

SOROCABA, 30 DE MAIO DE 2025

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHEMBI-MORUMBI CAMPUS ATHON SOROCABA LTDA.

OUVIDORIA

ATO REGULATÓRIO – Rev. 8

CONSIDERAÇÕES

Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, em suas diversas áreas de formação, tem experimentado movimentos de Alunos entrando e saindo, o que demanda acompanhar, detalhadamente, estes acontecimentos.

A fidelização dos nossos Alunos é essencial para as conquistas deles e do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, sendo este o norte que nos leva à criação da OUVIDORIA.

A abertura de um canal de comunicação, onde seja possível ouvir os anseios, críticas, sugestões, reconhecimentos e ou qualquer forma de manifestação do pensamento, vontade, avaliação e desejo dos Alunos torna-se fundamental para a conquista do objetivo a que se propõe o Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba – UNIAMO, ao criar a OUVIDORIA, na unidade Sorocaba.

PÚBLICO-ALVO & CALENDARIZAÇÃO

OUVIDORIA atenderá os **Alunos** de todas as formações oferecidas pelo Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO: Graduação Bacharelado, Graduação Tecnológica, MBA e Pós-Graduação Lato Sensu.

A decisão de incluir técnico administrativos e fornecedores caberá à direção geral, quanto à efetividade.

COMPROMISSOS COM ALUNOS

Estabelecer um processo eficiente, com eficácia de resultados na comunicação entre os Alunos e a Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, a fim de endereçar, junto às áreas pertinentes, todas e quaisquer soluções demandadas pelos Alunos em seus períodos de estudo, em temas relativos à Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO

Para tanto, a OUVIDORIA recebe, analisa, encaminha, acompanha o andamento e retorna as demandas dos Alunos.

É essencial que a OUVIDORIA atue multidisciplinarmente em e com apoio de todas as áreas da instituição, incluindo o suporte da Direção Geral, atuando com irrestrita independência entre

todos os departamentos da Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, na busca das soluções necessárias às conquistas buscadas com esta implementação.

Esta condição funcional garantirá ao aluno o endereçamento de suas postulações por meio da monitoração do nível de serviço da OUVIDORIA, executada com o recurso de medições de desempenho.

A medição assegura aos Alunos, gestores e OUVIDORIA o retorno e o acompanhamento das demandas verificadas.

INDICADORES DE DESEMPENHO

Anualmente, será divulgado, no Projeto de Autoavaliação da IES, o relatório das demandas acolhidas pela OUVIDORIA onde conste, por área de atuação, quando couber, as seguintes informações:

- 1- Quantidade de demandas recebidas.
- 2- Classificação por área de endereçamento.

O QUE NÃO É ATENDIDO PELA OUVIDORIA

A OUVIDORIA não conduzirá investigações formais, no âmbito interno das áreas funcionais do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO

Uma vez capturada a demanda, pela OUVIDORIA, esta será encaminhada, devidamente classificada por natureza, para a área responsável pelo endereçamento do tema para o devido encaminhamento das soluções.

Uma vez solucionada a demanda, a área responsável retorna o arquivo de registro da demanda para a OUVIDORIA, inserindo a solução obtida, no campo próprio do arquivo.

Recebido o arquivo, a OUVIDORIA reportará ao aluno o posicionamento final.

A OUVIDORIA não se constitui instância decisória, substituindo as áreas executivas, administrativas, operacionais e acadêmicas do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO.

A OUVIDORIA não modificará qualquer norma ou ato regulatório, do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO sob qualquer pretexto.

A OUVIDORIA não criará exceções de qualquer natureza às normas internas vigentes.

Questões pessoais que não se relacionem com o Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO também estão fora do escopo de atuação da OUVIDORIA.

Caso o aluno tenha alguma demanda pessoal, não envolvendo o Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO mas suas emoções, entre outros fatores pessoais, o aluno será, imediatamente, encaminhado à orientação psicopedagógica para a condução do tema, em

particular, sem o envolvimento do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO e sem que haja registros de continuidade de atendimento por parte da OUVIDORIA.

A OUVIDORIA não atenderá os pedidos/requerimentos administrativos ou acadêmicos de qualquer natureza, não limitados a:

- 1- Análise para bi titulação
- 2- Atestado de matrícula
- 3- Certificados de conclusão
- 4- Diplomas
- 5- Equivalência de disciplinas
- 6- Aproveitamento de estudos
- 7- Histórico escolar
- 8- Histórico escolar concluinte
- 9- Justificativa de faltas
- 10- Matrícula fora de prazo
- 11- Prova substitutiva
- 12- Prova de Eixo substitutiva
- 13- Plano de ensino
- 14- Reabertura de matrícula
- 15- Recusa em cursar disciplina
- 16- Revisão de frequência
- 17- Revisão de Nota
- 18- Segunda via de boleto bancário
- 19- Segundas vias de cartões de acesso
- 20- Transferências de períodos
- 21- Transferências de curso
- 22- Transferências de salas de aula
- 23- Visitas e ou acompanhamento
- 24- Outros requerimentos.

Estes requerimentos serão tratados pelo SAAFWEB, em campos específicos e endereçados, sistêmica e automaticamente à secretaria, para redistribuição interna seja a professores, coordenação, gerência de secretaria e direção acadêmica, ou qualquer outra área do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO à que se refira o requerimento.

OUVIDOR CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHEMBI-MORUMBI SOROCABA - UNIAMO

O Ouvidor, designado pela Direção Geral, deverá manter a comunicação com os Alunos de forma aberta, transparente e objetiva.

Sua atuação será ágil e precisa, para que tenha a reciprocidade das áreas internas do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO e assegure aos Alunos a percepção efetiva do endereçamento de suas postulações, independentemente do resultado a que se chegar, nas definições das áreas envolvidas.

Uma vez recebida uma demanda, caberá ao Ouvidor o registro, a interpretação, a classificação e o encaminhamento à área pertinente, a fim de que seja produzido o efeito necessário à correção de eventual não conformidade ou mantido o procedimento, ou processo existente.

Caberá ao Ouvidor manter os departamentos envolvidos nas postulações dos Alunos, adequadamente informados quanto aos indicadores de desempenho das atividades, por meio dos relatórios citados.

ORGANIZAÇÃO

A OUVIDORIA é atividade multidisciplinar, como parte das lideranças do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, oferecendo e recebendo apoio, interagindo com todas as áreas, atuando contributivamente, sem ser invasiva, na busca de soluções conjuntas que fidelizem nossos alunos.

ESTRUTURA/ATENDIMENTO

O atendimento será por meio da conta de e-mail OUVIDORIA@anhembisorocaba.com.br

O sistema CRM – Customer Relationship Management, acolherá demandas dos alunos, por meio da interligação com o SAAFWEB, onde uma “janela” estará disponível para acesso e aplicação da demanda.

Neste instante os dados relativos ao aluno, tais como Nome, RA, Curso, Turma, Período, conta de e-mail e telefone serão capturados, automaticamente da base de dados do SAAFWEB, sendo endereçados ao Ouvidor, por meio da conta de e-mail OUVIDORIA@anhembisorocaba.com.br

A OUVIDORIA está localizada, no andar térreo do edifício central, na cidade de Sorocaba, dividindo o espaço com a Comissão Própria de Avaliação – CPA apenas por aproveitamento físico, sem que haja qualquer interferência nas atividades de cada uma das áreas.

Os recursos sistêmicos a serem utilizados pela OUVIDORIA compreendem, no início, aos aplicativos do pacote Office da Microsoft: Excel e Outlook para planilhas e mensagens eletrônicas.

O Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, inicialmente, não disponibilizará linha gratuita (0800) nem website para fins específicos de OUVIDORIA, visto que, nesta fase, os Alunos serão os primeiros usuários desta melhoria.

Para o início das atividades, a estatística será buscada por meio dos registros existentes no uso dos recursos do Microsoft Office, porém deverá ocorrer a customização do SAAFWEB para que os registros, atendimentos, encaminhamentos, soluções, tipificação e enquadramento das demandas e demais intercorrências e ou eventos capturados e endereçados pela OUVIDORIA, estejam disponíveis aos usuários e possam ser visualizados, incluindo as respostas e posicionamentos das áreas pertinentes quando do endereçamento das demandas dos Alunos.

Poderá haver o concurso de aplicativos ou “softwares” adicionais que capturem informações gravadas no ERP para facilitar a visualização do histórico do aluno, nas diversas áreas de seu relacionamento com a Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba – UNIAMO.

Desses registros serão extraídas as informações necessárias para produção dos dados estatísticos, listados anteriormente.

OPERACIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

A OUVIDORIA atende os Alunos e os temas pertinentes, com a presença do Ouvidor designado pela Direção Geral, nos dias indicados.

Alunos que desejarem reunir-se com a Diretoria Acadêmica, ou Geral, formalizam a solicitação junto à OUVIDORIA.

Representante de Eixo ou Curso

A OUVIDORIA atuará junto aos representantes de eixo ou curso de todos os programas educacionais existentes, no Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, destacando, no atendimento a característica de representação.

Análise de causa e efeito:

O Ouvidor procederá com análise de causa e efeito das demandas, por área, podendo recomendar as sugestões de planos de ação ou sugestões de melhoria que possam abranger a comunidade estudantil como um todo, ainda que a demanda tenha surgido em um ou outro curso específico.

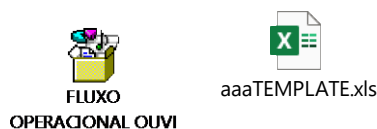
Fluxo das atividades:

Uma vez capturadas as demandas, estas seguem, classificadas, para endereçamento dos temas junto às demais áreas do Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba – UNIAMO.

Tratada a demanda, o resultado é retornado à OUVIDORIA a fim de que seja informado o demandante a respeito do resultado e seja capturado, estatisticamente, se atendeu ou não a demanda, o tempo que consumiu no processo de endereçamento interno e principalmente a ação ou melhoria gerada.

Quando a direção recebida implicar na atividade adicional das demais áreas da instituição, caberá ao Ouvidor partilhar com a área envolvida a direção recebida.

Para o registro de quaisquer demandas, no âmbito da OUVIDORIA, será, inicialmente, utilizado o formulário anexo, a ser preenchido pelos intervenientes no processo, nos moldes do fluxo operacional, descrito acima, ilustrado, no arquivo a seguir.



PADRÃO DE COMPORTAMENTO

As comunicações com os Alunos focam a aproximação deles e não seu afastamento. Para tanto serão observados os posicionamentos listados a seguir:

- Evitar levar as situações para o lado pessoal.
- Evitar julgamentos, quando atender o aluno.
- Eliminar toda e qualquer forma de preconceito.
- Tratar o Aluno pelo seu nome.

- Prestar atenção ao que o Aluno comunica.
- Não tentar adivinhar o que o Aluno deseja.
- Evitar o “achismo”, visto que achar não é saber.
- Basear-se em fatos e dados.
- Não induzir o Aluno a colocações ou abraçar eventuais vozes correntes, na comunidade.
- Solicitar evidências, quando possível, para instrumentar a demanda.
- Ouvir, essencialmente.
- Atitude positiva, energia em alta.
- Identificar a necessidade do Aluno.
- Atendimento claro e conciso.
- Entonação de voz natural, sempre.
- Cuidado com termos internos ou técnicos desconhecidos pelo Aluno.
- Evitar o uso de expressões que depreciem o Aluno.
- Caso tenha que interromper o interlocutor, chame-o pelo nome.
- Usar de desembaraço ao falar fazendo-o com clareza.
- A reclamação ou nervosismo do Aluno é um presente, pois ele está nos dizendo onde devemos e podemos melhorar.
- Ao retornar para o Aluno certificar-se de que entendeu as orientações.
- Verificar se o Aluno confirma a solução da demanda, alinhada ao seu desejo.
- Verificar se o Aluno confirma a solução da demanda, desalinhada ao seu desejo.
- No caso de soluções que demandem prazo de implementação, manter o Aluno informado.
- Capturar a satisfação do aluno, ao final.

MELHORIA CONTÍNUA

O Centro Universitário Anhembi-Morumbi Sorocaba - UNIAMO, ao instalar a OUVIDORIA, insere-a em seu processo de melhoria contínua de suas atividades educacionais, buscando a fidelização de nossos Alunos, com a abertura para recepção de contribuições que venham enriquecer o trabalho aqui desenvolvido, conquistando a excelência, em sua atividade, na cidade em que atua.

Este Ato Regulatório, poderá ser modificado, a qualquer tempo em que se identifique a necessidade de melhoria.

Torna-se efetivo na data de sua emissão, ora classificada como Ato Regulatório Revisão # 8.

Prof. Elcio Sotkeviciene M.Sc.

OUVIDOR

//////////