



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Governador Mangabeira - BA

Março-2021

INSTITUIÇÃO

FACULDADE MARIA MILZA

MANTENEDORA

CENTRO EDUCACIONAL MARIA MILZA

Código de Cadastro no INEP da Faculdade Maria Milza

2474

Código de Cadastro no INEP do Centro Educacional Maria Milza

1616

ASSUNTO

RELATÓRIO OUVIDORIA

Governador Mangabeira – BA

Março-2021

Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FAMAM

Membros

Thiago Alves Santos de Oliveira – Coordenado da CPA

Elizabete Rodrigues da Silva – Representante de Coordenação

Carlos Alfredo Lopes de Carvalho

Andrea Jaqueira da Silva Borges

Elaine Santana Mendes Azevedo

Thais Andressa Mota dos Santos

Marly de Jesus

Eduardo Pereira Viana

PROGRAMA DE APOIO AO EGRESSO E RELACIONAMENTO COM O MERCADO – Camila Torres da Paz (Coordenadora)

RELATÓRIO DA OUVIDORIA FAMAM

O presente relatório foi organizado no sentido de prestar contas da atuação da Ouvidoria da FAMAM 2020/2021, período adverso por questões de ordem sanitária devido a ocorrência da pandemia ocasionada pela disseminação do vírus “Sars Cov 2” no mundo, e, que culminou com o reconhecimento da OMS e dos respectivos Órgãos Governamentais dos diversos países com a situação emergencial de “pandemia”, a qual trouxe consigo, a orientação de quarentena e no conseqüente isolamento social.

Desta forma, diante do contexto apresentado, e, conforme amplamente divulgado nos instrumentos da instituição a toda a comunidade acadêmica e sociedade como um todo, seguindo orientação governamental, estava decretada a suspensão das atividades educacionais de forma presencial, a qual, se acreditava naquele momento se tratar de uma pequena interrupção das atividades presenciais. Neste contexto, a FAMAM, prezando pelo bem estar dos seus docentes e discentes, bem como corpo administrativo, e demais colaboradores, de pronto atendeu o chamamento, suspendendo as suas atividades presenciais até o fim do ano de 2020, quando foi autorizado o início de algumas atividades, a exemplo daquelas relacionadas a aulas práticas, dentro de um rígido protocolo e estágio para aqueles alunos já no último semestre, no sentido de causar menos dano aos alunos.

Contudo, como a Ouvidoria precisa ser ágil perante as demandas surgidas naquela fase, trabalhou junto ao Setor de Relacionamento e da Comissão Permanente de Avaliação-CPA, os quais trabalharam conjuntamente a continuidade dos registros das demandas no site da FAMAM, dirigindo, inclusive os questionamentos para o setor responsável pela resolução da manifestação, tanto interna como externa.

É importante ressaltar, contudo, que apesar da situação de isolamento e suspensão das atividades presenciais, com a oferta de aulas virtuais na plataforma Microsoft Teams, houve relativamente poucas manifestações oriundas do ambiente interno e externo.

Desta forma, o presente relatório está orientado para verificar o tipo e quantidade de manifestações mais recorrentes, no intuito de subsidiar ao ouvidor sobre os padrões das demandas exteriorizadas, situação em que tais demandas ocorreram, bem como, a lista dos setores da instituição contatados para propiciar as respectivas resoluções e o tempo transcorrido da manifestação, envio da demanda para o setor responsável, análise da demanda, resolução e retorno ao demandante, os quais foram incorporados nos relatórios da CPA e do relacionamento, para dar maior agilidade.

Independente destes aspectos, os setores de Relacionamento, a CPA e a própria Ouvidoria, estão se organizando cada vez mais, por entender a importância destes setores institucionalmente, como forma de melhorar cada vez mais a gestão e o relacionamento do seu público interno e externo, junto ao setor de Tecnologia da Informação, no sentido de organizar softwares cada vez mais simples, e mais disponível, a exemplo da disponibilização de softwares acessados do próprio celular, acoplado numa base de dados ágil, de forma a atender, com a maior agilidade possível o demandante da respectiva manifestação, e propicie aos gestores, no menor espaço de tempo, o conhecimento disponibilizado e transparente, dos dados obtidos perante as manifestações interna e externas relativa às atividades da instituição.

É também importante ressaltar que a Ouvidoria da FAMAM, criada e regulamentada pelo conselho gestor, (Congregação e Direção Geral) é municada pelo regulamento próprio, e, de praxe, as demandas mais importantes são levantadas pelos diversos coordenadores de cursos e coordenadores administrativos, e, discutidas nas reuniões mensais de Congregação para dar maior celeridade aos pleitos de maiores complexidades, além de socializar e dar transparência àquelas manifestações que muitas vezes são decididas colegialmente.

Contudo, passo a descrever as informações mais demandadas no site da FAMAM no período citado:

- 1) Informações sobre os diversos cursos oferecidos pela FAMAM ;
- 2) Informações sobre o vestibular e disponibilização das respectivas senhas para os inscritos;
- 3) Informações sobre o Curso de Mestrado, data da prova de admissão e avaliação individual virtual;
- 4) Solicitação de histórico escolar/diploma e nesse caso, rever informações disponibilizadas no histórico;
- 5) Disponibilização de boleto para pagamento da mensalidade do aluno;
- 6) Pendências na tesouraria;
- 7) E outras de menor monta. Contudo, verificou-se que são praticamente inexistentes nos dados obtidos, de demandas da comunidade externa.

Desta forma, como trabalho contínuo, a ouvidoria, está se preparando para fazer uma maior divulgação das suas atividades no ambiente externo da Instituição, e, obviamente no ambiente interno, no sentido de se apropriar melhor dos pontos positivos, e dos elogios, que por ventura sejam feitos aos docentes, os discentes e funcionários da FAMAM. Neste sentido, será incentivado também na mesma celeridade da resolução das demandas manifestadas, a divulgação no site da FAMAM, dos possíveis elogios, fazendo campanhas para elogiar o melhor funcionário e/ou professor do bimestre, bem

como incentivar estudos que retratem o papel da FAMAM no Desenvolvimento Regional do Recôncavo Baiano.

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

REGULAMENTO

DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Maria Milza - FAMAM, órgão interno vinculado à Direção Geral, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

I – Oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II – Proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;

III – estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

IV – assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O Ouvidor da IES será nomeado pela Direção e exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 4º O Ouvidor da IES deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I – facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;

II – atuar na prevenção de conflitos;

III – atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;

IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização;

VI – divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor:

I – receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II – encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;

- b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e
- d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;
- e) no caso de denúncias, encaminhá-las aos setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

III – sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição, bem como propor à Direção a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.

IV – informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

V – informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada;

VI – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 6º Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;

II – demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discricção e organização; e

III – demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, os usuários são atendidos /respondidos via o email ouvidoria@famam.com.br , assim como pessoalmente, quando necessário e agendado.

Art. 8º São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I – às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias/catracas, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;

II – aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática e laboratórios de aprendizagem, dentre outros;

III – aos serviços prestados que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas, serviços de reprografia, dentre outros;

IV – aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;

V – aos cursos , quando a solicitação for dirigida a eles; e

VI – à direção , quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO IV

DOS USUÁRIOS

Art. 9º A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da IES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 10. Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

CAPÍTULO V

DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Art. 11. A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;

II – sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;

III – consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;

IV – elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e

V – denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.

CAPÍTULO VI

DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

Art. 12. Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

I – no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, ao Diretor Geral da IES, e em sua ausência ao Secretária Administrativa;

II – no caso de solicitações relacionadas aos setores e aos seus serviços, ao chefe do setor ;

III – no caso de solicitações relacionadas aos serviços que atuam nas dependências da IES, a Secretária Administrativa;

IV – no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Secretária Administrativa ou Recursos Humanos;

V – no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso;

VI – no caso de solicitações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;

VII – no caso de solicitações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, se houver, a Direção Acadêmica.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente e Direção para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria;

Art. 14. A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da IES, informando bimestralmente à Coordenação da CPA, um registro das solicitações a ela encaminhadas.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. As alterações ao presente Regulamento deverão ser encaminhadas para aprovação da Direção da IES e Congregação.

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.

Aprovado pela Congregação e Direção Geral