

SOROCABA, 04 DE JANEIRO DE 2021

ATHON ENSINO SUPERIOR LTDA.

OUVIDORIA

ATO REGULATÓRIO - Rev. 6

CONSIDERAÇÕES

Athon Ensino Superior, 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 da Athon Ensino Superior, 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 a ATHON ENSINO SUPERIOR, ao criar a Ouvidoria, na unidade Sorocaba.

PÚBLICO ALVO & CALENDARIZAÇÃO

Ouvidoria atenderá os **Alunos** de todas as formações oferecidas pela ATHON ENSINO SUPERIOR: Graduação Bacharelado, Graduação Tecnológica e MBA.

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 ATHON ENSINO SUPERIOR, a fim de endereçar, junto às áreas pertinentes, todas e quaisquer soluções demandadas pelos Alunos em seus períodos de estudo, em temas relativos à ATHON ENSINO SUPERIOR.

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 ATHON ENSINO SUPERIOR, 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

Trimestralmente, será divulgado, para a CPA e Diretorias, o relatório das demandas acolhidas pela Ouvidoria onde conste, por área de atuação, quando couber, as seguintes informações:

- 1- Quantidade de demandas recebidas no trimestre.
- 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 da ATHON ENSINO SUPERIOR.

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 da ATHON ENSINO SUPERIOR.

A Ouvidoria não modificará qualquer norma ou ato regulatório, da ATHON ENSINO SUPERIOR, sob qualquer pretexto.

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

Questões pessoais que não se relacionem com a ATHON ENSINO SUPERIOR também estão fora do escopo de atuação da Ouvidoria.

Caso o aluno tenha alguma demanda pessoal, não envolvendo a ATHON ENSINO SUPERIOR, 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 da ATHON ENSINO SUPERIOR 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 da ATHON ENSINO SUPERIOR à que se refira o requerimento.

OUVIDOR ATHON ENSINO SUPERIOR

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 da ATHON ENSINO SUPERIOR 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 ATHON ENSINO SUPERIOR Sorocaba, 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

A partir de janeiro de 2021, o atendimento será por meio da conta de e-mail ouvidoria@athonedu.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@athonedu.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.

A ATHON ENSINO SUPERIOR, 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 ATHON ENSINO SUPERIOR.

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 Centro de Atendimento ao Aluno, por meio do requerimento existente.

As equipes do Centro de Atendimento ao Aluno encaminham o requerimento para Ouvidoria que o encaminhará, por meio dos procedimentos estabelecidos na Ouvidoria, ao Diretor a fim de que obtenha o despacho acadêmico.

De posse da decisão, a Ouvidoria escreve uma carta para o aluno, assina e a entrega em duas vias, junto com o requerimento, à Secretaria.

O Centro de Atendimento ao Aluno entrega a resolução do requerimento ao aluno onde ocorrerá o protocolo da carta, no verso do requerimento.

Uma via da carta fica retida juntamente com o requerimento e segue para arquivo na pasta do aluno.

Alunos que insistirem em falar com a Direção, após esta fase, são encaminhados, diretamente para a Ouvidoria.

Representante de Eixo ou Curso

A Ouvidoria atuará junto aos representantes de eixo ou curso de todos os programas educacionais existentes, na ATHON ENSINO SUPERIOR, 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 da ATHON ENSINO SUPERIOR.

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.



Planilha em



FLUXO

OUVIDORIA - ATO OPERACIONAL OUVIDORIA

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

A ATHON ENSINO SUPERIOR Sorocaba, 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 # 6.

Prof. Elcio Sotkeviciene M.Sc.

OUVIDOR