

REGULAMENTO OUVIDORIA

SÃO PAULO TECH SCHOOL – SPTECH

2022

SUMÁRIO

1.	OBJETIVO DO REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA	3
2.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
3.	CANAIS DE ACIONAMENTO E DIVULGAÇÃO	3
4.	PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO:	5
5.	COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	6
6.	COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO	8

1. OBJETIVO DO REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

O presente Regulamento Interno da Ouvidoria, tem por objetivo disciplinar o funcionamento da Ouvidoria SPTECH – São Paulo Tech School, apresentar suas regras, seu funcionamento e sua efetiva atuação nas tratativas direcionadas a este canal.

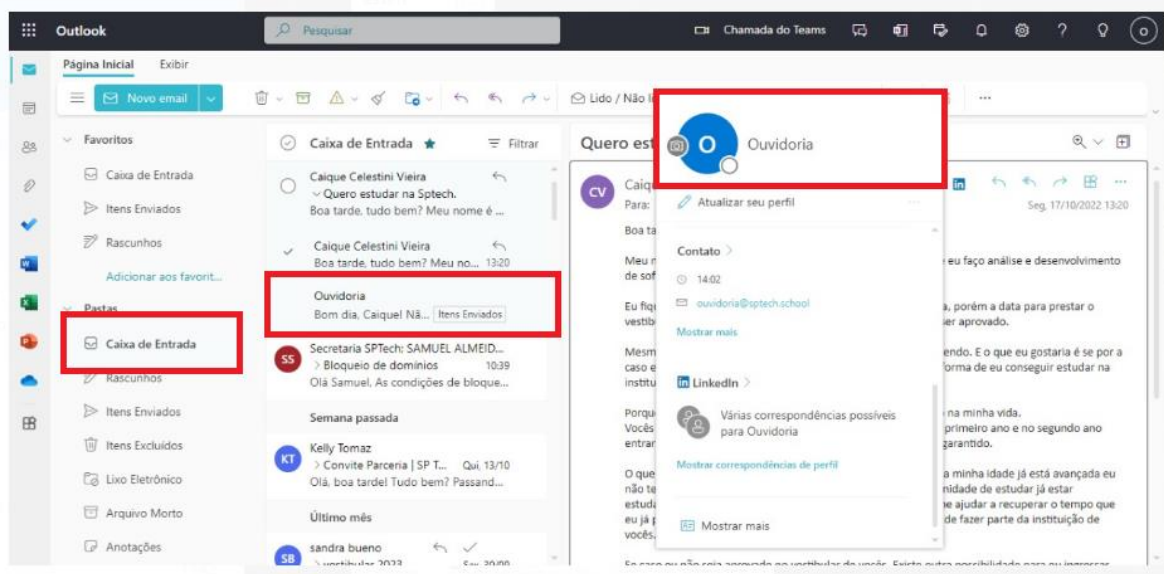
2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a SPTECH – São Paulo Tech School com seus colaboradores internos, empresa parceiras, fornecedores e principalmente direcionado ao corpo discente e docente da IES.

3. CANAIS DE ACIONAMENTO E DIVULGAÇÃO

Os canais para acessar a Ouvidoria são:

Através do e-mail ouvidoria@sptech.school



Através do chamado online, disponível na plataforma do aluno, Portal do aluno:

Facilmente acessado:

<https://moodle.sptech.school/>

Serviços Digitais;

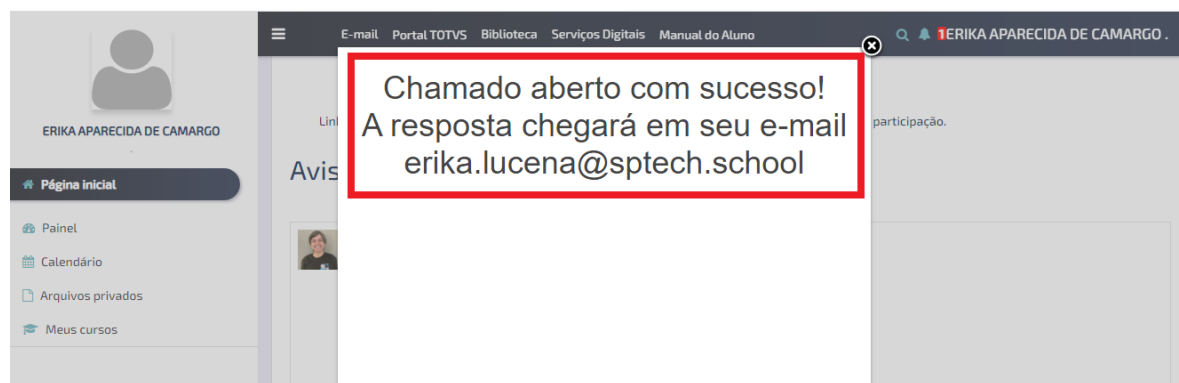
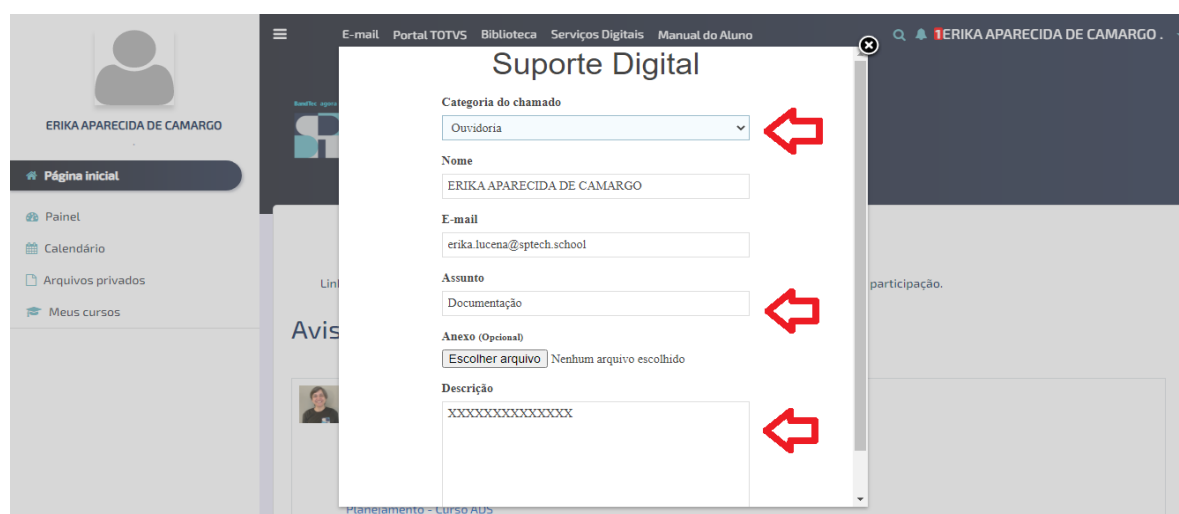
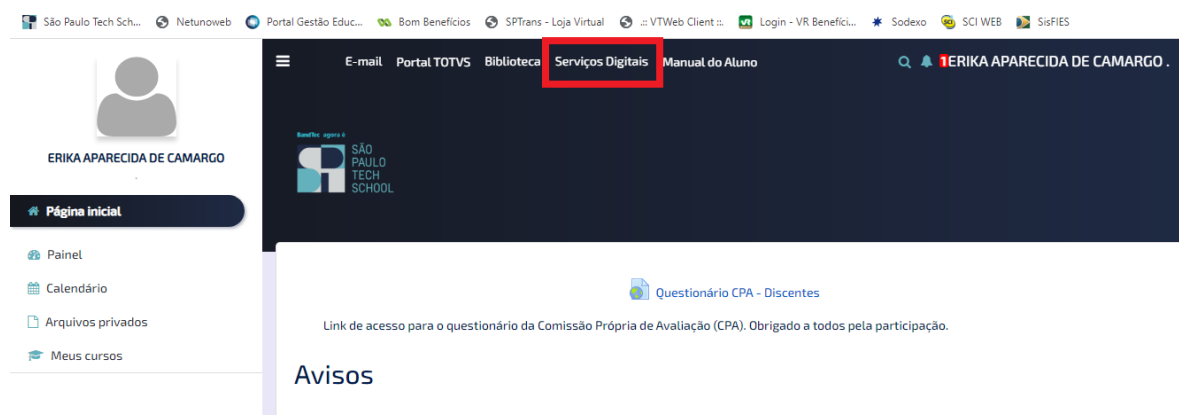
Categoria: Ouvidoria

Nome e e-mail (default)

Inserir assunto e descrição

Abrir chamado

Automaticamente receberá um e-mail de confirmação



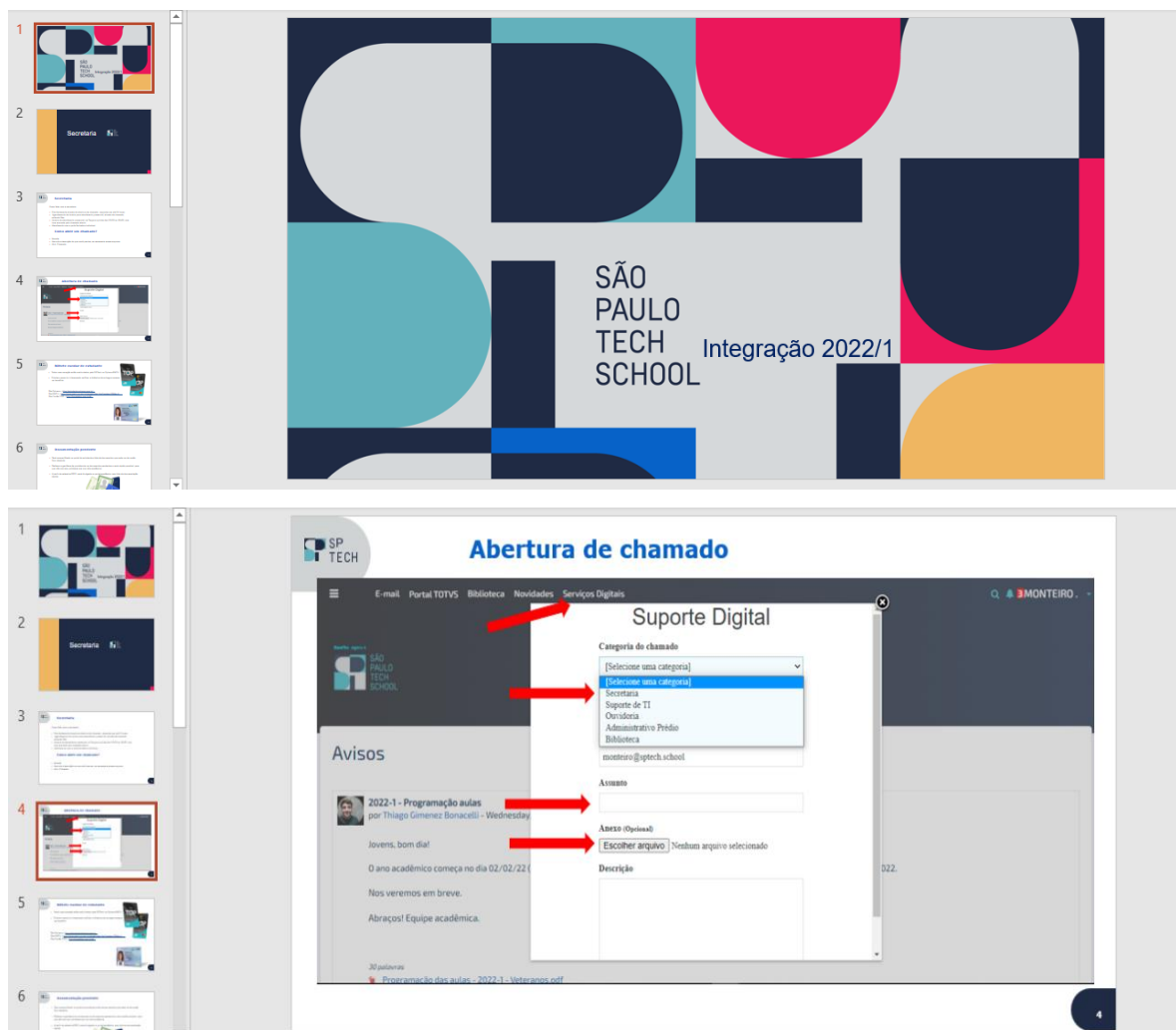
Demandas recebidas pela Ouvidoria são direcionados a **Diretoria de relacionamentos**.

SLA para tratativas, 07 dias corridos.

Divulgação dos canais são feitas em sala de aula, no início do período letivo através de um processo chamado: **Integração**.

A Apresentação utilizada na Integração explicativa sobre o acesso a abertura de chamado para Ouvidoria, explica na prática como abrir a demanda, quem tratará, como é tratada e prazos para resolução.

Recortes da apresentação da Integração:



4. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO:

- 4.1 Transparência, integridade e respeito;
- 4.2 Resguardar o sigilo das informações, compartilhando somente a quem compete solução;
- 4.3 As atuações são de maneira responsáveis e com único propósito, resolver o conflito;
- 4.4 Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;

- 4.5 Preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais";
- 4.6 Respeitar a Legislação LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- 4.7 Resolver de fato o problema, seja na atuação ou direcionando aos competentes para resolução.

5. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Compete à Ouvidoria:

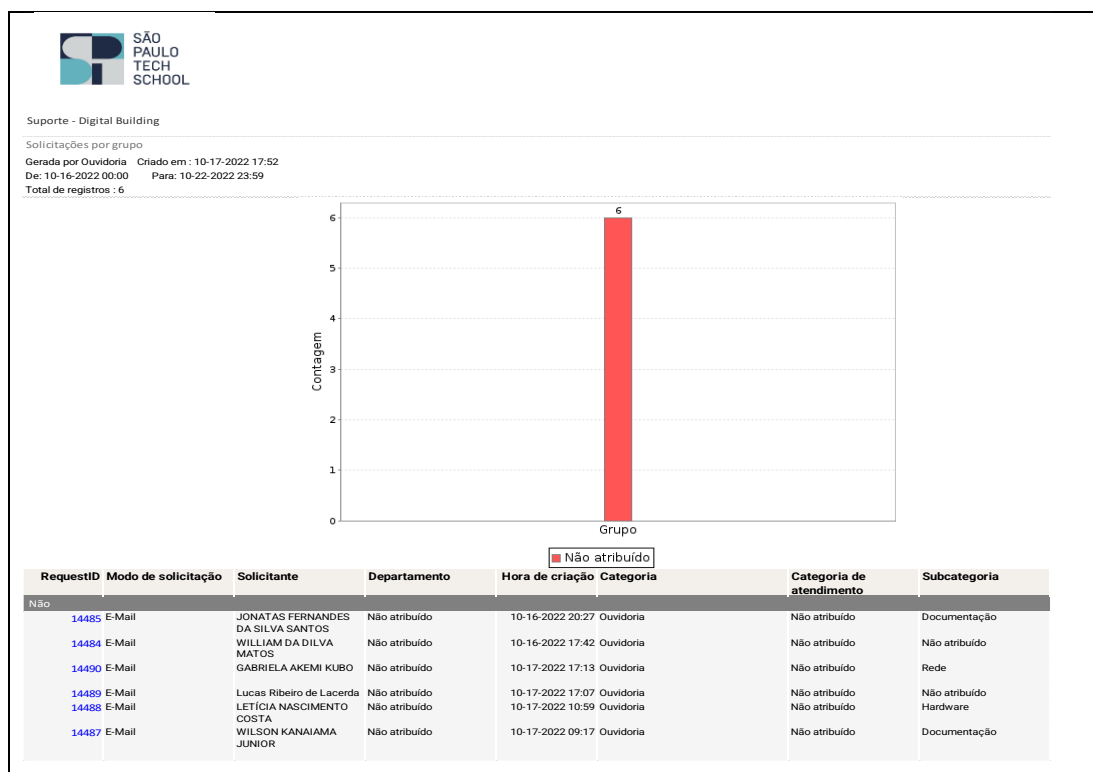
- 5.1 Receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
- 5.2 Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, inclusive por meio de canais de comunicação utilizados para difundir os serviços da instituição;
- 5.3 Garantir o acesso gratuito dos colaboradores, empresas e corpo docente e discente, aos serviços de atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes;
- 5.4 Disponibilizar acesso eletrônico gratuito e divulgar os endereços e plataformas, bem como mantê-lo atualizado no sítio eletrônico da instituição na internet;
- 5.5 Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas do público abertas que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;
- 5.6 Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- 5.7 Informar aos demandantes o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar sete dias corridos, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada
- 5.8 Encaminhar resposta fundamentada e conclusiva para as demandas, com clareza e objetividade, nos prazos previstos;
- 5.9 Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correções de erros, omissões ou abusos cometidos;
- 5.10 Promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria quando necessário;
- 5.11 Elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação;

- 5.12 Manter o Conselho de Diretoria Executiva e Acadêmica, informados sobre os problemas e deficiências detectados durante a análise das demandas recebidas, e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;
- 5.13 Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, aos Comitês da IES, e aos Conselhos Administrativo, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Compete exclusivamente ao Ouvidor:

- 5.14 Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- 5.15 Representar a Ouvidoria interna e externamente;
- 5.16 Atuar de ofício;
- 5.17 Controlar o cumprimento dos prazos previstos;
- 5.18 Elaborar os relatórios da Ouvidoria, sob a supervisão do Diretor Ouvidor;
- 5.19 Garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destinam.

Modelo de report extraído do sistema de chamados online, com dados e gráficos analíticos:



6. COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO

- 6.1 A Ouvidoria contará com um Ouvidor, escolhido pelo Conselho de Diretoria, preferencialmente dentre os colaboradores do departamento de relacionamentos.
- 6.2 Ouvidor somente poderá ser destituído por decisão fundamentada do Conselho de Diretoria, em reunião especialmente convocada para tanto, após o devido processo administrativo autorizado pelo Conselho, formalizado em ATA.
- 6.3 Fica designado como Diretor responsável pela Ouvidoria, o Cargo de Diretor de relacionamentos.
- 6.4 O Ouvidor deve ter formação superior e estar devidamente apto para o exercício da atividade, comprovado por meio de mapeamento de perfil, que deve abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.