



Promovendo a comunicação
e aprimorando a Instituição

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2022

(1 de agosto de 2022 a 15 de dezembro de 2022)

*Relatório semestral apresentado
à Diretoria da Faculdade de
Direito de Varginha - FADIVA,
conforme Capítulo V, Art. 25º, do
Regimento Interno Institucional.*

Varginha/MG

2022

“Nenhum homem nesta terra é republico nem zela nem trata do bem comum, senão do bem particular”.

Frei Vicente do Salvador, primeiro historiador brasileiro, 1627.

UM POUCO SOBRE OUVIDORIAS E OUVIDORES

A Ouvidoria Universitária

A primeira proposta divulgada no Brasil para a criação de uma Ouvidoria Universitária foi apresentada em nove de março de 1990, em artigo publicado na imprensa paraibana, pelo Doutor em Direito Rubens Pinto Lyra.

Seu teor continua atual ao expor que “ao Ouvidor caberia receber queixas e sugestões, reclamações e denúncias sobre o desempenho dos serviços da Universidade e encaminhá-las aos órgãos competentes. (...) na função de mediador, o Ouvidor coloca em prática um processo de resgate da cidadania no âmbito da comunidade acadêmica, criando condições para que todos compreendam a necessidade de cumprir os seus deveres e exigir os seus direitos”.

Passados quase 28 anos, as dificuldades apresentadas no início continuam existindo talvez decorrentes da falta de informações sobre o papel do Ouvidor.

Para Lyra foi frustrante a lentidão com que as universidades criaram as suas ouvidorias alegando de que nelas faltavam servidores com perfil adequado para o cargo ou recursos necessários ao pagamento a que faz jus o Ouvidor. Esses argumentos apenas demonstraram o pouco empenho dessas instituições em criar mecanismos efetivos de controle da sociedade sobre a universidade, única forma de valorizar a democracia universitária, muitas vezes tolhida por determinados setores acadêmicos.

A Ouvidoria se situa no contexto da chamada democracia participativa que enseja a participação semidireta da comunidade na gestão acadêmica.

O papel do Ouvidor universitário

As Ouvidorias valorizam e preservam a cidadania, sendo um instrumento de transparência e, como tal, indispensável à garantia de lisura, impessoalidade e eficácia do exercício da função acadêmica. “É justamente por ser um instrumento privilegiado de transparência na administração que a expansão das Ouvidorias encontra tenaz resistência, em um país onde a influência do patrimonialismo faz as classes dominantes conceberem o Estado como uma extensão do seu domínio privado”.

Daí a importância da ação do Ouvidor que deve ter como função primordial não apenas de obter um desempenho correto da administração, mas sim de, através de sugestões e críticas formuladas por integrantes da comunidade universitária, ou da própria sociedade, torná-las verdadeiras co-gestoras da administração.

Para o professor Hugo Brandão, o papel desempenhado pelos Ouvidores universitários tem sido o de fomentador de soluções e do desenvolvimento institucional.

Por conhecer os problemas que dizem respeito ao cotidiano institucional o Ouvidor se torna um crítico interno com uma visão real da instituição. Isto permite contribuir com sugestões sobre a necessidade de mudanças nos seus procedimentos e normas, objetivando o aperfeiçoamento do desempenho e do relacionamento institucionais.

Além disso, pode contribuir na identificação de problemas sistêmicos, na correção de injustiças, na proposição de novos procedimentos, atuando como um agente de mudança, no sentido de mais justiça, mais eficácia e maior participação da comunidade interna e externa nos destinos da instituição.

A Ouvidoria constitui-se, em suma, no fato gerador de um novo estilo e de uma nova práxis administrativa, graças à transparência e ao salto de qualidade que pode alcançar.

Através da Ouvidoria a comunidade acadêmica irá contribuir para melhorar o funcionamento da administração ao concretizar os melhores resultados no interesse do maior número. Além do mais, ela também favorece soluções coletivas ao estimular a comunidade acadêmica a abandonar a atitude passiva de resignação, face ao desempenho insatisfatório da instituição e contribuir para a solução das questões de seu interesse.

Para isso, o Ouvidor precisa ter sua autonomia garantida para que possa efetivamente comprometer-se com as regras institucionais, capaz de agir imparcialmente, respeitando a verdade dos fatos.

De acordo com a Portaria n.2/CUNi/94, a autonomia do Ouvidor é necessária pois que este “deverá defender os interesses da sociedade, e, neste sentido, criticar ações administrativas, atividades de ensino, pesquisa, extensão e formação que deixem de operar com agilidade, eficácia e honestidade as tarefas para as quais a instituição foi criada”.

Uma das principais formas de resistência à Ouvidoria está no temor de que alguém exerça o poder de controlar, de fiscalizar, independentemente da administração, que possa identificar violações às normas de transparência, impessoalidade e igualdade, entre outras, que regem uma administração participativa e democrática.

Apesar do apoio que recebe o Ouvidor muitos administradores querem saber a origem das reclamações, ou seja, o nome dos outros. Há casos de professores que, ao serem cientificados pela ouvidoria de reclamações de alunos no tocante à falta de assiduidade, pontualidade, falta de habilidade de relacionamento e deficiência na transmissão de conhecimentos, pressionam os alunos no sentido de identificarem a procedência das reclamações, chegando a ameaça-los com maior severidade nas provas.

Observa-se ainda que muitos estudantes evitam levar os problemas às coordenações, temendo por represálias dos professores alvos das reclamações ou porque assim já o fizeram e nenhuma providência foi adotada para a correção do problema, talvez devido as coordenações se sentirem pouco à vontade para chamar a atenção dos colegas.

De maneira geral, os Ouvidores constataram uma demanda reprimida por soluções para muitos problemas, acumulados ao longo do tempo. Talvez seja por isso que as reclamações continuam a liderar as demandas endereçadas à Ouvidoria. Reclamações que provêm, na sua maioria, dos estudantes. As sugestões, contudo, ocupam o segundo lugar.

A solicitação de informações ocupa lugar destacado nas demandas apresentadas, exigindo uma comunicação mais eficiente com a comunidade externa e interna.

O ofício de mediação do Ouvidor é requisitado para resolver os conflitos, os mais diversos, tais como: entre professores e coordenadores; entre funcionários e chefias e os próprios funcionários; para a obtenção de informações; pela comunidade interna; pelos alunos em relação ao cumprimento das obrigações dos professores, e da comunidade

externa, que solicita informações e reclama do atendimento que recebe e outros aspectos, como o da segurança.

A Ouvidoria privilegia o fortalecimento e a disseminação dos instrumentos de participação da comunidade acadêmica e da sociedade na gestão institucional, nos seus diferentes níveis, como forma de garantir mais fácil identificação dos problemas existentes e os meios mais adequados para a sua resolução; maior criatividade nas soluções a serem implementadas e o aprimoramento crítico da administração, capaz de promover mudanças na vida acadêmica.

O trabalho da Ouvidoria é muito mais de valorização da cidadania do que de avaliação institucional. Para o usuário do serviço, o importante é ser ouvido, é participar, é ter uma resposta, é confiar que a instituição pode ser mais eficiente e eficaz com a participação de todos.

Síntese do Regulamento da Ouvidoria da FADIVA

- A Ouvidoria da Faculdade de Direito de Varginha – FADIVA, tem o caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Gestão da Faculdade, professores, colaboradores, alunos e a comunidade externa, considerando a competência da Fundação Educacional de Varginha – FUNEVA.
- A Ouvidoria é subordinada à Direção da FADIVA e é exercida por ouvidora, designada por Portaria do Diretor, dentre docentes integrantes da Carreira.
- A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judiciário.
- O Ouvidor exerce suas funções com independência, autonomia e ética, atendendo às disposições legais, contratuais e regimentais.
- A Ouvidoria mantém em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução da questão e atendimento ao interessado.
- Ela terá contato com a comunidade através de meio eletrônico e pessoalmente, com agendamento de entrevista.
- Os diferentes setores da hierarquia organizacional da FADIVA, com observação do grau de competência, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor.
- São atribuições da Ouvidoria:
 1. Exercer a função de representante da comunidade junto à FADIVA e dentro de sua competência à FUNEVA;
 2. Facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
 3. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;
 4. Assegurar agilidade na remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
 5. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução;
 6. Identificar e sugerir soluções de questões ao dirigente do órgão em que ocorre;
 7. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;
 8. Atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;
 9. Estimular a participação das comunidades interna e externa, no acompanhamento dos serviços prestados pela FADIVA e pela FUNEVA;

10. Elaborar estudos sobre a qualidade dos serviços com o objetivo de torná-los cada vez mais eficazes.

- O Ouvidor apresentará anualmente à Direção Geral, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes, para fins de tomada de decisão estratégica no tocante aos procedimentos da IES.
- A Direção dará conhecimento do relatório à Presidência da FUNEVA.
- Os casos omissos serão resolvidos pela Direção.
- A Ouvidoria da Faculdade é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica e externa – e as instâncias administrativas desta Instituição de Ensino Superior, visando à defesa e promoção dos direitos dos discentes, docentes, funcionários do corpo técnico-administrativo e da comunidade externa, como forma de aperfeiçoar a democracia.
- São objetivos da Ouvidoria:
 1. Assegurar a participação da comunidade, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
 2. Reunir informações sobre os diversos aspectos da FADIVA, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional;
 3. Tornar-se um canal de comunicação ágil e eficaz entre as coordenações e comunidades acadêmica e externa;
 4. Colaborar na busca de respostas aos problemas inerentes à vida acadêmica e constituir-se como um serviço de busca pela qualidade na IES.
- O cargo de Ouvidor e a própria ouvidoria estão ligados à Diretoria, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.
- O Ouvidor da FADIVA age de acordo com as seguintes prerrogativas:
 1. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da ouvidoria;
 2. Atuar na prevenção de conflitos;
 3. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
 4. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
 5. Resguardar o sigilo das informações;
 6. Promover a divulgação da ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.
- O Ouvidor tem as seguintes atribuições:
 1. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes das comunidades acadêmica e externa e investigá-las de forma independente e crítica;
 2. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações que possam:
 - a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

- c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
 - 3. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
 - 4. Encaminhar, anualmente um relatório da Ouvidoria a Diretoria;
 - 5. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
 - 6. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;
- O cargo de Ouvidor da FADIVA exige os seguintes requisitos:
 1. Ter curso superior completo;
 2. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
 3. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores e unidades;
 4. Possuir bom senso para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.
 5. Comprometer-se a resguardar o sigilo das informações.
 - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, ou ainda pelo e-mail ou formulário *on-line*, disponível no site da FADIVA, na Internet.
 - A Ouvidoria pode ser utilizada:
 1. Por estudantes da FADIVA;
 2. Por colaboradores técnico-administrativos da FADIVA;
 3. Por docentes da FADIVA;
 4. Por pessoas da comunidade local e regional;
 5. Por pessoas de outras comunidades.
 - A Ouvidoria recebe:
 1. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela FADIVA;
 2. Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhoria das instalações e dos serviços prestados;
 3. Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico- administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FADIVA.
 - O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções por iniciativa do Diretor.
 - Constituem motivos para destituição do Ouvidor:
 1. Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
 2. Prática de ato que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos nessa resolução;
 3. Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
 4. Outras práticas e condutas que, a critério da direção, justifiquem a destituição.

Manifestações Recebidas

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2022 foi de 307 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 (66%). 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 têm 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 (50%) e expressaram o descontentamento do usuário, apontando algumas necessidades de mudanças em relação ao momento atual, sendo as mais recorrentes referentes ao Núcleo de Prática Jurídica - NPJ. As consultas (23,5%) foram utilizadas, principalmente, para solicitar informações e realizar questionamentos gerais sobre a faculdade. As sugestões expõem idéias ou propostas visando, principalmente, o aprimoramento dos processos de trabalho e partiram dos funcionários interessados em melhorar o seu setor e dos professores em otimizar sua docência.

Dos meios de acesso utilizados pelos usuários para entrar em contato com a Ouvidoria, destaca-se o uso da forma presencial (89,5%). Esse dado demonstra que a maioria dos usuários prefere o atendimento mais personalizado que o presencial oferece.

Distribuição das manifestações por categoria.

Categorias de usuário	Quantidade	Percentual
Discentes	203	66,1%
Docentes	12	3,9%
Funcionários	20	6,5%
Comunidade externa	42	13,7%
Egressos	30	9,8%
TOTAL	307	100%

Tipos de manifestações.

Tipos de manifestações	Quantidade	Percentual
Agradecimentos	15	4,9%
Consultas	72	23,5%
Solicitações	5	1,7%
Outros	—	—
Elogios	15	4,9%
Reclamações	152	50%
Sugestões	48	15%
TOTAL	307	100%

Meios de Acesso.

Meios de acesso	Quantidade	Percentual
Formulário impresso	—	—
Telefone	20	6,5%
Pessoalmente	275	89,5%
E-mail e outros	12	4%
TOTAL	120	100%

Detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2022.

Tipos de manifestações	Quantidade	Percentual
Questões de ensino-aprendizagem	185	60,3%
Questões administrativas	54	17,6%
Questões sócio-afetivas	38	12,4%
Questões improcedentes	30	9,7%
TOTAL	307	100%

Providências e encaminhamentos

Tipos de Manifestações	Quantidade	Percentual
Resposta imediata	40	13%
Consulta e encaminhamento ao setor	192	62,5%
Orientação ao usuário	75	24,5%
TOTAL	307	100%

Aspectos a Considerar

As reclamações constituíram-se, principalmente, no que se refere ao atendimento do Núcleo de Prática Jurídica – NPJ, e também quanto às inúmeras reprovações no referido órgão. Em relação aos docentes podemos ressaltar: questionamentos na atribuição de notas, conceitos, trabalhos, por parte de alguns professores. E também, atrasos para iniciar às aulas.

Os elogios e agradecimentos foram, principalmente, em relação ao serviço jurídico gratuito prestado pelo SERAJ e CEJUSC à população de baixa renda, que não possui condições de contratar um advogado particular. O empenho da Instituição na execução do Projeto ENADE/2022 também foi muito elogiado. Os discentes aprovados no Exame da OAB/MG ficaram imensamente gratos por terem seus pedidos deferidos em relação à colação de grau antecipada.

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.

Pontos a serem aperfeiçoados

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

- O processo de comunicação interna e externa da FADIVA deve ser aprimorado, apesar de ter melhorado bastante.
- Há necessidade do aprimoramento profissional de todos os colaboradores, de cada setor, como a oferta de cursos para um atendimento com melhor qualidade.
- Capacitação do corpo docente para ampliação do uso de recurso das tecnologias digitais no ensino/aprendizagem.
- A entrega no primeiro dia de aula pelos docentes de todos os planos de ensino aos discentes, para que os mesmos possam acompanhar o desenvolvimento e ter o conhecimento do conteúdo de cada disciplina.

Principais assuntos

A seguir, apresentamos o conjunto dos assuntos mais demandados neste semestre:

- Atribuição de notas, trabalhos, conceitos e atividades por parte de alguns professores;
- Atrasos para iniciar as aulas;
- Criação de grupos de WhatsApp de todas as turmas para fortalecer a comunicação interna;
- Reprovações no Núcleo de Prática Jurídica - NPJ;
- Processo seletivo: editais, período de inscrições, procedimentos e documentos necessários, ingresso como portador de diploma de curso superior;
- 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 profissional de servidores no ambiente de trabalho;
- Assuntos acadêmicos: problemas e conflitos entre professor e aluno, insatisfação na condução de disciplinas, falta de revisão de provas.

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 FADIVA), 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 FADIVA, 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 no decorrer deste semestre. Por fim, são fundamentais a autonomia, a transparência e a independência de suas ações e o apoio de professores, colaboradores e demais setores da instituição. Destaque especial à Coordenação do Curso, presente em todos os momentos.

Produzido e assinado no gabinete da Ouvidoria da FADIVA em dezembro de 2022.

Christian Garcia Benfica

Ouvidor