



# **PROJETO DE OUVIDORIA DO INSTITUTO FLORENCE DE ENSINO SUPERIOR**

**São Luis  
2010**

## **PROJETO DE OUVIDORIA**

### **Apresentação**

As empresas estão se modificando em função do ambiente externo, buscando cada vez mais captar os anseios do consumidor, antecipando-se às suas necessidades e adaptando seus produtos e serviços para a satisfação dessas necessidades. Técnicas e mecanismos variados estão sendo utilizados nos relacionamentos das organizações com os diversos públicos de seu ambiente, entre eles o *marketing*, as pesquisas de mercado e, atualmente, a ouvidoria.

Otimizar o processo de coleta e efetiva utilização de novas idéias numa organização torna-se difícil se os sistemas de comunicação não são efetivos. Para se compreender os desejos do ser humano, compartilhar objetivos e metas e, conquistar seu comprometimento é necessário saber ouvir; saber se fazer ouvir; e ser compreendido pelos outros. Entenda-se aqui ouvir como receber informações não necessariamente pelo sentido da audição, mas pelo conjunto de todos os sentidos aliados à inteligência humana. Keith Davis (1972, apud CHIAVENATO, 1982) afirma que a comunicação é um processo de passar informação e compreensão de uma pessoa para outra.

Pretende-se, ao implantar o sistema de ouvidoria, otimizar os fluxos de comunicação desta IES como forma de alavancar diferenciais competitivos e acelerar os processos de mudança organizacional e, neste sentido, a ouvidoria é uma ferramenta de consolidação da democracia. É um canal de participação do cidadão em relação às organizações. Cabe referenciar que a ouvidoria ganha destaque e importância no mercado por prover as organizações, de uma fonte relevante de dados e informações a respeito dos usuários dos produtos e serviços oferecidos, sobre a imagem e o nível de excelência da empresa. Com isso facilita a gestão da empresa na tomada de decisões em direção à efetividade dos serviços prestados. A intensificação e eficiência da comunicação podem trazer benefícios às diferentes áreas da organização.

## **Objetivo**

O sistema de ouvidoria do Instituto Florence de Ensino Superior (IES) tem como objetivo a identificação e solução de possíveis problemas existentes oferecendo informações, orientações e, principalmente, um atendimento mais personalizado, primando pela qualidade dos serviços e satisfação de todos (estudantes, professores, colaboradores e a comunidade externa).

## **Metodologia**

A implantação do sistema de ouvidoria do IFES dar-se-á a partir de fevereiro de 2010 com o apoio da comissão própria de avaliação (CPA) e demais órgãos através do atendimento on-line, via site [WWW.florence.edu.br](http://WWW.florence.edu.br) e/ou de formulário impresso a fim de que os clientes internos e externos possam apresentar suas reclamações, denúncias, elogios e/ou sugestões referentes aos serviços prestados por esta instituição de ensino.

Compete à ouvidoria receber as manifestações (on-line e/ou formulário impresso) e encaminhar para os órgãos responsáveis, cobrando soluções e respondendo ao cliente-cidadão no prazo previamente estabelecido. O registro das solicitações/informações contribui como ponto positivo nas tomadas de decisões de forma a viabilizar o desenvolvimento de uma relação saudável e harmoniosa com a comunidade acadêmica e externa bem como a melhoria no atendimento e na prestação de serviços. Com vista a organização dos registros de atendimento, pretende-se, elaborar, semestralmente, um relatório parcial das solicitações e encaminhamentos a fim de promover uma visão global frente à efetividade dos serviços prestados por esta Instituição de Ensino.

O serviço da ouvidoria será presidido por um membro efetivo da IES, indicado pela Direção Geral com a função de coordenar de forma personalizada, autônoma e imparcial, recebendo, analisando, investigando e encaminhando aos setores competentes, sugestões, queixas, dúvidas e elogios, acompanhando o processo até a sua solução final.

### Principais benefícios da ouvidoria:

- ✓ Aproximação com os clientes-cidadãos, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível e direto;
- ✓ Identificação das áreas que estejam merecendo maior atenção dos dirigentes, definindo-se eixos prioritários de ação;

- ✓ Feedback sobre a atuação da organização, permitindo a correção de disfunções e redirecionamento das ações desenvolvidas;
- ✓ Identificação de necessidades dos usuários;
- ✓ Relacionamento democrático com a sociedade;
- ✓ Melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços prestados, a partir da participação do Ouvidor no processo de discussão de políticas institucionais, propondo ações interventivas;
- ✓ Maior credibilidade e fortalecimento da imagem da organização junto à população.

### **Considerações Finais**

Pode-se concluir que se comunicar de forma clara, transparente e eficaz é pré-requisito para o sucesso de qualquer relação humana, seja ela familiar, informal, ou profissional. Tal atributo deve ser alvo de constante avaliação e aperfeiçoamento. Novas formas e novos meios de comunicação devem sempre ser avaliados, para serem utilizados na otimização das relações.