



RELATÓRIO 2009/2010

Coordenadora Geral e Acadêmica da FACIT

Daniela Fernandes Jorge de Mello

Coordenador Administrativo da FACIT

Haroldo de Moraes Lopes

Coordenador de Tecnologia da Informação

Robert D`Sander Perpétuo

Coordenadores de Cursos – FACIT

Prof. Ms. Clarimundo Machado Moraes Junior

Profa. Ms. Gisele Figueiredo Braz

Prof. Halley Wanderbak Felix Quadros

Prof. Ms. Leonardo Santos Amaral

Prof. Dr. Marcos Flávio Silveira Vasconcelos

Prof. Ms. Maurílio José Inácio

Prof. Murilo Pereira Lopes

Prof. Ms. Paulo Fernando Rodrigues Matrangolo

Prof. Ms. Renato Dourado Maia

Profa. Ms. Sandra Matias Damasceno

Coordenadora de Pesquisa

Profa. Ms. Sandra Matias Damasceno

Coordenadora de Extensão e Auto Avaliação Institucional

Christine Veloso Barbosa Araújo

Coordenadora da Secretaria Acadêmica

Janne Ribeiro Timóteo

Ouvidores

Erica Ferreira Silva

Luiz Fernando Oliveira Maia

Vitor Oliveira Rocha

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA	05
3. EQUIPE, INSTALAÇÕES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	05
4. FUNÇÃO DA OUVIDORIA.....	06
5. FUNÇÃO DO OUVIDOR.....	06
6. DIVULGAÇÃO.....	06
7. CAIXA DE SUGESTÕES.....	07
8. REGISTROS NO SITE.....	08
9. REGISTROS NO LIVRO DA OUVIDORIA.....	08
10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	10
11. RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE SETEMBRO DE 2009 A OUTUBRO DE 2010.....	10
12. CONCLUSÃO.....	16

1. APRESENTAÇÃO

A OUVIDORIA FACIT é um órgão de natureza mediadora, que tem por finalidade ouvir, encaminhar, acompanhar as sugestões e reclamações, elogios e denúncias da comunidade acadêmica.

O ouvidor é o responsável pelo recebimento e registro das demandas. É ele quem encaminha as manifestações dos usuários aos setores responsáveis e acompanha as soluções. É também responsável pela divulgação da Ouvidoria e pelos relatórios periódicos. Os ouvidores facilitadores são os representantes dos discentes e docentes.

Os ouvidores deverão agir de forma impessoal, dentro da legalidade e moralidade, de modo a simplificar os procedimentos, bem como disponibilizar todos os recursos para que o usuário apresente suas demandas de forma segura e sigilosa a fim de solucioná-las no menor tempo possível.

Desta forma, os ouvidores buscam viabilizar a aproximação entre a Comunidade Acadêmica e a FACIT, atuando na mediação das questões que lhes forem apresentadas de forma institucionalizada.

Este relatório tem por objetivo apresentar a atuação da OUVIDORIA FACIT no período de setembro de 2009 a outubro de 2010.

2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria FACIT foi criada em setembro de 2009 com a designação do Ouvidor e estabelecimento das competências e atribuições do Ouvidor/Ouvidoria.

Para o desenvolvimento dos seus trabalhos, durante o ano de 2009, a Ouvidoria FACIT contou com a participação efetiva de duas profissionais técnico-administrativas que receberam treinamento, conforme diretrizes do Manual “Conhecimentos Básicos em Ouvidoria” (ANEXO)..

Em 2010, atendendo à sugestão da CPA, a Ouvidoria foi reestruturada e designados dois representantes – Ouvidores Facilitadores -, com o objetivo de ampliar o atendimento a todos os segmentos da comunidade acadêmica, de forma imparcial e democrática.

3. EQUIPE, INSTALAÇÕES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Atualmente a Ouvidoria FACIT está instalada no prédio III do Campus II, situado à Av. Deputado Esteves Rodrigues, 1637 – Centro. O horário de atendimento é **de 19 às 21 horas nas terças e quintas**, podendo ser agendado horários especiais de atendimento em qualquer dia da semana.

Integram a equipe da ouvidoria:

Erica Ferreira da Silva – Representante do Corpo Técnico Administrativo. Ouvidora de todas as instâncias representativas. Responsável pelo registro das demandas, pela divulgação da Ouvidoria e pelo acompanhamento e tabulação dos dados que irão alimentar os relatórios periódicos.

Luiz Fernando Oliveira Maia – Representante dos Docentes, ouvidor facilitador das relações entre os docentes e a IES.

Vitor Oliveira Rocha – Representante do corpo discente, ouvidor facilitador das relações entre os discentes e a IES, indicado pelo DA, disponível no período noturno. Seu trabalho é agir como facilitador do acesso dos acadêmicos à ouvidoria.

4. FUNÇÃO DA OUVIDORIA

- Receber, analisar, encaminhar e responder a comunidade acadêmica/usuário em suas demandas;
- Fortalecer a participação da comunidade acadêmica/usuário;
- Garantir a comunidade acadêmica/usuário direito à informação.

5. FORMAS DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

- Ouvir as denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;
- Receber, registrar e encaminhar as manifestações dos usuários aos setores responsáveis;
- Acompanhar as providências adotadas, encaminhando as soluções e mantendo o usuário informado;
- Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível, sendo 10 dias o prazo máximo.

6. FUNÇÃO DO OUVIDOR

- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- Agir com transparência, integridade e respeito;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;
- Fomentar a participação da comunidade acadêmica/usuário no controle e decisão dos atos praticados pela gestão da instituição.

7. DIVULGAÇÃO

A ouvidoria FACIT divulga seu trabalho através do site, internamente nas salas de aula e através de material informativo. (Anexo)

8. CAIXA DE SUGESTÕES

Além do registro oficial em livro próprio, a OUVIDORIA FACIT mantém uma caixa de sugestões nos dois campi. Periodicamente, as informações são coletadas e as solicitações, reclamações ou sugestões encaminhadas aos setores competentes. Observa-se que as caixas de sugestões possibilitam ao usuário o anonimato, pois não precisa se identificar. As informações são coletadas, analisadas e encaminhadas aos departamentos responsáveis e são consideradas na tomada de decisões no processo de gestão da instituição.

9. REGISTROS NO SITE

Desde a sua criação a FACIT mantém o endereço de e-mail facit@femc.edu.br, destinado a atender as demandas de comunicação com a comunidade. A necessidade de manifestação de opinião, elogios e reclamações por parte da comunidade acadêmica, através de outros canais, levou a OUVIDORIA FACIT a criar um espaço denominado FALE CONOSCO no site da IES.

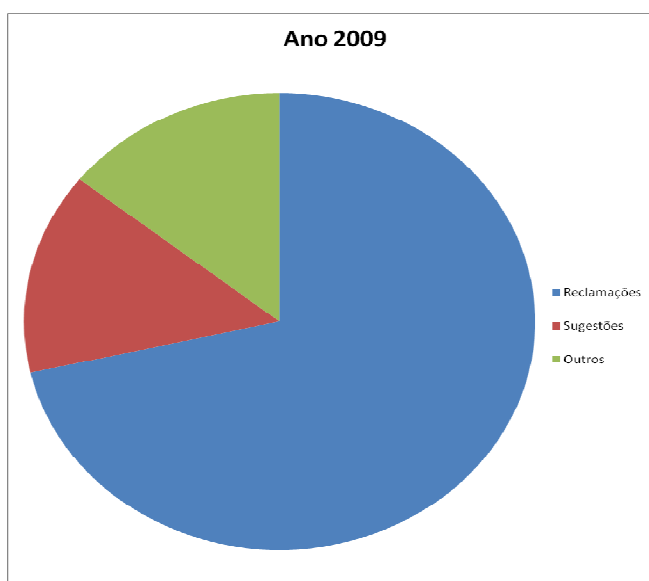
As manifestações são igualmente analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis para providências.

Este canal foi implantado recentemente integrando o processo de modernização do site www.facit.edu.br, também sugerido pela CPA.

10. REGISTROS NO LIVRO DA OUVIDORIA

Em 2009, foram registradas 07 demandas, sendo que deste total, 05 foram reclamações, 01 sugestão e 01 registro classificado como outros.

2009	Percentual
Reclamações	71,4%
Sugestões	14,3%
Outros	14,3%



Em 2010 houve 27 registros, sendo 21 reclamações, 04 sugestões e 02 denúncias. O percentual de reclamações e sugestões manteve a média do ano anterior, sendo 77,78% e 14,81% respectivamente em 2010, contra 71,4% e 14,3% em 2009.

2010	Percentual
Reclamações	77,78%
Sugestões	14,81%
Denúncias/outros	7,41%



11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de verificar a eficiência dos trabalhos da Ouvidoria, a CPA da FACIT propôs uma pesquisa de satisfação dos serviços desse setor, através de um questionário simples direcionado às pessoas que já utilizaram esse serviço da instituição.

Através dessa pesquisa foi possível obter um diagnóstico das atividades do órgão a partir da opinião dos próprios usuários. O primeiro diagnóstico da pesquisa possibilitou detectar pontos positivos e necessidades de melhoria nos processos da Ouvidoria.

O questionário da pesquisa tem 10 perguntas. As primeiras perguntas procuram identificar se o entrevistado tem conhecimento do órgão. Em seguida são feitas perguntas específicas para quem já fez uso do serviço, como por exemplo, se a resposta enviada ao usuário foi satisfatória, ou se o entrevistado procuraria novamente a ouvidoria ou recomendaria o serviço a outras pessoas.

Dada a importância de se obter um feedback verdadeiro sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, constatou-se a necessidade da continuidade desse trabalho. Portanto, a pesquisa passou a ser permanente para que novos usuários possam continuar avaliando os serviços prestados por esse setor. Os dados apresentados a seguir representam o resultado da pesquisa realizada entre os usuários, no período de setembro de 2009 a outubro de 2010.

12. RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE SETEMBRO DE 2009 A OUTUBRO DE 2010:

Todos os usuários registrados de setembro de 2009 a outubro de 2010 foram convidados a responder a pesquisa de satisfação. Do total de 34 registros e 25 usuários, 18 responderam à pesquisa. Do total de entrevistados, 72.22% tomaram conhecimento da ouvidoria através da divulgação interna e 27.78% através de indicação de outras pessoas.

A pesquisa confirmou que 100% dos entrevistados consideraram importante a disponibilização desse setor de atendimento a comunidade acadêmica.

Em relação à qualidade do atendimento do ouvidor, obteve-se os seguintes conceitos: 77.78% ótima, 16.67% boa e 5.55% ruim.

Quanto ao cumprimento do prazo mínimo de retorno à solicitação, 83.34% afirmaram que o prazo foi cumprido, 5.55% revelaram que não houve cumprimento do prazo e 11.11% afirmaram não conhecer o prazo mínimo.

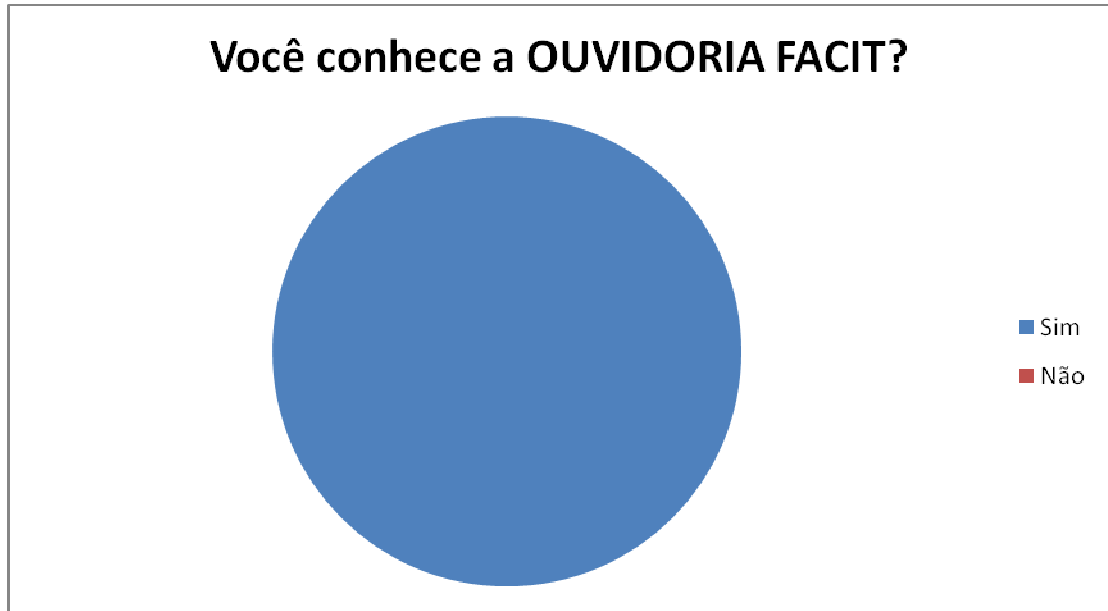
Quando perguntados sobre a satisfação com a resposta enviada pela ouvidoria 88.89% afirmaram que foi satisfatória e 11.11% afirmaram não estarem satisfeitos com a resposta recebida.

A pesquisa registrou ainda que, 100% dos usuários afirmaram que procurariam novamente a ouvidoria e indicariam a mesma para outras pessoas que necessitem registrar reclamações ou sugestões.

12.1. Tabulação e representação gráfica das respostas ao questionário:

1) Você conhece a OUVIDORIA FACIT?

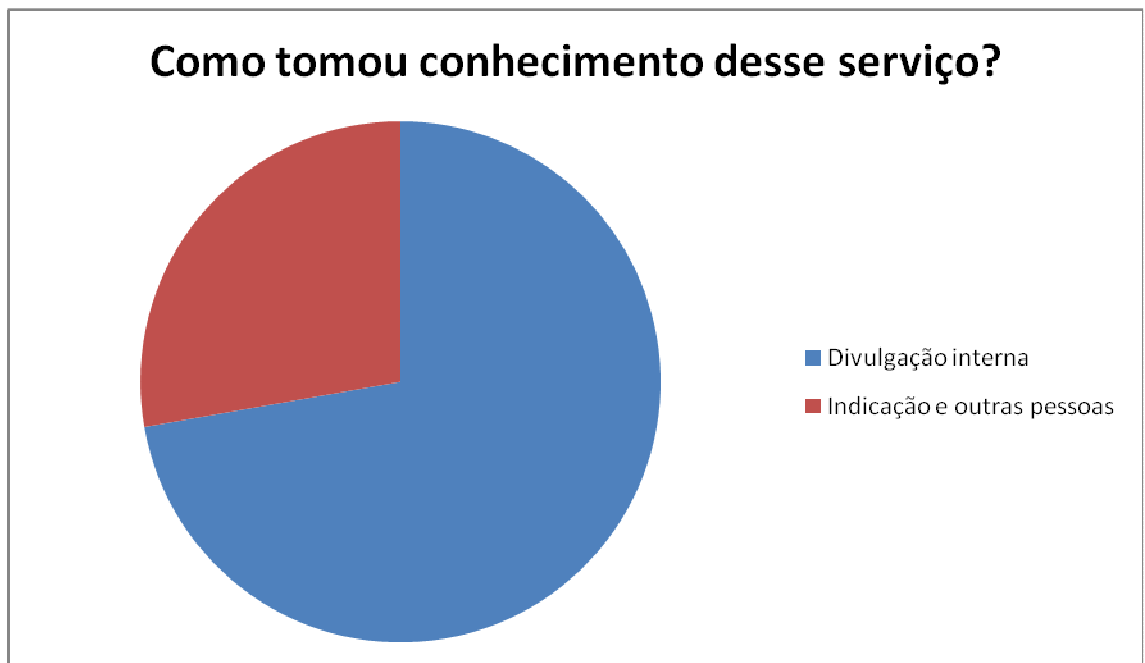
100% - sim



2) Como tomou conhecimento desse serviço?

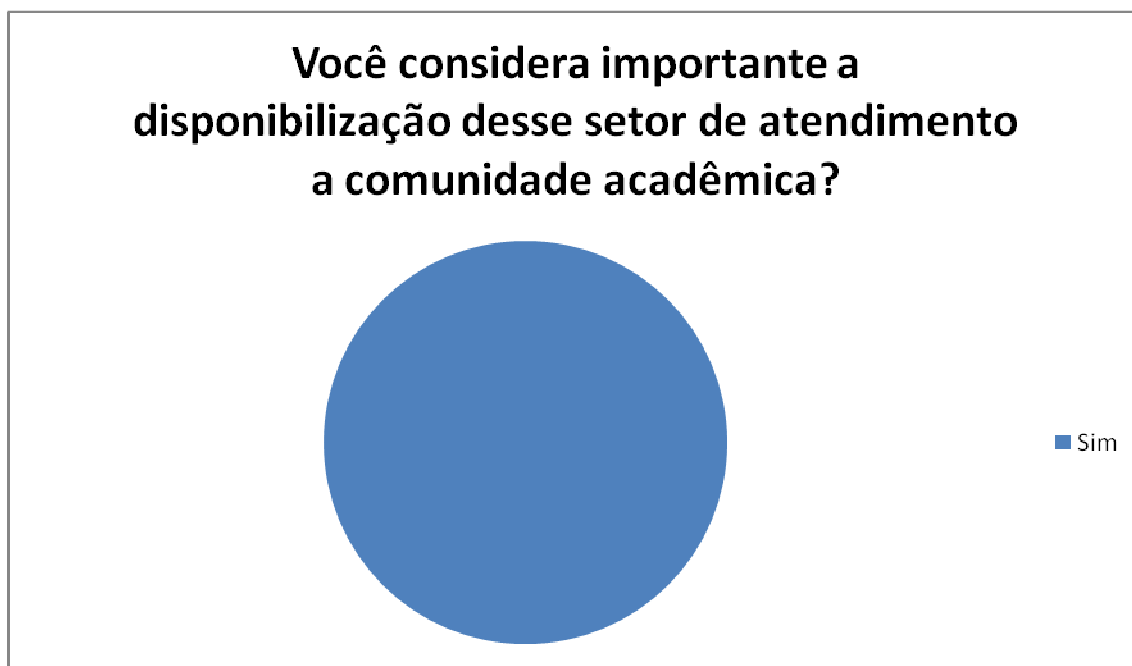
72.22% - divulgação interna

27.78% - indicação de outras pessoas



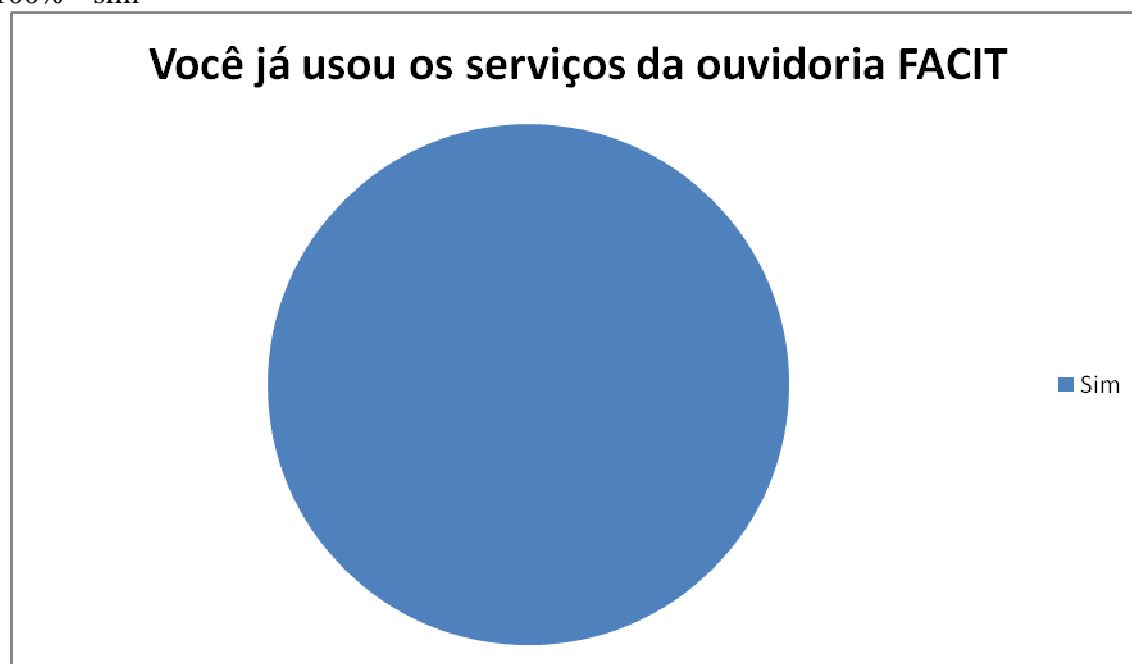
- 3) Você considera importante a disponibilização desse setor de atendimento a comunidade acadêmica?

100% - sim



- 4) Você já usou os serviços da ouvidoria FACIT?

100% - sim

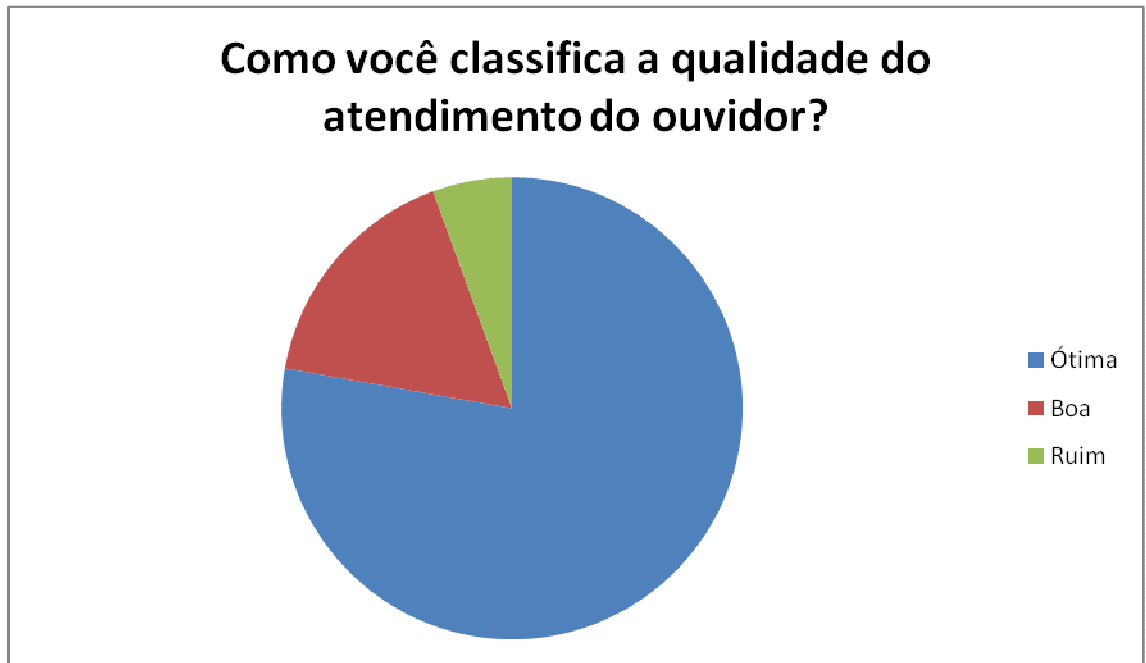


5) Como você classifica a qualidade do atendimento do ouvidor?

77.78% - ótima

16.67% - boa

5.55% - ruim

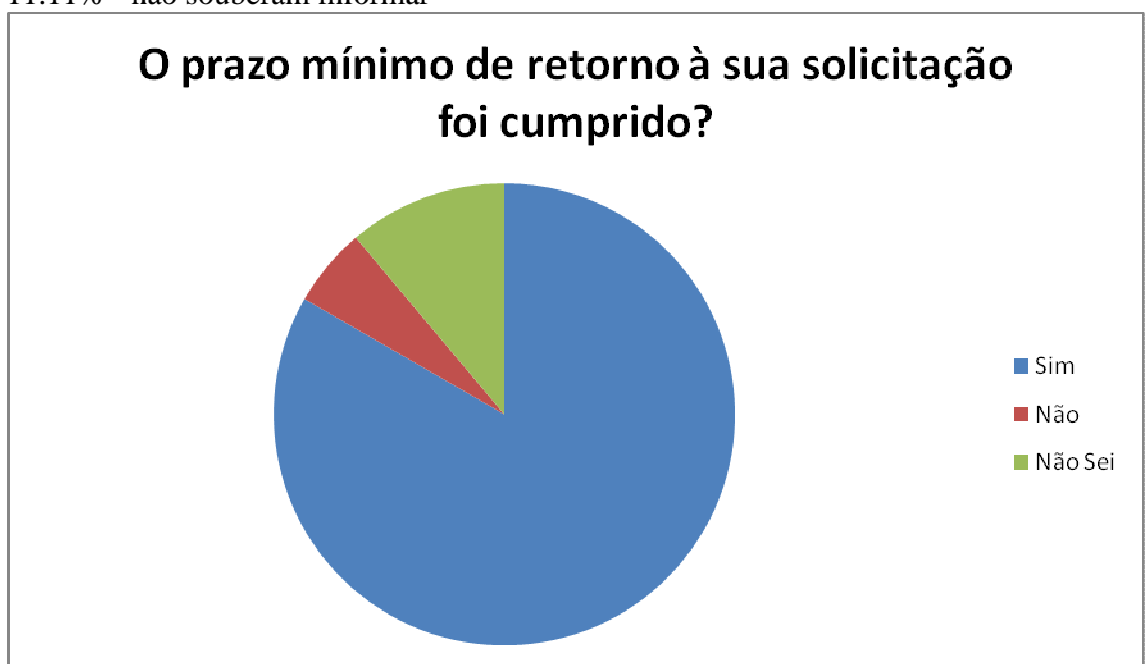


6) O prazo mínimo de retorno à sua solicitação foi cumprido?

83.34% - sim

5.55% - não

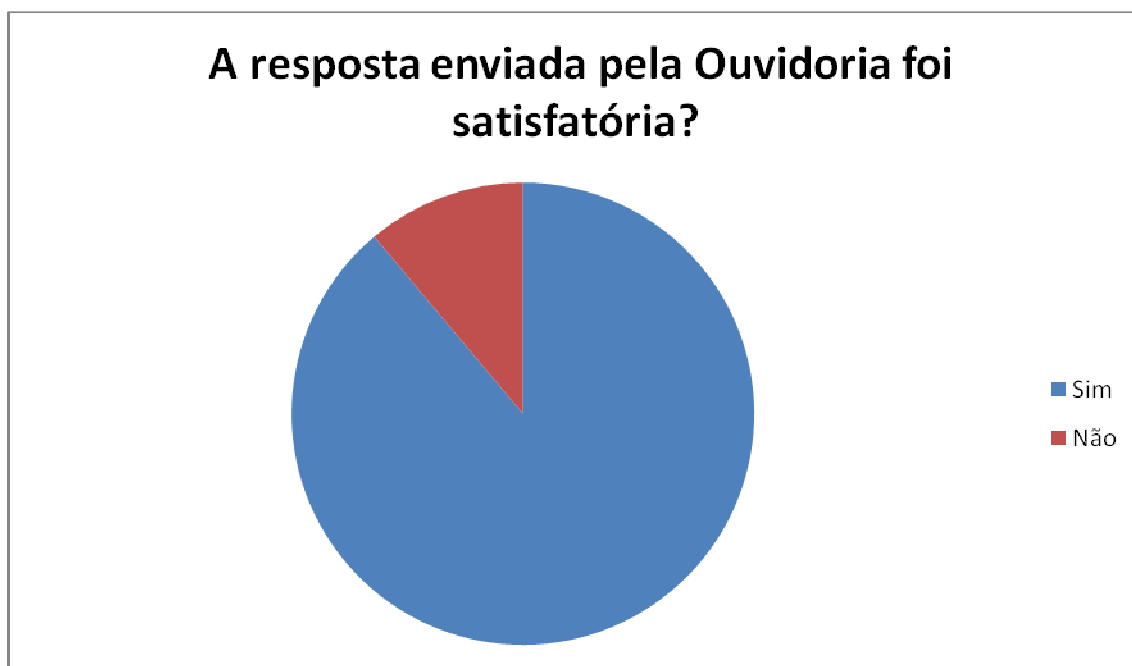
11.11% - não souberam informar



7) A resposta enviada pela Ouvidoria foi satisfatória?

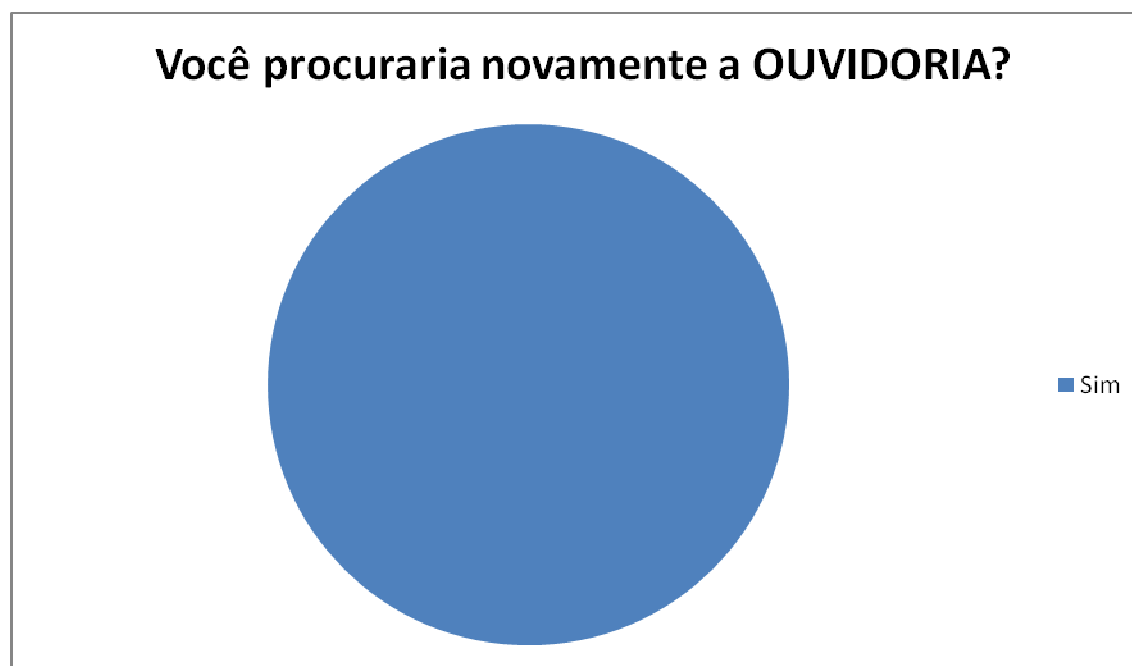
88.89% - sim

11.11% - não

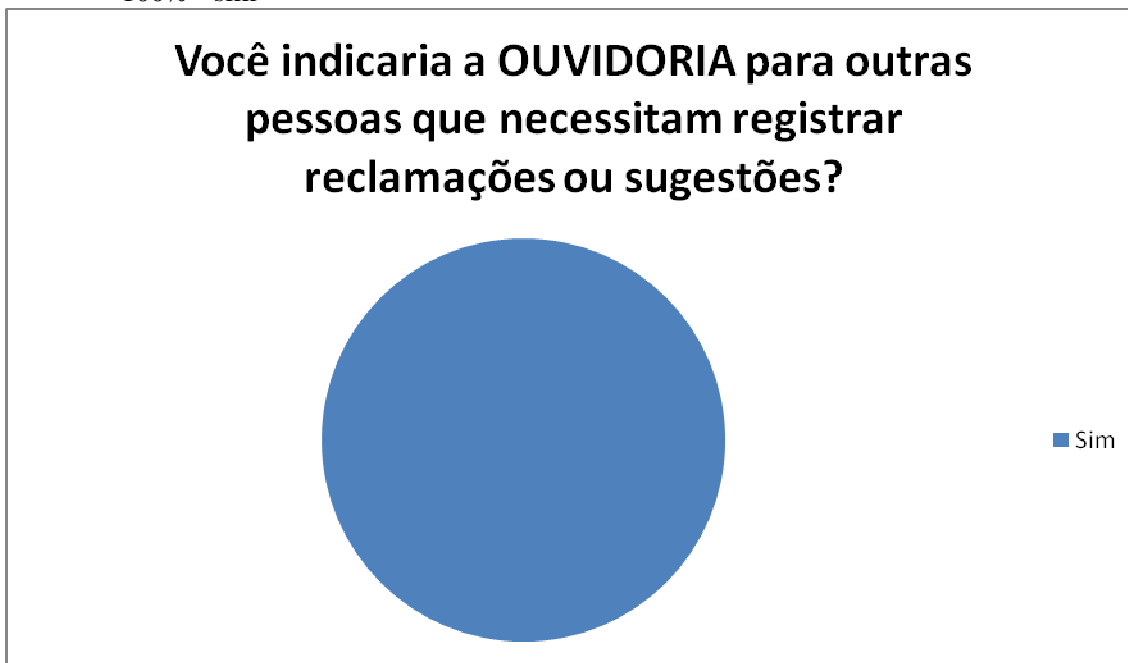


8) Você procuraria novamente a OUVIDORIA?

100% - sim



- 9) Você indicaria a OUVIDORIA para outras pessoas que necessitam registrar reclamações ou sugestões?
100% - sim



13. CONCLUSÃO

A Ouvidoria FACIT iniciou seus trabalhos em setembro de 2009. Esse ano foi marcado pela divulgação e conscientização da importância desse setor. Embora o número de usuários seja ainda pequeno, em 2010, após a reestruturação da Ouvidoria, observou-se a ampliação da conscientização sobre a sua importância para o processo de melhoria e decisão da gestão da IES, através da pesquisa de satisfação realizada com os usuários da Ouvidoria.

A cultura de manifestação de sugestões e reclamações foi consolidada. Isso pode ser observado através do aumento de **285,5%** no número de registros de demandas, sendo ampliado de sete registros, no período de setembro a dezembro de 2009, para vinte e sete, no período de janeiro a outubro de 2010. Dos registros efetuados em 2009, 05 foram reclamações, 01 sugestão e 01 registro foi classificado como outros. Já em 2010, dos 27 registros efetuados, 21 foram reclamações, 04 sugestões e 02 denúncias.

Foram identificados 25 usuários e 34 registros. Isso indica que alguns usuários utilizaram os serviços da Ouvidoria por mais de uma vez. Todos foram convidados a responder a pesquisa de satisfação e 18 concordaram em participar.

Confirmaram a eficácia da divulgação direta da ouvidoria 72.22% dos usuários participantes da pesquisa, e 27.78% tomaram conhecimento de forma indireta, através de outros usuários. A pesquisa confirma ainda a importância da disponibilização desse canal de comunicação e atendimento à comunidade acadêmica. A qualidade do atendimento foi considerada ótima por mais de 77% dos usuários e boa por mais de 16%. Os outros 5,55% podem representar uma fatia de usuários que não tiveram suas expectativas atendidas em relação à sua demanda, pois o prazo de retorno foi avaliado negativamente pelo mesmo percentual de usuários, 5,55%.

Quando perguntados sobre a satisfação com a resposta enviada pela ouvidoria, 88.89% dos entrevistados afirmaram que foi satisfatória. Esse percentual é um bom indicativo da agilidade dos serviços da ouvidoria, bem como da capacidade da gestão da IES em resolver problemas administrativos e pedagógicos. O restante, 11.11% afirmou estar insatisfeito com a resposta recebida. Isso indica que apesar do bom atendimento, existe um percentual que não teve sua demanda atendida e que essas demandas precisam ser acompanhadas a fim de evitar um aumento de insatisfação, tanto com os serviços da ouvidoria quanto com a própria instituição.

A pesquisa registrou ainda que, 100% dos usuários afirmaram que procurariam novamente o setor e indicariam esse serviço para outras pessoas. Esse é um indicativo de que a Ouvidoria vem cumprindo o seu papel de ser um canal de comunicação aberto, transparente e objetivo, que contribui com o processo de melhoria e tomada de decisões na FACIT.

Para 2011 será mantido o trabalho de divulgação interna e através do site, buscando incentivar e ampliar a participação da comunidade acadêmica. Será realizado um acompanhamento mais detalhado das demandas com respostas negativas, com o objetivo de ampliar as sugestões de melhorias na qualidade dos processos de gestão da FACIT. A proposta passa ainda pela intensificação dos trabalhos dos ouvidores facilitadores, incentivando discentes e docentes a registrarem suas manifestações, sejam elas, dúvidas, sugestões, reclamações e insatisfações.