

Uma de suas características principais é prevenir conflitos, favorecendo o diálogo interno e buscando as melhores soluções para os problemas que envolvam as pessoas e os mecanismos institucionais, primando pelo respeito e pela qualidade de vida de todos.

Lema da Ouvidoria na FMJ

Valorizar, para o Bem Comum, a Faculdade de Medicina de Juazeiro do Norte, é o critério principal da ouvidoria.

“Fala que nós queremos ouvir...”

História da Ouvidoria na FMJ

A Ouvidoria foi criada na FMJ em março de 2009 por deliberação da Diretoria Geral, a partir de demanda explicitada no relatório da Comissão Própria de Avaliação – CPA, competência 2006-2008:

“Buscando ainda tornar a comunicação da sociedade em geral com a Faculdade o mais eficaz possível, a CPA sugere para o ano de 2009 a criação de uma ouvidoria.

Caberá a ouvidoria fiscalizar a equidade, exatidão e equilíbrio dos serviços prestados pela IES aos seus usuários e a sociedade em geral, avaliando a viabilidade de implementação das sugestões apresentadas, divulgando os elogios e propondo adoção de ações preventivas, solicitando aos departamentos competentes a apuração dos fatos, acompanhando suas soluções com agilidade e imparcialidade. Entendemos que com a implantação de um órgão desta natureza a comunicação entre FMJ, docentes, discentes, colaboradores e sociedade em geral se tornarão cada vez mais eficaz.”

Deliberação da FMJ

Para fins institucionais a FMJ deliberou:

Artigo 1º-Fica criado o Setor de Ouvidoria a Faculdade de Medicina de Juazeiro do Norte, com o objetivo de ouvir os membros da Comunidade da FMJ, propiciando-lhes os encaminhamentos necessários para a proteção e defesa de seus direitos e atuando como agente de mudanças e de integração dos segmentos que compõem a Faculdade.

Artigo 2º-Compete ao Setor de Ouvidoria da FMJ as seguintes atribuições:

- I**-Exercer a função de acolhimento das demandas de todos os estudantes, funcionários e professores;
- II**-Agilizar, de maneira sistemática, a circulação de informações de interesse dos membros da Comunidade, simplificando procedimentos e interagindo com os setores existentes;
- III**-Encaminhar a questão e/ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- IV**-Identificar problemas no atendimento dos membros da Comunidade Universitária;
- V**-Sugerir aos Setores soluções para os problemas identificados;
- VI**-Sugerir a correção de erros ou omissões e abusos cometidos por atos discricionários ou regulamentos viciados, seguindo o Estatuto, o Regimento Geral da Faculdade de Medicina e demais normas vigentes;
- VII**-Atuar na solução e prevenção de conflitos;
- VIII**-Estimular a participação dos membros da Comunidade na fiscalização, melhoria e planejamento da vida acadêmica;
- IX**-Estimular os órgãos e serviços institucionais da FMJ a explicar e informar aos estudantes, funcionários e professores, sobre os procedimentos adotados de forma clara e profissional;
- X**-Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa em todos os segmentos da FMJ.

Artigo 3º-O Setor de Ouvidoria terá um Ouvidor com as seguintes competências:

- I**-Atender e ouvir a todos os membros da Comunidade Universitária com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II**-Fornecer aos membros da Comunidade, usuários do serviço de Ouvidoria, uma resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- III**-Favorecer a integração na FMJ, estimulando a solidariedade e cooperação mútuas para a consolidação de uma Instituição cada vez mais humana;
- IV**-Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da reclamação, evitando sua repetição;
- V**-Propor modificações dos procedimentos para melhoria da qualidade, no atendimento aos membros da Comunidade;
- VI**-Solicitar informações, esclarecimentos e documentação necessária, aos setores da Faculdade, para subsidiar o atendimento e encaminhamento feito pelo Setor;
- VII**-Contribuir de maneira sistemática para o fortalecimento de redes de comunicação e cooperação mútuas;

Artigo 4º-O Ouvidor, no desempenho de suas funções deverá:

- I**-Agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- II**-Resguardar o sigilo das informações;
- III**-Zelar para que os princípios da legalidade, igualdade e impessoalidade sejam sempre respeitados e aplicados no trato das questões que envolvam todos os membros da Comunidade Universitária.

Artigo 5º-O Ouvidor deverá exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir sempre o direito e o respeito à pessoa humana.

§1º No exercício de sua função, poderá o Ouvidor reportar-se diretamente às chefias acadêmicas e administrativas, solicitando-lhes, por escrito, as informações necessárias.

§2º O Ouvidor apresentará relatórios estatísticos semestrais à Diretoria Geral e à Coordenação do Curso com o número de atendimentos realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais observado o sigilo de que trata o inciso II, do Art. 4º desta Deliberação.

§3º Deverão ser mantidas permanentemente atualizadas e divulgadas pelo Ouvidor as informações estatísticas referentes às suas atividades.

Artigo 6º-O Ouvidor exercerá seu mandato pelo prazo de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido, mais uma vez, por igual período.

Artigo 7º-Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação, no Quadro de Avisos da FMJ.

Atendimento:

O atendimento dar-se-á na sala 13, do Núcleo de Apoio Psicopedagógico, no Prédio da Administração. O horário de atendimento será de 2ª a 6ª feira, das 9 às 13 horas e os atendimentos podem ser agendados pelo telefone 3572.7848 ou pelo e-mail ouvidoria@fmj-ce.edu.br.

As reclamações, sugestões, críticas, elogios serão considerados apenas quando observarem as normas éticas de comunicação. Casos avaliados pela Ouvidora como anti-éticos – linguagem inadequado, anti-social, desrespeitoso, ausência de identificação, sem fundamentação clara e concisa, etc. – não serão levados em consideração.

Por um período de 2 anos, podendo ser prorrogado, esse trabalho será executado pela psicóloga Ms. Maria do Carmo Pagan Forti.