

Subseção II

Da Ouvidoria

Art. 43.

A Ouvidoria é o órgão responsável por acolher, registrar, encaminhar, controlar e dar retorno aos interessados de todas as manifestações de pessoas que, como indivíduos ou representantes de entidades, de uma forma ou de outra, se relacionam com a Instituição.

Art. 44. Compete ao(à) Coordenador(a) da Ouvidoria:

I. Acolher, registrar, encaminhar, controlar e dar retorno aos interessados de todas as manifestações de pessoas que, como indivíduos ou representantes de entidades, de uma forma ou de outra, se relacionam com Rua das Missões, 100 – Ponta Aguda, Blumenau/SC - CEP: 89.051-000 Telefone: (47) 3331-7800 / www.ifc.edu.br nossa instituição.

II. Manter a comunicação cordial e aberta com todos os outros setores e instâncias, a fim de permitir o livre fluxo de informações pertinentes, com o objetivo de contribuir para a solução dos problemas que originalmente geraram demandas para a ouvidoria.

III. Criar e manter mecanismos, processos, sistemas, rotinas e procedimentos para o registro e controle das informações que a ela chegam, bem como a classificação das demandas por tema e assunto, como sugestão, reclamação, consulta, denúncia, entre outras.

IV. Emitir relatórios periódicos com análises dos dados e informações por ela processados, com o intuito de fornecer aos outros níveis da administração os elementos que direcionem a solução dos problemas nas suas origens.

V. Gerenciar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com todos os seus desdobramentos.

VI. Efetuar o levantamento e identificação de elementos para a formulação de estratégias e mecanismos para a solução de problemas que geram insatisfação do público interno e externo da instituição. S