



FACULDADE METROPOLITANA  
DA AMAZÔNIA-FAMAZ  
OUVIDORIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
2016

**Fevereiro-2017**  
**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 2016, 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, registro, encaminhamento e respostas às solicitações dos usuários. Tais demandas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou encaminhadas para os setores específicos, as quais são devolvidas para a Ouvidoria responder ao público demandante, facilitando o acesso dos mesmos aos serviços institucionais, atuando na prevenção e solução de conflitos.

Nesse contexto, a Ouvidoria participa ainda, quando solicitada, de escuta de turmas juntamente com as Coordenações de curso demandadas. 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 e adotar medidas preventivas e corretivas, que visem o aprimoramento da gestão e dos serviços prestados pela Instituição. Construiu também junto com a CPA, o instrumento de avaliação do atendimento do Núcleo de Prática Jurídica-NPJ e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSC. Deu continuidade ao 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 dos atendimentos através de dados descritivos indicando a quantidade de demandas recebidas por setor e o atendimento das mesmas no prazo estipulado pela Ouvidoria, apresentando ainda o

percentual da devolutiva dentro desse. O relatório demonstra também, ações conjuntas com a CPA, Coordenação Administrativa, Departamento Administrativo e Financeiro.

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 a registros de ouvidora (quantitativo e descritivo de atendimento por categoria).

#### A-REGISTROS

<b>INDICADORES</b>	<b>2016/1</b>	<b>2016/2</b>
Registros de Ouvidoria	<b>249</b>	91
Registros de Alunos	166	63
Registros de Docentes	01	01
Registros de Funcionários do corpo técnico-administrativo	01	01
Registros de Público Externo	113	26
Devolutiva no prazo	198	64

% de Devolutiva no prazo	79,51%	70,33%
--------------------------	--------	--------

- Dados descritivos dos registros de Ouvidoria encaminhados às unidades administrativas e pedagógicas (quantitativo por setor, devolutiva no prazo e % de devolutiva no prazo).

### **B-DESCRITIVO (UNIDADES ADMINISTRATIVAS)**

<b>INDICADORES</b>	<b>2016/1</b>	<b>2016/2</b>
Registros encaminhados DAF	86	31
Devolutiva da DAF no prazo	59	24
% de Devolutiva da DAF no prazo	68,60%	77,41%
Registros encaminhados ao Setor de Vestibular	37	02
Devolutiva do Setor de Vestibular no prazo	29	01
% de Devolutiva do Setor de Vestibular no prazo	78,37%	50%

Registros encaminhados à Pós Graduação	11	01
Devolutiva do Setor de Pós Graduação no prazo	07	01
%Devolutiva do Setor de Pós Graduação no prazo	63,63%	100%
Registros encaminhados para outras unidades administrativas (Recursos Humanos, Assessoria Jurídica, Xerox, Biblioteca e ASCOM, Comissão de formatura, NTI.	08	11
Devolutiva dos registros encaminhados para outras unidades administrativas (Recursos Humanos, Assessoria Jurídica, Xerox, Biblioteca e ASCOM, Comissão de formatura, NTI.	07	03
% Devolutiva dos registros encaminhados para outras unidades administrativas (Recursos Humanos, Assessoria Jurídica, Xerox, Biblioteca e ASCOM, Comissão de formatura, NTI.	87,50%	27,27%
Registros encaminhados à SEACAD	28	06
Devolutiva da SEACAD no prazo	25	04
% Devolutiva da SEACAD no prazo	89,28%	66,67%
Registros encaminhados à Coordenação Laboratorial	05	-

Devolutiva da Coordenação Laboratorial no prazo	02	-
% Devolutiva da Coordenação Laboratorial no prazo	40%	-
<b>B-DESCRITIVO (UNIDADES PEDAGÓGICAS) INDICADORES</b>	<b>2016/1</b>	<b>2016/2</b>
Registros encaminhados ao NADOC	03	02
Devolutiva do NADOC no prazo	02	02
% de Devolutiva do NADOC no prazo	66,67%	100%
Registros encaminhados ao NUPEX	03	02
Devolutiva do NUPEX no prazo	03	02
% de Devolutiva do NADOC no prazo	100%	100%
Registros encaminhados às Coordenações de Curso	37	10
Devolutiva das Coordenações de Curso no prazo	31	09

% de Devolutiva das Coordenações de Curso no prazo	83,78%	90%
<b>C- OUVIDORIA</b>		
Registros diretos para a Ouvidoria	37	19
Devolutiva de registros encaminhados direto para a Ouvidoria	37	18
% Devolutiva de registros encaminhados direto para a Ouvidoria	100%	94,73%

### 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.
  - Disponibilidade de Xerox nos blocos II ou III.
  
- ✓ CANTINA:
  - Variedade no cardápio, incluindo alimentação light.
  - Adesão do uso de cartão de crédito.
  - Melhora no atendimento.
  
- ✓ BIBLIOTECA:
  - Retomada da Campanha do Silêncio.
  - Aumento do espaço.
  
- ✓ CENTRAL DE ATENDIMENTO:

- Capacitação para os atendentes.
- ✓ **ADMINISTRAÇÃO E FINANCEIRO:**
  - Identificação dos atendentes através de *bottons*
  - Guichê específico para pagamentos de multas da biblioteca.
  - Boleto de multa da biblioteca impresso direto da área do aluno.

## **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 2016 foi dada continuidade ao 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.

Continuou também o projeto Funcionário do Mês, visando o reconhecimento do colaborador na prestação do serviço, bem como o estímulo no processo de avaliação do seu atendimento, na distribuição das fichas.

Ainda em parceria com a CPA e o Setor de gestão administrativo, foi dada continuidade as Rondas mensais pelas instalações e setores da instituição, com o intuito de prevenir e tratar demandas observadas, nesse ano somou-se a participação da CIPA.

Em parceria com a CPA foi criado o projeto **Você Sabia?** Com o objetivo de informar e dar maior publicidade dos serviços e acesso aos serviços oferecidos pelos setores Central de Atendimento, Biblioteca, Estágio e Egressos, tanto em forma de folder, como através dos monitores dos blocos.

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 e participação de reuniões com representantes de turma.

## **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 40% a 100%).
- ✓ 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 ou espaço na instituição.
- ✓ Dificuldade de garantir melhorias em setores terceirizados da IES, como cantina e xerox.
- ✓ Necessidade de maior divulgação dos serviços da Ouvidoria.
- ✓ Não atender 100% de resposta às demandas recebidas, no prazo por depender de outros setores seja pela natureza da demanda ou ainda pela dificuldade do colaborador em responder.

## **CONQUISTAS ALCANÇADAS COM A PARCERIA DE OUTROS SETORES**

- ✓ Um maior número de usuários do serviço.
- ✓ Credibilidade no serviço, a partir do aumento das demandas.
- ✓ Diálogo com os setores da IES, no sentido de conhecer as fragilidades e escuta de sugestões.
- ✓ 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.
- ✓ Disponibilização por parte da Direção Geral do laboratório de Informática IV, localizado no bloco III para pesquisas e afins, atendendo os alunos nos três turnos de funcionamento da IES.
- ✓ Colocação de quadros magnéticos nas salas de estudo em grupo da biblioteca.
- ✓ Guichê específico para pagamentos de multas da biblioteca.
- ✓ Conclusão do projeto **Você Sabia?** da Central de atendimento.
- ✓ Ficha de avaliação do atendimento e infraestrutura do NPJ e CEJUSC (incluindo, recepção, secretaria, coordenação, supervisão, coordenador).

## **DEMANDAS NÃO RESOLVIDAS**

As solicitações não resolvidas são principalmente:

- ✓ Por dificuldades institucionais.
- ✓ Por demandarem setores terceirizados da IES.
- ✓

## **METAS PARA 2017**

- ✓ 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 e outros setores.
- ✓ Dar continuidade as Rondas mensais juntamente com a CPA, CIPA e Direção Administrativa e Financeira.
- ✓ Em parceria com a CPA, dar publicidade ao resultado do projeto Você Sabia? da Central de Atendimento, Estágio e continuidade da proposta junto a Biblioteca, e Egressos.
- ✓ Urna para a Ouvidoria para que na ausência da Ouvidora, quando demandada, o usuário possa deixar sua solicitação para posterior contato.
- ✓ Efetivar ações, em parceria com a CPA, com foco na melhoria do atendimento junto às coordenações.
- ✓ Coletar as sugestões e fragilidades provenientes das avaliações dos discentes na avaliação institucional realizada pela CPA, com o objetivo de tratar e prevenir demandas para a avaliação institucional subsequente.
- ✓ Realizar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços da Ouvidoria.
- ✓ Implantar o projeto de folga de aniversário do funcionário.

## **BREVE ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2015**

A partir das demandas recebidas pela Ouvidoria através do email ou presencialmente no ano de 2016, 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 e mobilidade externa para o curso referido.

Em 2016-2, sobretudo nos meses de agosto a novembro, houve expressiva diminuição das demandas da Ouvidoria, visto que por orientação do grupo CEUMA, o sistema CUBE, encaminhava as demandas acadêmicas diretamente às coordenações de curso, sem a mediação da Ouvidoria. Prática essa que se manteve até o mês dezembro, quando as demandas acadêmicas voltaram a ser operacionalizadas pela Ouvidoria.

Nos meses de Novembro a maioria das demandas referia a colação de grau, que passou a ser realizada nas dependências da IES. Com a colaboração do coordenador da comissão da formatura, professor Raymundo Albuquerque, foi elaborada uma resposta padrão aos demandantes.

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, coordenação administrativa e pós-graduação, além do recursos humanos, assessoria jurídica, xerox, biblioteca e ASCOM, NTI, NUPEX, coordenação de laboratório, este demandado em 2016.1, por conta dos microscópios dos laboratórios. Estes configuram-se como setores pouco procurados para atendimento pela Ouvidoria.



Observa-se ainda, que em no ano de 2016 foram atendidas pela Ouvidoria 340 demandas, das quais 70,38% foram atendidas dentro do prazo de resposta da Ouvidoria.

**KARINE BRAGA SOARES**  
**MAT: 60595**  
**OUVIDORA-FAMAZ**

## FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

