

ATO ADMINISTRATIVO IMG Nº 03/2019

Define Diretrizes para a Ouvidoria

O Diretor Geral do Instituto Metodista Granbery, no uso de suas atribuições,

RESOLVE

Art. 1º Definir Diretrizes para a Ouvidoria do **INSTITUTO METODISTA GRANBERY**.

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 III **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 Geral informada dos casos de maior relevância, recorrentes ou de retorno urgente, alertando das possíveis implicações caso não sejam resolvidas as demandas.

CAPÍTULO IV **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 Geral 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 Geral informada 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 Geral 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 Geral 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 V

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 VI

Do Registro das Solicitações

Art.10 As 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 VII

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 Geral.
- VI. Solicitações ligadas à Direção Geral, 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 VIII

Da Confidencialidade

Art. 12 A Ouvidoria obriga-se a manter a Confidencialidade de suas Atividades, de tal modo que não poderá divulgar a qualquer título informações sigilosas de ordem técnica, comercial, confessional ou educacional da Organização à terceiros que voluntária ou involuntariamente venham a solicitar.

§ 1º Não será considerada quebra de sigilo a divulgação de informações ordenadas pela legislação vigente ou por autoridade judiciária/ administrativa competente desde que previamente autorizada pela Direção Geral da Organização Institucional.

CAPÍTULO IX

Da Proteção de Dados Pessoais

Art. 13 A Ouvidoria poderá ter acesso a informações (doravante denominados Dados Pessoais), que identifiquem alunos, responsáveis pelos alunos, docentes, funcionários técnicos administrativos, prestadores de serviços, colaboradores, prepostos e terceiros interessados para serem utilizados exclusivamente para execução de suas Atividades.

§1º A Ouvidoria somente poderá realizar o tratamento ¹de Dados Pessoais mediante o livre consentimento do Titular dos Dados ou mediante Legítimo Interesse de sua Atividade, nos termos do artigo 07º e incisos da Lei 13.709/2018.

¹Entende-se por Tratamento: “toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração”, nos termos do Artigo 05º- X da Lei 13.709/2018.

§2º Obrigam-se a Ouvidoria, Administração Geral e demais departamentos organizacionais a promoverem ações em conjunto para cumprimento integral da Lei 13.709/2018, e especialmente:

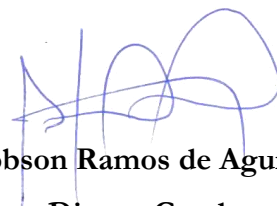
- I. Proteger os Dados Pessoais contra a utilização e/ou divulgação ilegítima;
- II. Não divulgar Dados Pessoais à terceiros que não permitidos pela Administração Geral e Titulares dos Dados;
- III. Realizar o tratamento de Dados Pessoais mediante expresse consentimento por escrito do Titular dos Dados para finalidade de suas Atividades;
- IV. Realizar o tratamento e manutenção dos Dados Pessoais de forma Confidencial.

CAPÍTULO X **Das Disposições Finais**

Art. 14 Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral.

Art. 15 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