

Ouvidoria

O termo ouvidor, oriundo da palavra “Ombudsman”, surgiu em 1809, na Suécia, quando o parlamento elegia uma pessoa para atuar como defensora dos interesses do povo, servindo como uma ponte entre o Governo e a população. A Ouvidoria, no Brasil se fortaleceu a partir da Constituição Federal de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão. A Ouvidoria, portanto, representa os legítimos interesses do cidadão, no ambiente em que atua e na busca de soluções efetivas.

Ombudsman/Ouvidor é um profissional que tem a função de receber reclamações, críticas e sugestões, e deve agir de forma imparcial no sentido de mediar conflitos entre as partes.

A Ouvidoria Institucional nas IES da Uniesp

A Ouvidoria Institucional é um canal responsável por receber mensagens de alunos, colaboradores, professores, fornecedores, órgãos públicos, órgãos de classe, órgãos reguladores da educação e o público em geral, e as registrar sob forma de reclamação, denúncia, elogio, crítica ou sugestão quanto aos serviços e atendimentos prestados pelas IES. Por meio da participação e do conhecimento dos problemas dos usuários, a Ouvidoria poderá aprimorar o padrão de seus serviços no atendimento aos estudantes, professores e a comunidade em geral.

O atendimento é feito por meio do site da instituição de ensino. A unificação desse atendimento se justifica pelas ações tomadas a partir de cada mensagem recebida, que analisada e resolvida e se transforma em processo ou procedimento para as demais instituições.

Está ouvidoria institucional trabalha em conjunto com a direção de cada IES e com o corpo administrativo (presidência, acadêmico, financeiro, projetos sociais, legislação acadêmica, infraestrutura, jurídico, marketing e call center) na resolução de problemas, aprimorando na qualidade dos serviços e no atendimento.

A Ouvidoria iniciou nas atividades em abril de 2012, registrando após um ano de trabalho com 5.016 mensagens no canal da Ouvidoria.

Qual o objetivo?

Ser uma atividade institucional, estratégica, mediadora e que a partir das mensagens, analisa e atua na busca de soluções, orientando a instituição administradora com o intuito de promover a melhoria do processo, de forma que os públicos envolvidos, internos e externos possam se sentir satisfeitos com os serviços oferecidos.

Atribuições:

- Receber as mensagens, interpretar, buscar respostas, soluções, orientações junto aos órgãos administrativos e acadêmicos, responder de forma personalizada no prazo estabelecido;
- Orientar os públicos envolvidos sobre processos e procedimentos dos serviços educacionais;
- Enviar relatórios e sugestões à direção das IES, sobre os principais pontos destacados nos atendimentos;
- Buscar a satisfação de todos os públicos envolvidos de cada IES está inserida;
- Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor.



1. Formulário – Cadastro de Manifestação

Em: <https://universidadebrasil.ond.com.br/ub/externo/cadastro.do?tipoCanal=1>

A ouvidoria da IES, busca atender aos alunos e interessados de suas instituições, onde disponibiliza este canal de contato.

Você será atendido por pessoal especializado, que responderá às suas dúvidas e questões.

Cadastro De Manifestação

Instruções de Preenchimento!

* Campos Obrigatórios

Tamanho máximo para Anexar arquivo 5 MegaBytes.

Dados da Manifestação

Unidade*

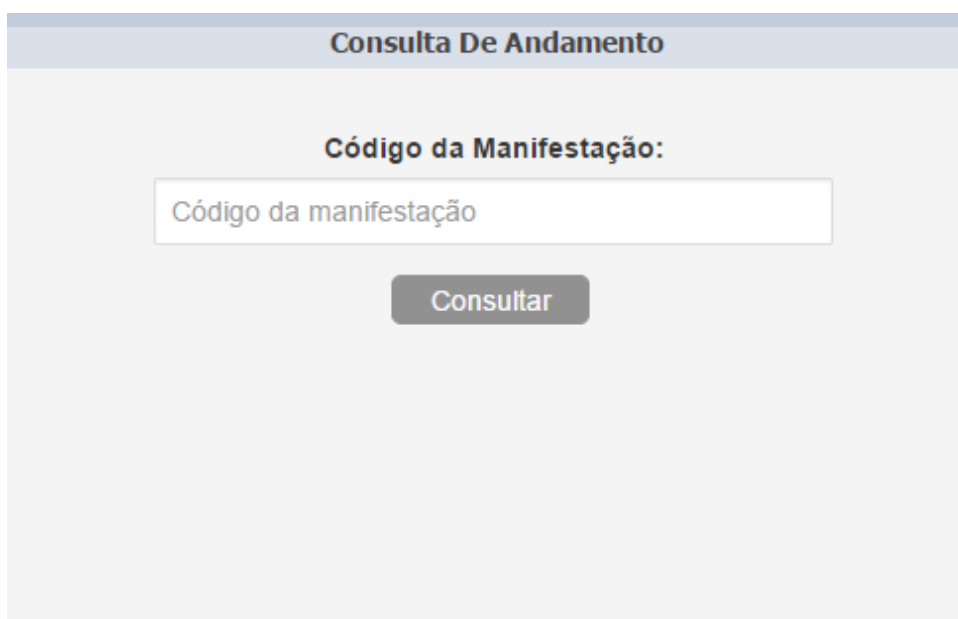
Descrição*

OS CAMPOS COM * SÃO DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO

2. Formulário – Consulta de Andamento

Em: <https://universidadebrasil.omd.com.br/ub/externo/cadastro.do?tipoCanal=1>

Com a nova ferramenta da Ouvidoria, você poderá consultar o andamento através do **Código da Manifestação**.



O formulário, intitulado "Consulta De Andamento", apresenta um campo de entrada para o "Código da manifestação" e um botão "Consultar".

Consulta De Andamento

Código da Manifestação:

Código da manifestação

Consultar

Mensagem automática recebida pelo solicitante:

Prezado (a)

Seu caso foi encaminhado direto para o setor responsável e também já é de ciência do diretor da unidade.

Assim que recebermos um retorno entraremos em contato novamente.

Atenciosamente.

Mensagem ao departamento responsável pelo assunto abordado pelo solicitante:

Prezado (a) Prof.,

Recebemos a mensagem abaixo e pedimos a gentileza de nos repassar uma posição sobre o caso.

Aguardamos um retorno dentro do prazo de 48 horas para que possamos dar continuidade ao atendimento.

Atenciosamente.

Mensagem enviada ao solicitante:

Ao retornar a solicitação do manifestante, incluímos a mensagem abaixo para avaliar o trabalho realizado pela ouvidoria.

Agradecemos seu contato!

Em caso de dúvida a ouvidoria da Uniesp está à disposição. Aguardamos também sua opinião sobre o nosso atendimento.

Atenciosamente,

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, consisting of two parallel lines: a top green line and a bottom yellow line.