



REGULAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DA FUNDEG E DE SUAS ESCOLAS MANTIDAS

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E SEUS OBJETIVOS

Artigo 1. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, objetivos, funcionamento e responsabilidades das atividades desenvolvidas pelo serviço atinente ao Sistema de Ouvidoria da Fundação Educacional Guaxupé – FUNDEG, e de suas escolas mantidas (Centro Universitário – UNIFEG e Colégio Dom Inácio de Educação Básica).

§ 1º. Para fins de identidade documental e aplicação das atividades de Ouvidoria, no presente Regulamento, a FUNDEG, o UNIFEG e o Colégio Dom Inácio serão doravante identificadas como “INSTITUIÇÕES”.

§ 2º. Para fins de entendimento e aplicação do presente Regulamento de Ouvidoria, a FUNDEG tem a Diretoria Executiva da FUNDEG e seu Diretor Presidente como instâncias máximas deliberativas sobre a matéria, no que couber a FUNDEG.

§ 3º. Para fins de entendimento e aplicação do presente Regulamento de Ouvidoria, o UNIFEG tem a Reitoria e seu Magnífico Reitor como instâncias máximas deliberativas sobre a matéria, no que couber ao UNIFEG.

§ 4º. Para fins de entendimento e aplicação do presente Regulamento de Ouvidoria, o COLÉGIO DOM INÁCIO tem a Reitoria e seu Diretor(a) como instâncias máximas deliberativas sobre a matéria, no que couber ao COLÉGIO DOM INÁCIO.

Artigo 2. A Ouvidoria da FUNDEG e de suas escolas mantidas é um órgão de assessoramento administrativo, que atua como elo de ligação entre a comunidade externa e as instâncias das INSTITUIÇÕES, visando assegurar o aperfeiçoamento de suas ações institucionais, a contínua melhoria dos seus processos internos, promover a transparência institucional e estimular o ambiente de gestão democrático-participativo.

Artigo 3. São objetivos da Ouvidoria das INSTITUIÇÕES:

- I. Assegurar a participação da comunidade nas INSTITUIÇÕES, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações a partir do sistema de Ouvidoria, afetas aos diversos aspectos das INSTITUIÇÕES, com o fim de contribuir para o aperfeiçoamento da gestão administrativa-operacional;
- III. Fortalecer os princípios da democracia participativa;



- IV. Incentivar o controle social para o exercício da cidadania;
- V. Atuar como instrumento para melhoria da qualidade de serviços prestados por parte das Instituições;
- VI. Garantir ao cidadão o direito à informação e à transparência dos atos institucionais.

Artigo 4. A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Atuar como mediadora de relacionamentos responsivos entre as demandas recepcionadas e as áreas técnicas envolvidas;
- II. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- III. Atuar na prevenção de conflitos;
- IV. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- V. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VI. Resguardar o sigilo das informações;
- VII. 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.

CAPÍTULO 2 DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Artigo 5. Compete à Ouvidoria:

- I – Receber e dar o devido encaminhamento às informações, reclamações, às sugestões, às críticas, aos elogios, às denúncias, ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade interna ou externa, através dos canais de comunicação regulamente instituídos;
- II – Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o manifestante informado do processo;
- III – Atuar na prevenção e solução de conflitos, atinentes às demandas recepcionadas no âmbito da Ouvidoria;
- IV – Agir com ética, integridade e imparcialidade diante dos registros recepcionados pela Ouvidoria;



Fundação Educacional Guaxupé

Fundação Educacional de Direito Privado com Fins Filantrópicos
Mantenedora do Centro Universitário UNIFEG e do Colégio Dom Inácio de Educação Básica
Av. Dona Floriana, 463 – Centro – Guaxupé/MG – CEP: 37800-000
Fone: (35) 3551-5267 – www.unifeg.edu.br



- V – Propor aos órgãos competentes, quando solicitado por esses, a implementação de medidas administrativo-operacionais, cabíveis nos termos da legislação vigente;
- VI – Atuar, por deliberação dos órgãos competentes, como instrumento mediador em conflitos de interesse e divergências internas, sem qualquer poder de arbitragem, atendidas as normas internas e a legislação vigente;
- VII – Encaminhar relatórios periódicos de suas atividades aos órgãos competentes;
- VIII – Promover a divulgação da Ouvidoria e suas formas de operação;
- IX – Atuar em prol da assertividade de procedimentos e condutas realizadas por parte da comunidade interna das Instituições;
- X – Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, fruto das demandas recebidas pela Ouvidoria, mantendo o autor interessado pela demanda devidamente informados, no que couber;
- XI – Instruir procedimentos de atendimento e resposta aos autores das demandas recebidas pela Ouvidoria, em conformidade com as normas operacionais estabelecidas e aprovadas pelos órgãos competentes;
- XII – Atuar em apoio à Comissão Própria de Autoavaliação Institucional (CPA) das escolas mantidas (UNIFEG e COLÉGIO DOM INÁCIO), a partir das solicitações requeridas pela referida Comissão Própria de Autoavaliação;
- XIII – Exercer outras competências que venham a ser determinadas pelos órgãos competentes;

Artigo 6. A Ouvidoria tem as seguintes atribuições, sem prejuízo das responsabilidades advindas de suas competências:

- I. Recepcionar as demandas nas formas e condições estabelecidas no presente Regulamento e dar conhecimento das mesmas aos órgãos e instâncias envolvidas com as temáticas das solicitações registradas;
- II. Atuar como facilitador e tradutor das demandas recebidas, em virtude de relacionamento entre as instituições e o interessado;
- III. Pautar-se por rigoroso cumprimento responsivo junto às demandas, restringindo seus textos, instruções, e mediação em rigorosa e estrita conformidade com as deliberações e instruções oriundas dos órgãos e instâncias competentes, que foram demandadas pelos manifestantes interessados;



Fundação Educacional Guaxupé

Fundação Educacional de Direito Privado com Fins Filantrópicos
Mantenedora do Centro Universitário UNIFEG e do Colégio Dom Inácio de Educação Básica
Av. Dona Floriana, 463 – Centro – Guaxupé/MG – CEP: 37800-000
Fone: (35) 3551-5267 – www.unifeg.edu.br



- IV. Manter o sistema de Ouvidoria em pleno, regular e contínua ordem, organização e funcionamento, bem como zelar pela guarda, manutenção, assiduidade e controle dos registros das demandas e respostas, em conformidade com os prazos e condições definidas no presente regulamento;
- V. Efetivar os registros de respostas dos órgãos e instâncias internas, junto ao sistema de Ouvidoria, mediante autorização e conferência dos respectivos órgãos demandados e respondentes, sendo vetado qualquer registro na forma de ofício;
- VI. Outras eventuais atribuições que venham a ser determinadas pelos órgãos e instâncias competentes;

Artigo 7. No exercício das atribuições e competências previstas nos artigos anteriores do presente regulamento, a Ouvidoria deverá, obrigatoriamente:

- I – Recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial;
- II – Recusar, como objeto de apreciação, quaisquer demandas de natureza anônima, sem identificação completa junto ao formulário eletrônico *on line*;
- III – Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, com notificação ao requerente.
- IV – Atender o manifestante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade.
- V – Agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça, evitando qualquer tipo de pré-julgamento diante das demandas registradas;
- VI – Agir em conformidade com os fundamentos de direitos humanos, do respeito à diversidade étnico-cultural e de gêneros, da inclusão social e em atendimento à legislação em vigor;
- VII – Zelar pelos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade e da eficiência;
- VIII – Resguardar o sigilo das informações e da identidade do manifestante;

CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

=====

Fundação Educacional Guaxupé - FUNDEG
Regulamento do Sistema de Ouvidoria FUNDEG-UNIFEG-COLÉGIO DOM INÁCIO – 2017



Artigo 8. A Ouvidoria será constituída através da função de Ouvidor(a), com função precípua de assessoramento técnico-administrativo, cujo contrato de trabalho regido será pelas normas da CLT- Consolidação das Leis do Trabalho e demais legislações afetas ao exercício da função.

§ único. O exercício da função de Ouvidor(a) requer e exige os seguintes requisitos mínimos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores das INSTITUIÇÕES e com a comunidade;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

Artigo 9. O exercício da função de Ouvidor será de até 2 (dois) anos contínuos, permitida uma única recondução sucessiva.

Artigo 10. O Ouvidor será designado e/ou destituído através de ato assinado, conjuntamente, pelo Diretor Presidente da FUNDEG e pelo Reitor do UNIFEG.

§ único. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor(a):

- I. Perda do vínculo institucional com a instituição;
- II. Prática de atos que extrapolem sua competência nos termos estabelecidos por este regulamento e demais instâncias competentes;
- III. Descumprimento das obrigações definidas neste regulamento;
- IV. Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- V. Inadequação para com o exercício da função, diante das diretrizes estabelecidas pelas instâncias e órgãos competentes;
- VI. Identificação de registros e demandas que tenham sido induzidas a partir das atitudes da Ouvidoria ou mediante incentivo da Ouvidoria. A orientação usuários para a realização de registros e demandas na Ouvidoria não se confunde com indução ou incentivo a registros.

Artigo 11. A Ouvidoria será dirigida por uma Ouvidora ou Ouvidor indicado e nomeado, conjuntamente, pelo Diretor Presidente da FUNDEG e pelo Reitor do UNIFEG, com a atribuição



Fundação Educacional Guaxupé

Fundação Educacional de Direito Privado com Fins Filantrópicos
Mantenedora do Centro Universitário UNIFEG e do Colégio Dom Inácio de Educação Básica
Av. Dona Floriana, 463 – Centro – Guaxupé/MG – CEP: 37800-000
Fone: (35) 3551-5267 – www.unifeg.edu.br



de executar os procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer canal de comunicação.

§ 1º. O cargo de Ouvidor é de livre provimento por deliberação conjunta entre o Diretor Presidente da FUNDEG e do Reitor do UNIFEG, concedendo-se preferência para indicação, nomeação e posse de funcionário técnico-administrativo ou docente que já se encontre em efetivo exercício na FUNDEG, há pelo menos 2 (dois) anos ininterruptos;

§ 2º. O exercício do cargo de Ouvidor é vedado a ocupantes que exerçam representação sindical, que participe de qualquer comissão interna (como titular ou suplente) ou que exerçam funções e encontrem-se respondendo a processo administrativo interno que se identifiquem em conflito com as atribuições e condutas éticas exigidas para o exercício da função de Ouvidor;

§ 3º. Os órgãos competentes deverão prover condições de trabalho e espaço físico adequado para a execução de suas atividades;

§ 4º. Em caso de ausência temporária do titular da Ouvidoria por motivo de férias ou tratamento de saúde, responderá pela Ouvidoria o assistente administrativo indicado pela Ouvidora ou Ouvidor em acordo com os órgãos competentes;

§ 5º. O Ouvidor reporta suas atividades hierarquicamente à Presidência da FUNDEG e ao Reitor das escolas mantidas, no que couber. Eventuais conflitos de exercícios de função que possam ocorrer fruto da dupla hierarquia de reporte, serão dirimidas pelo Reitor do UNIFEG;

§ 6º. A remuneração financeira do Ouvidor, quando recair sobre indicação e posse de funcionário ou docente já regularmente contratado e em efetivo exercício pela FUNDEG, será realizada na forma de gratificação de função, no valor de até um salário mínimo mensal, a critério do Reitor do UNIFEG, e que será acrescida aos salários e remunerações do cargo principal ocupado pelo candidato selecionado.

Artigo 12. Para o desenvolvimento de suas atribuições, a Ouvidoria contará com apoio administrativo e operacional das áreas e órgãos que compõem a estrutura organizacional das instituições, em conformidade com a disponibilidade das equipes e dos processos operacionais, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e imagem pessoal.

Artigo 13. O funcionamento da Ouvidoria atenderá às seguintes diretrizes:

- I. Recepcionar as demandas e manifestações de interessados, nas formas e condições e classificações estabelecidas no presente Regulamento;
- II. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações e demandas recepcionadas para que possam manifestar suas posições e opiniões;



- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as instruções e prazos que serão dispensados para o atendimento da demanda junto às unidades envolvidas;
- IV. A Ouvidoria deverá encaminhar resposta conclusiva aos manifestantes requerentes no prazo de até 20 dias úteis, contados a partir do registro da demanda, podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis quando a manifestação envolver solicitação da área e do órgão inicialmente demandado ou quando se fizer necessário o envolvimento de outras áreas e órgãos distintos daquele inicialmente demandado;
- V. Elaborar relatórios semestrais sobre as demandas e respostas realizadas pela Ouvidoria e encaminhá-los à apreciação dos órgãos e instancias competentes, para que sejam eventualmente utilizados como ferramenta e instrumento de gestão;
- VI. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII. Sugerir às instâncias administrativas medidas e operacionais, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento das Instituições;

Artigo 14. O acesso do cidadão à Ouvidoria deverá ser facilitado de todas as maneiras possíveis, através de formulários eletrônicos disponíveis e hospedados na internet, nos sites das INSTITUIÇÕES, ou mediante atendimento presencial personalizado previamente agendado e registrado.

Artigo 15. Para o pleno exercício de suas competências, a Ouvidoria contará com sistema eletrônico para registro de demandas, no qual deverão ser obrigatoriamente registradas as informações necessárias para o processamento da manifestação e o encaminhamento de resposta ao cidadão.

§ 1º. Independentemente da forma pela qual sejam os fatos comunicados à Ouvidoria, a manifestação sempre deverá ser objeto de preenchimento do formulário eletrônico, sendo considerada nula qualquer demanda que não encontre-se registrada e instruída através do referido preenchimento do formulário eletrônico, mesmo quando houver atendimento pessoal do Ouvidor ao manifestante. É vedada a Ouvidoria recepcionar e dar provimento a quaisquer outras formas de recebimento de demandas diversa do formulário eletrônico.

§ 2º. O documento eletrônico constituirá a fase inicial da manifestação, que será direcionado às áreas competentes, até a resposta final ao requerente;

§ 3º. Será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas poderão, a critério do Ouvidor ou Ouvidora, ser encaminhadas para os escalões diretamente envolvidos,

=====



cumprindo a estes informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário;

§ 4º. A área, objeto do questionamento, deverá devolver a demanda de Ouvidoria com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias a contar de seu recebimento. Caso seja necessária a circulação por setores diversos do inicial, o prazo máximo não poderá ultrapassar os 15 (quinze) dias até seu retorno à Ouvidoria;

§ 5º. Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, com respostas individualizadas aos demandantes;

§ 6º. A Ouvidoria deverá encaminhar resposta ao cidadão imediatamente quando dispuser, ou no prazo de até 20 dias, contados a partir do registro da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias quando a manifestação envolver área diferente da inicial.

Artigo 16. É vedada à Ouvidoria a apuração de denúncias ou a tomada de providências decorrentes de processos administrativos instalados a partir de manifestações cadastradas.

Artigo 17. Quando constatado que a manifestação do cidadão decorreu de informações insuficientes ou incorretas, será reforçada a comunicação sobre as rotinas internas.

Artigo 18. É expressamente vedada a participação da equipe de Ouvidoria como defensores dativos em processo administrativo, comissões investigativas preliminares, comissão de sindicância e atividades de fiscalização de contratos ou auditorias externas e internas.

Artigo 19. Os registros do sistema de Ouvidoria são classificados de acordo com as seguintes categorias:

- I. **Informações:** manifestações ou recepções de registros que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre os serviços prestados pelas instituições ou procedimentos por elas adotados;
- II. **Reclamações:** manifestações ou registros de desagrado ou protestos acerca dos serviços prestados pelas instituições, decorrentes de uma ação ou omissão;
- III. **Críticas:** manifestações ou recepção de registros que explicitem uma opinião desfavorável e que devem ser interpretadas como oportunidades de aprimoramento dos serviços e condutas prestadas pelas INSTITUIÇÕES. As críticas que venham acompanhadas de propostas de soluções receberão atendimento prioritário no conjunto das demais;



Fundação Educacional Guaxupé

Fundação Educacional de Direito Privado com Fins Filantrópicos
Mantenedora do Centro Universitário UNIFEG e do Colégio Dom Inácio de Educação Básica
Av. Dona Floriana, 463 – Centro – Guaxupé/MG – CEP: 37800-000
Fone: (35) 3551-5267 – www.unifeg.edu.br



- IV. **Elogios:** manifestações ou registros que exaltam as boas qualidades e performances do atendimento ou a satisfação para com os serviços prestados, gerando o reconhecimento das instituições e o cumprimento de seus objetivos;
- V. **Sugestões:** manifestações ou registros que proponham alterações ou modificações de procedimentos adotados pelas instituições, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- VI. **Denúncias:** manifestações ou registros, devidamente identificados, que visam dar conhecimento de irregularidades ou atos que descumpram normas legais, tornando-se necessária a imediata comunicação aos órgãos e instâncias competentes, que deverão apreciar a matéria, a autenticidade e veracidade e que devem ser apuradas na forma deliberada pelas instâncias competentes;

Artigo 20. O sistema de Ouvidoria deverá atribuir ícones representativos nos formulários eletrônicos, referentes a cada uma das categorias descritas no presente artigo, com a finalidade de instruir sensorialmente a natureza da demanda do manifestante (requerente).

Artigo 21. As formas de acionamento do sistema de Ouvidoria, por parte dos potenciais interessados, serão feitas diretamente através de registro no site das INSTITUIÇÕES, mediante preenchimento de formulários eletrônicos, respeitando-se as seguintes condições:

§ 1º. O sistema de Ouvidoria, para atender seus objetivos, deverá prestar atendimento, exclusivamente através do formulário eletrônico *on line*, disponível no *site* das instituições na Internet, durante 24 horas, todos os dias, e, em caso de necessidade, poderá solicitar, mediante prévio agendamento, atendimento pessoal, a ser realizado por parte do Ouvidor, com registro da agenda de atendimento.

§ 2º. Será garantido o sigilo do nome e demais dados e informações pessoais dos usuários do sistema de Ouvidoria.

Artigo 22. Todas as solicitações e registros do sistema de Ouvidoria serão documentados em ordem cronológica, em cujos registros devem constar os seguintes itens, sem prejuízo de outros que venham a ser constituídos:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta da demanda;
- III. Nome do solicitante/requerente;
- IV. Endereço, telefone, e-mail do solicitante/requerente;
- V. Forma de contato mantido: pessoal ou através de formulário on-line,
- VI. Tipo de demanda, de acordo com as categorias definidas no presente regulamento;
- VII. Conteúdo da demanda (situação narrada);
- VIII. Tratamento e encaminhamento do fluxo da demanda aos órgãos e instâncias competentes;



Fundação Educacional Guaxupé

Fundação Educacional de Direito Privado com Fins Filantrópicos
Mantenedora do Centro Universitário UNIFEG e do Colégio Dom Inácio de Educação Básica
Av. Dona Floriana, 463 – Centro – Guaxupé/MG – CEP: 37800-000
Fone: (35) 3551-5267 – www.unifeg.edu.br



Artigo 23. O acesso ao registro das demandas do sistema de Ouvidoria, bem como aos formulários on-line, é de caráter restrito e sigiloso e somente podem ser acessados e consultados mediante autorização do órgão ou instância competente.

Artigo 24. O sistema de Ouvidoria, através do Ouvidor(a), elaborará relatório mensal devidamente assinado, informando aos órgãos e instancias competentes a qual se reporta, o perfil das demandas recebidas e seus encaminhamentos e soluções.

Artigo 25. A Ouvidoria divulga, semestralmente, na sua *home page* os dados gerais dos serviços prestados, informando os seguintes dados gerais:

- I. o número total das demandas recebidas;
- II. o movimento das demandas registradas de acordo com cada categoria de registro, e o perfil das soluções e encaminhamentos, identificadas como atendidas, não atendidas, encerradas e em andamento;
- III. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente ou através de formulário *on line*;
- IV. Outras eventuais formas que venham a ser adotadas e aprovadas pelos órgãos e instâncias competentes.

Artigo 26. São consideradas para fins de instrução das atividades operacionais do sistema de Ouvidoria, bem como de instrução a seus potenciais usuários demandantes, para fins de registros e ocorrências das demandas junto as INSTITUIÇÕES, as seguintes unidades e atividades correlatas:

- I. Da Fundação Educacional Guaxupé - FUNDEG, como entidade mantenedora:
 - a. Gestão contábil, financeira, orçamentária e patrimonial;
 - b. Gestão de contratos, convênios, parcerias institucionais e editais afetos à entidade Mantenedora, na condição de provedora de recursos para o pleno funcionamento de suas escolas mantidas;
 - c. Gestão de filantropia (concessão de bolsas de estudos) e gestão de certificação de entidade beneficente de assistência social;
 - d. Gestão de programas governamentais firmados pela entidade mantenedora (PROUNI, FIES e outros);
 - e. Gestão de Recursos Humanos e contratos de trabalho;
 - f. Gestão de serviços terceirizados de apoio às suas atividades fins (cantina, livraria, estacionamento, fotocópias, dentre outros);



- g. Gestão e prestação de contas e informações aos órgãos públicos vinculados à regular operação de suas atividades;
- h. Escolha, indicação e nomeação dos membros da reitoria das escolas mantidas;
- i. Outras atividades definidas nos estatutos e regimento interno da entidade mantenedora.

II. Do Centro Universitário – UNIFEG, como instituição de ensino superior:

- a. Gestão e controle das ofertas dos cursos de nível superior (graduação, pós-graduação e extensão);
- b. Gestão do calendário letivo e dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação, pós-graduação e de extensão;
- c. Gestão e controle dos processos e critérios de avaliação de desempenho didático-pedagógico e científico dos alunos em seus cursos;
- d. Gestão do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI;
- e. Gestão das informações de natureza acadêmico-científica e didático-pedagógica para o Ministério da Educação;
- f. Gestão das ofertas de prestação de serviços de natureza científico-comunitária e profissional;
- g. Execução da peça orçamentária disponibilizada pela entidade mantenedora ao UNIFEG;
- h. Execução e controle sobre os contratos de prestação de serviços educacionais de alunos do UNIFEG;
- i. Gestão das atividades de manutenção e operacionalização do campus e das atividades didático-pedagógicas e de ensino aprendizagem;
- j. Gestão de contratos, convênios, parcerias institucionais, intercâmbios de mobilidade acadêmica e editais afetos à processos de ensino-aprendizagem e de desenvolvimento das atividades de pesquisa, ensino e extensão;
- k. Gestão de processos seletivos de ingresso de alunos nos cursos de graduação, pós-graduação e extensão;
- l. Gestão da infra-estrutura que abrange: salas de aulas, laboratórios didáticos e de ensino, bibliotecas, ambulatórios médicos, clínicas, núcleos de apoio ao estudante, plataformas digitais, produção de material didático, sistema de segurança e portarias, zeladoria e limpeza do campus, sistemas de tecnologia da informação, sistemas de telefonia, centros de convivência, praças de alimentação, sala de professores, dentre outros;



- m. Gestão do corpo docente, discente e técnico-administrativo-operacional, vinculados às atividades didático-pedagógicas e científicas do UNIFEG;
- n. Gestão de comitês, núcleos e coordenadorias de programas acadêmico-científicos, administrativo-pedagógicos e outros congêneres;
- o. Gestão de sala de matrículas;
- p. Gestão financeira de matrículas e dos contratos de prestação de serviços atinentes à clientela do UNIFEG;
- q. Gestão dos serviços de comunicação institucional e publicitário-propagandística do UNIFEG;
- r. Gestão da produção científica e de seus veículos de publicização (revistas, anais, etc.);
- s. Outras atividades definidas nos estatutos e regimento interno do Centro Universitário UNIFEG.

III. Do Colégio Dom Inácio de Educação Básica, como instituição de educação básica:

- a. Gestão e controle das ofertas dos níveis de ensino afetos à educação básica;
- b. Gestão do calendário letivo e dos projetos pedagógicos dos níveis de ensino;
- c. Gestão e controle dos processos e critérios de avaliação de desempenho didático-pedagógico e científico dos alunos em seus níveis de ensino;
- d. Gestão das informações de natureza acadêmico-científica e didático-pedagógica para a Secretaria de Estado da Educação e demais órgãos competentes que legislam sobre a educação básica;
- e. Execução da peça orçamentária disponibilizada pela entidade mantenedora ao Colégio Dom Inácio;
- f. Execução e controle sobre os contratos de prestação de serviços educacionais de alunos do Colégio Dom Inácio;
- g. Gestão das atividades de manutenção e operacionalização do campus e das atividades didático-pedagógicas e de ensino-aprendizagem;
- h. Gestão de contratos, convênios, parcerias institucionais, intercâmbios de mobilidade acadêmica e editais afetos à processos de ensino-aprendizagem e de desenvolvimento das atividades afetas à educação básica;
- i. Gestão de processos seletivos de ingresso e matrículas de alunos nos distintos níveis de ensino da educação básica;
- j. Gestão da infra-estrutura que abrange: salas de aulas, laboratórios didáticos e de ensino, bibliotecas, ambulatórios médicos, núcleos de



- apoio ao estudante, plataformas digitais, produção de material didático, sistema de segurança e portarias, zeladoria e limpeza do campus, sistemas de tecnologia da informação, sistema de telefonia, centros de convivência, praças de alimentação, sala de professores, dentre outros;
- k. Gestão do corpo docente, discente e técnico-administrativo-operacional, vinculados às atividades didático-pedagógicas e científicas do Colégio Dom Inácio;
 - l. Gestão de comitês, núcleos e coordenadorias de programas acadêmico-científicos, administrativo-pedagógicos e outros congêneres;
 - m. Gestão de sala de matrículas e de relacionamento com pais, tutores e responsáveis legais;
 - n. Gestão financeira de matrículas e dos contratos de prestação de serviços atinentes à clientela do Colégio Dom Inácio;
 - o. Gestão dos serviços de comunicação institucional e publicitário-propagandística do Colégio Dom Inácio;
 - p. Outras atividades definidas no regimento interno do Colégio Dom Inácio de Educação Básica.

Artigo 27. Para instruir suas ações e operações e fornecer respostas para os demandantes, a Ouvidoria deverá se dirigir às seguintes instâncias, dentro de cada uma das unidades e atividades a elas concernentes, adotando-se o seguintes critérios:

I – Da Fundação Educacional Guaxupé como entidade mantenedora, as solicitações e registros da Ouvidoria deverão ser encaminhadas ao Diretor Presidente para ciência e deliberação.

II – Do Centro Universitário – UNIFEG, como instituição de ensino superior, mantida pela FUNDEG, as solicitações e registros da Ouvidoria deverão ser encaminhadas atendendo às seguintes diretrizes:

- a. Solicitações ligadas à infra-estrutura física, tecnológica, de processos de compras e suprimentos, de segurança, zeladoria, limpeza e demais operações e atividades afetas à área administrativa, de recursos humanos (equipes profissionais vinculadas às áreas de atividades técnico-administrativas), de manutenção predial e das instalações, de gestão financeira de contratos e serviços deverão ser dirigidas ao Pró-Reitor Administrativo e de Recursos Humanos, para ciência e deliberação;
- b. Solicitações ligadas à organização didático-pedagógica, de processos de ensino-aprendizagem, de atendimentos de alunos e professores, de avaliação de desempenho escolar de alunos, de programas de pesquisa e iniciação científica, de intercâmbio de estudantes, dos serviços de biblioteca, secretaria acadêmica e coordenadorias de cursos (graduação, pós-graduação



Fundação Educacional Guaxupé

Fundação Educacional de Direito Privado com Fins Filantrópicos
Mantenedora do Centro Universitário UNIFEG e do Colégio Dom Inácio de Educação Básica
Av. Dona Floriana, 463 – Centro – Guaxupé/MG – CEP: 37800-000
Fone: (35) 3551-5267 – www.unifeg.edu.br



e extensão, nas modalidades presenciais e à distância), e demais atividades correlatas e afetas aos processos didático-pedagógicos e de recursos humanos (equipes profissionais de docentes e técnicos-administrativos vinculadas às áreas pedagógicas), deverão ser dirigidas ao Pró-Reitor Acadêmico, para ciência e deliberação.

III – Do Colégio Dom Inácio, como instituição de Educação Básica, mantida pela FUNDEG, as solicitações e registros da Ouvidoria deverão ser encaminhadas atendendo às seguintes diretrizes:

- a) Solicitações ligadas à organização didático-pedagógica, de processos de ensino-aprendizagem, de atendimentos de alunos e professores, de avaliação de desempenho escolar de alunos, de programas de pesquisa e iniciação científica, de intercâmbio de estudantes, dos serviços de biblioteca, secretaria acadêmica e coordenadorias de cursos (graduação, pós-graduação e extensão, nas modalidades presenciais e à distância), e demais atividades correlatas e afetas aos processos didático-pedagógicos e de recursos humanos (equipes profissionais de docentes e técnicos-administrativos vinculadas às áreas pedagógicas), deverão ser dirigidas ao Diretor(a) do Colégio Dom Inácio, para ciência e deliberação.

§ 1º. As demandas de Ouvidoria atinentes ao Colégio Dom Inácio, que se enquadrarem nas atividades indicadas no item a do inciso II do presente artigo deverão ser encaminhadas conjuntamente à Pro-Reitoria Administrativa e de Recursos Humanos do UNIFEG e à Diretoria do COLÉGIO DOM INÁCIO, para ciência e deliberação conjuntas.

§ 2º. No âmbito da entidade mantenedora FUNDEG é de exclusiva prerrogativa de seu Diretor Presidente a decisão de abertura e instalação ou não de processos administrativos, sindicâncias internas e demais atividades e inquéritos de natureza investigativa, que possam se originar de demandas registradas na Ouvidoria, sendo vedada a participação de membros da Ouvidoria nos referidos inquéritos de natureza investigativa. Fica também reservado a exclusividade do Diretor Presidente na definição e nomeação de membros componentes de inquéritos e procedimentos administrativos investigativos;

Artigo 28. Todas as demandas de registros da Ouvidoria, afetas às escolas mantidas da FUNDEG (UNIFEG e Colégio Dom Inácio), deverão ser encaminhadas para conhecimento do Magnífico Reitor, inclusive sendo reservado a este, quando assim deliberar, a prerrogativa de decidir em última instância acerca das respostas e dos encaminhamentos e soluções apresentados por parte dos Pró-Reitores do UNIFEG e da Diretoria do Colégio Dom Inácio.

§ único. No âmbito das escolas mantidas pela FUNDEG (UNIFEG e Colégio Dom Inácio) é de exclusiva prerrogativa do Reitor a decisão de abertura e instalação ou não de processos administrativos, sindicâncias internas e demais atividades e inquéritos de natureza investigativa, que possam se originar de demandas registradas na Ouvidoria, sendo vedada a

=====



participação de membros da Ouvidoria nos referidos inquéritos de natureza investigativa. Fica também reservado a exclusividade do Reitor na definição e nomeação de membros componentes de inquéritos e procedimentos administrativos investigativos.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 29. Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo requerente, em virtude de disposições legais, regulamentares ou estatutárias, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação necessária ao correto procedimento a ser observado em situações da espécie questionada, bem como a fonte legal, regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

Artigo 30. Ressalvada a natureza jurídica privada da Fundação Educacional Guaxupé e suas escolas mantidas, caberá ao Ouvidor, no que couber e se adequar, instruir os órgãos, as instâncias e autoridades máximas da FUNDEG, do UNIFEG e do Colégio Dom Inácio, nas ocasiões em que se constatar procedimentos internos oriundos de demandas extraídas dos registros do sistema de Ouvidoria que conflitar, ferir ou violar as políticas, normas e regras de *Compliance* vigentes na Fundação Educacional Guaxupé e suas escolas mantidas, bem como conflitar, ferir ou violar, no que couber, os fundamentos da Lei Anticorrupção e Antiterrorismo, constantes da Lei Federal nº 12.846/13, que foi regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.420/15, ou outras que venham a sucedê-la.

Artigo 31. O profissional que exercer a função de Ouvidor(a), conforme prescrito no presente regulamento, deverá manter sigilo absoluto das informações a que teve acesso durante o exercício de sua função, durante dois anos após deixar de exercer a referida função, ou mesmo que venha, eventualmente, a se desligar ou ser desligado do referido exercício de função, sob pena de responder judicialmente por quebra de sigilo e outros fatos que possam comprometer a integridade, a credibilidade e a imagem das INSTITUIÇÕES e da própria Ouvidoria.

Artigo 32. Para fins de desenvolvimento e implantação de todo o sistema eletrônico de operação das atividades de Ouvidoria, fica definido o prazo de até 12 (doze) meses, contados a partir da data de aprovação e início de vigência do presente Regulamento, para que a Diretoria da FUNDEG e a Reitoria das escolas mantidas assegurem o efetivo início das plenas e completas atividades do sistema de Ouvidoria definido no presente Regulamento.

Artigo 33. O presente Regulamento poderá ser modificado com anuência e aprovação da Diretoria da FUNDEG e da Reitoria das escolas mantidas.

Artigo 34. Os casos omissos ou aqueles nos quais pairarem dúvidas acerca da aplicação do presente regulamento, serão dirimidos pelo Diretor Presidente da FUNDEG como entidade mantenedora, no que lhe couber, quando matérias afetas a entidade mantenedora; e por parte



do Magnífico Reitor quando a matéria for afeta às escolas mantidas (UNIFEG e Colégio Dom Inácio).

Artigo 35. O presente REGULAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DA FUNDEG E DE SUAS ESCOLAS MANTIDAS entra em vigor a partir desta data, revogando-se as disposições em contrário.

Dê-se ciência aos interessados. Publique-se.

Guaxupé/MG, 10 de agosto de 2017.

José Renato de Souza Vianna Almeida
Diretor Presidente FUNDEG

Prof. Dr. Reginaldo Arthus
M. Reitor UNIFEG

Prof. Me. Antonio Carlos Pereira
Pró-Reitor Acadêmico UNIFEG

Prof. Me. André Luis de Andrade Melo
Pró-Reitor Administrativo e de Recursos Humanos UNIFEG

Profa. Esp. Juliana Cristina Costa
Diretora do Colégio Dom Inácio