



Promovendo a comunicação
e aprimorando a Instituição

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUIDORIA

Ano de 2019

*Relatório semestral apresentado
à Diretoria da Faculdade de
Direito de Varginha - FADIVA,
conforme Capítulo V, Art. 25º, do
Regimento Interno Institucional.*

Varginha/MG

2019

“Sempre se ouvirão vozes em discordância, expressando oposição sem alternativa, descobrindo o errado e nunca o certo, encontrando escuridão em toda parte e procurando exercer influência sem aceitar responsabilidade.”

John Kennedy

A Coordenadoria de Ouvidoria da Faculdade de Direito de Varginha – FADIVA é um órgão instituído através do Regimento Interno Institucional. A ouvidoria acadêmica tem natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judicativo, que exerce as funções diretamente junto a unidades e setores da faculdade para fornecer respostas às demandas do requerente. Ela é acionada quando o requerente não obteve resposta pelos trâmites normais da faculdade ou quando houver discordância com o encaminhamento dado à sua demanda.

A Ouvidoria da Faculdade de Direito de Varginha – FADIVA tem a função de “ouvir” a comunidade universitária e comunidade externa com os objetivos de ajudar na compreensão de problemas, buscar as melhores soluções possíveis e contribuir para o bom funcionamento das instâncias administrativas e dos processos comunicacionais e relacionais que ocorrem dentro da faculdade.

A Ouvidoria da FADIVA trabalha como agente promotor de mudanças, de forma a garantir a satisfação das demandas do cidadão, e, também, como importante instrumento de gestão, buscando a constante melhoria dos procedimentos e o aprimoramento da prestação de serviços.

O funcionamento da Ouvidoria dá-se através do recebimento de manifestações referentes às atividades da faculdade (denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões) que não receberam encaminhamento adequado pelos canais de comunicação pré-estabelecidos. Feito essa triagem, analisamos o pedido e, se a demanda for pertinente, um processo de verificação é aberto. Fazemos o encaminhamento formal ao setor competente, que tem um prazo para responder à demanda. Consultamos os procedimentos, normas e contatos realizados pelo reclamante a fim de entendermos o percurso da demanda na instituição. O requerente pode ser orientado a encaminhar a sua manifestação diretamente à instância ou canal competente e nesse caso, nenhum processo é aberto. A Ouvidoria pode ser acessada pelo e-mail ouvidoria@fadiva.edu.br ou, se for necessário, por meio contato pessoal ou telefônico mediante agendamento.

A Ouvidoria também é um órgão de apoio à gestão acadêmica e administrativa, ajudando na solução de problemas de comunicação e de processo, além de auxiliar na identificação de não-conformidades de procedimentos e na resolução de conflitos. Acompanha o desempenho dos discentes, desde o seu ingresso até a sua saída, pois esse acompanhamento é tarefa necessária na avaliação de resultados e na tomada de decisões para o planejamento do ensino. Além disso, a Ouvidoria assume uma posição mais ampla, diagnosticando problemas e percebendo aspectos positivos em um contexto de supervisão mais abrangente.

Para a atuação eficiente da Ouvidoria, o Ouvidor exerce suas funções com independência e autonomia, devendo ter também, livre acesso a todos os setores acadêmicos e: representar a comunidade interna e externa junto à IES; encaminhar manifestações apresentadas aos setores competentes; acompanhar o andamento dos processos e seus prazos, até a solução; atuar na prevenção e solução de conflitos;

identificar e sugerir correções de erros e soluções de problemas, ao responsável do órgão em que ocorre.

Manifestações Recebidas

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2019 foi de 559 e se originaram de diferentes grupos de usuários, cada categoria identificada tem um importante papel, sendo suas manifestações relevantes para o diagnóstico de diferentes situações e melhor percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela FADIVA, para a busca de soluções das questões levantadas, com agilidade e precisão.

A identificação da origem das demandas nos permite, além de ter o conhecimento do público que mais acessa a Ouvidoria, avaliar a eficiência da prestação dos serviços e a eficácia ou não dos meios de acesso disponíveis para determinar a relação, o meio a ser utilizado, a ação dos setores da FADIVA e o público que é mais atingido por determinadas questões facilitando, inclusive, o encaminhamento e a solução dos fatos.

Verifica-se que do total de demandas recebidas, a maioria provém dos discentes (74,9%). Esse dado aponta o público que mais necessitou de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela faculdade e também possibilita aos diversos setores da Instituição reavaliarem se os meios que têm sido utilizados para divulgação e transparência das informações estão sendo efetivos e eficazes, ou se há necessidade de readaptar/repensar as formas de comunicação com seus públicos.

As manifestações recebidas são classificadas em 7 tipos. As reclamações representam a maioria das manifestações recebidas (45,2%) e expressaram o descontentamento dos alunos, apontando algumas necessidades de mudanças em relação ao momento atual. As consultas (23,2%) foram oriundas, principalmente, para solicitar informações e realizar questionamentos gerais sobre a faculdade. As sugestões expõem idéias ou propostas visando, principalmente, o aprimoramento dos processos de trabalho e partiram dos funcionários interessados em melhorar o seu setor e dos professores em otimizar sua docência.

Dos meios de acesso utilizados pelos usuários para entrar em contato com a Ouvidoria, destaca-se o uso da forma presencial (80,5%). Esse dado demonstra que a maioria dos usuários não utilizou as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações. A efetiva utilização das mídias digitais possibilitaria à Ouvidoria ter uma abrangência maior de atendimento, mas o usuário da Fadiva prefere o atendimento mais personalizado que o presencial oferece.

Distribuição das manifestações por categoria.

Categorias de usuário	Quantidade	Percentual
Discentes	419	74,9%
Docentes	30	5,4%
Funcionários	20	3,6%
Comunidade externa	80	14,3%
Egressos	10	1,8%
TOTAL	559	100%

Tipos de manifestações.

Tipos de manifestações	Quantidade	Percentual
Questões de ensino aprendizagem	460	82,2%
Questões administrativas	50	9,0%
Questões sócio-afetivas	15	2,7%
Questões improcedentes	34	6,1%
TOTAL	559	100%

Meios de Acesso.

Meios de acesso	Quantidade	Percentual
Formulário impresso	45	8,0%
Telefone	34	6,1%
Pessoalmente	450	80,5%
E-mail e outros	30	5,4%
TOTAL	559	100%

Tipos de demanda

Tipos de demanda	Quantidade	Percentual
Agradecimentos	32	5,8%
Consultas	130	23,2%
Solicitações	08	1,4%
Outros	36	6,6%
Elogios	50	8,9%
Reclamações	253	45,2%
Sugestões	50	8,9%
TOTAL	559	100%

Providências e encaminhamentos

Tipos de Manifestações	Quantidade	Percentual
Resposta imediata	389	69,5%
Consulta e encaminhamento ao setor	121	21,6%
Orientação ao usuário	49	8,9%
TOTAL	559	100%

Aspectos a Considerar

As reclamações continuam as mesmas: falta de professores com substitutos variados, dificuldade de relacionamento entre professor e aluno e aluno versus aluno (o bullying anda se manifestando nas turmas, obrigando as vítimas a mudar de turma ou faculdade).

Os elogios e agradecimentos aparecem dos alunos que estão concluindo o curso, e também dos egressos, o que demonstra a qualidade da FADIVA.

A comunicação com a ouvidoria por telefone e e-mail tem sido realizada tanto por alunos quanto por pessoas da comunidade externa.

Considera-se importante ressaltar que todos os setores têm respondido às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, contribuindo efetivamente para a realização do atendimento ao usuário e para pleno exercício das atividades.

O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- Resposta imediata: sempre que possível a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações disponíveis, procurando sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado ao responder aos usuários.
- Consulta e encaminhamento ao setor: quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores e, principalmente, consultar a respeito da manifestação recebida e receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos usuários.
- Orientação ao usuário: em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os setores responsáveis pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Um exemplo de utilização desse encaminhamento pela Ouvidoria são os casos de solicitações específicas e pessoais sobre a situação de matrícula do discente. Outro exemplo são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas. Nesses casos, a Ouvidoria orienta o usuário a realizar contato, primeiramente, com as instâncias da FADIVA, com o intuito de relatar a situação e comunicar o descontentamento. Essa orientação da Ouvidoria tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia dos setores para resolução de suas questões.

Pontos a serem aperfeiçoados

Na busca permanente por melhor qualidade algumas ações devem ser desenvolvidas:

- O processo de comunicação interna da FADIVA deve ser aprimorado, apesar de ter melhorado bastante.
- A cantina melhorou bastante, principalmente em relação a quantidade de produtos ofertados. Somente o valor dos mesmos que continua um pouco alto e que pode ser repensado.
- Foi solicitado que o NAAF possa disponibilizar mais horários para atendimento.
- A comunidade utiliza a Ouvidoria mais como espaço para queixas e denúncias do que como um canal de interlocução acadêmica.

Principais assuntos

A seguir, apresentamos o conjunto dos assuntos mais demandados neste semestre:

- Reestruturação do Manual do Aluno;
- Processo seletivo: editais, período de inscrições, procedimentos e documentos necessários, ingresso como portador de diploma de curso superior;
- Formas de ingresso;
- Assistência estudantil: bolsas e auxílios estudantis;
- Matrículas e ajustes: períodos destinados para matrículas, rematrículas, documentação, cancelamentos, aproveitamento de disciplinas;
- Regularização da situação financeira;
- Conduta profissional de servidores no ambiente de trabalho;
- Assuntos acadêmicos: problemas e conflitos entre professor e aluno, insatisfação na condução de disciplinas, demora na correção e revisão das provas, substituição de professores.

Sugestões da Ouvidoria

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas sugestões, a partir da análise das demandas recebidas pelos usuários, sem qualquer pretensão de determinar o que os setores acadêmicos e administrativos devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados às comunidades acadêmica e externa.

- Analisar e refletir permanentemente as formas de divulgação, acesso e transparência das informações, especialmente as mais demandadas (ex.: divulgação sobre as formas de ingresso na FADIVA), buscando estratégias que facilitem a localização, busca e clareza do conjunto das informações disponibilizadas.
- Elaborar e compartilhar com os servidores da Instituição, sempre que necessário, informações e comunicados sobre assuntos que possam otimizar o funcionamento cotidiano das atividades administrativas e acadêmicas.
- Padronizar e manter sempre atualizada a divulgação dos contatos de e-mail dos responsáveis, telefone, endereço e horário de atendimento dos diversos setores da FADIVA, como: biblioteca e coordenação de curso. Observa-se que ainda há uma carência de divulgação e atualização dos contatos, pois muitos recorrem à Ouvidoria em busca dessas informações.
- Realizar atividades para o desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar os conflitos entre os segmentos do meio acadêmico (docentes, funcionários e discentes), valorizando sempre o diálogo e o respeito na condução do processo.

Considerações Finais

A busca da excelência é um desafio. Diante desse desafio, para qualquer instituição de ensino fiel à sua vocação, vale dizer, a educação, sabemos que questões e dúvidas acerca desse processo são inevitáveis, principalmente, porque a busca da excelência é permanente. Assim, importantes insumos para o aumento de sua eficiência, eficácia e efetividade são esperados para o ano de 2020. Por fim, são fundamentais a autonomia, a transparência e a independência de suas ações e o apoio de professores, colaboradores e demais setores da instituição. Destaque especial à Coordenação do Curso, presente em todos os momentos.

Produzido e assinado no gabinete da Ouvidoria da FADIVA em dezembro de 2019.

Christian Garcia Benfica

Ouvidor