



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

Da Natureza, Objetivos e Finalidade

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Mega, órgão interno vinculado à Direção Acadêmica, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa. 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 instâncias 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. proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;
- IV. proporcionar oportunidades de interação crítica, visando o exame das manifestações, sugestões e reivindicações formuladas e apreciar a procedência das queixas;
- V. 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; e
- VI. assegurar os serviços prestados pela faculdade, o direito à informação, o direito de resolução do problema do usuário, mantendo-o informado do processo.

CAPÍTULO II

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 3º. 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. acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VII. documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- VIII. elaborar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los à Direção Acadêmica;
- IX. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- X. atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;
- XI. resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização; e
- XII. exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Faculdade MEGA e que se compatibilizem com suas finalidades.

CAPÍTULO III **Do Ouvidor**

Art. 4º. A Ouvidoria da Faculdade MEGA será exercida pelo Ouvidor, designado pelo Diretor Acadêmico Financeiro, com aprovação pelo Conselho Superior.

Art. 5º. O Ouvidor terá mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 6º. Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I – pertencer ao quadro de funcionários da Faculdade MEGA;
- II - ter curso superior completo;
- III – demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização; e
- IV – demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

Art. 7º. São atribuições do Ouvidor:

- I. garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- II. conciliar as necessidades dos demandantes com os objetivos da Faculdade MEGA;
- III. 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;
- IV. encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:
 - a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;
 - b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais;
 - d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados; e
 - e) no caso de denúncias, encaminhá-las aos setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.
- V. informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada;



- VI. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários;
- e
- VII. cumprir e fazer cumprir o Regulamento.

Art. 8º. 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.

CAPÍTULO IV Do Desligamento do Ouvidor

Art. 9º. O desligamento do ouvidor no curso do mandato ocorrerá:

- I. a 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 V Do Atendimento e Demandas Recebidas

Art. 10º. A ouvidoria, para atender seus objetivos deverá prestar atendimento pessoal ou por telefone, nos horários previamente divulgados, por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da IES na Internet, e por meio de formulários que podem ser depositados em caixas coletoras, destinadas a este fim, disponibilizadas na IES.

Art. 11º. 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. 12º. O Diretor Acadêmico 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 VI **Das Unidades Envolvidas**

Art. 13º. 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.

CAPÍTULO VII **Das Disposições Gerais**

Art. 14º. Todos os setores deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Art. 15º. 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