

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

O objetivo desse Plano é a apresentação da Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio, visando demonstrar pontos a serem trabalhados, visando um melhor desempenho na intermediação entre a Instituição e a comunidade acadêmica.

A Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio vinculada à Diretoria, resguardada sua independência no âmbito de suas atribuições, é um órgão que tem como finalidade a interlocução das questões que envolvem a comunidade acadêmica interna e externa, garantindo o acesso, a promoção, a defesa dos direitos individuais e coletivos em suas relações com a Faculdade Santo Antônio em suas instâncias administrativas e acadêmicas.

A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo áreas acadêmicas e os integrantes das comunidades interna e externa. À Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Regime Jurídico Único, do Código de Ética Profissional e demais normas internas.

A Ouvidoria não desempenha o papel do "Fale Conosco", tirando dúvidas ou pedidos de informações rotineiras. O seu principal papel é o de receber manifestações dos demandantes, interpretá-las e buscar soluções, visando ao aprimoramento da qualidade dos processos, serviços e gestões prestados à comunidade acadêmica. É Fundamental para a Ouvidoria desempenhar o seu papel, a parceria e o apoio institucional da Diretoria, áreas vinculadas e de todas as pessoas da comunidade acadêmica comprometidas com uma educação de qualidade, que por meio do ensino, pesquisa e extensão contribuem para o desenvolvimento do País.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio atua em caráter colaborativo à administração e às áreas acadêmicas, atuando na qualificação, na participação social, na democratização das rotinas e processos de decisão institucional, a fim de proporcionar canal de diálogo entre a comunidade acadêmica interna e externa e a instituição.

A qualidade dos processos e serviços se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos administrativos.

Assim, são estabelecidos os seguintes objetivos:

- I. contribuir para o monitoramento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais através da coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios;
- II. encaminhar às áreas responsáveis as demandas acolhidas relativas ao funcionamento administrativo e acadêmico da Faculdade Santo Antônio a fim de contribuir para a gestão institucional;
- III. promover junto às instâncias acadêmicas e administrativas medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV. promover o acesso aos direitos da comunidade acadêmica, incluindo discentes, técnicos administrativos, docentes e demais colaboradores, bem como os da comunidade externa;
- V. promover um canal de recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, assegurando gestão

O ACESSO

1. Pessoalmente;
2. Sala da Ouvidoria;
3. Sistema Informatizado;
4. E-mail.

O Público-Alvo

- Comunidade Interna
- Comunidade Externa

OS PARCEIROS

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio dependem da participação das áreas envolvidas, que devem atuar com efetividade e agilidade no feedback aos manifestantes, em prol da qualidade.

OS OBJETIVOS E METAS

Os objetivos e metas do Plano de Ação da Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio constituem-se em ações a serem implementadas de forma contínua no ano de 2021, cumprindo com os objetivos da Ouvidoria e suas competências.

A Ouvidoria direciona seus esforços no sentido de ouvir os discentes, docentes, egressos e a sociedade, fornecendo subsídios

para adaptações, ajustes e melhorias internas.

O serviço de Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio tem como objetivo principal estabelecer canal permanente de comunicação entre os gestores da Faculdade e os alunos, professores, pessoal técnico-administrativo, egressos e a sociedade em geral, visando a melhoria contínua dos processos organizacionais e o relacionamento da IES com as partes interessadas.

A ouvidoria mantém uma sistemática de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e retorno aos interessados, sobre as manifestações, críticas, denúncias e sugestões às diversas áreas internas da IES, com o objetivo de consolidar esse canal direto de comunicação com os alunos, professores, egressos, pessoal técnico-administrativo e a comunidade externa.

OBJETIVOS	METAS	PRAZO
<p>1) Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria</p>	<p>I. Integração entre a Ouvidoria e os polos, com visitas para atendimento presencial da Ouvidoria;</p> <p>II. Participação em eventos acadêmicos;</p> <p>III. Fortalecimento e ampliação dos canais de comunicação com a comunidade interna e externa;</p> <p>IV. Realização de ações preventivas sobre o papel da Ouvidoria.</p>	<p>AÇÃO CONTÍNUA</p>

<p>2) Receber e tratar as demandas recebidas da comunidade interna e externa</p>	<p>I. Atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;</p> <p>II. Melhoria no sistema de recebimento e acompanhamento de demandas;</p> <p>III. Adesão ao Sistema Informatizado de Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio;</p> <p>IV. Realização do trabalho da Ouvidoria com o apoio das áreas acadêmicas e Administrativas.</p>	<p>AÇÃO CONTÍNUA</p>
<p>3) Capacitar os servidores da Ouvidoria</p>	<p>I. Incentivo à participação nos treinamentos e sensibilizações criados pela Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.</p>	<p>AÇÃO CONTÍNUA</p>
<p>4) Manter um bom</p>	<p>I. Manter atenção no relacionamento da Faculdade</p>	<p>AÇÃO CONTÍNUA</p>

<p>relacionamento com a comunidade interna e externa</p>	<p>Santo Antônio com a comunidade interna e externa;</p> <p>II. Realizar o atendimento ao público interno e externo, bem como o acompanhamento das providências tomadas oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria;</p> <p>III. Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais da Faculdade Santo Antônio;</p> <p>IV. Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários;</p> <p>v. Preservar o direito de acesso à informação, independente das solicitações (interesse geral ou coletivo), salvo os casos de sigilos previstos em lei.</p>	
---	---	--

<p>5) Divulgar o trabalho da ouvidoria</p>	<p>I. Disponibilização de relatórios das atividades e rotinas da ouvidoria;</p> <p>II. Divulgação de Eventos em que a Ouvidoria participa para melhorar o atendimento e o acolhimento das demandas recebidas;</p> <p>III. Divulgação para as áreas cadastradas responsáveis, do relatório estatístico das demandas recebidas e atividades desenvolvidas pela equipe de Ouvidoria anualmente.</p>	<p>AÇÃO CONTÍNUA</p>
<p>6) Contribuir com ações que visem a melhoria dos processos e serviços prestados pela Faculdade Santo Antônio</p>	<p>I. Contribuir para a efetividade das políticas institucionais, bem como dos serviços e processos prestados à comunidade interna e externa;</p> <p>II. Sugerir medidas de aprimoramento na organização e funcionamento da Faculdade Santo Antônio;</p> <p>III. Encaminhar relatório Anual à Diretoria;</p> <p>v. Participar das reuniões dos Conselhos Superiores com intuito de acompanhar as questões relevantes.</p>	<p>AÇÃO CONTÍNUA</p>