



SÃO LUCAS
EDUCACIONAL

manual de ouvidoria



Apresentação

Apresentação

Este Manual de Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional, tem como objetivo informar a comunidade acadêmica interna e externa sobre a Ouvidoria e sua relação com clientes, fornecedores, colaboradores, comunidade e usuários dos serviços da instituição.

Uma instituição de educação como o Grupo São Lucas Educacional é respeitada pelo seu público, tendo como proposição uma gestão participativa, que ouve a comunidade acadêmica interna e externa, transformando-a em melhorias e criação de novos serviços e processos, além de melhorias na qualidade do atendimento.

O Manual mostra o trabalho da Ouvidoria, estabelecendo um relacionamento com a comunidade acadêmica interna e externa, fundamentado na transparência e no respeito.

A intenção é que essas informações ajudem à comunidade a compreender o trabalho da Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional, bem como os benefícios que podem obter ao encaminhar suas sugestões, queixas, reclamações, elogios, consultas e denúncias.

As instituições definem suas estruturas de Ouvidoria partindo de suas crenças, valores e princípios. Neste Manual, apresentamos as boas práticas que auxiliam o Grupo São Lucas Educacional a valorizar a confiança junto à comunidade acadêmica interna e externa. Percebe-se que na relação entre a comunidade e a instituição, ainda há muito para ser construído, não bastando documentos informativos como este, mas intenções que, por meio de compromissos adotados pelos gestores, possibilitem uma harmonia nas relações.

Trilhar esse caminho constitui um desafio para todos, principalmente para o Ouvidor!

Índice

01 Conceito de ouvidoria.....	06
02 A missão da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional.....	09
03 Princípios e valores da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional.....	12
04 Ética profissional.....	14
05 Por que ter uma ouvidoria no Grupo São Lucas Educacional.....	17
06 Diferença entre canais de atendimento.....	19
07 Posicionamento da ouvidoria dentro do Grupo São Lucas Educacional.....	22
08 Vinculação e subordinação do ouvidor do Grupo São Lucas Educacional	25
09 Perfil e escolha do ouvidor do Grupo São Lucas Educacional.....	28
10 A ouvidoria como um dos pilares de gestão do Grupo São Lucas Educacional.....	31
11 Como criar ou aprimorar uma ouvidoria.....	34
12 Estruturação física da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional.....	37
13 Formação da equipe de ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional.....	40
14 Definição de fluxos de trabalho e procedimentos do Grupo São Lucas Educacional.....	42
15 Divulgação da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional.....	45
16 Gestão da informação (indicadores).....	48
17 Identificação de tendências com recomendações de melhorias para a reitoria do Grupo São Lucas Educacional.....	51
18 Mensagem final.....	54



01

Conceito de Ouvidoria



Conceito de Ouvidoria

“A Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços, no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as instituições, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.”

Ouvidoria é a instituição que representa os **interesses dos cidadãos** no ambiente em que atua, na **busca de soluções.**



02

A missão da ouvidoria do Grupo
São Lucas Educacional



A missão da Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional

A Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional, tem como missão receber a comunidade acadêmica interna e externa, reconhecendo-a como sujeito pleno de direitos.

Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos da comunidade acadêmica, dentro da instituição, intermediando e dialogando. Essa missão determina que a Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional tenha foco no diálogo entre a comunidade e a IES, garantindo que as manifestações contribuam para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento da gestão.

Assim, a **ouvidoria** deve ser percebida como agente de **realização** dos direitos da **comunidade acadêmica**, atuando por meio da **mediação** e do **diálogo**.

03

Princípios e valores
da ouvidoria do Grupo São Lucas
Educativo



Princípios e valores da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional

A Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional está regulada pelos princípios da transparência, imparcialidade e discrição em defesa da comunidade acadêmica interna e externa, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de serviços e, ainda, garantindo que a comunidade tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão de qualidade.

Para que a Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional possa cumprir o seu papel, deve estar orientada por valores que precisam estar definidos e divulgados para a comunidade acadêmica, podem ser classificados como:

- Atuar sustentada por valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça, que oportunizem melhorias, indicar mudanças nos processos e procedimentos e contribuir para a credibilidade da instituição;
- Transformar as manifestações da comunidade acadêmica interna e externa em melhorias e desenvolvimento de novos serviços e processos e melhorar a qualidade do atendimento;
- Trabalhar embasado em fatos, seguindo o princípio da igualdade, que resulte em recomendações que agreguem valor à comunidade acadêmica interna e externa;
- Receber a comunidade acadêmica com atenção, respeito e atuar com transparência, fundamentando-se em um comportamento coerente, imparcial e compromissado com a busca de soluções;
- Possuir autonomia para transitar internamente e externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para propor melhorias.



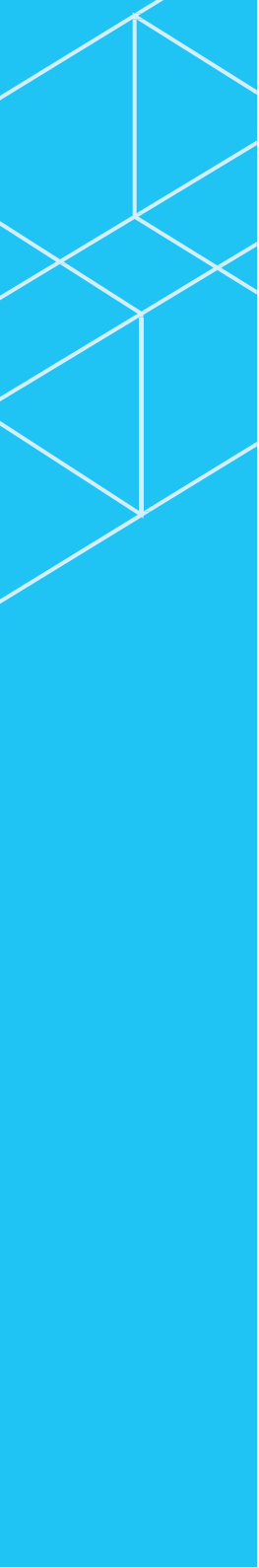
04

Ética profissional

Ética profissional

O Ouvidor deve defender o respeito aos direitos humanos, marcando suas ações por princípios éticos, morais e legais. São eles:

- Preservar e respeitar a “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais” e o “Código de Defesa do Consumidor”;
- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando facilitar e agilizar as informações;
- Agir com transparência, integridade e respeito;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Respeitar qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando a liberdade de expressão;
- Exercer as atividades com independência e autonomia;
- Ouvir a comunidade acadêmica interna e externa, usuários dos serviços do Grupo São Lucas Educacional, com respeito, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
- Responder à comunidade acadêmica, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- Atender com cortesia e respeito;

- 
- Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando de forma eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
 - Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
 - Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado;
 - Corrigir procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando a melhoria da qualidade;
 - Promover a justiça e a defesa dos interesses da comunidade acadêmica interna e externa;
 - Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza políticopartidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

Fonte: Código de Ética – ABO



05

Por que ter uma ouvidoria no
Grupo São Lucas Educacional?

Por que ter uma ouvidoria no Grupo São Lucas Educacional?

Um dos pontos de orgulho das instituições, seja pública ou privada, é ser reconhecida pela sociedade pela qualidade do trabalho, alicerçada em respeito, confiança e transparência.

E, neste contexto, a Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional contribui para a construção da imagem e da reputação da instituição, pois trata-se de um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com a comunidade acadêmica interna e externa, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios.

A Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional trabalha junto às unidades da IES, apurando as manifestações e transformando-as em melhorias para os processos internos, desenvolvimento de novos serviços e provendo qualidade para os fluxos de trabalho e para o atendimento. O comprometimento de todos os níveis hierárquicos é essencial para o sucesso da Ouvidoria, sendo importante que todos os colaboradores vejam como primordial o tratamento à comunidade acadêmica, respeitando sua individualidade e estreitando o relacionamento.

Este envolvimento, parceria e interação possibilitam que as habilidades de cada unidade do Grupo São Lucas Educacional sejam utilizadas para o benefício da instituição, ratificando assim, o compromisso com a satisfação da comunidade acadêmica interna e externa com a eficiência operacional e a qualidade dos serviços.

O trabalho realizado pela Ouvidoria ajuda o Grupo São Lucas Educacional a maximizar seus esforços, melhorar seus fluxos de trabalho, desenvolver uma relação transparente com a comunidade acadêmica, reduzindo a judicialização de conflitos e de custos.



06

Diferença entre canais de
atendimento

Diferença entre canais de atendimento

O Grupo São Lucas Educacional disponibiliza canais de atendimento, de primeira instância, para a comunidade acadêmica interna e externa, como: atendimento presencial, portal do aluno e a CEAL, Central de Atendimento ao Aluno. O objetivo é orientar, tirar dúvidas, responder as solicitações e reclamações. Estes canais atuam de acordo com os processos vigentes do Grupo São Lucas Educacional de forma padronizada nas soluções das demandas geradas.

Cada canal de atendimento tem a sua importância e a responsabilidade para agilizar a resolução de problemas e dirimir dúvidas da comunidade acadêmica, usuária dos serviços de atendimento.

A Ouvidoria é a segunda instância para a solução administrativa dos conflitos e trabalha na busca de soluções para situações recorrentes. Seu objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador e pedagógico.

É importante destacar que a autonomia é um dos seus pilares, possibilitando a circulação dentro do Grupo São Lucas Educacional com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos gestores. A Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional mantém seu foco no coletivo, sem desprezar o individual, procurando corrigir distorções existentes nos processos de trabalho e, assim, fortalecer a imagem da instituição.

A Ouvidoria assegura o direito à livre expressão, estimulando o diálogo e zelando pelo cumprimento dos direitos da comunidade acadêmica.

Cada canal de atendimento tem a sua importância e a responsabilidade para agilizar a resolução de problemas e dirimir dúvidas da comunidade acadêmica interna e externa, usuária dos serviços de atendimento.



07

Posicionamento da ouvidoria
dentro do Grupo São Lucas
Educativa

Posicionamento da ouvidoria dentro do Grupo São Lucas Educacional

A Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional deve ser vista como a voz da comunidade acadêmica interna e externa, como a mediadora de conflitos e defensora das relações éticas, sensibilizando os gestores para que a decisão correta seja implantada e deve ser reconhecida como uma liderança atuante, empenhada no desenvolvimento da instituição e em sua melhoria contínua.

A preocupação em alcançar a excelência no atendimento faz com que a Ouvidoria, do Grupo São Lucas Educacional tenha na reitoria, junto com o compromisso dos colaboradores, a ferramenta de relacionamento e satisfação com a comunidade acadêmica.

Deve ser vista como a **voz** da comunidade acadêmica interna e externa, como a **mediadora de conflitos** e, **defensora das relações éticas**, sensibilizando os gestores para que a decisão correta **seja implantada.**

08

Vinculação e subordinação
do ouvidor do Grupo São
Lucas Educacional



Vinculação e subordinação do ouvidor do Grupo São Lucas Educacional

A Ouvidoria e o cargo de Ouvidor devem ser instituídos por portaria, com a designação das atribuições, dos poderes e da atuação.

O Ouvidor deve ser vinculado e subordinado diretamente ao reitor e pró-reitores do Grupo São Lucas Educacional e destes deve receber o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

A Ouvidoria e o cargo de Ouvidor
devem ser instituídos por portaria,
com a **designação das atribuições,**
dos poderes e da atuação.



09

Perfil e escolha do
ouvidor do Grupo São
Lucas Educacional



Perfil e escolha do ouvidor do Grupo São Lucas Educacional

O perfil do Ouvidor, no que diz respeito a formação acadêmica, é variado. Pode ter relação com o segmento no qual o Ouvidor exerce seu papel e com sua experiência profissional e os seus valores e suas competências são relevantes para o bom desenvolvimento de seu trabalho.

A escolha do profissional deve pautar-se em sua reputação e credibilidade, para que seja respeitado dentro e fora da instituição, equilibrando essa exposição à modéstia e humildade, uma vez que o aprendizado nas relações interpessoais é constante em sua trajetória e não cabe espaço para vaidade e pré-julgamentos.

A **escolha do profissional** deve pautar-se em sua **reputação e credibilidade**, para que seja **respeitado** dentro e fora da instituição, **equilibrando** essa exposição à **modéstia e humildade**.



10

A ouvidoria como um dos pilares de gestão do Grupo São Lucas Educacional



A ouvidoria como um dos pilares da gestão no Grupo São Lucas Educacional

Na medida em que a Ouvidoria acolhe denúncias de práticas inadequadas na relação com a comunidade acadêmica interna e externa, incluindo os usuários de serviços, funcionários e fornecedores, dando tratamento efetivo, identificando irregularidades, recomendando a melhoria de processos, alteração de práticas que ferem princípios e valores do Grupo São Lucas Educacional, torna-se um mecanismo eficiente de gestão, que somado a outros componentes organizacionais, pode prevenir, minimizar ou até mesmo diminuir riscos de ordem: legal, reputacional, financeira e operacional.

A preocupação da Gestão é criar um conjunto de **mecanismos**, tanto de **incentivos** quanto de monitoramentos, a fim de **assegurar** que o comportamento dos gestores esteja alinhado com o **interesse** da **comunidade acadêmica** interna e externa.

11

Como criar ou aprimorar
uma ouvidoria



Como criar ou aprimorar uma ouvidoria

A concepção da Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional deve estar orientada pela cultura, princípios e valores da instituição. Todos devem estar convencidos e conscientes da importância e da necessidade de uma Ouvidoria. Nesse processo, os benefícios sociais e institucionais devem estar claros e a transparência da gestão e o compromisso com o exercício da cidadania se fortalecem com a implantação.

A Ouvidoria deve receber o suporte necessário para que no exercício de suas funções tenha autonomia, imparcialidade e legitimidade junto às demais áreas do Grupo São Lucas Educacional. Para tanto, é necessário ser subordinada diretamente a mais alta direção da instituição, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de respostas prejudicadas.

A implantação de Ouvidoria deve conter os seguintes tópicos:

- Identificação da instituição que está criando ou reestruturando a Ouvidoria;
- Justificativa para a criação da Ouvidoria;
- Objetivos gerais e específicos da Ouvidoria;
- Público-alvo da Ouvidoria;
- Recursos, estrutura física e humana da Ouvidoria;
- Previsão dos custos de implantação e manutenção da Ouvidoria;
- Canais de acesso e horário de funcionamento da Ouvidoria;
- Etapas e estratégias de implantação;

- Plano de comunicação interno e externo;
- Gestão da Ouvidoria.

Para a escolha do Ouvidor deve ser levado em consideração o perfil adequado para o desempenho dessa função, visto que deve ser executada com imparcialidade. Vale destacar que o cargo pode ser ocupado por profissional pertencente à instituição ou não. Todavia, em vista da necessidade de que esse profissional tenha conhecimento da IES na qual exercerá essa função, torna-se recomendável que tal escolha recaia sobre um funcionário que pertença à instituição.

A Ouvidoria deve ser a representação da voz da comunidade acadêmica interna e externa no Grupo São Lucas Educacional, direcionando ações de melhorias e fidelização para que a credibilidade na instituição se solidifique. Assim, ao se implantar a Ouvidoria, é essencial que o discurso seja reproduzido pela ação e que os valores de respeito à comunidade acadêmica.

12

Estruturação física da
ouvidoria do Grupo São
Lucas Educacional



Estruturação física da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional

Do ponto de vista da estrutura física da Ouvidoria, para que o Ouvidor e equipe desenvolvam suas atividades com neutralidade e independência, além da postura comportamental, recomenda-se que o espaço físico seja isolado das demais áreas da instituição, ou seja, um local reservado, silencioso, que propicie concentração para o atendimento pessoal, telefônico, análise de mensagens virtuais e de relatórios. Esses cuidados são necessários para reforçar a confiança.

Entretanto, faz-se necessária boa comunicação sobre sua localização se virtual e/ou pessoal, para que não seja confundido com espaço escondido.

Em especial para denúncias de ordem interna, ou seja, o colaborador como manifestante, o ambiente reservado propicia maior segurança, conforto e confidencialidade.

Recomenda-se que o **espaço físico** seja **isolado** das demais áreas da instituição, ou seja, um **local reservado, silencioso**, que propicie **concentração**.



13

Formação da equipe
de ouvidoria do Grupo
São Lucas Educacional

Formação da equipe de ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional

A formação da equipe de Ouvidoria, do Grupo São Lucas Educacional, não difere do que se espera do perfil do Ouvidor no tocante a valores e competências comportamentais.

A empatia no atendimento, a coleta dos dados da manifestação, o registro adequado, o respeito aos prazos e indicadores estabelecidos, são importantes para a solução do problema.

Para o bom desempenho da equipe, certos aspectos precisam ser assimilados:

- Os fundamentos básicos de uma Ouvidoria;
- O papel da Ouvidoria dentro da instituição;
- Ética e Cidadania;
- Mediação de Conflitos;
- Negociação;
- Conhecimentos de Normas e Legislação, ao menos setorial;
- Conhecimentos do CDC, Código de Defesa do Consumidor;
- Comunicação;

E profundo conhecimento dos processos da Ouvidoria.

14

Definição de fluxos de trabalho e procedimentos da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional



Definição de fluxos de trabalho e procedimentos da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional

Definir os procedimentos e fluxos de trabalho é uma tarefa contínua da Ouvidoria, visto que ela deve se adequar as necessidades da comunidade acadêmica interna e externa. No entanto, alguns itens devem ser vistos:

a) Canais de acesso à Ouvidoria e horário de disponibilidade

b) Registros das Demandas

É necessário garantir que todas as demandas feitas à Ouvidoria tenham um registro e que seja possível consultar o histórico. Periodicamente, é preciso conferir se a ferramenta atende as necessidades de informações, se permite controles, interação com as demais unidades e se traz produtividade na tratativa das manifestações.

c) Modelo de Atuação

É necessário definir um fluxo de atendimento às manifestações, que permita manter a comunidade acadêmica interna e externa informada sobre o registro de sua demanda, o prazo para a resposta e a forma como pode acompanhar a tratativa até seu encerramento.

d) Autonomia

É necessário estabelecer a autonomia da Ouvidoria por meio de uma Política ou Regulamento e divulgar a toda a instituição. Isto garante rapidez na busca das soluções, além de dar transparência às ações.



e) Acordos de nível de Serviço

É necessário negociar com as áreas internas prazos para atender às manifestações da Ouvidoria, definindo formas de controle.

f) Informes e Relatórios

É necessário definir as informações que a Ouvidoria gera para a instituição, em qual periodicidade e para quais pessoas/unidades. Uma das missões da Ouvidoria é fornecer insumos ao Grupo São Lucas Educacional para que ele possa melhorar seus serviços e processos.

g) Recomendações de Melhorias

É necessário descrever um fluxo para recomendações de melhorias à instituição, estabelecendo as responsabilidades de cada unidade, prazos para análise das demandas, responsáveis pelas decisões e como é o acompanhamento dos planos de ação.



15

Divulgação da ouvidoria do
Grupo São Lucas
Educativa

Divulgação da ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional

É necessário realizar a divulgação da Ouvidoria, do Grupo São Lucas Educacional, a todos os seus públicos de relacionamento, sejam internos ou externos, orientar a comunidade acadêmica a resolver suas demandas, acolher as manifestações e oferecer uma solução satisfatória.

O processo de comunicação da Ouvidoria deve informar e orientar sobre quais os canais de atendimento à comunidade acadêmica interna e externa, qual é o papel da Ouvidoria e em que circunstâncias deve utilizá-la, além de informar o horário de atendimento.

Um processo de comunicação assertivo e transparente fortalece a relação de confiança entre o Grupo São Lucas Educacional e seu público-alvo, gera valor e proximidade nos relacionamentos, possibilitando que os conflitos sejam resolvidos na própria instituição.

Um processo de **comunicação assertivo**
e transparente **fortalece** a relação de
confiança entre o Grupo São Lucas
Educativa e seu público-alvo.



16

Gestão da informação
(indicadores)

Gestão da informação (indicadores)

“Se você não pode medir algo, você não pode melhorar”

Robert Kaplan

Uma das principais responsabilidades da Ouvidoria, do Grupo São Lucas Educacional, é fornecer à instituição informações sobre as necessidades da comunidade acadêmica interna e externa, para que a IES possa melhorar seus serviços e processos. Um adequado sistema de registro das demandas facilita o levantamento destas informações. É recomendável planejar o desenvolvimento dos indicadores para garantir que as informações a serem geradas sejam confiáveis, pertinentes e úteis para que a instituição conheça as necessidades da comunidade acadêmica e oriente suas decisões. Pergunte-se:

- Todos os dados desejados estão disponíveis e podem ser extraídos?
- Qual a periodicidade mínima que é possível extrair estes dados?
- Quem serão os usuários da informação e o que desejam entender?

Alguns exemplos de indicadores de desempenho da Ouvidoria:

- Quantidade de demandas recebidas, solucionadas e aguardando resposta. É possível apresentar uma visão por tipo de manifestação (reclamação, sugestão, elogios, etc.);
- Quantidade de demandas por forma de entrada e forma de resposta (telefone, site, e-mail, etc.);
- Principais motivos das manifestações (classificação);
- Prazo médio de respostas às demandas;
- Cumprimento do prazo de respostas das manifestações;

- Quantidade de demandas procedentes e improcedentes;
- Satisfação do manifestante.

Alguns exemplos de indicadores de gestão:

- Quantidade de melhorias recomendadas e/ou implantadas;
- Quantidade de demandas tratadas na Ouvidoria;
- Comparação de alguns índices com os concorrentes;
- Fidelização;
- Retenção de usuários de serviços e colaboradores.

Ter uma estrutura de medição de desempenho sistemática permite monitorar o desempenho da Ouvidoria e, desta forma, realizar intervenções quando necessárias. Os benefícios são maiores do que a constatação de que as metas estão sendo atingidas. A definição das prioridades das iniciativas de diversas unidades gera alinhamento e cria linguagem e objetivos comuns.

17

Identificação de tendências com
recomendações para
a reitoria do Grupo São Lucas
Educativo



Identificação de tendências com recomendações para a reitoria do Grupo São Lucas Educacional

A Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional deve implantar ações que incentivem o exercício da cidadania e possibilite a capacidade de análise e alteração de procedimentos, não se restringindo a ter um desempenho correto e sim a uma escuta das críticas e sugestões formuladas pela comunidade acadêmica interna e externa. Concretizar as mudanças nos procedimentos e normas, atuando como instrumento de coparticipação da Gestão.

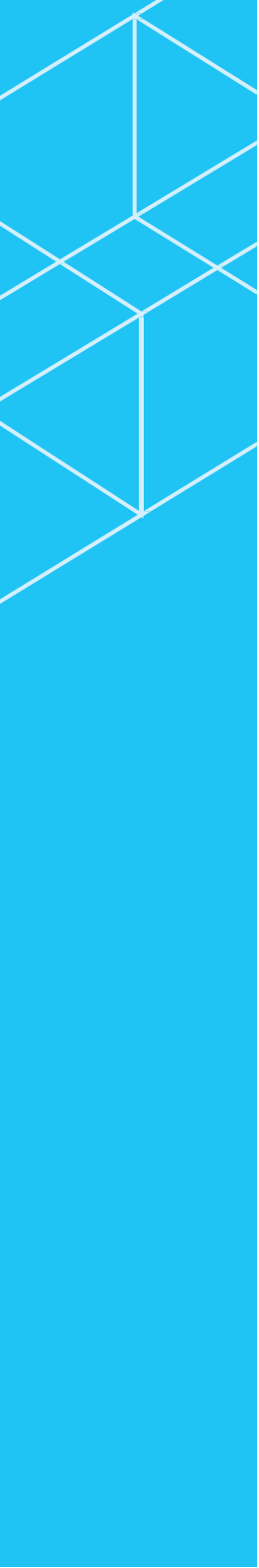
A comunidade acadêmica, através das suas manifestações colabora com informações das condições da prestação dos serviços, aponta falhas, identifica necessidades, propõe alternativas, além de identificar as boas práticas.

Atuando como um instrumento estratégico de Gestão, a Ouvidoria, do Grupo São Lucas Educacional, deve encaminhar aos gestores da instituição questões que afetam os colaboradores, fornecedores, consumidores e usuários, além de recomendar a implantação de mudanças que visam a melhoria dos processos.

“O que não pode faltar na implantação ou reestruturação de Ouvidoria”:

Acompanhe o check list:

- Identificação da unidade/instituição que está criando ou reestruturando a Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional;
- Justificativa para a criação;
- Objetivos gerais e específicos;
- Escolha do Ouvidor, portaria de posse e seleção da equipe;

- 
- Vínculo hierárquico;
 - Níveis de autonomia;
 - Público-alvo da Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional;
 - Recursos necessários, estrutura física e humana;
 - Indicadores;
 - Investimento com formação e certificação do Ouvidor;
 - Previsão dos custos de implantação;
 - Canais de acesso e horários de funcionamento;
 - Sistema para registro, acompanhamento, tratativa e gestão das manifestações recebidas;
 - Etapas de implantação;
 - Plano de comunicação interna e externa;
 - Modelo de gestão.



18

Mensagem final

Mensagem final

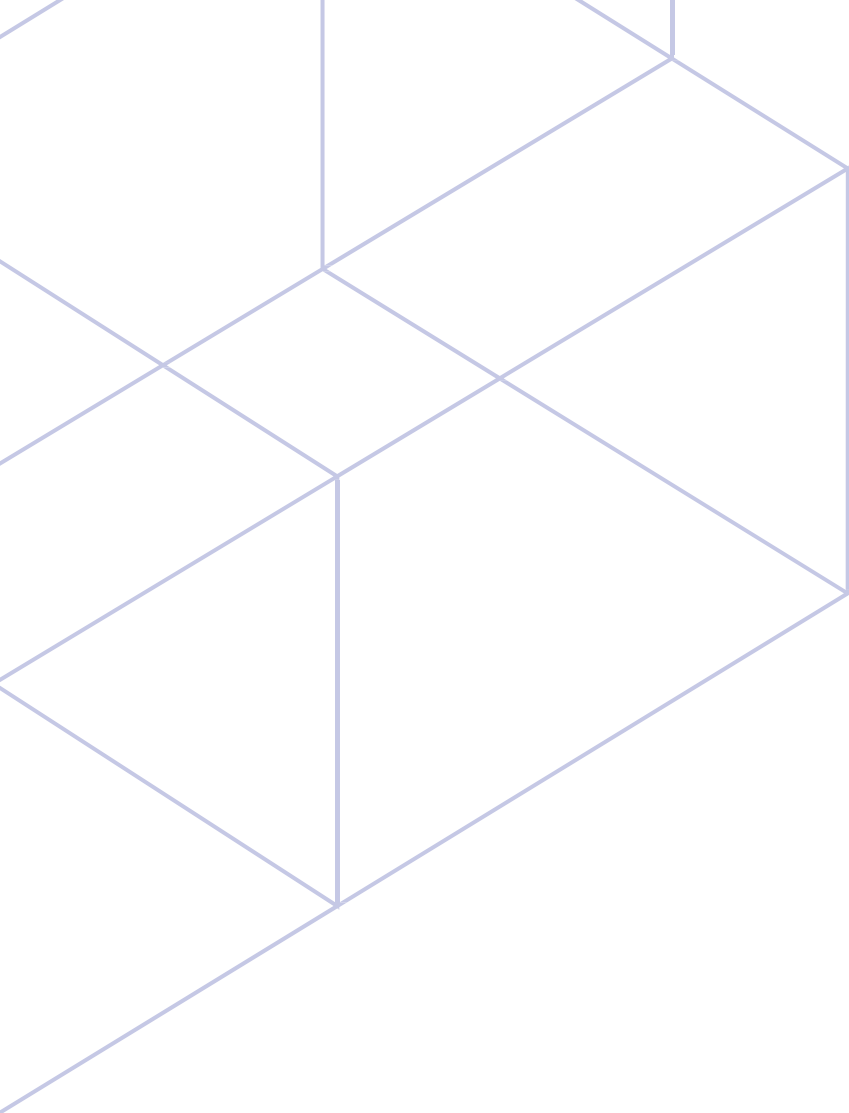
A busca pelo equilíbrio e harmonia nas relações evidencia o desafio do Grupo São Lucas Educacional para ampliar o diálogo com a comunidade acadêmica interna e externa, estabelecendo uma relação próxima, transparente e de confiança, que resulte em uma gestão participativa, contribuindo com as melhorias contínuas e com o desenvolvimento de novos serviços. A Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional contribui para fortalecer esta relação, através de um diálogo acolhedor, profissional, isento e imparcial, traduzindo as sugestões em melhorias.

Vale destacar que sendo a Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional um agente de transformação, atua na busca de soluções junto às unidades da instituição, sensibilizando os gestores, recomendando mudanças em processos, apoiando os gestores para a tomada de decisão correta e de acordo com os direitos dos cidadãos. As práticas adotadas pela Ouvidoria do Grupo São Lucas Educacional, na relação com a comunidade acadêmica interna e externa, fortalece a imagem da instituição junto à sociedade, reduz custos, promove um ambiente de inovação que levam a ABO – Associação Brasileira de Ouvidores a eleger a Ouvidoria como um benefício para as instituições.

Marivanda Gonçalves da Conceição,

Ouvidora Institucional do Grupo São Lucas Educacional

Uma **Ouvidoria** deve ser a representação da **voz do cidadão na instituição**, direcionando ações de melhorias e fidelizando clientes.



SÃO LUCAS
E D U C A C I O N A L

Ouvidoria: (69) 3211-8070
www.saolucas.edu.br/ouvidoria