



FACULDADE METROPOLITANA  
DA AMAZÔNIA-FAMAZ  
OUVIDORIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
2017

**Fevereiro-2018**  
**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 2017 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, as demandas acadêmicas são atendidas em parceria com o Núcleo de Atendimento ao Docente e Discente-NADD, quando tem como canal de entrada a Ouvidoria. Além disso, participou, quando solicitada, de escuta e diálogos restaurativos em turmas que apresentaram conflitos coletivos, ação esta também em parceria com o NADD.

Em sua prática age com ética, integridade, transparência, responsabilidade e imparcialidade, buscando a solução dos conflitos e a restauração das relações. E como membro do Comitê de Ética, realizou atendimentos de envolvidos em processos disciplinares.

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. Foi dada continuidade em 2017 ao projeto Funcionário do mês dentre os atendentes dos setores, no entanto em 2017.2 este projeto ficou fragilizado face ao não preenchimento das fichas de avaliação pelos atendentes, o que já foi solucionado junto aos gestores dos setores e direção administrativa para ser retomada em 2018.1.

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, através do Sistema Cube, que desde o semestre 2016.1 vem sendo utilizado pelo Grupo Educacional Ceuma, onde as mensagens recebidas no Fale Conosco ou pela aba Ouvidoria são recebidas e encaminhadas aos diversos setores para as providências ou justificativas cabíveis, e acompanhadas pela Ouvidoria para serem respondidas aos usuários no prazo de até 48 horas.

Atualmente os protocolos/mensagens relativos à Ouvidoria relacionam-se a demandas cujo teor denota agradecimento, dúvida, elogio e sugestão direcionados tanto para a Ouvidoria quanto para as coordenações de curso, essas também tratadas pela Ouvidoria.

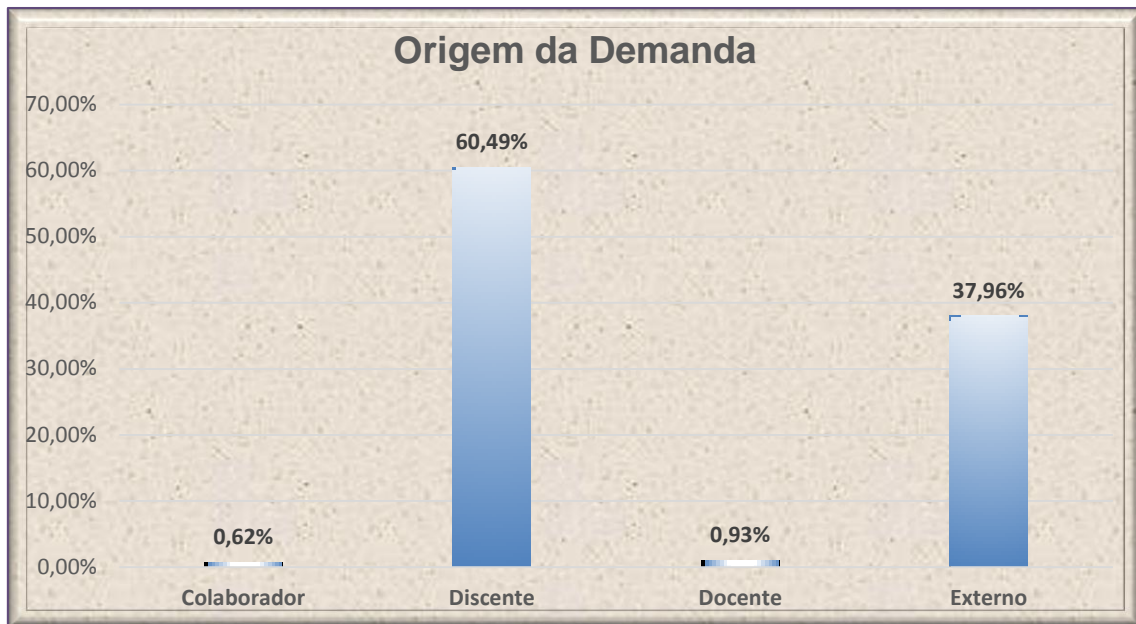
Neste Relatório anual, descreve-se o resultado dos atendimentos através de dados indicando, em percentual, a origem, descrição, setor responsável pelo envio das demandas, e se foram devolvidas ao demandante no prazo ou fora dele. O relatório demonstra também, ações conjuntas com a CPA, Departamento Administrativo e Financeiro e NADD.

- Dados relativos a registros de ouvidoria (quantitativo e descritivo de atendimento por categoria) e percentual de respostas.

### REGISTROS- ORIGEM

Origem	Frequência	% de Respostas
Colaborador	2	0,62%
Discente	196	60,49%
Docente	3	0,93%
Externo	123	37,96%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>

Convém destacar que foram recebidas no total 324 demandas para tratamento pela Ouvidoria, sendo 02 de colaboradores, 196 advindas de discentes, 03 de docentes, e 123 do público externo.



**Fonte:** Ouvidoria-2017

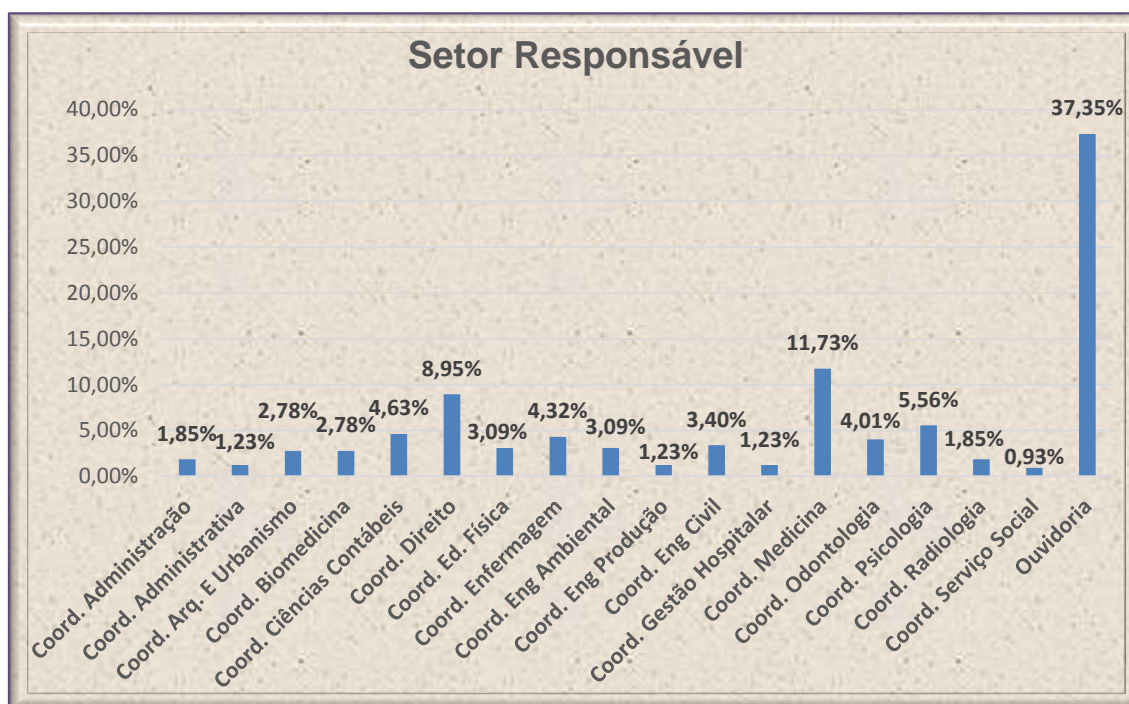
A maioria das demandas ocorridas no ano de 2017 partiu do corpo discente da Faculdade, ou seja, 60,49% do total. Enquanto que o restante foi distribuído entre público externo com 37,96%, Corpo Docente com 0,93% e Colaborador 0,62% do total das demandas. Constatamos assim que o corpo discente foi o público que mais gerou demandas, seguido do público externo.

- Dados descritivos dos registros tratados pela Ouvidoria por setores (quantitativo por setor, devolutividade e % de devolutividade)

### B-DESCRITIVO POR SETOR

Setor Responsável	Frequência	% de Respostas
Coord. Administração	6	1,85%
Coord. Administrativa	4	1,23%
Coord. Arq. E Urbanismo	9	2,78%
Coord. Biomedicina	9	2,78%
Coord. Ciências Contábeis	15	4,63%
Coord. Direito	29	8,95%
Coord. Ed. Física	10	3,09%
Coord. Enfermagem	14	4,32%
Coord. Eng Ambiental	10	3,09%
Coord. Eng Produção	4	1,23%
Coord. Eng Civil	11	3,40%
Coord. Gestão Hospitalar	4	1,23%
Coord. Medicina	38	11,73%
Coord. Odontologia	13	4,01%
Coord. Psicologia	18	5,56%
Coord. Radiologia	6	1,85%
Coord. Serviço Social	3	0,93%
Ouvidoria	121	37,35%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>

O gráfico a seguir demonstra o percentual de demandas por setor (Coordenações de curso e Ouvidoria) para tratamento de demandas pela Ouvidoria.



**Fonte:** Ouvidoria-2017

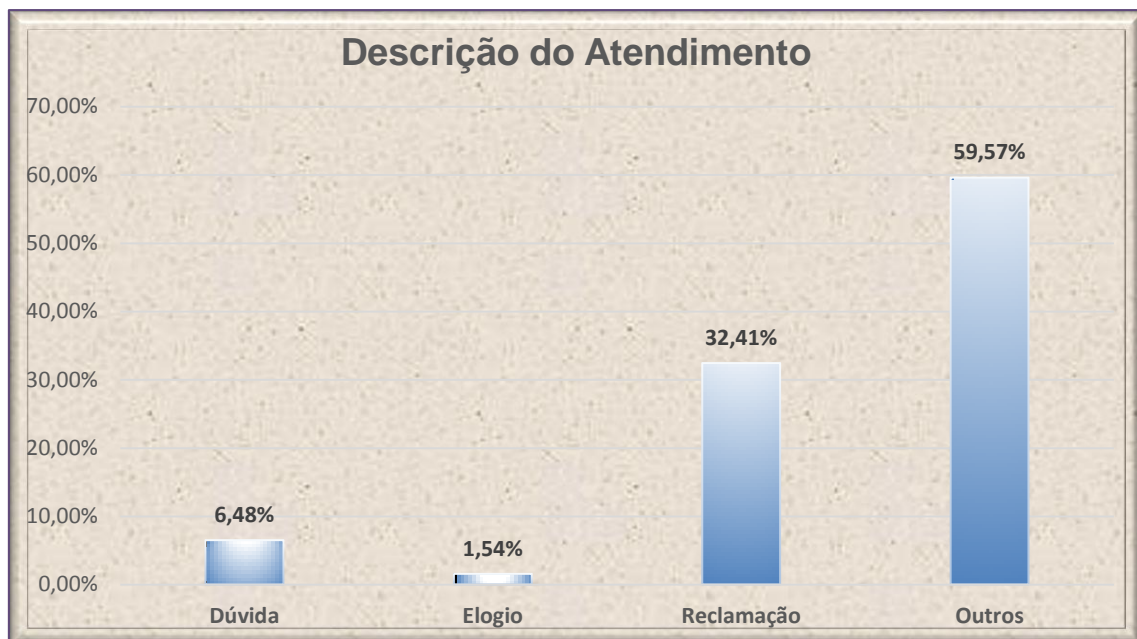
As demandas ocorridas em 2017 para tratamento pela Ouvidoria foram distribuídas entre, Ouvidoria com 37,35%, com demandas específicas e encaminhadas para a Ouvidoria; Coord. de Medicina com 11,73%; Coord. Direito com 8,25% Coord. Psicologia com 5,56%; Coord. Ciências Contábeis com 4,63%; Coord. Enfermagem com 4,32%; Coord. Odontologia com 4,01%; Coord. Engenharia Civil com 3,40%; Coord. Educação Física e Coord. Engenharia Ambiental com 3,09% cada uma; Coord. Arquitetura e Urbanismo e Coord. Biomedicina com 2,78% respectivamente; Coord. Administração e Coord. Radiologia com 1,85% cada uma; as Coord. Administrativa, Coord. Engenharia Produção e Coord. Gestão Hospitalar com 1,23% e finalmente a Coord. Serviço Social 0,93%. Neste contexto, percebemos o setor de Ouvidoria

centralizou as demandas no ano de 2017, seguidas pelas Coordenações de Medicina e Direito, demandas essas também tratadas pela Ouvidoria.

- Dados relativos à descrição dos registros de ouvidoria (quantitativo e descritivo por categoria) e percentual de respostas.

### C- DESCRIÇÃO DE DEMANDAS

Descrição de Demandas	Frequência	% de Respostas
Dúvida	21	6,48%
Elogio	5	1,54%
Reclamação	105	32,41%
Outros	193	59,57%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



**Fonte:** Ouvidoria-2017

Percebe-se que a maioria das demandas ocorridas no mês de ano/2017, referem-se a outros assuntos, ou seja, 59,57%. Enquanto que o restante das demandas se

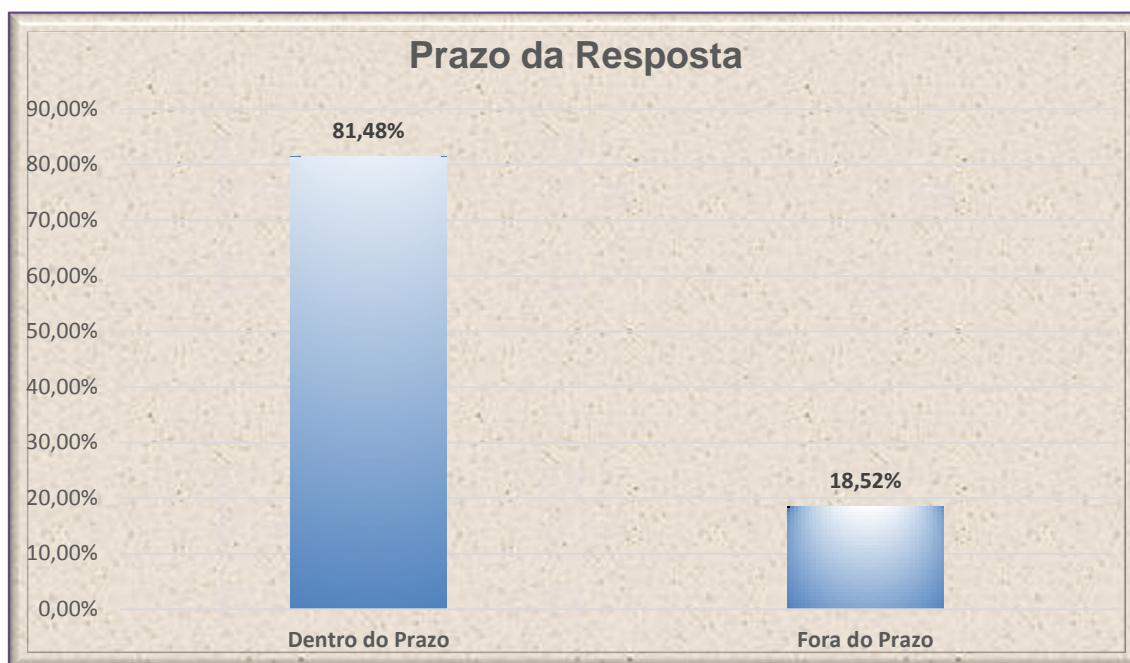


referem à Reclamação 32,41%; Dúvida 6,48% e Elogio 1,54%. Desta forma pudemos constatar que assuntos diversos geraram as maiores demandas, seguidas de reclamações dos serviços.

- Dados relativos à devolutividade das respostas das demandas dos registros de Ouvidoria aos demandantes e o percentual.

#### D- PRAZO DE RESPOSTAS

Prazo	Frequência	% de Respostas
Dentro do Prazo	264	81,48%
Fora do Prazo	60	18,52%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



**Fonte:** Ouvidoria -2017

Em relação ao tempo de resposta da Ouvidoria para os que demandam seus serviços, que é de até 48 horas da data do recebimento da demanda, percebe-se que a



maioria das demandas ocorridas no ano de 2017 obtiveram uma resposta dentro do prazo, ou seja, 81,48% do total. Enquanto que o restante, 18,52% foram respondidas fora do prazo. Justifica-se essa variável, visto que existem demandas que são mediadas pela Ouvidoria, e necessitam da participação de outros setores nas respostas. Constatamos assim a eficiência nas respostas na questão do prazo.

## **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.

Em 2017 foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido junto 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. Nesse contexto, foi mantido 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.

A Ouvidoria realizou ainda, quando demandada, junto ao Núcleo de Apoio Docente e Discente- NADD e a CPA a prática de diálogos restaurativos com a entrada em turmas que apresentavam problemas de interação aluno-aluno, aluno-coordenação, além de atendimento individualizado ou em conjunto de alunos, professores e coordenações, com o objetivo de prevenir e tratar conflitos. Prática esta que deverá continuar no ano de 2018.

## **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 de 81,48%) e alto grau de resolutividade das demandas recebidas.

- ✓ 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.
- ✓ Atuação com ética, responsabilidade e imparcialidade.

### **CONQUISTAS DA OUVIDORIA EM PARCERIA COM A CPA E DIREÇÃO GERAL E ADMINISTRATIVA-FINANCEIRA**

- ✓ 01 Cantina.
- ✓ Percentual de Vagas no Estacionamento para discentes.
- ✓ Aumento do quadro de funcionários para limpeza.

### **FRAGILIDADES DA OUVIDORIA**

- ✓ 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 responder 100% de resposta às demandas recebidas no prazo.

### **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.

### **BREVE ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2017**

No período de 02 de janeiro a 29 de dezembro de 2017 a Ouvidoria registrou 324 demandas através do Fale Conosco ou presencialmente, que são registradas em uma planilha que permite efetuar o controle do fluxo de atendimentos realizados, com data de entrada, origem, descrição, tratamento e data de resposta. Pode-se observar que a



maioria das demandas recebidas partiu do corpo discente da Faculdade, um percentual de 60,49 %, seguidos do público externo, 37,96 %.

Para melhor entendimento as demandas recebidas foram classificadas em dúvidas, elogios, reclamações e outros, onde estariam incluídas as sugestões e todas as outras demandas que não essas descritas. Sendo assim, nos meses de Janeiro e Fevereiro, os usuários procuraram, sobretudo, os serviços do Vestibular (Cursos, grade curricular, turnos, valores, documentação, processo seletivo), FIES e PROUNI (documentação, transferência de curso). Seguidos de demandas encaminhadas ao Departamento Administrativo e Financeiro-DAF referentes a Revisão de protocolo, negociação de débitos, impressão de boletos e coordenações de curso, tais como processo seletivo para professor, uso do jaleco, aproveitamento de disciplina.

Nos meses de Abril e Maio, os serviços mais demandados foram os da DAF, referentes a impressão de boletos, reclamação do atendimento agendado da Central de Atendimento. Seguidos de dúvidas referentes ao FIES e PROUNI

No mês de junho dúvidas para o Vestibular (inscrição, cursos, quero bolsa, resultado de processo seletivo). Setores demandados em Junho, Fies para informação de transferência de cursos e Coordenações para resultado de processo seletivo para professor. Em julho e agosto as demandas recorrentes foram negociações, informação sobre início das aulas, solicitação de dependências e aproveitamento de disciplinas, matriz curricular de cursos. Nos meses seguintes, sobretudo em Outubro, Novembro e Dezembro, as dúvidas sobre FIES, aprovação de projeto no Comitê de Ética e Pesquisa, vestibular de Medicina, processo seletivo de docente, vencimento de boletos e reclamação de comportamento de docente em sala de aula. Figura como Coordenações mais procuradas a de Medicina e Direito, tanto pelo número de alunos, como pelo perfil questionador e crítico dos discentes da IES, desses cursos. Seguida pelas coordenações de Psicologia, Ciências Contábeis e Enfermagem.

Observa-se ainda, que em 2017, 81,48% de demandas recebidas pela Ouvidoria foram atendidas no prazo e apenas 18,52% foram respondidas fora do prazo.

Para 2018 daremos continuidade às práticas já desenvolvidas, incluindo as em parceria com a CPA e NADD, além de adotar a colocação de uma urna com fichas no



bloco I como “projeto inicial” em lugar estratégico, como forma de possibilitar acesso a comunidade acadêmica e externa de se manifestar. Dados esses que também serão tratados pela Ouvidoria.

Importa mencionar o respeito e compromisso demonstrado pelos setores em emitir informações em resposta às solicitações da Ouvidoria. Em alguns casos, são necessárias mais de uma tentativa, ou mesmo atraso na informação, o que gera atraso, ainda que em um percentual pequeno, na resposta ao demandante. Vale ressaltar ainda o apoio prestado pela Direção Geral e Direção Administrativa Financeira ao trabalho da Ouvidoria.

Belém, 28 de fevereiro de 2018

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

## FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

