



FUNDAÇÃO BENEDITO PEREIRA NUNES
CNPJ 28 964 252/0001-50

FACULDADE DE MEDICINA DE CAMPOS
Av. Alberto Torres, 217 - Centro
Campos dos Goytacazes RJ. - CEP 28 035-581
Telefone/Fax (22) 2101 2929
E-mail: fmc@fmc.br
Site: www.fmc.br

Reconhecimento pelo Decreto Federal nº 71.814 de 07/02/1973
Recredenciamento pela Portaria nº 707 de 29/05/2012

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Este regulamento disciplina o funcionamento da Ouvidoria, da Faculdade de Medicina de Campos (FMC) e define critérios para o exercício da função de Ouvidor.

CAPÍTULO I

DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADE

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Campos (FMC) é um órgão independente e imparcial ligado à Diretoria Geral e funciona como um canal direto de comunicação entre a FMC e sua comunidade acadêmica (docentes, discentes e corpo técnico-administrativo), assim como a comunidade externa, buscando colaborar com a excelência dos serviços prestados pela FMC em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Parágrafo único - A Ouvidoria da FMC não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da Faculdade e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Campos:

- I – Promover a interação desta Instituição de Ensino Superior (IES) com o seu contexto de inserção;
- II – Constituir-se como canal permanente da relação entre a administração da IES e os docentes, funcionários técnico-administrativos, discentes e comunidade externa;
- III – Detectar pontos de estrangulamento ou de mau funcionamento dos diferentes setores e serviços da IES;

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, abstract shape that appears to be the initials 'F' and 'M' intertwined.

IV – Propiciar célere retorno aos seus interlocutores acerca das demandas registradas;

V – Propiciar a aceleração das soluções para os problemas detectados;

VI – Propor às várias instâncias acadêmico-administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

VII – Sistematizar informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Art. 3º O Ouvidoria da FMC tem como finalidade precípua constituir-se como elemento de contribuição para o aprimoramento da gestão da IES com vistas ao oferecimento de serviços educacionais de qualidade.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA OUVIDORIA DA FMC

Art. 4º A Ouvidoria da FMC está pautada nos princípios da justiça, do bem comum, da democracia, da valorização do ser humano e do desempenho competente, que abrangem:

I – Legitimidade – respeito aos direitos humanos, às instituições e à ordem jurídica em conformidade com as leis morais da sociedade como a justiça e a razão.

II – Impessoalidade – determinação de servir à democracia como um todo e não aos interesses de pessoas que desejam utilizar seus cargos em proveito da promoção pessoal;

III – Verdade – convicção de que as atividades do Ouvidor se fundamentam na verdade que deve ser instaurada pela Instituição em todos os seus procedimentos;



IV – Integração – compreensão de que é imperativo aplicar, de maneira coordenada e convergente, os meios de que a Instituição possa dispor para encontrar as melhores soluções às demandas apresentadas;

V – Tolerância – convicção de que pode significar discordar pacificamente, considerando que a emoção é um fator que diferencia intolerância de discordância respeitosa;

VI – Liberdade de expressão – compreensão da necessidade de aumentar a fluência da informação e de assegurar a liberdade de comunicação como forma de expressão democrática e respeitosa.

VII – Ética – do Ouvidor da FMC, no exercício de suas funções, é exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regimento Geral da FMC.

CAPÍTULO III

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 5º A Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Campos está diretamente subordinada à Direção Geral resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições;

Parágrafo único – Compete à Direção Geral garantir o suporte necessário para o exercício das funções da Ouvidoria, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos e setores da Instituição.

CAPÍTULO IV

DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

Art. 6º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Campos tem as seguintes atribuições:

I – Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;

II – Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;



III – Receber as demandas dos docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos e da comunidade externa, mediante solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da IES para conhecimento e providências, quando necessário;

IV – Estabelecer um horário periódico para atendimento presencial aos que desejarem comunicar-se com a Ouvidoria dessa forma;

V – Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

VI – Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;

VII – Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços prestados;


VIII – Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela IES;

IX – Encaminhar, para estudo da Direção Geral, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

X – Elaborar e encaminhar à Direção Geral relatório mensal e anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da FMC com a comunidade acadêmica e externa, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;

XI – Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pela Direção Geral da IES e que se compatibilizem com suas finalidades.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deve manter, sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos e setores da FMC seja indispensável para solução do problema e atendimento do interessado, ou quando o próprio autor declinar do sigilo.



§ 2º Para o cumprimento do inciso III deste artigo, a Ouvidoria deve manter registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO V

DO CARGO E DO PERFIL DE OUVIDOR

Art. 7º A Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Campos é executada pelo Ouvidor, designado pelo Diretor Geral da Faculdade, com ciência ao Conselho Superior.

Art. 8º O Ouvidor deve pertencer ao quadro de funcionários da mantenedora da Faculdade de Medicina de Campos, ter formação em Curso Completo de Graduação de Nível Superior, devidamente reconhecido, podendo ser funcionário técnico-administrativo ou docente e terá carga horária semanal definida pela Fundação Benedito Pereira Nunes, mantenedora da FMC.

Parágrafo único – Além da formação referida no caput deste artigo o Ouvidor deve ter curso específico de capacitação para ouvidoria e conhecimentos comprovados em ética, informática, especialmente em programas que o habilitem a elaborar relatórios, planilhas e fazer pesquisas na Internet, bem como ter habilidades de relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, liderança, discricção, iniciativa, discernimento, tomada de decisões e boa comunicação.

Art. 9º Para o cargo de Ouvidor é exigido profissional com o seguinte perfil:

I – Formação: graduado em curso de nível superior preferencialmente em efetivo exercício na própria FMC, com reconhecida experiência na Instituição e de notória idoneidade moral.

II – Maturidade: suportar as pressões advindas das próprias características da função;

III – Bom senso: discernir sobre a procedência das informações, reclamações, sugestões e críticas, atuando conforme o momento e necessidade;

IV – Iniciativa: agir rapidamente, demonstrando grande interesse pelo assunto. Ter disposição para evitar que o fato se torne maior que o necessário, agindo de forma sensível e eficaz;



- V** – Tenacidade: capacidade para perseguir seu objetivo na solução de problemas, não desistindo diante dos obstáculos;
- VI** – Espírito empreendedor: gostar de desafios e ser habilidoso e inovador na solução dos problemas apresentados, devendo saber usar os recursos disponíveis para conseguir resultado satisfatório;
- VII** – Sensibilidade: saber colocar-se no lugar do interlocutor, ouvir suas queixas como se ele próprio as estivesse fazendo;
- IV** – Disposição de auto-desenvolvimento: estar em constante processo de crescimento profissional, mantendo-se informado dos mais variados assuntos relacionados à FMC;
- V** – Conhecimento da FMC: conhecer sua missão, visão, valores e objetivos estratégicos da IES, seus produtos e serviços, e as pessoas, percebendo o clima organizacional para detectar como interagir e se integrar.

CAPÍTULO VI

DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 10. Compete ao Ouvidor:

- I** – Garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo máximo de 30 dias a partir do recebimento da demanda;
- II** – Manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;
- III** – Considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da Faculdade de Medicina de Campos;
- IV** – Manter relacionamento com diversos setores da Faculdade de Medicina de Campos voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador das ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;
- V** – Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.



Art. 11. A Ouvidoria da Faculdade de Medicina de Campos utiliza para encaminhamento das demandas recebidas a linha hierárquica institucional, sendo necessário o encaminhamento a Direção Geral para ciência.

Parágrafo único – Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Direção Geral.

Art. 12. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria pode contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da Faculdade de Medicina de Campos, para a qual deve formalizar solicitação fundamentada ao Diretor Geral.

Artigo 13. É garantido ao Ouvidor o direito a voz nos Colegiados Superiores da FMC.

CAPÍTULO VII

DO DESLIGAMENTO DO OUVIDOR

Art. 14. O desligamento do Ouvidor pode ocorrer:

I – Por sua própria solicitação;

II – No caso de deixar de pertencer ao quadro de funcionários da Faculdade de Medicina de Campos/Fundação Benedito Pereira Nunes;

III – Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV – Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo Diretor Geral, respeitado o direito de defesa.

CAPÍTULO VIII

DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 15. A Ouvidoria da FMC tendo como uma das características mais elementares que a mesma seja transparente, personalizada, democrática e de fácil acesso conta com os seguintes canais de comunicação:



- I – Internet: acesso através do site www.fmc.br, link ouvidoria onde pode ser feito o registro de ocorrência;
- II – Caixa de Sugestões: afixadas em áreas públicas da FMC e do Centro de Saúde Escola de Custodópolis (CSEC) onde podem ser feitas sugestões, críticas, solicitações, reclamações e elogios;
- III – Pelo telefone da instituição e ramal próprio do setor com atendimento pessoal pelo Ouvidor;
- IV – Atendimento personalizado: através de contato pessoal com o Ouvidor, na sala da Ouvidoria localizada no prédio da FMC, sendo os horários estabelecidos pela Direção Geral da FMC e FBPN, afixados no setor e especificados no site.
- V – Comunicação através do correio por cartas, telegramas, e outros, a serem encaminhados para a Ouvidoria da FMC no endereço da Faculdade de Medicina de Campos.

CAPÍTULO IX

DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Art 16. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- I – Data de recebimento da demanda;
- II – Tipo de demanda (esclarecimento, reclamação, sugestão, crítica, elogio e denúncia);
- III – Identificação ou Nome do demandante (opcional), que deverá ser mantido em sigilo absoluto;
- IV – Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
- V – Dados para contato com o demandante, quando possível;
- VI – Protocolo de acompanhamento no sistema de controle da Ouvidoria;
- VII – Manifestação apresentada;



VIII – Data do encaminhamento para o Responsável do Setor com cópia para a Direção Geral;

IX – Data da resposta da demanda;

XI – Encaminhamento da resposta ao demandante;

XII – Situação da demanda (em aberto ou finalizada).

Art. 17. O Ouvidor deve encaminhar ao Diretor Geral, mensalmente, para acompanhamento, a relação de todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo os tipos de demanda, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos demandantes.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 19. O Diretor Geral, Coordenadores e Responsáveis pelos diferentes setores que compõem a estrutura organizacional da Faculdade de Medicina de Campos, devem cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Artigo 20. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade de Medicina de Campos, revogando-se as disposições em contrário.

Campos dos Goytacazes, 28 de dezembro de 2018.

Prof. Edilbert Pellegrini Nahn Junior
Diretor Geral da FMC

Prof. Edilbert Pellegrini Nahn Junior
Diretor Geral da FMC