

**SOROCABA, 17 DE NOVEMBRO DE 2018**  
**ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA.**  
**FACULDADE ESAMC**  
**SOROCABA**  
**OUIDORIA**  
**REGULAMENTO – Rev. 6**

***CONSIDERAÇÕES***

A Faculdade ESAMC Sorocaba, 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 ESAMC, 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 ESAMC, ao criar a Ouvidoria, na unidade Sorocaba.

***PÚBLICO ALVO & CALENDARIZAÇÃO***

Inicialmente, no segundo semestre de 2015 e primeiro de 2016, a Ouvidoria atenderá os **Alunos** de todas as formações oferecidas pela ESAMC: Graduação Bacharelado, Graduação Tecnológica, MBA e Pronatec, unidades Centro e Campolim.

No segundo semestre de 2016, a Ouvidoria estará preparada para a inclusão dos **colaboradores** ESAMC, de ambas as unidades, no atendimento.

No Segundo semestre de 2017, a Ouvidoria programará a inclusão dos **fornecedores**, no seu atendimento.

A decisão destas duas últimas inclusões 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 ESAMC, afim de endereçar, junto às áreas pertinentes, todas e quaisquer soluções demandadas pelos Alunos em seus períodos de estudo, em temas relativos à ESAMC.

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 ESAMC, 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.