

**OUVIDORIA ESAMC – A ESAMC quer ouvir você.**

### **Como funciona?**

A Ouvidoria ESAMC é um canal direto entre públicos de interesse da ESAMC (alunos, ex-alunos, colaboradores, fornecedores e comunidades onde atua) e a direção da ESAMC, sem entraves ou burocracias. Como instância final de recorrência, só entra em cena quando o problema apresentado não foi satisfatoriamente resolvido pelos demais **serviços de apoio da instituição**.

Vinculada ao Comitê de Atendimento ESAMC, funciona como porta de entrada para opiniões, sugestões, reclamações e denúncias de alunos, ex-alunos, colaboradores, fornecedores e comunidade que se relacionem com a instituição.

A ouvidoria tem como compromisso:

- Receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão/ usuário suas demandas;
- Obter informações das áreas responsáveis sobre os fatos ocorridos;
- Garantir o prazo e a qualidade do atendimento;
- Assegurar uma solução compatível com as expectativas do aluno ou um posicionamento final da faculdade sobre o assunto;
- Buscar continuamente a melhoria na prestação de serviços da faculdade;
- Aperfeiçoar a relação entre o aluno e a instituição;
- Informar e esclarecer o aluno sobre seus direitos e obrigações de acordo com o que foi acordado ou contratado;
- Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- Garantir ao cidadão o direito a informação.

### **Forma de Atuação**

- Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;
- Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos setores responsáveis;
- Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão informado;
- Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível.

**Desenvolvido pelo Comitê de Atendimento ESAMC**

## **Quando recorrer à Ouvidoria?**

A Ouvidoria está à disposição de todos os alunos e ex-alunos da rede ESAMC e também colaboradores, fornecedores e comunidades onde atua que já tenham registrado sua reclamação no **Programa de atendimento ESAMC**, e que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada para suas reclamações.

A Ouvidoria poderá, para análise e fundamentação do teor da reclamação, solicitar ao aluno a apresentação de documentos que permitam embasar seu pedido.

### **Atenção:**

Reclamações não registradas anteriormente no **Programa de atendimento ESAMC** serão encaminhadas diretamente a esse canal para tratamento.

**A Ouvidoria está aberta para ouvir e dar andamento a todos os tipos de assuntos relacionados à ESAMC. Entretanto, é importante que você saiba o que faz parte e o que não faz parte de suas atribuições:**

### **O que fazemos:**

- Escuta atenta e imparcial sobre a demanda apresentada;
- Receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão/ usuário suas demandas;
- Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;
- Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos setores responsáveis;
- Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão informado;
- Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível.

### **O que não fazemos:**

- Conduzir investigações formais;
- Atuar como instância decisória, tomando decisões no lugar das áreas executivas da empresa ou modificando alguma norma existente;
- Tratar de questões pessoais sem relação com a ESAMC.

Desenvolvido pelo Comitê de Atendimento ESAMC.

## **Quem são os Ouvidores da ESAMC?**

A equipe de ouvidores defende os direitos e interesses dos alunos, recebendo, avaliando e acompanhando as reclamações dirigidas à Ouvidoria, trabalhando com total independência e imparcialidade no tratamento das reclamações recebidas até sua efetiva solução.

A Ouvidoria ESAMC é integrada por profissionais com experiência no relacionamento com clientes e gerenciamento de conflitos, e amplo conhecimento para prestar atendimento especializado em questões relacionadas a qualquer serviço prestado pela instituição.

## **Função do Ouvidor**

- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- Agir com transparência, integridade e respeito;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;
- Formentar a participação do cidadão no controle e decisão dos atos praticados pelo gestor público.

## **Como recorrer a Ouvidoria ESAMC?**

Existem diversas formas de entrar em contato com a Ouvidoria: *site* da ESAMC Uberlândia, telefone, carta, ou *email*. Para ser atendido pessoalmente por um de nossos ouvidores, é necessário fazer agendamento pelo telefone ou e-mail.

**Internet** – [www.esamcuberlandia.com.br](http://www.esamcuberlandia.com.br)

**E-mail** – [ouvidoria.udi@esamc.br](mailto:ouvidoria.udi@esamc.br)

**Carta** – Ouvidoria ESAMC Av. Vasconcelos Costa, 270 – B: Martins / Uberlândia-MG  
CEP:38.400-448

Desenvolvido pelo Comitê de Atendimento ESAMC.