

DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA 2020

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 já há bastante tempo 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 cultural, 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, é importante que se observe alguns fatores: atitude positiva, energia em alta, identificar as necessidades da outra parte, oferecer soluções, neutralizar objeções e reclamações, trazer/manter o usuário na faculdade, estreitar o relacionamento; diálogo seguro e respeitoso, evitando qualquer atrito que possa comprometer o resultado.

Manifestações recebidas pelo setor

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2020 foi de 300 e se deram quase que exclusivamente de forma virtual 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 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 (75%), ou seja 226 alunos. Esse dado aponta o público que mais necessitou de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela faculdade e também possibilita 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. Foram 40 docentes que procuraram também a ouvidoria (13%), foram 16 colaboradores (6%). Comunidade externa 14 (5%) e foram 4 egressos que também se manifestaram frente ao setor (1%). Assim ao todo foram registrados 300 atendimentos via ouvidoria.

Sobre as manifestações e colocações pode-se citar agradecimentos, consultas, solicitações, elogios, reclamações e sugestões. A forma de solicitação se deu em sua maioria via e-mail institucional do setor e em seguida, porém em menor escala via telefone e whatsapp.

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 (80) e de ensino-aprendizagem (200) e questões imprevistas no volume de 20 abordagens. As questões de ensino e as administrativas foram em sua maioria solucionadas graças ao empenho das professoras Tânia e Brígida que buscaram solucionar as manifestações encaminhadas ao seu setor.

Aspectos a considerar

As consultas foram oriundas, exclusivamente, do novo cenário imposto pela pandemia-COVID/19, em que alunos e professores tiveram dificuldades com a mudança do ensino presencial para o ensino remoto.

As solicitações surgiram da necessidade do corpo discente e corpo docente de adaptação em usar os recursos tecnológicos disponibilizados pela IES no ambiente virtual de aprendizagem. Professores e alunos solicitaram um tutorial com o passo a passo para o acesso à plataforma Google Classroom/Meet.

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

As reclamações constituíram-se, principalmente, do uso do serviço on-line de acesso à plataforma Google Classroom/Meet referente ao uso de dados da internet, dos professores e dos alunos, pois, muitas vezes por conta de chuva, falha no pacote de dados da internet, fizeram com que algumas aulas fossem adiadas, como também, a entrega com atraso das avaliações, dos trabalhos e das atividades.

As sugestões consistiram na disponibilidade das aulas por um período mínimo de 30 dias no Mural da plataforma Google Classroom; que as avaliações não fossem aplicadas nos respectivos horários das aulas, dilatando o prazo para entregá-las.

A comunicação com a ouvidoria por telefone tem sido realizada tanto por alunos quanto por pessoas da comunidade externa.

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 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 da 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.

Reclamações e sugestões atendidas: as aulas ficaram disponíveis no Mural do Google Classroom por um período mínimo de 30 dias; todas as provas foram disponibilizadas às segundas-feiras com entrega às sextas-feiras.