



# **UNIVERSO**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO, FACULDADE E UNIVERSIDADE**

## **Regulamento da Ouvidoria**

**Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte**



---

## Sumário

<b>REGULAMENTO DA OUVIDORIA</b> .....	2
<i>Da Natureza, Objetivos e Finalidade</i> .....	2
<i>Da Vinculação Administrativa</i> .....	2
<i>Da Competência e Atribuições Específicas</i> .....	3
<i>Do Cargo de Ouvidor</i> .....	4
<i>Da Competência do Ouvidor</i> .....	4
<i>Do Desligamento do Ouvidor</i> .....	5
<i>Das Demandas Recebidas</i> .....	5
<i>Dos Procedimentos Éticos</i> .....	6
<i>Das Disposições Gerais</i> .....	6

---

---

**Reitoria**

Wallace Salgado de Oliveira

**Pró-Reitoria de Planejamento e Finanças**

Wellington Salgado de Oliveira

**Pró-Reitoria de Organização e Desenvolvimento**

Jefferson Salgado de Oliveira

**Procurador Institucional**

Leonardo Soares Vianna

**Gestor Acadêmico do EAD**

Diogo Pereira da Silva

**Diretora de Autoavaliação Institucional**

Gabrielle Salgado de Oliveira

**Diretor**

UIRÁ ENDY RIBEIRO

**Assessoria Acadêmica**

ALESSANDRA APARECIDA MACHADO CARLO

**Secretária**

JESSICA RAMOS DOS SANTOS

**Bibliotecária**

MARTA MARIA FREITAS OLIVEIRA

**Núcleo de Apoio Psicopedagógico - NAPS**

NIEGE CELSO VIDAL

**Coordenador dos Laboratórios**

FAGNER JOSE DE CASTRO

MAXIMILIAN MULLER DE OLIVEIRA DA COSTA

**Ouvidoria**

JOÃO FERNANDO COSTA JÚNIOR

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**Presidente**

Alessandra Aparecida Machado Carlo

**Representante do Corpo Docente**

Carla Cristina Campos Ribeiro de Moura

**Representante do Corpo Técnico-Administrativo**

Ana Karla Malheiros Berlezi

**Representante da Coordenação de Cursos**

Patrícia Regina Henrique Peles

**Representante EaD**

João Fernando Costa Junior

**Representante do Corpo Discente**

Kelen Chaene Ferreira Cordeiro

**Representante da Sociedade Civil Organizada**

Abraão Coelho Figueiredo Carvalho

**COORDENADORES DE CURSO**

**Administração**

Camila Teresa Martucheli

**Direito**

Bruno Cesar Fonseca

**Educação Física**

Rosemary Moreira Pouças Martins Teixeira

**Enfermagem**

Gladston dos Santos Silva

**Fisioterapia**

Breno Gontijo do Nascimento

**Medicina Veterinária**

Flávia Ferreira Araújo

**Nutrição**

Helen Cristina Carvalho

**Odontologia**

Rodrigo Caillaux Pereira

**Psicologia**

Patrícia Regina Henrique Peles

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

## CAPÍTULO I

### **Da Natureza, Objetivos e Finalidade**

Artigo 1º A Ouvidoria do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, representada pelos serviços Fale Conosco e Fala Aluno, é um órgão de promoção e defesa dos direitos de discentes, docentes, funcionários técnico-administrativos, comunidade externa, em suas relações com o Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo Único A Ouvidoria não possui caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte e os integrantes das comunidades interna e externa.

Artigo 2º São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte:

- I. Intermediar as relações entre discentes, docentes, funcionários técnico-administrativos, e comunidade externa com a Instituição;
- II. Promover, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, os direitos de grupo vulneráveis ou discriminados;
- III. Desenvolver, junto 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;
- IV. Sistematizar e divulgar informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, contribuindo para o monitoramento e o aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

## CAPÍTULO II

### **Da Vinculação Administrativa**

Artigo 3º A Ouvidoria do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte está diretamente subordinada à Direção do campus, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo Único Cabe à Direção do campus 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

Artigo 4º No exercício de suas funções, a Ouvidoria do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte tem as seguintes atribuições:

I. Dar encaminhamento às demandas provenientes das comunidades interna e externa e buscar solução junto aos setores competentes;

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

III. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes garantindo o direito de resolutividade e mantendo os interessados informados do trâmite dos processos;

IV. Promover e divulgar suas ações, visando à melhor consecução de seus objetivos;

V. Receber as requisições formuladas por membros da comunidade universitária, mesmo aquelas sem identificação, neste caso, se justificáveis as razões do anonimato e aceitas pela Ouvidoria, encaminhando-as a quem for de direito;

VI. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão à Reitoria no prazo de 3 (três) dias após a sua ciência;

VII. Promover necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise;

VIII. Atender o requisitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

IX. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

X. Encaminhar, para estudo da administração, 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;

XI. Elaborar e submeter à aprovação de Conselho Universitário relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;

XII. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte 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 do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte seja indispensável pela solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º Para o cumprimento do inciso III deste artigo, 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**

Artigo 5º A Ouvidoria do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte será coordenada pelo Ouvidor, designado pelo Reitor do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte.

Parágrafo Único Caberá ao Diretor do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte garantir a infraestrutura e material necessário para seu pleno funcionamento.

Artigo 6º O Ouvidor deve pertencer ao quadro de funcionários do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, ter nível superior, podendo ser funcionário técnico-administrativo ou docente.

#### CAPÍTULO V

### **Da Competência do Ouvidor**

Artigo 7º 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 e a missão institucional do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte;
- IV. Manter relacionamento com diversos setores do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte voltado para o fortalecimento da cidadania;
- V. Orientar as ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;
- VI. Cumprir e fazer cumprir este Regulamento.

Artigo 8º A Ouvidoria do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte 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 Geral.

Artigo 9º No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria poderá contar com a colaboração de docentes e técnico-administrativos do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada ao Diretor Geral.



## CAPÍTULO VI

### **Do Desligamento do Ouvidor**

Artigo 10 O desligamento do ouvidor no curso do mandato ocorrerá:

- I. Ao seu pedido;
- II. No caso de deixar de pertencer ao quadro do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte;
- 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 Universitário, respeitado o direito de defesa.

## CAPÍTULO VII

### **Das Demandas Recebidas**

Artigo 11 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 ou denúncia);
- c) Nome do Demandante (opcional) que deverá ser mantido em sigilo absoluto;
- d) Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, 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).

Artigo 12 O Diretor Geral receberá, semestralmente, 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 VIII

---

## **Dos Procedimentos Éticos**

Artigo 13 Do Ouvidor do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, 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 instituição.

### CAPÍTULO IX

## **Das Disposições Gerais**

Artigo 14 O Diretor Geral, demais Diretores, Gestores e dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Artigo 15º Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, revogando-se as disposições em contrário.