

OUVIDORIA ESAMC SANTOS

A ESAMC quer ouvir você!

Desenvolvido pelo Comitê de Atendimento da ESAMC

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 da 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;
- Buscar de forma consensual uma solução efetiva, de maneira ágil e objetiva;
- Garantir o prazo e a qualidade de 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 da 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 no Programa de Atendimento ESAMC serão encaminhadas diretamente a esse canal de 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 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 questões pessoais sem relação com a ESAMC.

Desenvolvido pelo Comitê de Atendimento da 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 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 objetivas, 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;
- Fomentar 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: telefone, carta ou por email. Para ser atendido pessoalmente por um dos nossos ouvidores, é necessário fazer agendamento pelo telefone, email ou no Atendimento ao Aluno.

Email: ouvidoria.santos@esamc.br

Telefone: (13) 3269-5759

Carta: Ouvidoria ESAMC Santos - Rua Dr. Egidio Martins, 181 – Ponta da Praia / CEP: 11035-045 – Santos - SP

Desenvolvido pelo Comitê de Atendimento da ESAMC