



FACULDADE METROPOLITANA
DA AMAZÔNIA-FAMAZ
OUVIDORIA
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2015

Fevereiro-2016
Belém-Pará

APRESENTAÇÃO

Desde que foi criada, a Ouvidoria se constitui em um espaço de mediação entre a instituição e seus usuários e tem como objetivo ser um instrumento de cidadania, buscando a satisfação no atendimento aos serviços prestados, fortalecendo a imagem institucional.

Em 2015, o trabalho da Ouvidoria se concentrou no atendimento as demandas virtuais e presenciais aprimorando os instrumentos de diálogo com o público interno e externo, através do recebimento, encaminhamento, registro e respostas às solicitações dos usuários, facilitando o acesso dos mesmos aos serviços institucionais, atuando na prevenção e solução de conflitos. Nesse contexto, a Ouvidoria participou ainda, quando solicitada, de escuta de turmas juntamente com a Coordenação de curso. Em sua prática age com ética, integridade, transparência, responsabilidade e imparcialidade.

A Ouvidoria realizou ainda em conjunto com a Comissão Própria de Avaliação-CPA, o recolhimento, monitoramento e análise do conteúdo das Fichas de Avaliação de Atendimento das urnas instaladas nos setores de atendimento da IES, a fim de promover a participação do discente e da comunidade acadêmica em geral da qualidade e adotar medidas preventivas e corretivas, que visem o aprimoramento da gestão e dos serviços prestados pela Instituição, bem como a implantação do projeto Funcionário do mês dentre os atendentes dos setores, como forma de reconhecer o funcionário que realiza o atendimento de qualidade, incentivar a equipe e estimular o preenchimento das fichas de avaliação.

Neste Relatório Anual, descreve-se o resultado prático dessas ações, através de dados descritivos, fragilidades encontradas, conquistas alcançadas e as interações e algumas sugestões para 2016, no intuito de aprimorar a qualidade dos serviços.

Dentre as ações que a Ouvidoria desenvolve está o atendimento diário às demandas recebidas tanto da comunidade acadêmica quanto do público externo, de maneira presencial ou virtual. Estas são recebidas e encaminhadas aos diversos setores para as providências ou justificativas cabíveis, e acompanhadas para serem respondidas aos usuários no prazo de até 48 horas.

- Dados relativos à registros de ouvidora (quantitativo e descritivo de atendimento por categoria).

A-REGISTROS

INDICADORES	2015/1	2015/2
Registros de Ouvidoria	332	118
Registros de Alunos	239	77
Registros de Docentes	01	-
Registros de Funcionários do corpo técnico-administrativo	03	01
Registros de Público Externo	74	40
Devolutividade no prazo	227	100
% de Devolutividade no prazo	70,27%	84,74%

- Dados descritivos dos registros de Ouvidoria encaminhados às unidades administrativas e pedagógicas (quantitativo por setor, devolutividade e % de devolutividade)

B-DESCRITIVO (UNIDADES ADMINISTRATIVAS)

INDICADORES	2015/1	2015/2
Registros encaminhados a Central de Atendimento-DAF	153	49
Devolutividade da Central de Atendimento-DAF no prazo	114	36
% de Devolutividade da Central de Atendimento-DAF no prazo	74,5%	73,46%
Registros encaminhados ao Setor de Vestibular no prazo	47	15
Devolutividade do Setor de Vestibular no prazo	39	15
% de Devolutividade do Setor de Vestibular no prazo	82,97%	100%
B-DESCRITIVO (UNIDADES PEDAGÓGICAS) INDICADORES	2015/1	2015/2
Registros encaminhados ao NADOC	04	02

Devolutividade do NADOC no prazo	02	02
% de Devolutividade do NADOC no prazo	50%	100%
Registros encaminhados às Coordenações de Curso	49	11
Devolutividade das Coordenações de Curso no prazo	33	10
% de Devolutividade das Coordenações de Curso no prazo	67,24%	90,90%

RECOMENDAÇÕES EXPEDIDAS PELA OUVIDORIA AOS SETORES

- ✓ Em todos os setores recomenda-se que se realize a escuta ativa dos demandantes, seja discente, docente, corpo técnico-administrativo, ou público externo, a fim de que os mesmos se sintam acolhidos em suas demandas, ainda que não tenham seus interesses contemplados. Que as respostas sejam fundamentadas, quando necessário, de maneira a deixar a pessoa satisfeita, ainda que não tenha sido atendida sua solicitação. É estabelecer um relacionamento com o usuário, o que vai além de um simples atendimento.

- ✓ XEROX:
 - Disponibilidade de maior número de máquinas copiadoras e impressoras.
 - Central de xerox no bloco III.

- ✓ CANTINA:
 - Variedade no cardápio, incluindo alimentação light.
 - Adesão do uso de cartão de crédito.

- ✓ BIBLIOTECA:
 - Campanha do silêncio.
 - Normatização do horário de uso das salas de estudo em grupo.
 - Uso do laboratório de informática.

- ✓ **SETOR DE EGRESSOS:**
 - Descontos para ex aluno em pós-graduação e nova graduação

- ✓ **CENTRAL DE ATENDIMENTO:**
 - Capacitação para os atendentes.

- ✓ **ADMINISTRAÇÃO:**
 - Banheiro com chuveiro.
 - Maior número de bebedouros.
 - Maior número de catracas e melhoria nas existentes.

INTEGRAÇÃO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA COM OUTROS SETORES

Face a necessidade de captar informações, conhecer os problemas existentes, estabelecer uma comunicação positiva, há interação da Ouvidoria com os diversos setores da instituição.

No ano de 2015 foi implementado um trabalho integrativo com a Comissão Própria de Avaliação-CPA, no serviço de monitoramento, coleta e análise das fichas de atendimento colocadas nas urnas dos setores de atendimento da IES, oportunizando o discente e a comunidade em geral, a participar da melhoria da qualidade dos serviços.

Foi implantado também com a CPA, o projeto Funcionário do Mês, visando o reconhecimento do colaborador na prestação do serviço, bem como estimulá-lo no processo de avaliação do seu atendimento, na distribuição das fichas.

Foi realizado ainda em parceria com a CPA e o Setor de gestão administrativo, a Ronda Semanal pelas instalações e setores da instituição, com o intuito de prevenir e tratar demandas observadas.

A Ouvidoria realiza ainda, quando demandada, junto ao Núcleo de Apoio Docente e Discente- NADOC, a escuta e atendimento de alunos e professores, bem como a escuta de turmas com as coordenações, com o objetivo de prevenir e tratar conflitos.

Diante da necessidade apresentada, foi realizada juntamente com a biblioteca da IES, a Campanha do Silêncio.

Visita nas turmas com a Direção Geral todo o início de semestre.

PONTOS FORTES DA OUVIDORIA

- ✓ Comunicação positiva com os diversos setores da IES.
- ✓ Parceria com os setores da IES.
- ✓ Facilitação do acesso do demandante ao serviço solicitado.
- ✓ Acompanhamento da demanda encaminhada.
- ✓ Cumprimento do prazo de resposta ao demandante na maioria dos casos (percentual que varia entre 75% a 83%).
- ✓ Apresenta resposta individualizada.
- ✓ Foco na prevenção e solução dos conflitos.
- ✓ Interesse na busca da solução do problema apresentado.
- ✓ Atendimento das pessoas com cortesia e respeito.
- ✓ Agir com ética, responsabilidade e imparcialidade.

FRAGILIDADES DA OUVIDORIA

- ✓ Eventuais problemas no sistema que inviabilizam o recebimento de demandas.
- ✓ Atraso ou incapacidade no atendimento de demandas que dependam de verbas.
- ✓ Dificuldade de garantir melhorias em setores terceirizados da IES, como cantina e xerox.
- ✓ Demora na resposta por demandar setores com insuficiência de colaborador, ou mesmo pela natureza da demanda.
- ✓ Necessidade de maior divulgação dos serviços da Ouvidoria.
- ✓ Não atender 100% de resposta às demandas recebidas.
- ✓ Telefone para atendimento de demandas.

CONQUISTAS ALCANÇADAS

- ✓ Um maior número de usuários do serviço.
- ✓ Credibilidade no serviço, a partir do aumento das demandas.
- ✓ Garantir o monitoramento e análise das demandas oriundas das urnas semanalmente, com emissão de relatório mensal para a Direção Geral e devolutiva aos chefes dos setores.
- ✓ Projeto funcionário do mês junto com a CPA.
- ✓ Campanha do Silêncio na biblioteca.
- ✓ Conserto do ar condicionado da biblioteca.
- ✓ Colocação de quadros magnéticos nas salas de estudo em grupo da biblioteca, a ser implementado em 2016.
- ✓ Aumento do número de bebedouros.
- ✓ Aumento e melhoria de catracas.

- ✓ Aumento do número de mesas e cadeiras da cantina do bloco I
- ✓ Utilização do laboratório de informática como apoio das demandas da biblioteca, a ser implementado em 2016.

DEMANDAS NÃO RESOLVIDAS

As solicitações não resolvidas são principalmente:

- ✓ Por dificuldades institucionais.
- ✓ Por demandarem setores terceirizados da IES.
- ✓ Por insuficiência de colaborador no setor demandado.

METAS PARA 2016

- ✓ Dar continuidade ao trabalho de divulgação da Ouvidoria, com entrada nas salas e distribuição de folder.
- ✓ Dar continuidade aos trabalhos já desenvolvidos com a CPA, NADOC e Coordenações.
- ✓ Implementar e monitorar os resultados da Ronda Semanal junto com a CPA.
- ✓ Implantar em conjunto com a CPA, o projeto Você Sabia?
- ✓ Urna para a Ouvidoria para que na ausência da Ouvidora, quando demandada, o usuário possa deixar sua solicitação.
- ✓ Efetivar ações, em parceria com a CPA, com foco na melhoria do atendimento junto as coordenações.
- ✓ Realizar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços da Ouvidoria.

BREVE ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2015

A partir das demandas recebidas pela Ouvidoria através do email ou presencialmente no ano de 2015, pode-se observar que nos meses de Janeiro e Fevereiro, os usuários procuraram, sobretudo, os serviços do Vestibular, FIES e PROUNI. Seguidos de demandas encaminhadas ao Departamento de Assuntos Financeiros-DAF referentes, em sua maioria, a descontos de mensalidades e negociação de débitos.

Nos meses de Abril e Maio, os serviços mais demandados foram os da DAF, referentes a impressão de boletos, valores de mensalidades, descontos, inclusive para egresso e ainda, negociação de dívidas. Seguidos de dúvidas referentes ao FIES e PROUNI.

Em Julho, Agosto, Setembro e Outubro, as maiores demandas atendidas foram em relação ao FIES, seguidas de dúvidas sobre bolsas e descontos, negociação e impressão de boletos, estas, encaminhadas para a DAF. Em menor quantidade, porém significativa, houve demandas sobre o vestibular de Medicina, tais como, edital, data da prova, número de candidatos inscritos, mobilidade externa para o curso de Medicina.

Nos meses de Novembro e Dezembro houve uma redução nas demandas para a Ouvidoria, em virtude do email do setor apresentar problemas técnicos, sendo minimizado com a criação de um email alternativo temporário para a continuidade do envio de demandas.

Durante o ano todo, pode-se observar que aparece, em menor quantidade, demandas para as Coordenações de curso, tais como, retificação de nota, atraso de resposta em protocolos, fragilidade no atendimento, dentre outras. Figura como coordenações mais procuradas a de Direito, seguida pelas de Biomedicina e Enfermagem.



Os setores de Estágio, Administrativo e pós-graduação/PRONATEC, configuraram-se como pouco procurados para atendimento pela Ouvidoria.

Observa-se ainda, que em 2015.1, 74,5% das demandas encaminhadas à DAF, 83,97% do vestibular e 67,24, foram atendidas dentro do prazo de resposta da Ouvidoria. Em 2015.2, esse número foi de 76,46%, 100% e 90,90%, respectivamente. Dos setores que não responderam no prazo, estão o FIES/PROUNI e Setor de Estágio.

KARINE BRAGA SOARES
MAT: 60595
OUVIDORA-FAMAZ

FLUXOGRAMA

