



UNIVERSO

CENTRO UNIVERSITÁRIO, FACULDADE E UNIVERSIDADE

Manual de Apoio Discente

Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte

Sumário

1. POLÍTICAS DE APOIO AO DISCENTE	2
1.1 Nível de Gestão de Curso	2
1.2 Nível de Direção	3
1.3 Nível de Registros Acadêmicos	4
1.4 Nível Financeiro	5
1.5 Nível de Enriquecimento Acadêmico	6
1.6 Nível de Nivelamento	6
1.7 Nível de Monitoria	6
1.8 Nível Psicopedagógico - Atendimento do Núcleo de Apoio Psicossocial	6
1.9 Políticas de Acompanhamento do Egresso	7
2. INFRAESTRUTURA DE APOIO AO DISCENTE	9
3. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL COM OS ALUNOS	11
3.1 Ciclo Avaliativo da CPA quanto aos alunos	11
3.2 Divulgação dos Resultados	12
3.3 Sistema de Auto avaliação dos Cursos	13
4. NÚCLEO DE APOIO PSICOSSOCIAL - NAPS	14
4.1 Relatório de Atendimentos Realizados pelo NAPS	16
5. PROGRAMA DE NIVELAMENTO E BOAS-VINDAS	18
6. PROGRAMA DE BOLSAS DE MONITORIA	19
6.1 EDITAL DE MONITORIA	19
6.2 FLUXOGRAMA DA MONITORIA	22
6.3 MODELO DE PLANO DE ATIVIDADE DE MONITORIA	22
7. OUVIDORIA	26
7.1 REGULAMENTO DA OUVIDORIA	27

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

Antônio Sávio de Resende

Representante do Corpo Docente

Carla Cristina Campos Ribeiro de Moura

**Representante do Corpo Técnico-
Administrativo**

Alessandra Aparecida Machado Carlo

**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**

Maria Leocadia Ferreira Resende

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

1. POLÍTICAS DE APOIO AO DISCENTE

O apoio ao discente está implantado em diferentes níveis, uma vez que o Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte tem como premissa que o aluno é o centro de todo o processo acadêmico e administrativo. Neste prisma, desenvolve o atendimento ao discente objetivando:

- A conscientização dos seus direitos e deveres como universitário em formação para um profissional competitivo para atuar no mercado de trabalho na área em que optou.
- O incentivo para o estudo independente e autônomo culminando na responsabilidade para uma educação continuada.
- O desenvolvimento de habilidades tecnológicas que o tornem apto à pesquisa e ao domínio de Tics que o tornem atualizado.
- A assimilação da cultura da avaliação, reconhecendo esta como um processo de melhoria e crescimento profissional individual e institucional.
- O acompanhamento do seu desenvolvimento acadêmico incentivando a obtenção do melhor desempenho e evitando o prolongamento da conclusão do curso, através do atendimento Núcleo de Psicologia Aplicada (NPA) e do Núcleo de Apoio Psicossocial (NAPS).
- O amparo em suas necessidades psicopedagógicas através do atendimento do Núcleo de Apoio Psicossocial, desenvolvendo habilidades de autogestão no seu processo de formação profissional e superação de dificuldades que surjam no decorrer do processo aprendizagem.
-

Este atendimento se dá em diferentes níveis.

1.1 Nível de Gestão de Curso

O Apoio Pedagógico ao discente é feito pelos gestores de curso:

- Através de horários dedicados pelo gestor para recepção de discentes;
- Reuniões periódicas com os representantes de turma;
- Organização de semana didático-pedagógica semestral;
- Uso das redes sociais com grupos de alunos para incentivo e informações das atividades de pesquisa, extensão e ensino;
- Uso de Grupos de Whatsapp com representantes de turma;
- Atendimento aos protocolos acadêmicos.

Os colegiados de curso também podem se reunir para discutir demandas acadêmicas dos alunos quando necessário, convocados pelos gestores de curso.

O gráfico dos atendimentos feitos às demandas dos alunos através de requisições no protocolo do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, demonstra o acompanhamento sistematizado do atendimento aos alunos realizado pelos gestores de curso:



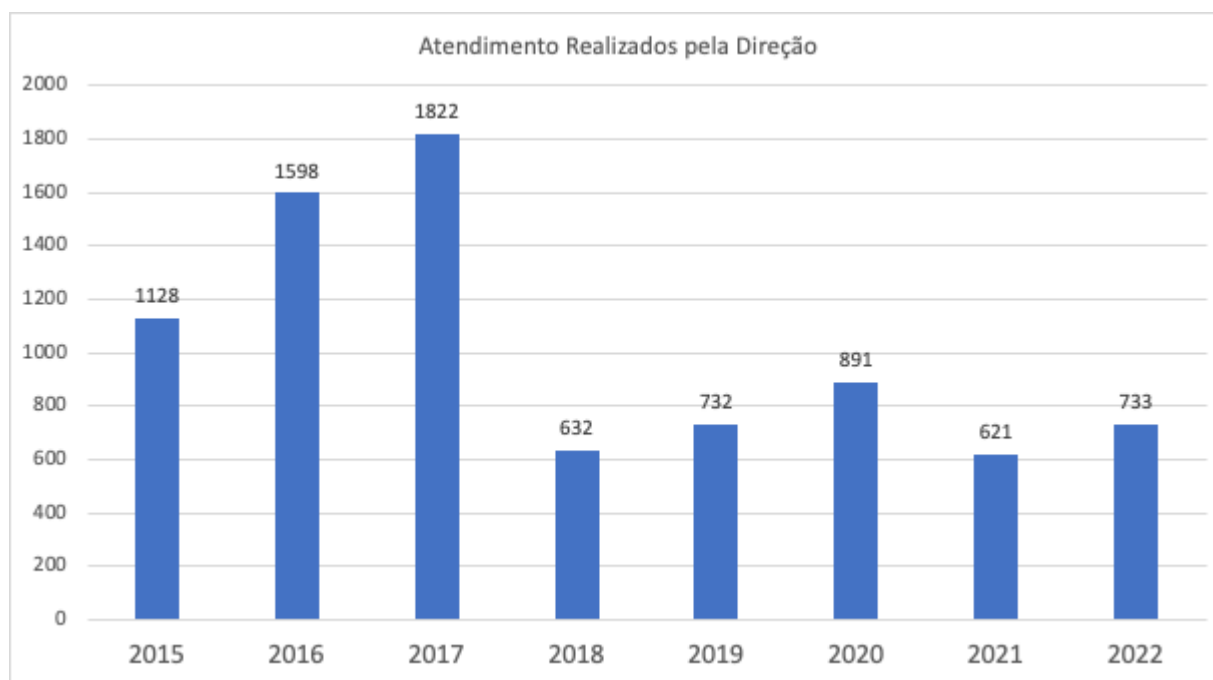
1.2 Nível de Direção

O atendimento ao discente é feito pela Direção do Campus e suas assessorias:

- Através de horários dedicados para reunião com discentes;
- Reuniões periódicas com colegiado de cursos;
- Uso das redes sociais com grupos de alunos para incentivo e informações das atividades de pesquisa, extensão e ensino;
- Reuniões com o Diretório Acadêmico;
- Atendimento aos protocolos acadêmicos.

A Direção Geral conta com assessorias administrativas, jurídica, marketing, pesquisa e extensão e de pós-graduação.

O gráfico dos atendimentos feitos às demandas dos alunos através de requisições no protocolo do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, demonstra o acompanhamento sistematizado do atendimento aos alunos realizado pela Direção e Assessorias administrativas, extensão, pós-graduação, pesquisa e financeira:



1.3 Nível de Registros Acadêmicos

A secretaria acadêmica está disponível nos três turnos de funcionamento do campus, orientando quanto os registros acadêmicos, calendário escolar, oportunidades legais para organização do Plano de Estudo e outras intercorrências pedagógicas inerentes ao processo ensino-aprendizagem.

A Coordenação de Turno, também está presente em todos os turnos de funcionamento das atividades acadêmicas, auxilia na comunicação, sendo o elo de integração entre o corpo discente e corpo docente, gestão de curso e direção.

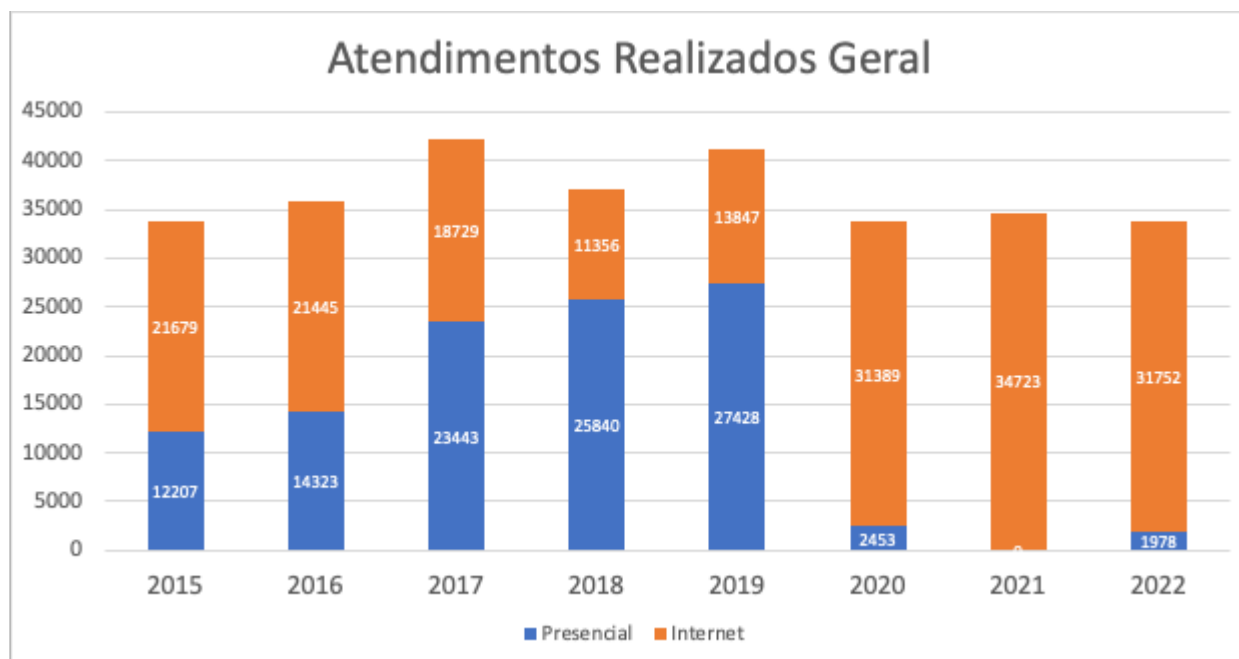
A direção, por sua vez, funciona em sala específica e de fácil acesso aos discentes. O estudante conta, ainda, com um ambiente virtual denominado ESPAÇO DO ALUNO, dentro do Portal do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, onde pode realizar várias atividades:

- Acessar documentos institucionais, tais como, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Projeto Pedagógico Institucional (PPI), Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e Manual Informativo do Aluno (MIA).
- Participar da Pesquisa "Ouvindo o Aluno", promovida pela Comissão Própria de Avaliação - CPA.
- Realizar atividades de Nivelamento.
- Verificar o Calendário Letivo e Datas de provas.
- Acessar o sistema da Biblioteca, podendo consultar periódicos, reservar títulos e renovar empréstimos.
- Consultar histórico Financeiro.
- Solicitar documentos através da Secretaria Online.
- Realizar matrícula online e acessar seu Plano de Estudos.

- Acompanhar seu aproveitamento acadêmico.

O gráfico dos atendimentos feitos às demandas dos alunos através de requisições no protocolo do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, demonstra o acompanhamento sistematizado do atendimento aos alunos realizado pela secretaria do campus, e demonstra ainda que a cultura de requisições utilizando os Totens de Atendimento e o Espaço do Aluno vem aumentando.

Nos anos de 2020 e 2021, devido à pandemia de Covid-19, os atendimentos foram efetuados através da Web (Internet), pelo Espaço do Aluno.



1.4 Nível Financeiro

O Departamento Financeiro presta atendimento ao corpo discente, orientando-o quanto às oportunidades de financiamento de seu curso, quer por programas institucionais como o Projeto Talento, o Bolsa Monitoria, Bolsa de Iniciação Científica, o Bolsa Esporte, o Exame de bolsa para atender aos discentes com alto nível de carência socioeconômica, e ainda em programas governamentais como o FIES a nível federal. É preocupação, também, deste departamento a orientação para que o aluno não perca prazos e nem deixe de cumprir o calendário específico destes programas, bem como, prestar todas as informações necessárias para o sucesso do discente. Todos os alunos do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte contam com algum tipo de bolsa, a saber:

- Bolsas do Projeto Talento que variam de 50-70%
- Bolsas Assistenciais do Exame de Bolsas de 100%
- Bolsas Esporte de 80%
- Bolsas de Monitoria de 65%
- Bolsas de Iniciação Científica de 70-80%

1.5 Nível de Enriquecimento Acadêmico

O discente conta com profissional especializado na biblioteca para auxiliá-lo na pesquisa didática e na escolha de títulos para seu estudo independente, incentivando-o no enriquecimento e aprofundamento de seus estudos.

Além disso, o aluno poderá buscar para enriquecimento de seu currículo qualquer disciplina de qualquer curso ofertado pelo Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte na modalidade presencial e à distância.

1.6 Nível de Nivelamento

O Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte disponibilizará, em ambiente virtual, atividades de Nivelamento em Língua Portuguesa e Matemática Básica. Serão, também, disponibilizadas atividades de preparação para o ENADE, com o objetivo de revisão de conteúdos, ampliação do capital cultural e atualização de conhecimentos.

Apoio acadêmico, em horário diferente da sala de aula serão realizados como apoio extraclasse pelos professores de horário integral e/ou através de atividades de extensão desenvolvidas durante o período letivo, com ampla divulgação entre os discentes.

1.7 Nível de Monitoria

O Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte oferece o programa de bolsas de monitoria anualmente, como forma de apoio acadêmico aos discentes através de alunos-monitores, que auxiliarão os professores de algumas disciplinas no processo de aprendizagem, em horário diferente da sala de aula e principalmente através de fóruns e grupos de discussão online.

A oferta de bolsas de monitoria se dará através de editais de monitoria, publicados anualmente, com exames de proficiência. Os alunos aprovados contarão com bolsa durante o período da monitoria e deverão cumprir com o plano de trabalho da monitoria acordado com os professores. A escolha das disciplinas elencadas se dará pelos colegiados de curso.

1.8 Nível Psicopedagógico - Atendimento do Núcleo de Apoio Psicossocial

Considerando que o processo ensino-aprendizagem muitas vezes se confronta com problemas oriundos da vida em sociedade, o corpo discente conta ainda com o suporte do Núcleo de Apoio Psicossocial (NAPS) no apoio psicopedagógico para o enfrentamento e busca de soluções para suas dificuldades.

O NAPS poderá encaminhar casos para o Núcleo de Psicologia Aplicada se julgar necessário acompanhamento psicológico especializado.

1.9 Políticas de Acompanhamento do Egresso

O acompanhamento do egresso representa um dos parâmetros utilizados para a avaliação da qualidade acadêmica do ensino, ministrado pela instituição e, por isso, o Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte realizará o acompanhamento de egressos a fim de adequar seu Projeto Pedagógico às demandas e necessidades da sociedade. Conscientes da importância desse acompanhamento, a gestão do curso mantém contato com os egressos que estão atuando no mercado e os mesmos são convidados a participar de eventos do curso, apresentando sua atuação, propostas de trabalho e experiências na área de formação. A instituição tem uma política de acompanhar o egresso visando a:

- Identificar o engajamento no mercado de trabalho.
- Avaliar a coerência entre os conteúdos e habilidades ofertadas e sua aplicabilidade no mercado.
- Diagnosticar interesse de pós-graduações.
- Para efetivar estes objetivos, o Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte promove as seguintes ações:
 - Convite aos ex-alunos para participar semestralmente dos eventos do curso, buscando a constante atualização da área e o estreitamento da relação com os ex-alunos.
 - Pesquisa para identificar o engajamento no mercado de trabalho e diagnosticar interesse para oferta de pós-graduação, esta com a participação efetiva da C.P.A.
 - Incentivo aos ex-alunos no sentido de contar sua história de ingresso no mercado de trabalho, através da ferramenta, Conte-nos seu Sucesso! Disponível no espaço do aluno.
- Selecionar egresso para composição do quadro docente, sempre que possível.

O acompanhamento do egresso é um dos parâmetros utilizados para a avaliação da qualidade acadêmica e, por isso, o Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte realiza o acompanhamento de egressos a fim de adequar seu Projeto Pedagógico às demandas e necessidades da sociedade.

Desde 2015 os cursos de graduação do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte fazem o acompanhamento do Egresso através de pesquisas, bem como realiza diversas atividades com os egressos no campus.

Além das pesquisas realizadas pela CPA, para acompanhar seus egressos conta, hoje, com a estratégia de coletar dados de forma virtual através do espaço do aluno no item “Conte-nos Seu Sucesso”, onde o egresso poderá contar um pouco de sua trajetória acadêmica e como esta contribuiu para sua vida profissional. A instituição tem uma política de acompanhar o egresso visando a:

- Identificar o engajamento no mercado de trabalho.
- Avaliar a coerência entre os conteúdos e habilidades ofertadas e sua aplicabilidade no mercado.
- Diagnosticar interesse de pós-graduações.

Através da Comissão Própria de Avaliação – CPA estabelece-se canal de comunicação com alunos egressos do curso de graduação, na medida em que os mesmos são convidados a se manifestarem, por meio das pesquisas sobre o ano de sua formatura, se cursaram pós graduação e, se estão atuando na área.

Desde o 2º semestre de 2016, as gestões de cursos, mantêm ativados os antigos grupos de WhatsApp, que passaram a ser denominados “Formandos xº/201x” para que a comunicação com os egressos seja mantida com a divulgação de cursos, palestras e outros eventos acadêmicos para os quais são convidados a participar como expectadores ou palestrantes, professores. Grupos de E-Mail List também são mantidos com os egressos para convidar para cursos de extensão, pós-graduação e outras atividades acadêmicas.

Periodicamente são realizados eventos que contam com a participação de Egressos. Desde o 2º semestre de 2016, podemos colecionar as seguintes atividades:

- Palestras com Ex-Alunos;
- Aula da saúde – Palestras sobre a vida acadêmica e profissional
- Atividade: Café Jurídico com egressos
- Atividade de Destaque: Encontro Mineiro de Educação Física – Anual
- Café de Negócios
- Roda de Conversas
- Encontro com Egressos
- Convite aos ex-alunos para participar semestralmente dos eventos dos cursos
- Incentivo aos ex-alunos no sentido de contar sua história de ingresso no mercado de trabalho, através da ferramenta, Ex-Aluno Conte-nos seu Sucesso! Disponível no espaço do aluno.
- Selecionar egresso para composição do quadro docente, sempre que possível.

2. INFRAESTRUTURA DE APOIO AO DISCENTE

O Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte possui espaços especializados, implantados com as respectivas normas de funcionamento, utilização e segurança voltados para o atendimento dos discentes. Atendem às principais áreas e seus cursos, com equipamentos adequados aos espaços físicos, quantitativo de alunos e exigências curriculares.

GABINETES QUE ATENDEM OS ALUNOS:

- Gabinete da Reitoria / Administração Superior
- Gabinete para Direção Geral
- Assessorial da Direção
- Gabinete dos Gestores de Curso
- Gabinete para Professores em Regime Integral
- Gabinete para Extensão
- Gabinete para Pós-Graduação
- Gabinete para Ensino à Distância e Tutores
- Salas de Atendimento ao Aluno

ESPAÇOS DE ATENDIMENTO E APOIO AO ALUNO:

- Secretaria Acadêmica, com 10 posições de atendimento posições de atendimento simultâneo
- Financeiro com 4 posições de atendimento simultâneo;
- Protocolo de Registro Acadêmico com 3 posições de atendimento simultâneo;
- Computadores para Auto-Atendimento no Protocolo;
- Gabinete para Ensino à Distância e Tutores
- Central de Estágios
- Totens de Auto-Atendimento
- Núcleo de Apoio Psicossocial - NAPS
- Núcleo de Psicologia Aplicada - NPA
- Núcleo de Prática Jurídica - NPJ
- Ambulatório de Avaliação Nutricional
- Clínica Médica Veterinária
- Clínica Odontológica

ESPAÇOS DE ALIMENTAÇÃO E CONVIVÊNCIA:

- Espaço de Convivência
 - Refeitório
 - Cantina
-

- Construção da nova cantina

SALAS DE REUNIÕES:

- Sala de reuniões ampla com Datashow
- Sala de reuniões
- Sala de NDE e Colegiado

BIBLIOTECA:

- Biblioteca ampla, com ar-condicionado ecológico;
- Espaços de estudo em grupo
- Espaços de estudo individual
- Totens de auto-atendimento
- Computadores para pesquisa e consulta

Toda a infraestrutura disponibilizada pela instituição atende de um ponto de vista global e sistêmico aos aspectos de qualidade dos equipamentos relativos ao número total de usuários, acessibilidade, condições de limpeza, iluminação, manutenção e normas de segurança.

O Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte possui infraestrutura de acessibilidade tais como:

- Piso tátil;
- Rampas de acesso;
- Elevadores;
- Banheiros adaptados;
- Guichês adaptados;
- Sinalização em Braille;
- Corrimão de segurança;
- Cadeira de rodas;
- Cadeiras para destros e canhotos
- Cadeiras para pessoas com mobilidade reduzida;
- Etc.

O descritivo pormenorizado das políticas, programas e infraestrutura de acessibilidade estão descritos no documento “Políticas e Infraestrutura de Acessibilidade”.

Os laboratórios, biblioteca, núcleos de práticas jurídicas e clínica escola possuem regulamentação própria, disponíveis nos setores específicos correspondentes.

3. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL COM OS ALUNOS

O planejamento e a avaliação dos processos de gestão do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, tanto nos parâmetros administrativos como acadêmicos, são compromissos institucionais assumidos pela IES, visando a atender os referenciais de qualidade estabelecidos. Assim, a cultura de avaliação institucional é anterior à exigência a Lei do SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior) e seus resultados são reconhecidos como indicadores de gestão para o estabelecimento de metas e prioridades para a alocação de investimentos.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA), efetivamente implantada em razão do disposto na Lei 10.861/2004 que instituiu o SINAES, se constitui como órgão essencial para a promoção na melhoria da qualidade do trabalho acadêmico e dos diversos serviços prestados pela IES.

Cabe à CPA conduzir e compartilhar os resultados das pesquisas nos diferentes níveis hierárquicos da instituição, com a apresentação dos relatórios gerais e comparativos e participar de discussão de resultados.

Sistematicamente, todos os resultados e análises proferidos pela CPA cumprem um roteiro de discussão e divulgação. Primeiramente, com os Diretores da Administração Superior, seguidas de apresentação dos relatórios no Conselho Administração Superior - CAS e envio dos relatórios aos diversos segmentos da instituição. A partir daí os relatórios passam a ser discutidos no âmbito das diretorias e demais níveis de gestão.

À época dos planejamentos semestrais, que ocorrem no início de cada semestre, os relatórios da avaliação fazem parte do conjunto de elementos referenciais para discussão e propostas de ações.

3.1 Ciclo Avaliativo da CPA quanto aos alunos

O ciclo avaliativo da CPA compreende pesquisas com alunos, ingressantes, egressos, professores e funcionários.

QUANTO as pesquisa realizadas COM ALUNOS:

Pesquisa sobre os Aspectos Socioeconômicos e Culturais dos Alunos Ingressantes: Essa pesquisa tem como objetivo conhecer o Perfil Socioeconômico e Cultural dos alunos que ingressam na IES através de Processo Seletivo, oriundos de transferências, Portadores de Diploma e Alunos do EaD (100%). É realizada duas vezes ao ano, uma vez que a Instituição trabalha com o regime semestral em todos os cursos, havendo, portanto, duas entradas anuais. Os dados são coletados através de formulário eletrônico disponibilizado no site da Instituição - "Espaço do Aluno";

Pesquisa Ouvindo o Aluno - Avaliação do Desempenho Docente: Realizada anualmente no mês de maio por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site da Instituição - "Espaço do Aluno", é o momento em que todos os alunos são convidados a avaliar aspectos didático-pedagógicos de cada um dos seus professores no semestre. Os resultados dessa avaliação são disponibilizados pela CPA à Direção do Campus e Gestores de Cursos na forma de relatórios e cada professor em particular, recebe das mãos do Gestor de seu Curso, os resultados referentes à sua avaliação. Estes resultados são entregues no mês de julho durante o período de Planejamento

Acadêmico quando o Gestor de Curso tem a oportunidade de discuti-los com cada professor;

Pesquisa Ouvindo o Aluno – Avaliação da Gestão, Infraestrutura e Serviços: Pesquisa realizada anualmente no mês de outubro sendo o momento em que os alunos avaliam os serviços, a gestão e a infraestrutura disponibilizados pela Instituição por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site da Instituição – “Espaço do Aluno”;

Pesquisa Ouvindo o Aluno – EaD 100%: Pesquisa realizada anualmente no mês de maio por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site da Instituição – ‘Espaço do Aluno’ que tem por objetivo conhecer a avaliação que os alunos do EaD fazem a respeito de aspectos relacionados aos Estudos, Comunicação, Atendimento, Infraestrutura, Material Didático e Imagem do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte;

Pesquisa Ouvindo o Egresso – presencial e EaD 100%: Pesquisa realizada de dois em dois anos que tem por objetivo conhecer a atuação dos Egressos do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte junto à sociedade local e no mercado de trabalho, bem como conhecer o quanto o curso realizado foi útil. Os dados são coletados através de formulário eletrônico que é acessado em um link enviado por e-mail para os Egressos;

3.2 Divulgação dos Resultados

A CPA faz uso constante dos seguintes canais de comunicação:

1. Blog do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte
2. Espaço do Aluno
3. Espaço do Professor
4. Painel eletrônico situado no hall dos blocos A1 e B1
5. No Espaço de Convivência
6. No ponto eletrônico dos funcionários
7. No refeitório dos funcionários
8. Murais dos cursos
9. E-mail Direto
10. Panfletagem
11. Site do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte
12. Grupos de WhatsApp

13. Exposição no bloco B1 e A1
14. Reuniões com os Funcionários Administrativos
15. Reuniões com colegiado de cursos
16. Reuniões com os docentes
17. Reuniões com Representantes de Turma

3.3 Sistema de Auto avaliação dos Cursos

O Sistema de Auto Avaliação dos Cursos é parte integrante do Programa de Gestão Acadêmica descrito anteriormente. Realizada em reuniões periódicas e através de pesquisas desenvolvidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), o sistema de Auto Avaliação abrange as situações abaixo descritas.

- Reuniões com discentes: ocorrem semestralmente com os representantes de turma eleitos ao início de cada período letivo, quando são discutidas as questões referentes ao andamento do curso e às estratégias do Gestor na condução do mesmo. Os assuntos abordados nas reuniões com os representantes discentes são encaminhadas para as reuniões realizadas com a presença de todos os Gestores de Curso e outros setores administrativos, sob a presidência da Direção do Campus, havendo a participação das demais autoridades superiores quando necessário. Essas reuniões têm por objetivo divulgar as políticas e propostas institucionais, fazendo parte de suas pautas todas as questões administrativas e pedagógicas dos cursos oriundos das reuniões com docentes e discentes, além de aspectos de capacitação e motivação dos Gestores. Dentre os objetivos destes encontros está ainda oportunizar a integração entre as diferentes instâncias administrativas do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte.
- Análise Curricular: promove uma atitude permanente de reflexão, reformulação e atualização curricular de forma a direcionar todo o exercício docente.
- Avaliação Docente e Discente: analisa desempenho, motivação, aproveitamento e produção.
- Informações Estatísticas: levantam dados referentes ao corpo docente e discente descritas a partir das pesquisas: Ouvindo o aluno, Ouvindo o professor e Ouvindo o funcionário técnico administrativo.
- Infraestrutura de Apoio: analisa os recursos audiovisuais, informatização, acesso a redes, aparelhamento de laboratórios, acervo bibliográfico com vistas à solicitação de sua atualização e aperfeiçoamento contínuo.

4. NÚCLEO DE APOIO PSICOSSOCIAL - NAPS

OBJETIVO DO NAPS:

O Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Social- NAPS tem como objetivo promover a qualificação entre ensino-aprendizado, por meio de um canal de comunicação aberto e permeável entre o corpo discente e o corpo docente, possibilitando triagens, encaminhamentos apropriados de acordo com as necessidades apresentadas, além de atendimentos e atividades extra classe a partir das demandas coletivas e/ou individuais dos estudantes do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, em seus mais diversos aspectos, sejam eles de ordem acadêmica, pedagógica, humana, intelectual, social, relacional ou psicológica, com vistas ao desbloqueio de qualquer situação problema que possa impedir ou dificultar o devido desenvolvimento cognitivo-profissional na construção do conhecimento técnico, humano e ético do aluno da Educação de Ensino Superior.

PAPEL DO NAPS:

O Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Social- NAPS, consiste numa ação multidisciplinar voltada para o atendimento e orientação dos acadêmicos do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte, no que tange a superação de dificuldades no processo de aprendizagem, no campo do relacionamento interpessoal, e distúrbios comportamentais e emocionais que afetam o desempenho acadêmico.

O NAPS possibilitará ao discente refletir sobre sua condição social e emocional, compreendendo a dinâmica do processo ensino-aprendizagem, especialmente seu papel como protagonista no processo.

COMPOSIÇÃO DO NAPS:

O Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Social- NAPS é composto, pela professora Nieve de Oliveira.

- Pedagoga/psicopedagoga.

ATUAÇÃO DO NAPS:

A atuação do Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Social- NAPS se dará de maneira organizada e científica, com base em campos de estudo específicos, a partir das seguintes modalidades:

- Atendimento individual, com o fim de diagnóstico e orientação acadêmica;
- Atendimento em grupos, com o fim de contribuir com o desenvolvimento de aspectos afetivo-emocionais e psicossociais sobre o processo de aprendizagem, por meio de encontros e oficinas;

CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO:

A participação é exclusiva para alunos, conforme os seguintes critérios:

- Estar devidamente matriculado no Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte;
- Apresentar encaminhamentos da coordenação do curso ou da direção acadêmica, em ficha

fornecida pelo NAPS, relatando a necessidade e a prioridade do atendimento;

- Por solicitação direta do acadêmico, mediante justificativa por escrito, da necessidade do atendimento na referida ficha.

REGRAS DO NAPS:

- A inserção do aluno no NAPS apenas através de formulário próprio (encaminhamento ou demanda espontânea);
- O atendimento inicial será realizado individualmente para avaliação diagnóstica no campo da Pedagogia/ Psicopedagogia e da Assistência Social;
- Se necessário, serão realizados novos encontros para refinamento do diagnóstico (até três encontros);
- Em caso de duas faltas sequenciais sem aviso prévio de 24 horas, ou sem justificativa, o mesmo perderá a sua vaga, que será encaminhada para outro acadêmico;
- Caso necessário, haverá o encaminhamento para atendimento externo nos Centros de Atenção Psicossocial- CAPS;
- Nos casos dos acadêmicos que são menores de idade, ou seja, menores de 18 anos, necessite de encaminhamentos externo, será solicitada a presença dos pais na instituição.

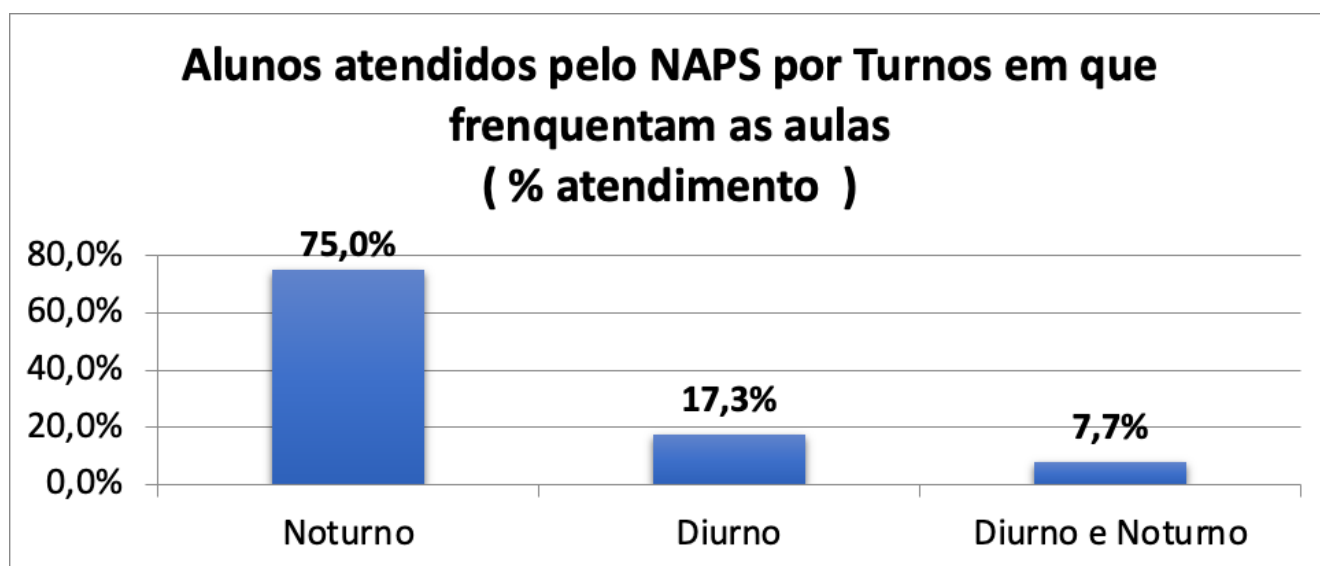
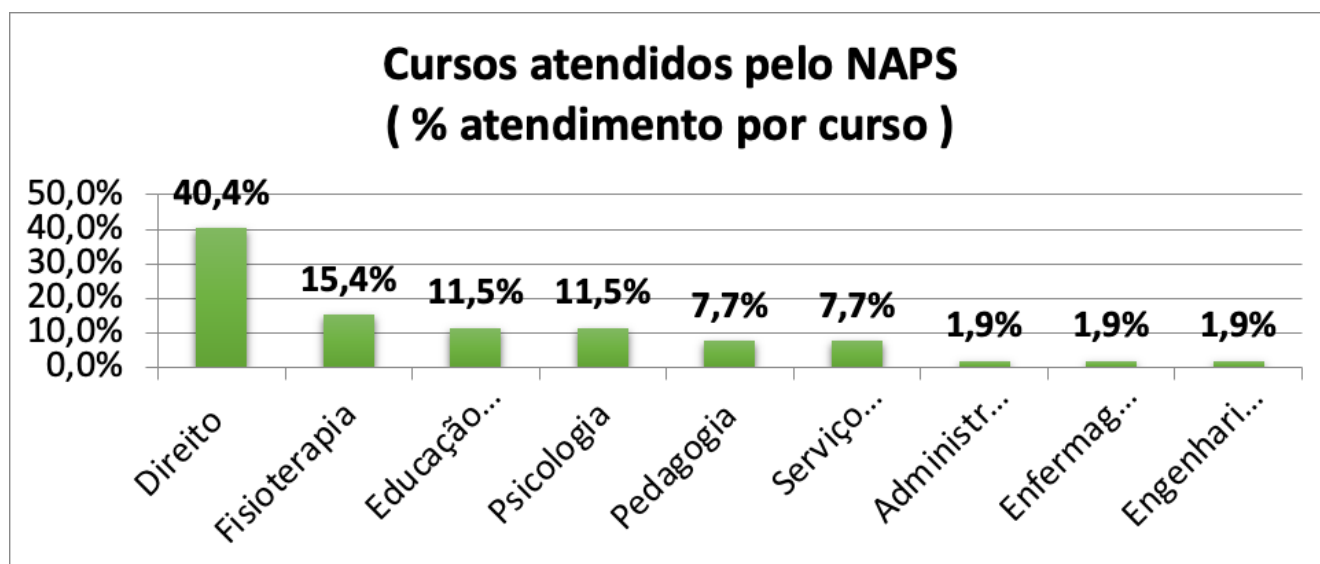
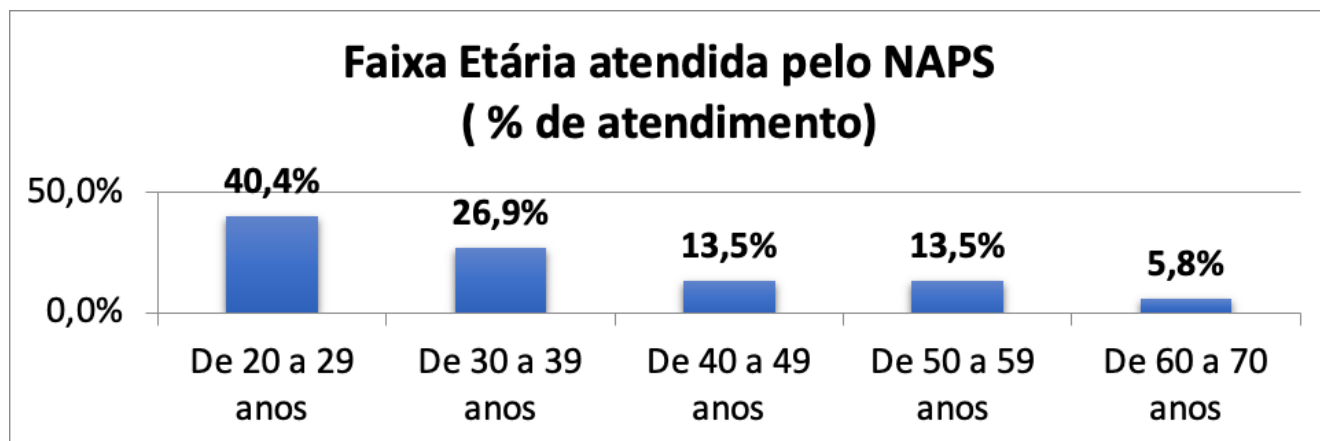
Os atendimentos em grupos de apoio obedecerão aos seguintes critérios:

- Ter feito inscrição no Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Social - NAPS mediante recebimentos de convite via e-mail do núcleo, disponibilizando calendário dos encontros e temática a ser desenvolvida no grupo de apoio;
- Os grupos terão duração de 3 a 5 encontros, no tempo de 50 minutos cada;
- Os grupos serão fechados, compostos de, no máximo, 15 acadêmicos, e terão horários específicos;
- Não haverá cobrança de nenhuma taxa extra para o acadêmico;
- O NAPS não emitirá certificados;
- Quando um grupo de apoio finalizar será iniciado outro de acordo com a demanda.

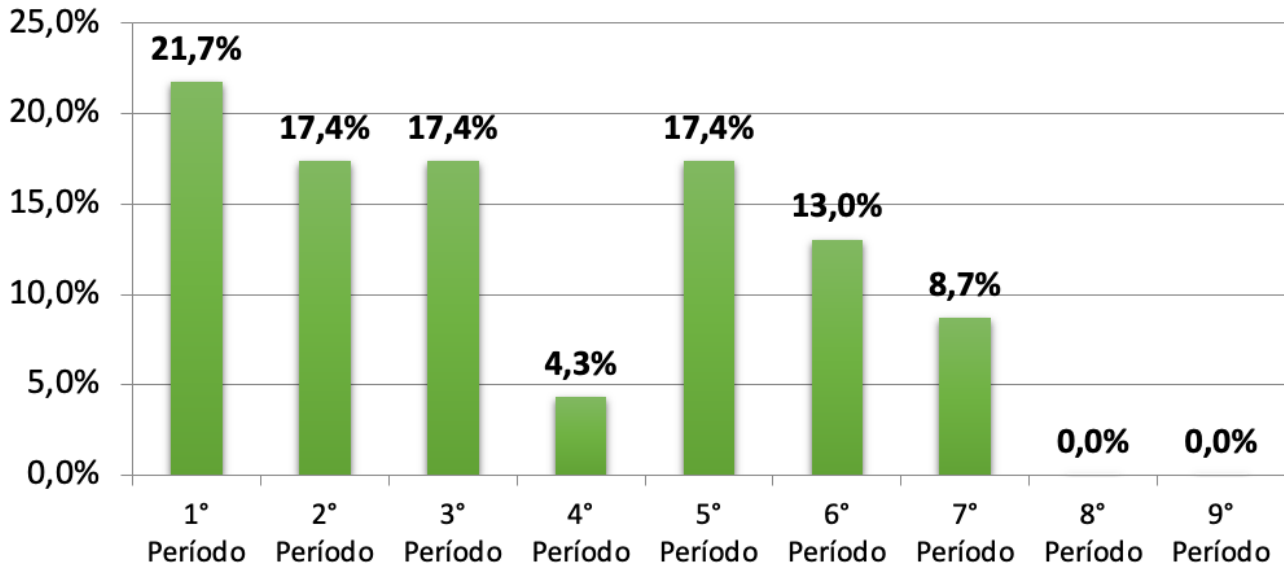
O Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Social - NAPS, atenderá aos discentes do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte obedecendo a estes requisitos , sempre com o foco na melhoria do processo de aprendizagem.

O NAPS trabalha em parceria com o Núcleo de Psicologia Aplicada (NPA) caso o aluno necessite de acompanhamento psicológico especializado.

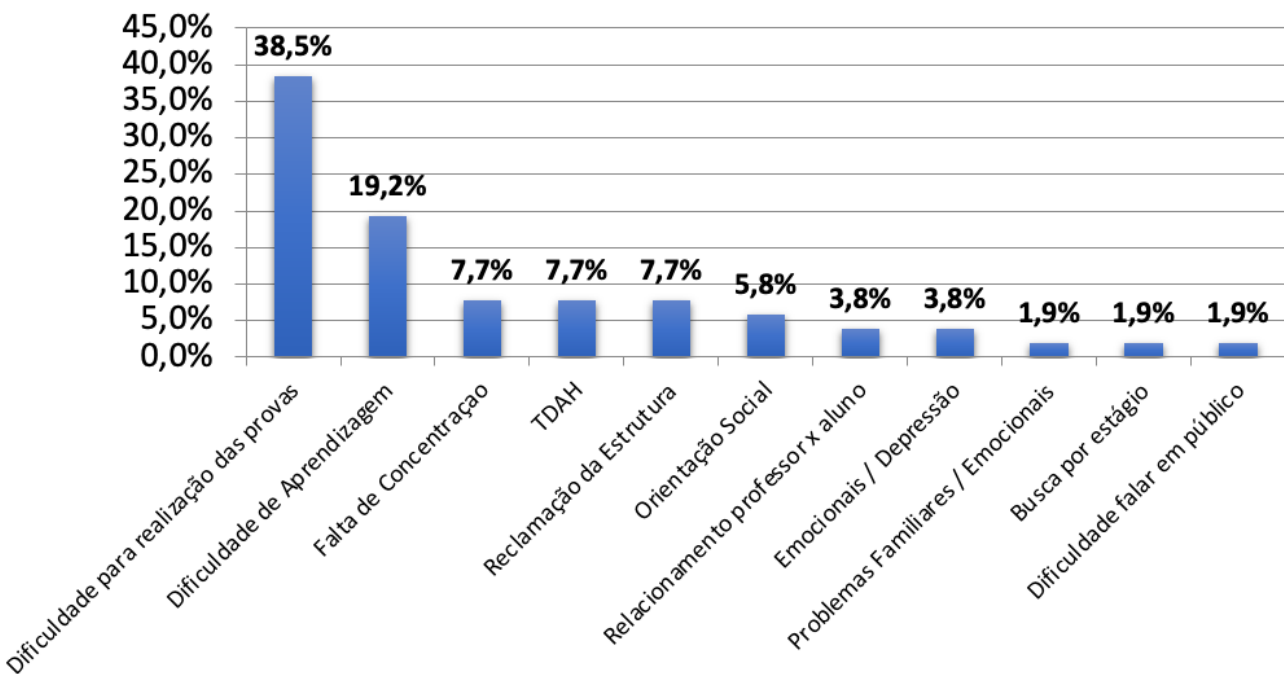
4.1 Relatório de Atendimentos Realizados pelo NAPS



Alunos atendidos pelo NAPS por Período em que encontram-se no curso (% atendimento)



Alunos atendidos pelo NAPS por Demandas (% atendimento)



5. PROGRAMA DE NIVELAMENTO E BOAS-VINDAS

O Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte disponibilizará, em ambiente virtual, atividades de Nivelamento em Língua Portuguesa e Matemática Básica. Serão, também, disponibilizadas atividades de preparação para o ENADE, com o objetivo de revisão de conteúdos, ampliação do capital cultural e atualização de conhecimentos.

Apoio acadêmico, em horário diferente da sala de aula serão realizados como apoio extraclasse pelos professores de horário integral e/ou através de atividades de extensão desenvolvidas durante o período letivo, com ampla divulgação entre os discentes.

Os cursos geralmente fazem nas primeiras duas semanas de aula nivelamento de:

- Matemática Básica;
- Língua Portuguesa;
- Interpretação de Textos;

Na primeira semana de aula os alunos ingressantes são convidados para os auditórios do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte para um programa de boas vindas com:

- Informações sobre matrícula e inclusão de disciplinas;
- Informações sobre bolsas de estudo;
- Informações sobre as disciplinas online;
- Informações sobre o sistema avaliativo;
- Informações sobre o Manual do Aluno;
- Apresentação dos departamentos, como laboratórios, biblioteca, secretaria, estágio, financeiro, EaD e Gestores de Curso;
- Apresentação do Projeto Pedagógico do Curso;
- Apresentação do Fluxograma do Curso;

6. PROGRAMA DE BOLSAS DE MONITORIA

O Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte oferece o programa de bolsas de monitoria anualmente, como forma de apoio acadêmico aos discentes através de alunos-monitores, que auxiliarão os professores de algumas disciplinas no processo de aprendizagem, em horário diferente da sala de aula e principalmente através de fóruns e grupos de discussão online.

A oferta de bolsas de monitoria se dará através de editais de monitoria, publicados anualmente, com exames de proficiência. Os alunos aprovados contarão com bolsa durante o período da monitoria e deverão cumprir com o plano de trabalho da monitoria acordado com os professores. A escolha das disciplinas elencadas se dará pelos colegiados de curso.

6.1 EDITAL DE MONITORIA

Art. 1º - O Programa de Monitoria será organizado, supervisionado e administrado pela Pró-Reitoria Acadêmica, observando-se as diretrizes divulgadas pela Pró-Reitoria Administrativa, através de uma comissão delegada por campus, composta da seguinte forma:

- a) pelo Diretor de Campus
- b) pelo Coordenador de cada curso de graduação
- c) por um aluno escolhido entre os representantes de turma

Art. 2º - As funções de aluno-monitor serão exercidas por integrantes do corpo discente dos cursos de graduação, classificado mediante prova seletiva específica aplicada pelas coordenações de curso sob a supervisão do Diretor de Campus.

1º - O candidato deverá ter cursado com aproveitamento igual ou superior a 8,0 (oito) na disciplina em que pretende exercer a monitoria.

2º - O monitor exercerá suas funções com no mínimo 12 (doze) e no máximo 20 (vinte) horas semanais, por um período de até 05 (cinco) meses, podendo fazer jus, enquanto no exercício da monitoria, a uma bolsa-auxílio incidente sobre, no máximo, 06 parcelas da semestralidade (cotas 1 a 6 ou 7 a 12), em valor fixado no termo de compromisso.

3º - A bolsa auxílio incidirá a partir da assinatura do termo de compromisso, não retroagindo seus efeitos até o final do período letivo, salvo as hipóteses de rescisão previstas neste Regulamento, no Termo de Compromisso e outras normas.

4º - Na hipótese do candidato à monitoria remunerada que tenha sido selecionado ser beneficiário de outro desconto nas parcelas mensais, proveniente de convênios, projetos ou outros congêneres, este será cancelado, passando a incidir o desconto da Monitoria enquanto perdurar o Termo de Compromisso firmado, findo o qual, o monitor poderá reativar o desconto de origem, caso este ainda vigore.

5º - No caso do aluno ser beneficiário de outro desconto, este deve solicitar, junto ao protocolo a suspensão provisória desse benefício.

6º - Ao término da monitoria será concedido ao candidato, mediante aprovação pelo comissão de monitoria, um certificado de 80 horas de monitoria, bem como concessão de 20 horas de atividades complementares no currículo acadêmico do aluno;

Art. 3º - As funções de Professor Orientador de Monitoria serão exercidas pelo docente da disciplina escolhida, conforme dispuser o Plano de Monitoria do respectivo campus.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º - São atribuições do Monitor:

a) colaborar com o docente em atividades didático-científicas, na realização de trabalhos práticos e experimentais, em atividades em sala de aula e em laboratórios, na orientação de alunos esclarecendo e tirando dúvidas;

b) Responder dúvidas dos alunos em fórum eletrônico, em até 5 dias decorridos da postagem da dúvida;

c) participar de atividades que propiciem o seu aprofundamento na disciplina, através da pesquisa, redação de monografia, revisão de textos e resenhas bibliográficas;

d) elaborar relatório semestral das atividades desenvolvidas;

e) assinar Termo de Compromisso ao ingressar na Monitoria e, em caso de desistência do programa, justificar-se junto à direção do campus onde exerce a monitoria, comunicando o fato por escrito, através de requerimento, junto ao protocolo da instituição;

f) repor as atividades decorrentes de faltas, quando houver.

Parágrafo Único: As atribuições do monitor são exclusivamente auxiliares.

Art. 5º - São atribuições do professor-orientador de monitoria:

a) definir o plano de orientação ao monitor da disciplina, do qual constarão as atribuições do Monitor, os objetivos a serem alcançados, as atividades específicas destinadas ao estímulo à carreira do Magistério, as formas de acompanhamento e avaliação do desempenho;

b) avaliar, na presença do monitor, o relatório mensal, emitindo parecer;

c) elaborar o relatório semestral das atividades executadas para apresentação ao coordenador de curso;

- d) indicar ao coordenador respectivo a dispensa do monitor, mediante exposição de motivos;
- e) acompanhar a frequência dos monitores às atividades realizadas no fórum eletrônico ou encontros presenciais de estudo;
- f) emitir certificado de participação no programa de monitoria, assinando junto com o diretor de campus.

Art. 6º - A prova seletiva será realizada na seguinte data: DD/MM/AAAA, de HH:MM as HH:MM, sendo:

- a) Forma de avaliação: Prova escrita da disciplina pretendida, com 20 questões, sendo 10 fechadas e 10 abertas, com valor de 0,5 pontos cada;
- b) Local: A prova será realizada na sala de aula "AUDITÓRIO D3: ao lado do EAD, entre os blocos A1 e B1;
- c) Divulgação dos resultados: O resultado será divulgado na secretaria do campus no dia 25/08/2017.

Parágrafo Único - Não será permitida a inscrição de aluno em situação de trancamento ou abandono. Além disso, para o exercício da monitoria, a assinatura do Termo de prestação de serviços educacionais do aluno deverá ser efetivada até o dia 10 de fevereiro, no primeiro semestre, e até o dia 10 de agosto, no segundo semestre dos respectivos anos.

Art. 7º - O processo seletivo será realizado por Comissão Examinadora constituída por três docentes, que indicará os candidatos habilitados, classificando-os, obrigatoriamente, em ordem decrescente para o preenchimento de vaga, considerando-se aprovados os que obtiverem média igual ou superior a 8,0 (oito), nota esta alcançada após avaliação de prova escrita.

Parágrafo Único - Serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

- 1) maior nota obtida na disciplina cursada;
- 2) coeficiente de rendimento (CR);
- 3) maior número de disciplinas já cumpridas.

Art. 8º - Não será permitida acumulação de Monitorias, nem a monitoria com outra ajuda de custo que obrigue o cumprimento de carga horária específica.

Art. 9º - A dispensa da monitoria será homologada pela Comissão de Monitoria, diante de razões apresentadas pelo diretor geral, a pedido do aluno, ou se forem verificadas infrações a este regulamento.

Art. 10º – Será cancelado o termo de compromisso do aluno:

- a) que durante o semestre letivo a que se refere o concurso tiver sua situação acadêmica definida como trancamento ou não inscrito;
- b) cujas faltas ultrapassarem 15% das horas de atividades mensais previstas no Plano de Monitoria do Campus.

Art. 11º – Os casos omissos neste Regulamento serão analisados pela Direção Geral do campus.

Art. 12º – As inscrições podem ser feitas gratuitamente neste endereço, de 27/07/2017 até as 23:55 do dia 16/08/2017. Caso o candidato não atenda as condições deste edital, será automaticamente desclassificado.

Art. 13º – As disciplinas que terão monitoria são escolhidas pelo Colegiado de Cursos.

6.2 FLUXOGRAMA DA MONITORIA

A Monitoria segue o seguinte fluxograma:

1. Edital de Monitoria é ofertado anualmente;
2. As provas são realizadas em regime de “Concurso”;
3. Alunos que não se enquadrem no “Caput” do Edital são desclassificados;
4. Classificação dos alunos é feita mediante a prova;
5. Os alunos aprovados são convidados a assinar o Termo de Monitoria no Protocolo do Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte;
6. A bolsa de monitoria é aplicada na Ficha Financeira do aluno;
7. O aluno irá preencher o Plano de Trabalho da Monitoria junto com o professor da disciplina;
8. O aluno é avaliado durante o processo de monitoria pelo professor e pelos colegas através de Relatório Semestral e Ficha de Controle;
9. A monitoria tem duração de 01 ano;

6.3 MODELO DE PLANO DE ATIVIDADE DE MONITORIA

Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte

PLANO DE ATIVIDADES DO MONITOR

2017-2 - DIREITO

NOME DO MONITOR: _____

NOME DO PROFESSOR ORIENTADOR: _____

DISCIPLINA: _____

1. OBJETIVOS GERAIS

- a. Internalizar atributos com vistas ao treinamento pré-docente
- b. Internalizar conceitos básicos da disciplina e ser capaz de analisá-los criticamente
- c. Aplicar regras de metodologia científica nas atividades desenvolvidas

2. DEFINIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES

a. GERAIS

- i. Esclarecer e tirar dúvidas dos alunos, por ocasião dos plantões da monitoria (supervisão do professor orientador)
- ii. Colaborar com o professor orientador nos projetos de trabalhos científicos relacionados com a disciplina
- iii. Ministras palestras e participar ativamente em eventos da extensão propostos pelo Centro Universitário UNIVERSO Belo Horizonte (supervisão do professor orientador)

b. ESPECÍFICAS PARA TREINAMENTO PRÉ-DOCENTE E INICIAÇÃO CIENTÍFICA

- i. Participar de atividades que propiciem aprofundamento na disciplina através de:
 - 1. Revisão bibliográfica
 - 2. Revisão de textos (monografias, pesquisas, artigos científicos)
-

3. Preparação de slides para aulas expositivas

4. Seleção de material específico para aulas teóricas

ii. Auxiliar nas atividades didáticas que envolvam dinâmicas de grupo

iii. Auxiliar o professor nas atividades de preparação de materiais didáticos e/ou exercícios a serem utilizados em sala de aula (conforme orientação e supervisão do professor)

iv. Repor atividades decorrentes de faltas, quando houver e em face de autorização expressa da Gestão do Curso

3. CRONOGRAMA (20 horas semanais)

a. Período letivo: 2017-2

b. N. de horas de plantão: 4 horas semanais

c. N. de horas para pesquisa científica: 8 horas semanais

d. N. De hora para outras atividades: 8 horas semanais

e. Dias e horários dos plantões: terça-feira das 18:25h às 20:55h e quarta-feira das 7:30h às 08:20h.

4. DEFINIÇÃO DE ENTREVISTA SEMANAL COM PROFESSOR ORIENTADOR:

a. Segunda-feira, 11 horas

5. METODOLOGIA

a. Participar da elaboração do plano de atividades

b. Comparecer aos plantões nos horários divulgados (faltas deverão ser previamente comunicadas na Coordenação de Turno e na Gestão do Curso)

c. Participar das atividades determinadas pelo professor orientador ou pela Gestão do Curso

d. Participar das reuniões para planejamento das atividades

e. Entrevistar-se semanalmente com o professor orientador

f. Documentar todas as atividades desenvolvidas para elaboração dos relatórios

g. Confeccionar relatórios conforme solicitados e entregá-los tempestivamente

6. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

a. A avaliação será feita pelo professor orientador e pelo Gestor do Curso, a partir dos seguintes critérios:

i. Iniciativa, interesse, habilidade, conhecimento e grau de desenvolvimento intelectual durante o semestre

ii. Assiduidade nos compromissos assumidos (plantões, entrevistas, pesquisas e demais atividades)

iii. Relatórios das atividades desenvolvidas

Belo Horizonte, 01 de setembro de 2017

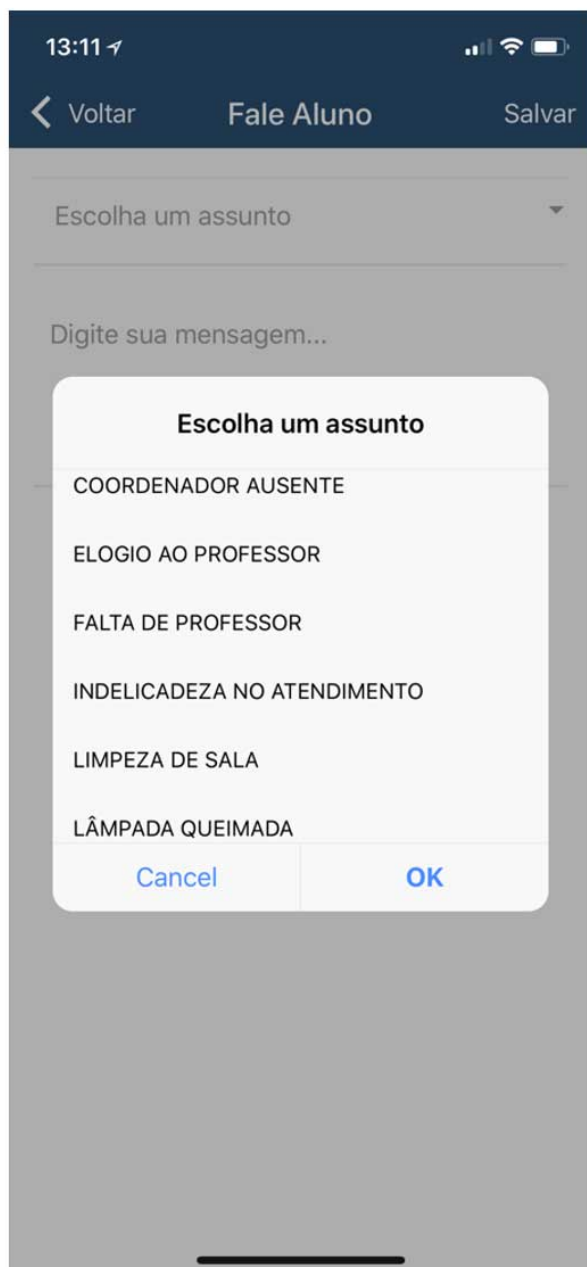
Monitor (a)

Professor(a) orientador (a) Gestor(a) do Curso

7. OUVIDORIA

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.

No Aplicativo de celular “Meu Universo”, o aluno também conta com o serviço de Ouvidoria:



A Ouvidoria conta com sistema de Acompanhamento no Gerenciador Empresarial para registrar, acompanhar e responder às ocorrências:

GERENCIADOR EMPRESARIAL

- Acervo Digital
- Alunos Inativos
- Arquivo Morto
- Aulas Praticas
- Avalia Atendimento
- Avaliacao RH
- Aviso de Aula
- Avisos
- Biblioteca
- CPJ
- Cad. Pessoa Fisica
- Capa/Livros
- Clinica Fisioterapia
- Clinica Psicologia

Uira E. Ribeiro

Status de Ocorrências

BELO HORIZONTE 01/01/2022 31/01/2022

-- SELECIONE UMA CATEGORIA -- -- SELECIONE UM STATUS -- [Pesquisar Ocorrências](#) [Limpar Formulário](#)

#	CATEGORIA	OBSERVAÇÃO	DT. ABERTURA	STATUS	RESPONSÁVEL	RESPOSTA	DT. RESP.	AÇÃO
1	OUTROS	SR GLADSTON GOSTARIA DE SABER ...	01-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600835562			🔍
2	OUTROS	BOA NOITE . ESTOU EM DEBITO CO...	05-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600833121			🔍
3	OUTROS	BOA NOITE PRECISO DE UMA DECL...	08-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600873325			🔍
4	OUTROS	TODOS OS PAGAMENTOS EFETUADOS....	10-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600899793			🔍
5	OUTROS	BOA NOITE-TUDO BEM ? ENTAO PEC...	11-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600891579			🔍
6	OUTROS	BOA TARDE ! GOSTARIA DE AGENDA...	17-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600840775			🔍
7	OUTROS	RENOVACAO DE MATRICULA	25-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600901395			🔍
8	OUTROS	PECO PARA FAZER A QUEBRA DE PR...	27-JAN-22	NÃO RESPONDIDO	600833304			🔍

TOTAL DE REGISTROS: 34

Abaixo segue gráfico das ocorrências registradas pela Ouvidoria do Campus Belo Horizonte:



7.1 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.