

OUVIDORIA FAFIC



RELATÓRIO ANUAL - 2013

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da FAFIC foi implantada e regulamentada no ano de 2011. Com o objetivo de fortalecer e aperfeiçoar o processo democrático, a Ouvidoria apresenta-se como uma nova alternativa de estabelecer a comunicação na Instituição, de modo que os corpos discente, docente, técnico administrativo, pessoal de apoio, bem como a comunidade externa possam manifestar a sua opinião sobre os mais diferentes serviços prestados ou assuntos relacionados ao funcionamento da IES. É, desta forma, um canal acessível e efetivo para o usuário expressar seus anseios, demonstrar suas insatisfações por meio de reclamações, sugerir melhorias, tecer elogios e fazer consulta, no intuito de sanar dúvidas sobre os mais diversos serviços e assuntos inerentes à Faculdade.

A Ouvidoria é uma ferramenta importante e necessária para as Instituições de Ensino Superior, sejam elas públicas ou particulares, pois, através do conhecimento dos problemas vivenciados no meio acadêmico, a IES pode aprimorar o padrão de seus serviços.

Cumprе salientar que, de abril a outubro de 2012, a Ouvidoria da FAFIC ficou sem funcionar. A partir de novembro desse mesmo ano, segue funcionando normalmente, sob o comando da gestão atual.

O termo *ouvidor* é a tradução derivativa da palavra *ombudsman*, de origem nórdica. Com base nos estudos apresentados no manual intitulado “*Conceituação Técnica da Ouvidoria do Ministério da Fazenda*”, o termo *ombudsman*, literalmente, é traduzido por “homem que dá trâmite”. Nesse sentido, o ouvidor é alguém que atua como procurador; é uma espécie de defensor ou representante de algo ou alguém em vista de certo assunto, interesse ou problema.

O ouvidor tem como atribuição principal receber, analisar e encaminhar as manifestações aos setores competentes; remeter, sempre que possível, uma resposta ao usuário da Ouvidoria; retomar as manifestações acatadas pelos setores, mas não cumpridas. Nesse sentido, convém esclarecer que, o ouvidor não possui o poder de deliberação, cabendo aos setores competentes tomarem as devidas providências em relação ao conteúdo das manifestações recebidas.

2. GESTÃO ADMINISTRATIVA

2.1. Instalações

A Ouvidoria iniciou suas atividades no ano de 2011, ocupando, inicialmente, a sala da Comissão Própria de Avaliação-CPA, fato que se justifica pela vinculação administrativa existente entre essas instâncias.

Atualmente, a Ouvidoria conta com duas caixas coletoras alocadas, estrategicamente, na Biblioteca e no Laboratório de Informática, locais de fluxo intenso de alunos, professores e técnicos administrativos. O canal da Ouvidoria pode ser acessado através do site da IES, a partir do preenchimento de um formulário eletrônico, ou enviando a demanda diretamente para o e-mail da Ouvidoria: ouvidoria@fescfafic.edu.br. Para formalizar as suas manifestações, os usuários podem utilizar o e-mail, as linhas telefônicas da IES ou comparecer à Sala de recepção da FAFIC e falar diretamente com a Ouvidora da Instituição, que atende de 2ª a 6ª feira, nos turnos manhã e noite.

2.2. Atendimento

A Ouvidoria recebeu, no ano de 2013, o total de 112 manifestações. Cabe salientar que as demandas catalogadas como *improcedentes* não compõem a somatória aqui apresentada, consequentemente, não estão registradas nos dados estatísticos apresentados a seguir.

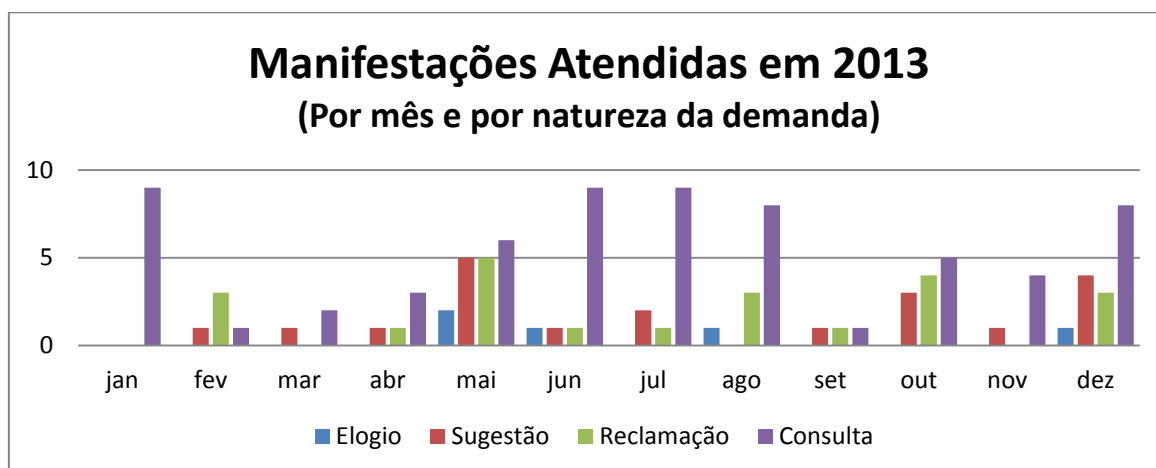
As manifestações recebidas referem-se praticamente a todos os setores da Instituição. Entretanto, alguns são mais demandados. Acredita-se que este fato se justifica pela própria essência do trabalho que desenvolvem, a exemplo daqueles que prestam maior atendimento ao público, como é o caso da Biblioteca e do Laboratório de Informática. É importante destacar que os setores supracitados, mesmo sendo líderes em demandas catalogadas como *reclamações* e *sugestões*, também são os que detêm o maior número de *elogios* à equipe de funcionários e ao atendimento prestado. Neste sentido, os usuários destacam como pontos positivos e merecedores de reconhecimento: a presteza, responsabilidade, educação, comprometimento com o trabalho e a pontualidade.

No Quadro 1 e no Gráfico 1 abaixo são apresentadas as manifestações atendidas por mês, no ano de 2013, de acordo com a natureza da comunicação.

Quadro 1: Manifestações Atendidas

Natureza da Demanda	Manifestações Atendidas												Total Geral
	Jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Elogios	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1	5
Sugestões	0	1	1	1	5	1	2	0	1	3	1	4	20
Reclamações	0	3	0	1	5	1	1	3	1	4	0	3	22
Consultas	9	1	2	3	6	9	9	8	1	5	4	8	65
TOTAL	9	5	3	5	18	12	12	12	3	12	5	16	112

Gráfico 1: Manifestações Atendidas



Conforme foi demonstrado, ao longo do ano de 2013, a Ouvidoria recebeu um total de 112 manifestações que foram enquadradas como *Elogios*, *Sugestões*, *Reclamações* e *Consultas*. Com base no Gráfico 2, podemos perceber que a Ouvidoria tem sido acessada pelos usuários, com maior frequência, correspondendo a um percentual de 58% das demandas, no intuito de sanar dúvidas e buscar esclarecimentos sobre os mais diversos serviços prestados e/ou desenvolvidos pela Instituição, tais como: FIES, ProUni, programas de bolsas mantidos pela FAFIC, as formas de ingressar na IES, matrículas (documentos necessários, prazos e valores), Pós-Graduações *lato sensu* e *stricto sensu*, expedição de diplomas, aproveitamento de estudos do Curso de Filosofia, etc. No quesito formas de ingresso – Concurso Vestibular, Vestibular Complementar e Ingresso de Transferidos e Graduados – concentra-se o maior número de *consultas* encaminhadas à Ouvidoria. Essa é a justificativa para o maior índice de *consultas* ocorrerem em dezembro, janeiro, junho e julho, meses de realização dos certames e matrículas.

Com 20 registros e um percentual de 18%, as sugestões expressam a vontade e os anseios da comunidade acadêmica que se preocupa em apresentar ideias e propostas para o aperfeiçoamento da Instituição na prestação de serviços e no atendimento ao público. Assumindo uma postura mais crítica, pode-se também analisar essas sugestões como uma forma de reclamação de algo que não está satisfazendo as necessidades dos indivíduos e que necessita de implementações e melhorias.

Algumas sugestões apresentadas são reconhecidas, pela Direção, como necessárias, porém, só poderão ser postas em prática a longo prazo, a exemplo das mudanças na estrutura física da Biblioteca.

Do total das 112 manifestações recebidas, 20% foram reclamações que expressam críticas e protestos a serviços, atendimento, equipamentos, professores e estrutura física.

Os elogios, que expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado, alcançaram 4% das manifestações. Neste quesito, convém destacar a satisfação dos usuários em relação ao atendimento dos funcionários da Biblioteca, Laboratório de Informática e Secretaria Geral.

A Ouvidoria não apresenta críticas em relação à atenção dispensada pelos setores, no sentido de responderem às solicitações e consultas dos usuários.

Gráfico 2: Percentual das Manifestações Atendidas em 2013

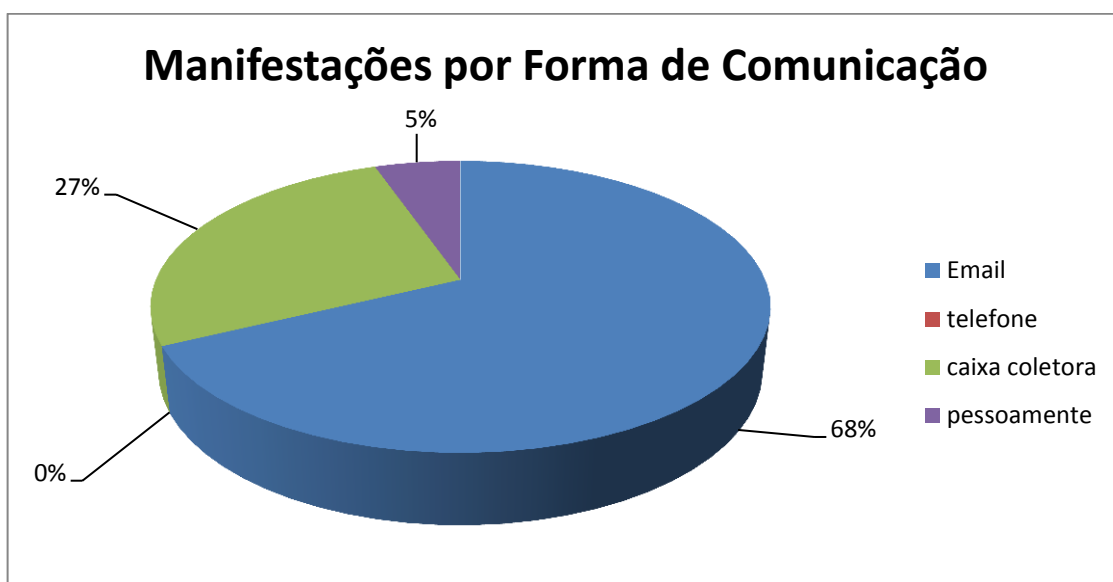


A Ouvidoria coloca à disposição dos usuários diversas formas de acesso: caixas coletoras, e-mail, portal da Ouvidoria no site da IES, telefones, além da possibilidade de fazê-lo presencialmente, na sala da Recepção da IES. De um total de 112 manifestações recebidas, 76 chegaram pela Internet, o que representa 68%. O acesso à Ouvidoria através das caixas coletoras corresponde a 27% do total de manifestações, o que significa que 30 manifestações procedentes foram recolhidas. Os usuários se encaminharam à Recepção da IES em 6

oportunidades, para formalizarem a suas comunicações. Essa somatória corresponde a 5% das manifestações recebidas.

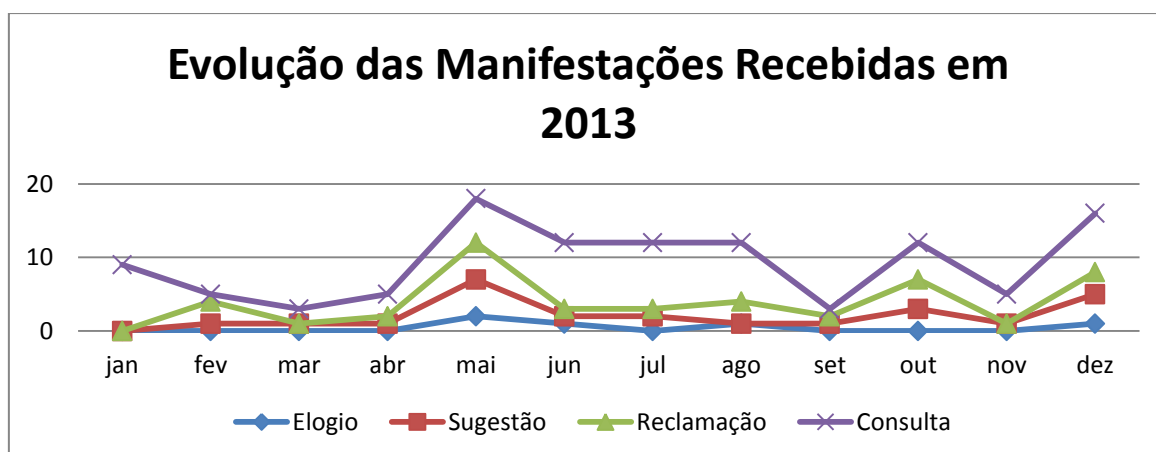
Apesar de a Instituição disponibilizar aos usuários as duas linhas telefônicas como meio de acesso à Ouvidoria, o uso desse equipamento ainda é insignificante, mas se configura como importante meio de comunicação e essencial ao andamento dos trabalhos desenvolvidos, pois várias das demandas apresentadas, reclamações ou consultas, tiveram suas finalizações através deste instrumento.

Gráfico 3: Manifestações por Forma de Comunicação



O gráfico abaixo apresenta a evolução das manifestações por tipo/natureza da demanda, no período de janeiro a dezembro de 2013, nele é possível verificar os meses em que as manifestações atingiram o grau máximo de ocorrência.

Gráfico 4: Evolução das Manifestações Recebidas em 2013



3. PROBLEMAS DETECTADOS

Os problemas da FAFIC detectados pela Ouvidoria no ano de 2013, através das reclamações e sugestões apresentadas, foram os seguintes:

- **Climatização e ampliação do acervo da Biblioteca Monsenhor Luiz Gualberto de Andrade:** Durante todo o ano de 2013, a Ouvidoria recebeu reclamações e sugestões em relação à falta de climatização da Biblioteca da IES. Outro ponto reclamado e sugerido, porém em menor número, é a quantidade de livros emprestados e o pouco tempo de empréstimo.
- **A Internet:** Por vezes, a Internet da IES foi o motivo, tanto para alunos quanto para professores recorrerem ao Canal da Ouvidoria, na tentativa de solucionar a baixa qualidade do serviço prestado.
- **Hardware:** Os equipamentos de hardware existentes no Laboratório de Prática Contábil e Laboratório de Informática também foram alvo de manifestações que demonstraram insatisfação no manuseio dos mesmos.
- **Segurança:** Um dos pontos abordados e de difícil solução tem sido a melhoria e ampliação da segurança da Faculdade.
- **Atendimento:** Parte das reclamações recai sobre o atendimento das Secretárias da Coordenação do Curso de Bacharelado em Ciências Jurídicas e Sociais. As manifestações apresentadas à Ouvidoria corroboram a insatisfação traduzida pelas reclamações verbalizadas, informalmente, pelos membros da comunidade acadêmica.
- **Problemas na comunicação entre funcionários** em decorrência do não uso dos meios e documentos oficiais necessários à solicitação de serviços.

4. AVALIAÇÃO

Conforme já foi mencionado, a Ouvidoria tem como função primordial receber, analisar e encaminhar ao setor competente as manifestações de qualquer natureza. Também se inclui no rol das atribuições do Ouvidor sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento na organização e no funcionamento da Instituição. Neste sentido, a Ouvidoria da FAFIC apresenta as seguintes análises e sugestões:

Ao instituir uma Ouvidoria, a Instituição demonstra a sua vontade de agir com eficiência na sua administração, zelando pelo seu patrimônio, buscando formar o quadro

docente com profissionais competentes e com experiência no ensino superior, a fim de oferecer ensino de qualidade, implantando as mudanças necessárias na estrutura física da IES para atender as necessidades de todos que a frequentam, coibindo os comportamentos abusivos e que atentem contra o respeito aos membros da comunidade acadêmica ou da comunidade externa e primando pela qualidade dos serviços prestados.

Para que haja, efetivamente, o aprimoramento dos serviços, com base na participação democrática, faz-se necessário uma maior atenção às demandas apresentadas pela Ouvidoria. Essas manifestações, independente de sua natureza, sempre carregam sinais de alerta. A recorrente tentativa de denunciar um determinado setor pelo baixo padrão de qualidade no atendimento aos seus usuários, através das reclamações ou sugestões de substituição de funcionário, demonstra que algo está funcionando fora do objetivo percorrido pela FAFIC, que é manter o *Perfil de Excelente Qualidade*, atribuído pelo MEC. As falhas no atendimento não podem ser justificadas por problemas de cunho pessoal que o funcionário esteja vivenciando, pois uma administração eficiente não se faz com paternalismo e/ou protecionismo. Qualquer Instituição/empresa tem o seu crescimento e excelência comprometidos quando mantém uma cultura organizacional pautada na aceitação do erro.

É importante ressaltar que, para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados, é fundamental que haja o comprometimento da alta administração – Direção e Vice Direção Acadêmica – e dos Coordenadores de Curso que devem estar receptivos às manifestações apresentadas e ao recebê-las, não as julguem de imediato como *improcedentes*, apresentando como argumento a insatisfação constante e arbitrária do corpo discente, principalmente quando estes protestos e críticas tornam-se constantes.

Diante do exposto, a Ouvidoria sugere que a Direção invista na capacitação dos funcionários citados nas manifestações, buscando promover a educação e o treinamento de pessoal, visando o desenvolvimento do profissional e modificação de atitudes negativas para atitudes favoráveis à satisfação da comunidade acadêmica e às necessidades da Instituição.

O treinamento é uma responsabilidade gerencial. Isso implica dizer que, a alta administração da Faculdade pode até delegar a outros a tarefa de treinar os funcionários, mas não poderá eximir-se da responsabilidade de realização do treinamento. A Direção da IES pode, fazendo uso da assessoria do setor de Recursos Humanos (haja vista ser da competência deste a tarefa de recrutar, organizar as entrevistas, providenciar o processo de contratação e promover treinamentos e capacitações), planejar um programa de treinamento/capacitação para ser executado de imediato.

A administração precisa atentar para a necessidade de melhoria da iluminação, principalmente no estacionamento da IES, bem como a ampliação e treinamento dos vigilantes, de modo que a segurança na Instituição seja fortalecida.

É do conhecimento da Direção que a atual instalação física da Biblioteca Monsenhor Luiz Gualberto de Andrade, além de não comportar a demanda necessária para bem atender

os quatro cursos mantidos pela Instituição, também compromete a implementação de melhorias no sentido de promover a climatização do setor. E este foi um dos pontos que apresentaram o maior número de reclamações e sugestões no canal da Ouvidoria, no ano de 2013.

Por fim, a Ouvidoria sugere que se tenha um tratamento mais enérgico com o fornecedor de serviço de Internet da IES: motivo de grande número de reclamações por parte dos discentes e docentes da Instituição.

PLANO DE TRABALHO 2014

A Ouvidoria tem como meta para o ano de 2014:

- Facilitar o acesso a esse canal por meio da instalação de mais uma caixa coletora em um dos setores da Instituição.
- Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria nos murais da Instituição, na Revista FAFICOM e nas redes sociais.
- Promover o esclarecimento da real função do Ouvidor e da Ouvidoria junto aos próprios funcionários da IES, haja vista existir grandes equívocos em relação a essas funções;
- Aumentar em 100% o acesso ao Canal da Ouvidoria.

Eliene Nunes Ferreira
Ouvidora da FAFIC
Port. nº 019/2012