



CAPÍTULO I

Da Natureza, Objetivos e Finalidade

Art. 1º. A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e não acadêmica, através da qual o cidadão pode manifestar, democraticamente, sua opinião acerca dos serviços prestados pela Instituição. As pessoas podem se valer dela para fazer reclamações, denúncias, comentários, dúvidas, elogios, sugestões e propor alternativas que possam melhorar o funcionamento da Faculdade. A Ouvidoria relaciona-se diretamente com os órgãos envolvidos para a busca de soluções e respostas, em âmbito institucional e comunitário, aos que dela se servem.

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

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria:

- I. oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a instituição para o encaminhamento de suas demandas;
- II. receber críticas, analisar as informações, reclamações, denúncias, sugestões, em relação às atividades da Instituição, encaminhadas pela comunidade;
- III. contribuir para o (re)planejamento institucional e o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela Faculdade MEGA;
- IV. proporcionar oportunidades de interação crítica, visando o exame das manifestações, sugestões e reivindicações formuladas e apreciar a procedência das queixas;
- V. agilizar o processo de análise e decisão das demandas recebidas;
- VI. estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;
- VII. assegurar os serviços prestados pela faculdade, o direito à informação, o direito de resolução do problema do usuário, mantendo-o informado do processo; e
- VIII. sugerir medidas de ajustes às atividades administrativas, melhorando o desempenho Institucional.

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Art. 3º. A Ouvidoria da Faculdade MEGA está diretamente subordinada à Direção Acadêmica Financeira, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo Único: Cumpre à Direção Acadêmica Financeira garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos da Instituição.

CAPÍTULO III

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 4º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Faculdade MEGA 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. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;



- IV. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho como docentes, discentes, corpo técnico-administrativo e comunidade externa;
- V. receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da Faculdade para conhecimento e providências, quando necessário;
- VI. dar atendimento presencial periódico;
- VII. acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VIII. documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- IX. 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;
- X. sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela Faculdade;
- XI. encaminhar, para estudo dos setores responsáveis, direta ou indiretamente, 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;
- XII. elaborar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los à Direção Acadêmica Financeira para que sejam usados como ferramenta de gestão;
- XIII. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- XIV. exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Faculdade MEGA e que se compatibilizem com suas finalidades.

§ 1º. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Faculdade seja indispensável pela solução do problema e atendimento do interessado.

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

CAPÍTULO IV Do Cargo de Ouvidor

Art. 5º. A Ouvidoria da Faculdade MEGA será coordenada pelo Ouvidor, designado pelo Diretor Acadêmico Financeiro, com aprovação pelo Conselho Superior.

Art. 6º. O Cargo de ouvidor será para um mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 7º. O Ouvidor deve pertencer ao quadro de funcionários da Faculdade MEGA, ter nível superior, podendo ser servidor ou docente e ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da IES e com a comunidade;

Art. 8º. Compete ao Ouvidor:

- I. garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- 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 MEGA;



IV. manter relacionamento com diversos setores da Faculdade MEGA voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador das ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;

V. cumprir e fazer cumprir o Regulamento.

Art. 9º. A Ouvidoria da Faculdade MEGA utilizará para encaminhamento das demandas recebidas a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único: Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Direção Acadêmica Financeira.

Art. 10º. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da Faculdade MEGA, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada ao Diretor Acadêmico Financeiro.

Art. 11º. Será garantido ao Ouvidor o direito a voz nos Colegiados Superiores da Faculdade.

CAPÍTULO V Do Desligamento do Ouvidor

Art. 12º. O desligamento do ouvidor no curso do mandato ocorrerá:

- I. ao seu pedido;
- II. no caso de deixar de pertencer ao quadro da Faculdade MEGA;
- 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 Conselho Superior, respeitado o direito de defesa.

CAPÍTULO VI Do Atendimento e Demandas Recebidas

Art. 13º. A ouvidoria, para atender seus objetivos deverá prestar atendimento pessoal ou por telefone, por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da IES na Internet, durante 24 horas, todos os dias e por meio de formulários que podem ser depositados em caixas coletoras, destinadas a este fim, disponibilizadas na IES.

Art. 14º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- a) data de Recebimento da Demanda;
- b) tipo de Demanda (esclarecimento, reclamação, sugestão, crítica, elogio e denúncia);
- c) nome do Demandante (opcional) que deverá ser mantido em sigilo absoluto;
- d) categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
- e) dados para contato com o demandante;
- f) protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- g) manifestação apresentada;
- h) data da resposta;
- i) resposta encaminhada ao setor envolvido; e,
- j) situação (ativo ou finalizado).



Art. 15º. O Diretor Acadêmico Financeiro receberá, trimestralmente, para acompanhamento, a listagem das demandas encaminhadas à ouvidoria, contendo os tipos de demanda, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos demandantes.

CAPÍTULO VII Dos Procedimentos Éticos

Art. 16º. Do Ouvidor da Faculdade MEGA, no exercício de suas funções, será 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 IES.

CAPÍTULO VIII Das Unidades Envolvidas

Art. 17º. São consideradas unidades da Faculdade MEGA, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. das instalações físicas da IES, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, Centro de Convivência, dentre outros;
- II. dos setores da IES e seus serviços, como: Protocolo, Central de Atendimento ao Aluno, Secretaria, Biblioteca, Setor de Informática, dentre outros;
- III. das empresas que atuam dentro da IES e seus serviços, como: lanches, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV. dos funcionários técnico-administrativos e docentes da IES, quando a solicitação for direcionada;
- V. dos cursos quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI. da Direção Acadêmica e Financeira e suas Assessorias.

Art. 18º. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, ao Diretor Acadêmico-Financeiro;
- II. no caso de solicitações ligadas a área acadêmica, aos setores Secretaria Acadêmica, Coordenação e outros;
- III. no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da IES e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Direção Acadêmica-Financeira;
- IV. no caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da IES, diretamente à Direção Acadêmica-Financeira;
- V. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Encarregado do Setor;
- VI. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, ao Coordenador do Curso;
- VII. no caso de solicitações ligadas a um curso, ao Coordenador do Curso;
- VIII. no caso de solicitações ligadas às atividades de extensão ao Coordenador do Curso e à Direção Acadêmica-Financeira;
- IX. no caso de solicitações ligadas às atividades do NAE/NAP à Direção Acadêmica-Financeira.

§ 1º. A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º. As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender à Ouvidoria.

§ 3º. Quando procuradas, as unidades devem prestar a informação ou atendimento prontamente com vistas ao cumprimento do prazo que a ouvidoria tem para responder ao solicitante que é de sete dias úteis.



CAPÍTULO IX Da Divulgação

Art. 19º. A Ouvidoria divulga, semestralmente, na sua *home page* os dados gerais dos serviços prestados.

Art. 20º. A divulgação abrange os seguintes dados gerais

I. o número total das demandas recebidas;

II. o movimento das demandas registradas de acordo com cada grupo de usuários;

III. o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax, pelo formulário *on-line* e pelas caixas coletoras.

CAPÍTULO X Das Disposições Gerais

Art. 21º. O Diretor Acadêmico Financeiro, Coordenadores, e dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da Faculdade MEGA, deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Art. 22º. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade MEGA, revogando-se as disposições em contrário.

Belo Horizonte, 21 de fevereiro de 2018.

Ouvidoria
Faculdade MEGA