



# IPEMED

FACULDADE IPEMED DE CIÊNCIAS MÉDICAS

## **Regulamento da Ouvidoria**

Janeiro de 2016

## **EXPEDIENTE**

### **Presidente**

Antônio de Almeida Lago Filho

### **Diretor de Ensino Médico**

Iure Kalinine Ferraz de Souza

### **Diretora**

Vania Morato

### **Diretor Administrativo e Financeiro**

Fabiano dos Santos Almeida

### **Gerente Acadêmica**

Maíra Tomayno de Melo Dias Azevedo

### **Coordenadora de Curso de Graduação**

Edna Carla da Silva Batista

### **Instituição Mantenedora**

Instituto de Pesquisa e Ensino Médico do Estado de Minas Gerais Ltda. EPP  
Avenida Afonso Pena, 732 – 3º, 4º, 7º, 8º, 10º e 13º andares. Centro.  
Belo Horizonte - MG.  
CEP 30130-003  
Telefone: (31) 3272-7444

### **Instituição Mantida**

Faculdade IPEMED de Ciências Médicas  
End: Av. do Contorno, 2073 – Floresta  
Belo Horizonte – MG.  
CEP 30110-009  
Telefone: (31) 98321.0673

01 / 2016

## SUMÁRIO

|   |          |
|---|----------|
| <b>TÍTULO I NATUREZA E FINALIDADE.....</b>                | <b>2</b> |
| <b>TÍTULO II ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E DIRETRIZES.....</b> | <b>2</b> |
| <b>TÍTULO III DO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....</b>          | <b>5</b> |
| <b>TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>             | <b>5</b> |

## **TÍTULO I**

### **NATUREZA E FINALIDADE**

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED, órgão integrante da estrutura organizacional do IPEMED, vinculado à Reitoria, constitui-se um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar, acompanhar, e responder às críticas e sugestões a respeito dos serviços prestados pelo IPEMED.

§ 1º - A Ouvidoria tem caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Administração da Faculdade, funcionários, alunos, prestadores de serviços, e a comunidade externa. Tem a função de ajudar a transformar em oportunidades as intercorrências surgidas do relacionamento da Instituição com seu cliente, humanizando a relação e buscando o equilíbrio nesse processo.

§ 2º - A Ouvidoria é subordinada ao Presidente da Mantenedora e à Reitoria ou Diretoria Geral da Faculdade;

§ 3º - A Ouvidoria será exercida por Ouvidor, designado por Portaria do Presidente da mantenedora;

§ 4º - A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo, mas trabalha junto aos setores, departamentos e órgãos da Faculdade para solução das demandas e aperfeiçoamento dos processos.

## **TÍTULO II**

### **ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E DIRETRIZES**

Art. 2º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

§ 1º - O Ouvidor pertencerá ao quadro técnico-administrativo ou docente, com notórios conhecimentos sobre o IPEMED, especialmente sobre os cursos, bem como sobre a estrutura e atribuições da IES;

§ 2º - O Ouvidor exercerá suas funções por tempo indeterminado até alteração de sua designação;

§ 3º - O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º - A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 4º - A Ouvidoria terá contato com a comunidade acadêmica e em geral através de meio eletrônico (e-mail e formulário no sítio eletrônico da IES), telefônico, formulário e pessoalmente, com agendamento de reunião.

Parágrafo Único - A Ouvidoria Acadêmica manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º - A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os departamentos (Administrativos, Pedagógicos, Coordenações, entre outros) e demais órgãos da IES, respeitada a sua autonomia.

Art. 6º - Os departamentos e demais órgãos da Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED e da Mantenedora, quando lhes competir, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor, quando juridicamente disponibilizáveis.

§ 1º - Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED que envolva a intervenção da Ouvidoria Acadêmica, a esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinar cópia para o devido registro de casos atendidos.

§ 2º - As solicitações da Ouvidoria deverão ser atendidas no prazo máximo de 3 (três) dias, podendo ser prorrogados por igual prazo, mediante requerimento justificado.

Art. 7º - São atribuições da Ouvidoria Acadêmica:

I - Exercer a função de representante da comunidade junto à Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED;

II – Receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados da Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED, propondo à Direção Acadêmica as medidas cabíveis;

III - Receber, registrar, analisar e encaminhar aos setores competentes informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e acadêmicos praticados pela Faculdade IPEMED de Ciências Médicas – IPEMED;

IV - Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;

V - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

VI - Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;

VII - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;

VIII - Manter controle, acompanhar e requisitar das unidades competentes informações sobre as providências adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;

IX - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

X - Estimular a participação da comunidade na fiscalização dos serviços prestados pela Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED;

XI - Orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia e representação perante a Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED, nos termos previstos no Regimento Interno;

XII - Propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos aos cursos da Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED, tendo em vista as demandas recebidas;

XIII - Requisitar as instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica, necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

XIV- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de comunicação.

XV- Enviar relatório trimestral, a Comissão Própria de Avaliação (CPA); de forma a subsidiar seus procedimentos.

Art. 8º - O Ouvidor apresentará trimestralmente à Direção Geral, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

Parágrafo Único – A Direção Geral dará conhecimento do relatório ao Presidente da Mantenedora.

XVI – O Ouvidor deverá participar, quando convidado ou exigida sua presença, de reuniões de órgãos colegiados como o CONSUP, de forma a contribuir para o desenvolvimento da instituição e seus órgãos internos.

### **TÍTULO III DO ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Art. 9º – A ouvidoria atende por meio eletrônico, telefônico e presencial de segunda a sexta-feira, das 8:00 as 18:00, no prédio da Mantenedora. Mediante agendamento prévio, de segunda à sexta-feira úteis, das 18:00 às 22:00 horas.

### **TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 10º - Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pelo Ouvidor juntamente com a Direção Geral da Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED.

Art. 11º Cabe à da Faculdade IPEMED de Ciências Médicas - IPEMED prover os recursos humanos e materiais necessários ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12º - O presente regulamento entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Belo Horizonte, janeiro de 2016

---

Vania Morato  
Diretora



# IPEMED

FACULDADE IPEMED DE CIÊNCIAS MÉDICAS

## IES | BELO HORIZONTE - MG

Rua Paraíba, 75 - Funcionários  
Belo Horizonte - MG  
CEP: 30130-140  
ies@ipemed.com.br  
(31) 3226-2858

## PÓS-GRADUAÇÃO | UNIDADES

### BELO HORIZONTE - MG

Av. Afonso Pena, 732 - 7º andar  
Centro  
CEP: 30130-003  
contato-mg@ipemed.com.br  
(31) 3272-7444

### SÃO PAULO - SP

R. Dr. Nogueira Martins, 706  
Saúde  
CEP: 04143-020  
contato-sp@ipemed.com.br  
(11) 2276-1266

### SALVADOR - BA

Av. Joaquina, 62  
Comércio - Cidade Baixa  
CEP: 40.015-035  
contato-ba@ipemed.com.br  
(71) 3015-6327

### RIO DE JANEIRO - RJ

Pça Vereador Rocha Leão, 10  
Copacabana  
CEP: 22031-060  
contato-rj@ipemed.com.br  
(21) 2501-5599

### BRASÍLIA - DF

SEPN quadra 509 Bloco B  
1º andar, Ed. CONTAG - Asa Norte  
CEP:  
contato-br@ipemed.com.br  
(61) 3223-0320