

# Ouvidoria

Canal aberto com a  
comunidade FMUSP

## FORMAS DE SE COMUNICAR COM A OUVIDORIA FMUSP

### PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- **DIGITAL**

Acesse o Portal FMUSP e clique na opção “Ouvidoria” ou acesse o link diretamente em:  
**[www.fm.usp.br/ouvidoria](http://www.fm.usp.br/ouvidoria)**

- **PRESENCIAL**

Para sua maior comodidade, agende o seu horário de atendimento por telefone ou solicite agendamento por e-mail (envie um contato para retorno).

Para conhecer com detalhes os serviços oferecidos e a abrangência de atendimento da Ouvidoria FMUSP, acesse:

**[www.fm.usp.br/ouvidoria](http://www.fm.usp.br/ouvidoria)**

## PARA MAIS INFORMAÇÕES

- **TELEFONE:**

55 11 3061 8741

- **E-MAIL:**

[ouvidoria@fm.usp.br](mailto:ouvidoria@fm.usp.br)

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- **8h às 17h**, segunda a sexta-feira.

# A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo é um canal de diálogo entre a comunidade FMUSP e a Instituição, com o objetivo de buscar melhorias contínuas nos processos e serviços oferecidos, atuando em prol da promoção da cidadania.

Você que faz parte da comunidade FMUSP pode se comunicar enviando elogios, denúncias, reclamações, sugestões e também as solicitações não solucionadas pelos canais regulares de atendimento institucional.

Com acolhimento ao manifestante e tratamento qualificado das demandas, a Ouvidoria recebe, analisa, encaminha e monitora as manifestações até o seu encerramento.

A Ouvidoria opera de forma imparcial, impessoal, independente e com autonomia funcional, voltada para o fortalecimento da democracia participativa e zelando pelos interesses legítimos das partes envolvidas.

Atuando em parceria com a Diretoria para o aperfeiçoamento da gestão universitária e satisfação da comunidade FMUSP, a Ouvidoria se apoia nos pilares de sigilo à identidade, discricção, proteção à segurança dos dados e comprometimento ético.

## QUEM PODE BUSCAR A OUVIDORIA?

Membros da comunidade FMUSP como colaboradores, estudantes, pesquisadores, professores, residentes e funcionários terceirizados podem enviar suas manifestações, assim como o público externo, com relação a atividades e ações desenvolvidas pela FMUSP.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **ELOGIO:** expressar satisfação sobre alguma experiência vivida na FMUSP, como um atendimento recebido ou um serviço utilizado.
- **DENÚNCIA:** comunicar prática de ato ilícito, cuja solução dependerá da atuação de órgão interno ou externo à FMUSP (com o devido cuidado de não comunicar denúncia caluniosa ou falsa, o que configura crime segundo a legislação brasileira).
- **RECLAMAÇÃO:** expressar insatisfação sobre alguma experiência vivida na FMUSP, como um atendimento recebido ou um serviço utilizado.
- **SOLICITAÇÃO:** buscar solução para questões que não puderam ser resolvidas pelos canais de atendimento disponíveis no Portal FMUSP.
- **SUGESTÃO:** participar com novas ideias ou propostas de aprimoramento dos serviços prestados pela FMUSP.

## RESUMO DAS FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- **RECEBER** elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões em relação às atividades e ações desenvolvidas pela FMUSP.
- **ACOMPANHAR** todas as manifestações até o seu encerramento.
- **ATUAR** em conformidade com a legislação que regula a matéria e com os princípios constitucionais da administração pública.
- **GARANTIR** a confidencialidade das informações.
- **PROMOVER** mediação e resolução de conflitos quando necessário.
- **PROPOR MELHORIAS** aos serviços e aos processos institucionais.
- **FACILITAR** o canal de diálogo entre a comunidade FMUSP e a Instituição.

## O QUE NÃO FAZ PARTE DAS FUNÇÕES DA OUVIDORIA

Oferecer informação sobre as diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão não é função da Ouvidoria. As informações institucionais referentes a atividades e ações desenvolvidas estão disponíveis, com detalhes, no Portal FMUSP.

# OUVIDORIA FMUSP

Faculdade de Medicina da  
Universidade de São Paulo

Prédio principal • 2º andar • Sala 2340

Av. Dr. Arnaldo, 455 • Cerqueira César  
São Paulo • Brasil • 01246 903

[www.fm.usp.br](http://www.fm.usp.br)