

ATO ADMINISTRATIVO IMG Nº 03/2019

Define Diretrizes para a Ouvidoria

**O Diretor Geral da Faculdade Metodista
Centenário, no uso de suas atribuições,**

RESOLVE

Art. 1º Definir Diretrizes para a Ouvidoria da **FACULDADE METODISTA
CENTENÁRIO.**

**CAPÍTULO I
Da Ouvidoria**

Art. 2º A Ouvidoria é um serviço de relacionamento disponível a alunos, professores, funcionários técnicos administrativos e comunidade em geral.

§ 1º A Ouvidoria está diretamente subordinada à Mantenedora resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

§ 2º As ações da Ouvidoria devem ser desenvolvidas de modo a assegurar o atendimento acessível, confidencial, imparcial, ético e comprometido com os direitos do manifestante e com o cumprimento das normas e princípios da Instituição.

**CAPÍTULO II
Objetivos da Ouvidoria**

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

§ 1º Assegurar ao usuário a oportunidade de ter sua demanda reavaliada, caso o atendimento recebido anteriormente não tenha sido considerado satisfatório.

§ 2º Assegurar que o atendimento seja acessível a todos os públicos.

§ 3º Assegurar a imparcialidade e igualdade nos atendimentos prestados pela Instituição.

§ 4º Assegurar o direito de manifestação independentemente da consideração ser procedente ou não.

§ 5º Assegurar que o manifestante receba retorno, com as devidas justificativas, para todo e qualquer assunto, desde que cumpra os requisitos estabelecidos neste regulamento.

§ 6º Assegurar ao manifestante a oportunidade de ter sua demanda levada ao conhecimento das áreas de interesse e da Mantenedora.

§ 7º Assegurar o relacionamento de respeito e confiança entre a Instituição e os manifestantes.

Art. 4º A Ouvidoria será composta por um Ouvidor e por membros encarregados das atividades ordinárias do setor, sob a coordenação do Ouvidor.

CAPÍTULO II

Das Competências da Ouvidoria

Art. 5º A Ouvidoria deve receber, acompanhar, registrar e oferecer resposta e encaminhamentos para soluções às demandas dos usuários.

Art. 6º São competências da Ouvidoria:

- I. Divulgar os serviços da Ouvidoria, interna e externamente.
- II. Assegurar que o público descrito tenha conhecimento e acesso aos serviços da Ouvidoria.
- III. Receber as considerações enviadas e encaminhar aos setores ou responsáveis, para o devido retorno.
- IV. Assegurar que todos os contatos realizados com a instituição recebam retorno, justificativa e solução, quanto às considerações enviadas.
- V. Realizar pesquisa de satisfação sistematicamente.
- VI. Manter a Direção informada dos casos de maior relevância, recorrentes ou de retorno urgente, alertando das possíveis implicações caso não sejam resolvidas as demandas.

CAPÍTULO III

Da Competência do Ouvidor

Art. 7º Compete ao Ouvidor coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria, tendo em vista a consecução de seus objetivos:

- I. Apresentar à Direção mensalmente relatórios e pesquisas com as informações geradas pela Ouvidoria;
- II. Acompanhar para que todos os que entrarem em contato com a Ouvidoria, tenham suas demandas respeitadas.
- III. Acompanhar e assegurar que o prazo para retorno seja cumprido.
- IV. Manter a Direção informados dos assuntos de maior relevância, dos assuntos sem retornos, e os de grande demanda, que estabeleçam situação de insatisfação geral ou situação de risco.
- V. Capacitar a equipe para atendimento adequado: imparcial, ético, comprometido e sigiloso em toda e qualquer circunstância de insatisfação.
- VI. Assegurar àqueles que desejarem o sigilo quanto a sua identificação.
- VII. Emitir parecer junto à Direção quando a conclusão estiver em desacordo com os direitos do manifestante ou com as determinações, normas ou princípios da Instituição.

Art. 8º Remeter mensalmente relatórios à Direção e Comissão Própria de Avaliação - CPA com subsídios informativos para contribuir com a Avaliação Institucional, de forma a cumprir integralmente a dimensão *Comunicação com a Sociedade* exposta pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior - SINAES.

CAPÍTULO IV **Dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

Art. 9º Para o cargo de Ouvidor exige-se os seguintes requisitos:

- I. Ter curso Superior Completo.
- II. Ser credenciado pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, por meio de treinamento oferecido por eles ou outro canal competente ou notória experiência em ouvidoria.
- III. Possuir capacidade de assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização.
- IV. Ter habilidade para comunicar-se com os diversos setores e departamentos da instituição.
- V. Ter capacidade de compreender as necessidades dos solicitantes.
- VI. Ter conduta irrepreensível.

CAPÍTULO V **Do Registro das Solicitações**

Art.10As solicitações à Ouvidoria devem ser documentadas e neste registro deverá constar:

- I. Data do recebimento.
- II. Data da resposta.
- III. Nome do solicitante.
- IV. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante, caso seja disponibilizado.
- V. Forma de contato mantido - *e-mail* ou formulário *online*.
- VI. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade.
- VII. Tipo de demanda – sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios.
- VIII. Áreas / setores envolvidos.
- IX. Manifestação apresentada.
- X. Resposta final.

Parágrafo Único O Ouvidor deve manter sigilo sobre as manifestações dirigidas à ouvidoria.

CAPÍTULO VI **Dos Encaminhamentos Internos**

Art. 11 Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias e setores/departamentos envolvidos na instituição:

- I. Solicitações ligadas às instalações físicas, o responsável pela área administrativa da unidade.
- II. Solicitações ligadas aos Setores e seus respectivos serviços, o responsável pela área administrativa da unidade que fará contato com a Gerência/Coordenador do Setor.
- III. Solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, informar ao responsável pela área administrativa da unidade que fará contato com a Gerência/Coordenador do Setor.
- IV. Solicitações ligadas especificamente a um docente ou curso, informar ao Coordenador do Curso.
- V. Solicitações ligadas ao Coordenador do Curso, informar à Direção.
- VI. Solicitações ligadas à Direção, informar à mantenedora.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as áreas e setores de acordo com a especificidade de cada caso.

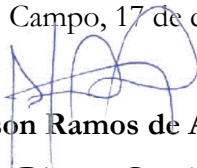
§ 2º As áreas e setores devem dispensar o tempo que for necessário para atender, com agilidade e presteza, às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

CAPÍTULO VII **Das Disposições Finais**

Art. 12 Os casos omissos serão resolvidos pela Direção.

Art. 13 Este Ato Administrativo entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São Bernardo do Campo, 17 de dezembro de 2019



Robson Ramos de Aguiar

Diretor Geral