



Fadiva

OUVIDORIA

Promovendo a comunicação
e aprimorando a Instituição

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Ano de 2018

Varginha

2018

APRESENTAÇÃO

Mais de 50 anos se passaram desde aqueles tempos onde idealistas corajosos, um tanto sonhadores, fundaram uma faculdade.

Embalados e estimulados pela necessidade da formação de profissionais na área do direito, fundaram a FADIVA – Faculdade de Direito de Varginha.

Que sucesso!

Ao longo de todos esses anos, a Fadiva atendeu a alunos residentes nos municípios lindeiros oferecendo um ensino de qualidade, com professores exemplares.

Quanto orgulho!

A Fadiva sempre se destacou pela tradição de competência e respeitabilidade aliada ao sucesso.

Seus egressos, ex-alunos, têm brilhado na carreira jurídica e contribuído para elevar o nome da instituição.

Devem também ser lembrados aqueles que antes lado a lado e hoje em outra dimensão contribuíram determinantemente para a sua projeção como grande instituição de formação jurídica.

Desde a sua fundação, a Fadiva sempre esteve empenhada em formar profissionais mais independentes, isentos, atuantes e responsáveis, comprometidos sempre com a liberdade e a verdade.

Durante a sua existência, a Fadiva construiu uma história de sucesso e de responsabilidade social.

Vários projetos que atendem a população e as escolas mais carentes são realizados por professores e alunos.

Os “esquecidos”, a população mais pobre, têm na defensoria, pelo SERAJ, um atendimento jurídico que seria difícil em condições normais.

Acolhida e compaixão, palavras tão usadas atualmente sempre acompanharam os professores, alunos, advogados e psicólogos que recebem no SERAJ pessoas em situações de conflito, que sofrem e buscam uma solução para seus problemas.

Para estes profissionais, resolver o problema de quem busca ajuda é tornar uma família feliz. Missão cumprida!

Mas o tempo passou...

Graças ao empenho e comprometimento dos seus gestores, professores, colaboradores e alunos a Fativa tem pautado sua existência com a satisfação do dever cumprido.

No entanto, reside a preocupação em manter para os próximos anos esse padrão de excelência e qualidade, cada vez mais difícil dado o contexto social, econômico e político atual em Minas, no Brasil e no mundo globalizado.

Se a vitória foi o resultado do empenho e comprometimento de todos os setores, cabe a eles levar adiante, com o entusiasmo que sempre os guiou e impulsionou, um futuro cada vez mais promissor.

OUVIDORIA – a busca da excelência no atendimento à comunidade acadêmica.

Considerado um elo imparcial de uma instituição com sua comunidade de alunos, professores e colaboradores, a ouvidoria é sem dúvida um canal que vem de encontro dos usuários para promover a sua voz dentro da instituição. A Fadiva busca cada vez mais a participação de seus alunos, professores, colaboradores e egressos a fim de expor suas satisfações, insatisfações e sugestões para mudanças. Essas informações influenciam as estratégias da instituição e promovem a melhoria em todos os setores.

Essas participações aproximam a relação da Fadiva com sua comunidade acadêmica e sem dúvida a atividade da ouvidoria para atendimento a todos é um grande desafio e exercício de cidadania, respeito aos direitos e responsabilidade social. É um canal privilegiado de comunicação, procurando solucionar as questões apresentadas por todos que a procuram, agindo na melhoria dos serviços e buscando respostas satisfatórias. Por meio dele, qualquer pessoa pode emitir queixa ou se posicionar diante de satisfações ou insatisfações. Hoje, nas organizações, o diferencial está na área de atendimento ao cliente, que precisa melhorar cada vez mais e se adequar ao seu nível de exigência.

No caso das instituições de ensino, se souberem aproveitar a ouvidoria como um canal de relacionamento, poderão agregar valores e oportunidades neste mercado cada vez mais competitivo. A ouvidoria deve, então, entregar ao cliente – aluno, professor, colaborador, comunidade externa – soluções que vão além do simples atendimento. A IES precisa estar focada em sua missão, ações estratégicas, processos alinhados e colocar um plano de ação a ser implementado quando novas informações aparecerem. Precisa estar atenta ao que a faz competitiva e dinâmica, o que a comunidade acadêmica busca e deseja e como satisfazê-la.

Na ouvidoria é que a IES conhecerá qual é a percepção da comunidade externa, como estão seus serviços na visão da comunidade interna, quais as maiores dificuldades e como resolvê-las.

Desde 1990, com o Código de Defesa do Consumidor, as pessoas passaram a ter direito de reclamar sobre produtos e serviços. A ouvidoria é a comunicação da empresa com o cliente, atuando na prevenção e na resolução em caso de reclamações e conflitos, fortalecendo a imagem junto ao usuário e atuando de forma mais transparente.

Nas empresas, o papel do ouvidor passou a ser visto como agente de melhorias à administração, defendendo interesses e intermediando as relações com seus usuários e colaboradores de forma ética e responsável.

Com acesso menos burocrático à direção e agindo de forma independente e imparcial, o ouvidor tem o poder de investigar, criticar, sugerir, e fazer o levantamento da situação.

Hoje as ofertas das IES se igualam, a qualidade é a mesma e as mensalidades coincidem. O que podemos diferenciar, além do serviço, é o atendimento. Antes não se prestigiavam as necessidades nem expectativas, nem tampouco os direitos dos alunos. O aluno que nem aparecia como importante agora tudo pode, pois tem mais opções de escolha em função da gama de faculdades e cursos oferecidos. Isto fez com que as IES busquem estabelecer relacionamento com seus alunos de forma individual, criando um vínculo de confiança e empatia mais estreito.

Uma forma de conquistar estes alunos é considerar as reais necessidades de ser ouvido e respeitado, de ter um atendimento diferenciado. A ouvidoria deve ser encarada como um canal para preservar os direitos, garantir uma prestação de serviços adequada, um lugar a recorrer quando em dificuldade e esta dificuldade é sanada. Estas ações valorizam os alunos atuais e atraem novos.

A FADIVA, ao implantar uma ouvidoria, abriu as portas à participação de todos. Mostrou aos seus alunos, professores e colaboradores que os reconhece e os respeita. Atuando com imparcialidade, defendendo, apurando e procurando soluções de questões morais e éticas, da falta de compromisso, conhecimento técnico e/ou negligência de seus docentes e colaboradores, a ouvidoria busca sempre agir para o entendimento e a correção das situações.

A ouvidoria da FADIVA coloca-se como voz ativa da comunidade acadêmica. É um canal mediador entre alunos, professores e colaboradores que tem como compromisso atuar em defesa de seus interesses, intervindo nos processos que já tinham sido redirecionados pelos canais convencionais de atendimento sem que suas soluções fossem atendidas. Ela visa uma solução de forma ágil e efetiva para cada questão, e tem a função de buscar continuamente o aperfeiçoamento e a melhoria dos serviços e atendimentos oferecidos. Propõe-se ainda a tratar todas as manifestações de forma imparcial, com acompanhamento da ouvidora desde o primeiro contato até a efetiva solução do problema. Constituindo-se como a instância final a que o aluno pode recorrer para resolver seus problemas, tem a possibilidade de intervir nos processos que já tenham sido direcionados à Secretaria sem soluções satisfatórias.

A ouvidoria dispõe-se a identificar as eventuais causas da deficiência no atendimento e encontrar a melhor solução para a questão levantada. A comunidade acadêmica e externa pode disponibilizar dos seus serviços para: agradecimento, consulta, denúncia, dúvidas, elogio, felicitação, informação, manifestação, reclamação, solicitação, sugestão para melhoria de serviços, problemas não resolvidos adequadamente nos demais serviços de atendimento. Uma forma de

melhorar os serviços oferecidos pela instituição é investir na mudança organizacional, dialogando internamente, trocando informações e sugestões e aceitando as reclamações, em vez de procurar culpados.

As queixas devem ser tratadas com rigor pois se o usuário já levou o caso para a ouvidoria é porque a situação não teve repercussão nos canais convencionais de atendimento. A atenção, neste caso, deve ser especial, uma vez que o usuário que reclama está dando a oportunidade para a empresa melhorar e de alguma forma acredita e/ou gosta da faculdade.

Para uma abordagem da ouvidoria com seus usuários, visando maior aproximação e abertura ao diálogo, sempre foi importante a observação de alguns fatores: atitude positiva, energia em alta, identificação das necessidades da outra parte, e busca de soluções, neutralizando objeções e reclamações, trazendo/mantendo o usuário na faculdade, estreitando o relacionamento e o diálogo seguro e respeitoso, a fim de evitar qualquer atrito que possa comprometer o resultado.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2018 foi de 223 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 o 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 possibilitou aos diversos setores da Instituição reavaliarem se os meios que tem 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 do usuário, apontando algumas necessidades de mudanças em relação ao momento atual. As consultas (23,2%) foram utilizadas, principalmente, para solicitar informações e realizar questionamentos gerais sobre a faculdade, sendo os mais recorrentes referentes às formas de ingresso e acesso ao curso de Direito. As sugestões expõem ideias ou propostas visando, principalmente, o aprimoramento dos processos de trabalho e partiram dos funcionários interessados em melhorar o seu setor e dos professores em aperfeiçoar sua docência.

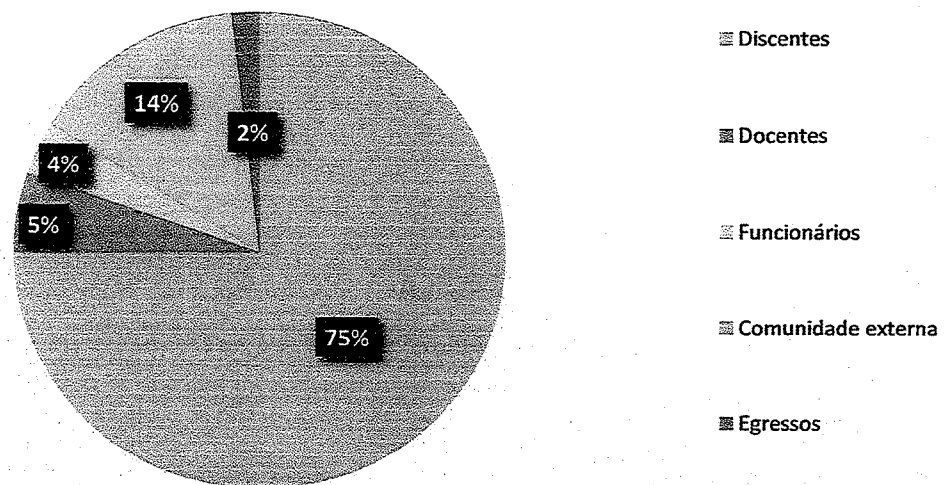
Dos meios de acesso utilizados pelos usuários para entrar em contato com a Ouvidoria, destaca-se o uso da forma presencial (80,5%). Esse dado demonstra que a maioria dos usuários não utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações. A efetiva 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.

A partir dos registros realizados na Ouvidoria, pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes às manifestações recebidas e a que setores estão relacionadas. As manifestações relacionadas às questões administrativas e de ensino-aprendizagem foram solucionadas graças ao empenho das professoras Tânia e Brígida que buscaram solucionar as manifestações encaminhadas ao seu setor.

Distribuição das manifestações por categoria.

Categorias de usuário	Quantidade	Percentual
Discentes	167	74,9%
Docentes	12	5,4%
Funcionários	08	3,6%
Comunidade externa	32	14,3%
Egressos	04	1,8%
TOTAL	223	100%

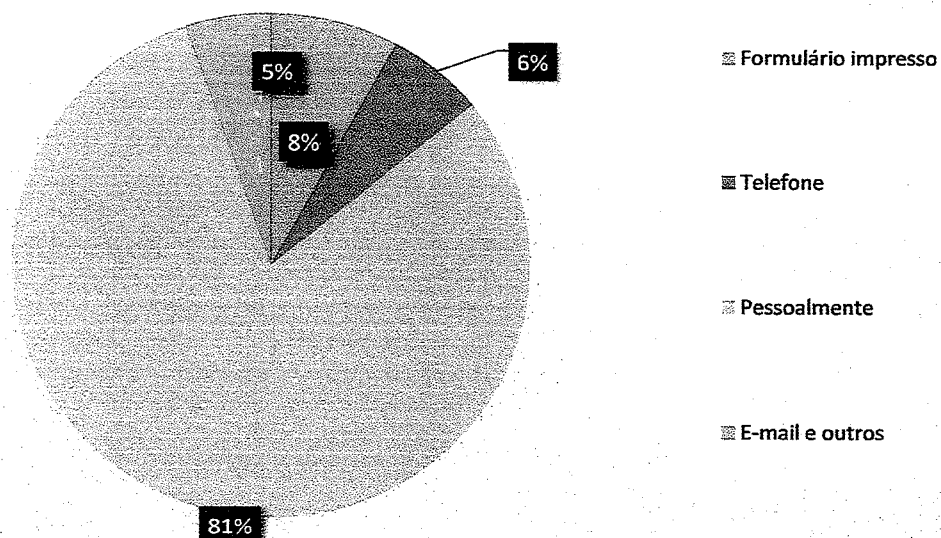
Categoria de usuário



Meios de acesso

Meios de acesso	Quantidade	Percentual
Formulário impresso	18	8,0%
Telefone	13	6,1%
Pessoalmente	180	80,5%
E-mail e outros	12	5,4%
TOTAL	223	100%

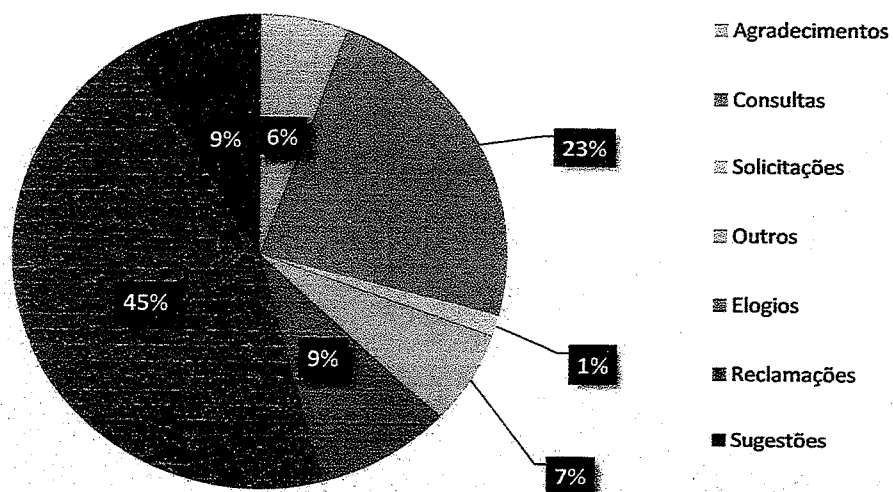
Meio de acesso



Tipos de demanda

Tipos de demanda	Quantidade	Percentual
Agradecimentos	13	5,8%
Consultas	52	23,2%
Solicitações	03	1,4%
Outros	14	6,6%
Elogios	20	8,9%
Reclamações	101	45,2%
Sugestões	20	8,9%
TOTAL	223	100%

Tipos de demanda



ASPECTOS A CONSIDERAR

Houve um aumento significativo no número de professores e colaboradores em 2018 que vieram em busca de opiniões e sugestões sobre questões de ensino-aprendizagem e sócioafetivas (professores) e questões administrativas (colaboradores). A comunidade externa também buscou informações sobre o curso e a instituição que honrou a cidade com duas notas máximas. Os egressos estão mais presentes em função dos cursos de pós-graduação e das palestras proferidas por juristas renomados.

O número de sugestões aumentou. Sinal que a comunidade acadêmica está percebendo que tem vez e voz e suas sugestões é levado em consideração.

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).

No entanto, os professores campeões no número de reclamações dos alunos estão sendo aceitos e elogiados.

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

A comunicação com a ouvidoria por telefone e e-mail tem sido realizada por pessoas da comunidade externa e geralmente trata de questões pessoais e informações.

Os objetos das reclamações de todos continuam os mesmos: barulho nas ruas, conversas nos corredores, cigarro, cerveja, apitação, pessoas estranhas e cachorros no pátio e cantina, estacionamento sem segurança, banheiros, cantina (horário reduzido, preço alto, poucas ofertas) e atendimento dos funcionários da secretaria (informações desencontradas, atendimento a desejar).

A destacar, elogios para as funcionárias da biblioteca sempre prontas a ajudar.

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 o 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

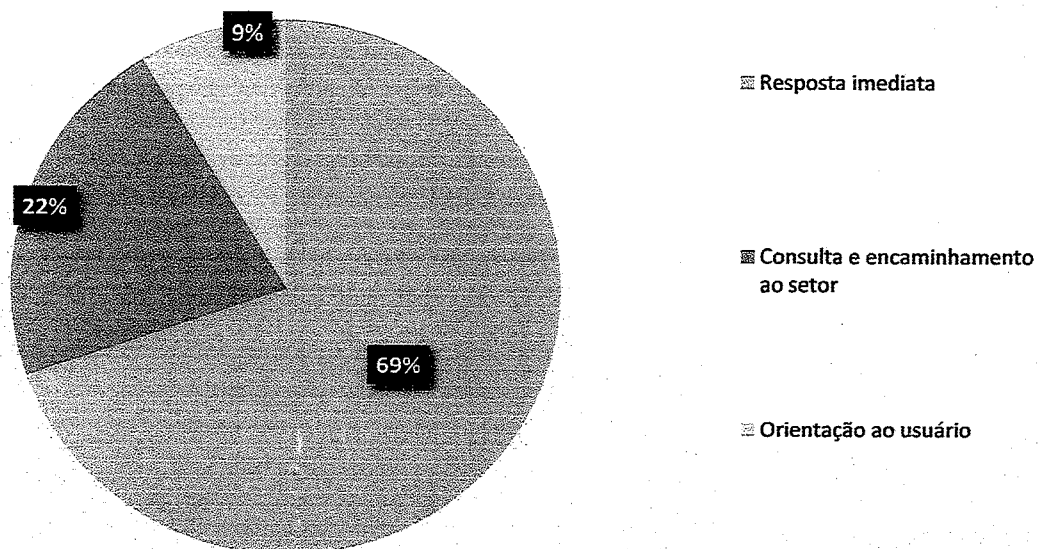
disponíveis, procurando sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado ao responder aos usuários.

- 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 de 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.

Providências e encaminhamentos

Tipos de Manifestações	Quantidade	Percentual
Resposta imediata	155	69,5%
Consulta e encaminhamento ao setor	48	21,6%
Orientação ao usuário	20	8,9%
TOTAL	223	100%

Tipos de Manifestações



POTENCIALIDADES DA FADIVA

A análise das manifestações aponta para as seguintes potencialidades:

- A missão, visão, objetivos e compromissos da Instituição estão bem definidos no seu PDI e PPI.
- As funções, atribuições e objetivos dos diferentes setores definidos pelo MEC, estão alinhados ao PDI e PPI institucional.
- A Fadiva favorece a inclusão de estudantes através do PROUNI e bolsas.
- Há número significativo de projetos de pesquisa de cunho social e comunitário com a participação de professores e alunos.
- O relacionamento da comunidade acadêmica com a direção é extremamente positivo pela facilidade de acesso ao Diretor que também é professor e circula pelos corredores conversando com alunos, professores e funcionários.
- A Fadiva é uma instituição pequena, com um só curso. Isso facilita para os alunos, professores e funcionários que atuam juntos na mesma direção.
- Em todos os setores da instituição são encontrados funcionários formados em Direito.
- A Fadiva é uma instituição que angariou respeito e credibilidade ao longo dos anos.
- Por serem poucos professores e funcionários, todos se conhecem e o ambiente de trabalho é tranquilo e cordial.
- Os professores são na maioria profissionais que atuam ativamente na área jurídica e contribuem muito com sua experiência profissional.

PONTOS A SEREM APERFEIÇADOS

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

- O processo de comunicação interna da Fadiva deve ser aprimorado.
- O número de funcionários na secretaria deve aumentar nos horários de maior movimento para os alunos não perderem aulas.
- A cantina pode ser melhorada para atender às inúmeras solicitações dos alunos, ampliando o horário de atendimento, a variedade de produtos e adequando o valor, considerado alto para uma cantina numa instituição de ensino.

- A segurança no estacionamento e no espaço de convivência deve ser melhorada

PRINCIPAIS ASSUNTOS

A seguir, destacamos o conjunto dos assuntos mais demandados neste ano:

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

RECLAMAÇÕES

- Ensino mais fraco que a Faceca necessitando complementação com vídeo-aulas e “cursinhos”.
- Trabalhos cobrem faltas e substituem aulas do professor.
- Pouco investimento pessoal e financeiro na aquisição de novos alunos.
- Faceca dá tratamento diferenciado para alunos da Fativa.
- Falta excessiva dos professores.
- Substitutos não preenchem com qualidade ausência do professor.
- Falta de sequência na apresentação da matéria por substituições excessivas. O substituto dá conteúdo diferente.
- Como sempre, falha na comunicação interna e externa.
- Banheiros velhos, mal cheirosos, vasos sem tampa, portas com fechaduras defeituosas.

- Funcionários no celular não atendem alunos nos pátios.
- Biblioteca com livros antigos, desatualizados e com poucos exemplares.
- Carteiras quebradas e pequenas.
- Demora no atendimento do financeiro e do setor do Rafael.
- Demora de funcionários na cozinha e alunos ficam esperando que acabem de tomar café.
- Com exceções, falta delicadeza no atendimento dos funcionários da secretaria ao público, e especial, aos alunos.
- Excesso de palestras e eventos que não fazem parte do calendário acadêmico.
- Professores mandam “trabalhinhos” para os alunos fazerem, aplicados, muitas vezes, por funcionários de seus escritórios.
- Provas aplicadas por pessoas estranhas à instituição.
- Professores desatualizados, desconhecendo novas leis que os alunos já tomaram conhecimento.
- Falta de flexibilidade na negociação com inadimplentes.
- Avaliações de professores mediante ameaças de retaliação aos alunos caso o resultado não seja satisfatório.
- Professores que não fazem correção das provas com seus alunos e não apresentam o critério de correção e as respostas corretas.
- Professores chegam tarde e saem cedo comprometendo o conteúdo a ser apresentado.
- Muitos professores preferem ficar no pátio, no intervalo, porque não querem participar das conversas na sala dos professores.

SUGESTÕES

- Alunos querem ser ouvidos por quem tem poder de decisão (reuniões periódicas com representantes de turma).
- Professores faltosos devem ser substituídos por professores da mesma turma e não por elementos estranhos à instituição.
- Controle mais rigoroso na biblioteca.
- Chuveiro para alunos que saem direto do trabalho para a faculdade.
- Diretor da Faceca investe em convênios com prefeituras (fazer o mesmo).
- Oferecer bolsas para os melhores alunos do ensino médio.

- Fadia fazer o mesmo que a Faceca, dando tratamento diferenciado para o aluno de outra instituição que quer estudar na Fadia (por considerarem mais fácil).
- Copiar outras IES (Estácio, Unip, Anhanguera) onde a inadimplência é tratada diretamente online pelo aluno com as opções de pagamento disponíveis para cada caso.
- A avaliação dos professores deve ser feita online pelo aluno, fora da instituição, para evitar ameaças e retaliações dos professores se não forem bem avaliados.
- Professores devem corrigir as provas e tirar as dúvidas para evitar pedidos de revisão de notas, sem resultado.
- O horário do professor deve ser cobrado também pelos alunos, já que a cobrança da instituição não está funcionando.
- Uma das qualidades da Fadia era o ambiente cordial, acolhedor e agradável que existia entre os professores. Isso não existe mais, por diversos motivos, inclusive muitos substitutos desconhecidos da maioria.

O que deve ser feito, cabe à direção resolver.

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 Fadia), 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 Fativa, 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 2019. Espera-se também que as ações ora em curso com o sistema desenvolvido pelo Departamento de Tecnologia da Informação atenda satisfatoriamente toda a instituição. Por fim, são fundamentais a autonomia, a transparência e a independência da Ouvidoria e de suas ações e o apoio de professores, colaboradores e demais setores da instituição.

Produzido e assinado no gabinete da Ouvidoria da Fativa em dezembro de 2018.



Sunita Pereira Mourão

Ouvidora