

**ATO ADMINISTRATIVO IMG Nº 03/2019**

---

*Define Diretrizes para a Ouvidoria*

**O Diretor Geral do Centro Universitário  
Metodista IZABELA HENDRIX, no uso de  
suas atribuições,**

**RESOLVE**

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

**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.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 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