



**FACULDADE
MOINHOS DE VENTO**

FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE MOINHOS DE VENTO
Mantida pela ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR MOINHOS DE VENTO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA 2022/1**

Porto Alegre, RS - 2022

SUMÁRIO

MISSÃO	3
VISÃO	3
VALORES	3
1. Introdução	4
2. Histórico	4
3. Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	4
4. Os Parceiros.....	5
5. Estrutura Administrativa	5
6. Manifestações Recebidas no 1º semestre de 2022.....	5
7. Canal de Atendimento	6
8. Evolução Mensal das Manifestações.....	7
9. Classificação das Áreas Demandadas	7
10. Manifestações Classificadas pela Origem do Contato	8
11. Manifestações Classificadas pelo perfil do usuário	8
12. Manifestações Urnas FACSMV	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

Faculdade de Ciências da Saúde Moinhos de Vento – FACSMV

Credenciado pela Portaria Nº 216 de 03 de Fevereiro de 2017

Direção Geral:

Dagma Gonçalves Rosa

Ouvidora:

Adriana Knevez de Oliveira Garcêz

MISSÃO

Produzir conhecimento e promover a formação integral e profissional por meio do ensino, da pesquisa/iniciação científica e da extensão de excelência, pautada nas relações humanas e no desenvolvimento do pensamento crítico-reflexivo com ênfase na atuação do estudante como protagonista de sua própria aprendizagem, contribuindo para inovação na saúde e na educação

VISÃO

Ser Faculdade percebida pela excelência na educação em saúde, pela inovação, pela responsabilidade social e como produtora de conhecimento de impacto internacional.

VALORES

Protagonismo e inovação: Foco no protagonismo e na inovação com o objetivo de potencializar resultados e estar na fronteira do conhecimento.

Foco em resultados: Obtenção dos melhores resultados.

Qualidade e excelência: Realização dos processos com foco na qualidade e excelência.

Valorização das pessoas e empatia: Valorizar as pessoas por meio de um cuidado humanizado, sempre se colocando no lugar do outro.

Colaboração e cooperação: Trabalhar em equipe de forma integrada e colaborativa.

Ética e integridade: Atuar com ética, respeito, justiça, transparência e fidedignidade nas condutas pessoais e processos realizados em todos os segmentos.

Responsabilidade social: Compromisso de atuar com responsabilidade social e ambiental, a fim de contribuir com o desenvolvimento da sociedade.

1. Introdução

A Ouvidoria da Faculdade de Ciências da Saúde Moinhos de Vento (FACSMV) é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos docentes, discentes, colaboradores técnico- administrativos e da comunidade externa. Está vinculada à Comissão Própria de Avaliação (CPA) e terá por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional oferecendo ao corpo docente, discente, técnico-administrativo e a comunidade externa um canal de comunicação com os órgãos superiores da instituição. A Ouvidoria não terá caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo todas as instâncias administrativas e os integrantes das comunidades interna e externa.

2. Histórico

A Ouvidoria da FACSMV, instituída por meio da RESOLUÇÃO Nº 03, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2020, com o intuito de garantir um canal aberto de comunicação entre a FACSMV e a comunidade interna e externa, tendo como finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional oferecendo ao corpo docente, discente, corpo técnico- administrativo e a comunidade externa, um canal de comunicação com os órgãos superiores da instituição exercendo papel mediador nas relações envolvendo todas as instâncias administrativas e os integrantes das comunidades.

3. Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria da FACSMV, dispõe dos seguintes canais de comunicação para recebimento das demandas:

I – Atendimento presencial: Avenida Cristóvão Colombo, 545 – P1 –Bairro: Floresta – Porto Alegre- RS

II – Atendimento telefônico: 51 – 3537-8690

III – E-mail: ouvidoria@faculdademoinhos.com.br

IV – Site: <https://faculdademoinhos.com.br/>

V – Urnas fale conosco: Avenida Cristóvão Colombo, 545 – P1 –Bairro: Floresta – Porto Alegre- RS (instalados nos acessos aos corredores de atividades acadêmicas)

4. Os parceiros

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependem da proatividade das áreas envolvidas, que devem atuar com efetividade e agilidade no feedback aos demandantes, prol da qualidade no atendimento ao solicitante.

5. Estrutura Administrativa

A ouvidoria institucional é composta pelo Ouvidor, e conta com assessorias como aCPA (Comissão Própria de Avaliação) e a Direção Geral da FACSMV.

6. Manifestações Recebidas no 1º semestre de 2022

A classificação das manifestações na Ouvidoria é realizada de acordo com o disposto no regulamento, bem como a Resolução nº 03, de 27 de novembro de 2020. Estes atos normativos classificam as manifestações de Ouvidoria em cinco tipos: Elogio; Informação Sugestão; Solicitação; Reclamação e Denúncia.

Figura I: Classificação das Solicitações



6.1 Conforme podemos observar no gráfico acima, as demandas recebidas na classificação reclamação, resultam em 63,8% e referem-se aos setores: Financeiro, Secretaria Acadêmica, Pós-Graduação e Escola Técnica.

6.2 As demandas recebidas com a classificação elogio, resultaram em 4,3% refere-se aos docentes da Graduação e Escola Técnica.

6.3 As demandas recebidas com a classificação de sugestão, resultam em 12,8% que se enquadram em sugestão de cursos ou serviços para a instituição.

6.4 As demandas recebidas com a classificação de solicitação, resultam em 4,3% que se referem a resoluções de problemas nos sistemas acadêmicos.

6.5 As demandas recebidas com a classificação de informação, resultam em 14,9% que se referem a dúvidas, em relação aos estágios, cursos oferecidos e ainda como proceder para ofertar produtos e serviços para a instituição.

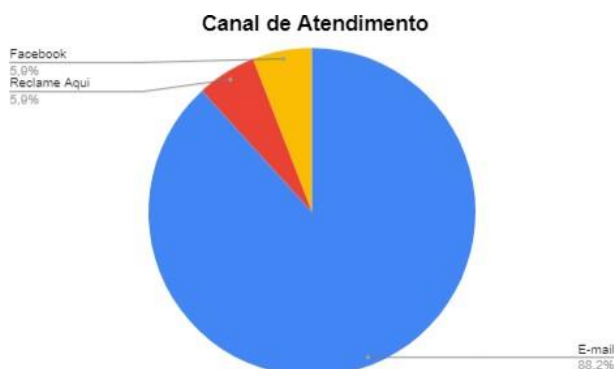
Figura II: Registro dos Atendimentos

Categoria	Curso	Canal	ID da solicitação	Tipo de Solicitação	Qual melhor forma de contato	Data	Mês
Aluno	Técnico	E-mail	72	Reclamação	E-mail	15/02/2022	fev/2022
Aluno	Pós Graduação	Site	73	Reclamação	E-mail	16/02/2022	fev/2022
Comunidade Externa	Não Consta	E-mail	74	Informação	E-mail	18/02/2022	fev/2022
Aluno	Técnico	E-mail	75	Reclamação	E-mail	18/02/2022	fev/2022
Aluno	Pós Graduação	E-mail	76	Reclamação	E-mail	21/02/2022	fev/2022
Aluno	Pós Graduação	E-mail	77	Reclamação	E-mail	21/02/2022	fev/2022
Aluno	Pós Graduação	E-mail	78	Reclamação	E-mail	21/02/2022	fev/2022
Aluno	Pós Graduação	E-mail	79	Reclamação	E-mail	22/02/2022	fev/2022
Aluno	Graduação	E-mail	80	Reclamação	E-mail	23/02/2022	fev/2022
Comunidade Externa	Não se aplica	E-mail	81	Informação	E-mail	25/02/2022	fev/2022
Aluno	Pós Graduação	E-mail	82	Reclamação	E-mail	28/02/2022	mar/2022
Aluno	Técnico	E-mail	83	Reclamação	E-mail	02/03/2022	mar/2022
Aluno	Pós Graduação	E-mail	84	Reclamação	E-mail	09/03/2022	mar/2022
Aluno	Técnico	E-mail	85	Reclamação	E-mail	09/03/2022	mar/2022
Aluno	Técnico	E-mail	86	Reclamação	E-mail	10/03/2022	mar/2022
Aluno	Técnico	Telefone	87	Reclamação	E-mail	10/03/2022	mar/2022
Aluno	Extensão	E-mail	88	Reclamação	E-mail	14/03/2022	mar/2022
Aluno	Técnico	E-mail	89	Reclamação	E-mail	14/03/2022	mar/2022

7. Canal de Atendimento

Conforme observamos no gráfico a seguir, a maioria das manifestações foram realizadas via e-mail, resultando em 88,2% dos atendimentos, 5,9% via Facebook e 5,9% através do Reclame Aqui.

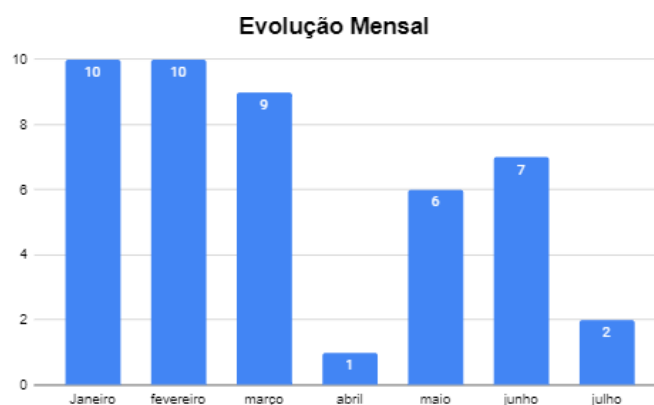
Figura III: Canais de Atendimento



8. Evolução Mensal das Manifestações

O gráfico abaixo traz a evolução mensal de manifestações registradas, permitindo observar maior demanda, nos meses que antecedem os períodos de matrícula. Informa ainda, a quantidade total das manifestações recebidas em cada um dos meses elencados.

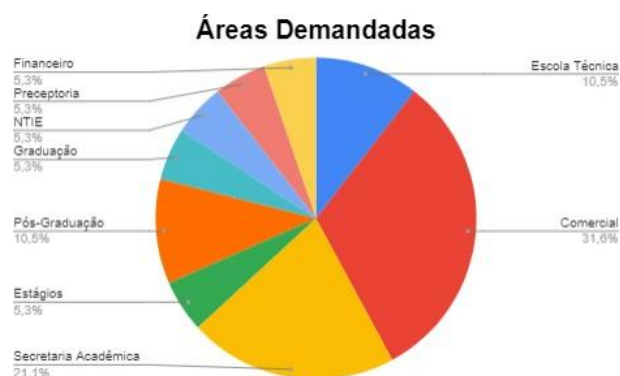
Figura IV: Evolução Mensal



9. Classificação das Áreas Demandadas

O gráfico abaixo apresenta as áreas demandadas no 1º semestre de 2022, permitindo fazer um comparativo por setores, que estarão contemplados os quantitativos de reclamações, elogios, solicitações, sugestões e informações, que se referem a diversas questões que tangem à comunidade acadêmica.

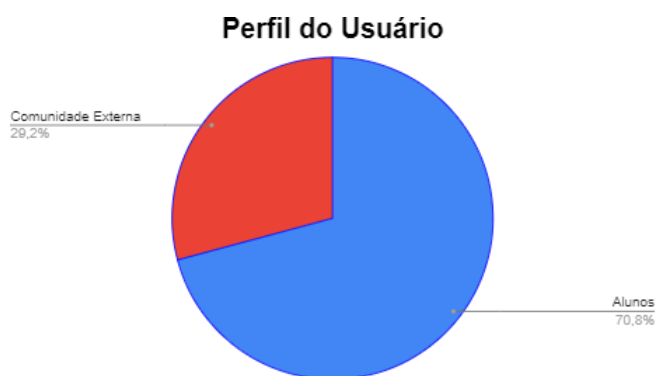
Figura V: Áreas Demandadas



10. Manifestações Classificadas pela Origem do Contato

A Ouvidoria tem como atribuição atuar na defesa dos direitos e interesses da comunidade interna e externa, com a finalidade de agir como mediador das questões recebidas, buscando a utilização de críticas e sugestões como oportunidades de melhorias e inovações de processos e serviços na IES. Através das figuras abaixo é possível verificar os dados quantitativos referente à origem dessas demandas, ou seja, quais usuários mais utilizaram os serviços prestados pela Ouvidoria no 1º semestre de 2022, sendo 70,8% registradas por alunos e 29,2% manifestações da comunidade externa.

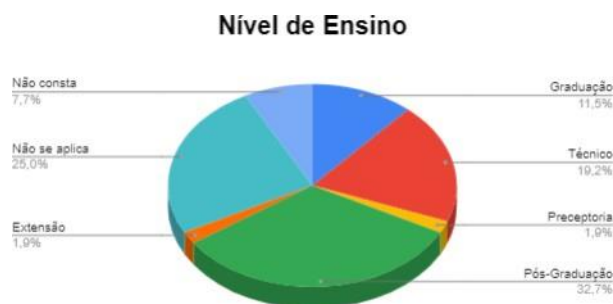
Figura VI: Perfil dos Usuários



11. Manifestações Classificadas pelo Perfil do Usuário

Através das figuras abaixo é possível verificar os dados quantitativos referente ao perfil dos usuários que buscam a Ouvidoria como alternativa para solucionar questões de diversos motivos. No período que compreende este relatório é possível observar que 32,7% se identificam na categoria Pós-Graduação, 11,5% Graduação, 19,2% Curso Técnico, com o mesmo índice de 1,9% aparecem relacionados, extensão e preceptoria, e ainda 25% que não se enquadram nos níveis de ensino, bem como 7,7% que não constam como relacionados aos cursos diretamente.

Figura VI: Perfil dos Usuários



12. Manifestações Urnas FACSMV

Conforme meta estipulada no plano de ação em 2021 da Ouvidoria, foi implantado nos corredores da Faculdade a urna para canal de comunicação com a comunidade acadêmica, que apresentou o referido resultado:

12.1 Manifestações por nível de ensino dos usuários: 71,4% são alunos da Graduação, alunos do Curso Técnico e Pós-Graduação tiveram a mesma configuração de 14,3% de manifestações.

12.2 Manifestações por classificação: 76,6% utilizaram a ouvidoria para fazer reclamações, 19% para deixar sugestões e 4,8% manifestaram elogios.

12.3 Manifestações por setores: 61,9% das manifestações envolviam a secretaria acadêmica, 9,5% a coordenação de cursos, 4,8% estão a biblioteca e o financeiro, 14,8% não se enquadram em setores da instituição e 4,8% não foi possível identificar o setor demandado.

12.4 Manifestações mensais: O mês de março, foi o período com maior número de manifestações, que correspondem a situações que envolvem o início do semestre.

Figura VII: Nível de Usuários - Urnas



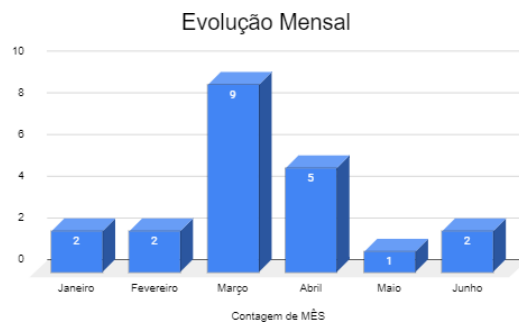
Figura VIII: Classificação das Manifestações – Urnas



Figura IX: Área Demandada - Urnas



Figura X: Evolução Mensal - Urnas



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, destacam-se que durante o período de 2022, houve uma significativa procura pela Ouvidoria e que algumas manifestações propiciaram melhorias e novos alinhamentos, especialmente no que se refere ao serviço de atendimento na secretaria, tendo inclusive, a partir do segundo bimestre de 2022, sua equipe totalmente renovada e alinhada com a missão, visão e valores da instituição, buscando novas formas de atender e acolher as demandas dos alunos e de toda a comunidade acadêmica.

Porto Alegre, 01 de agosto de 2022

Adriana Knevitz de Oliveira Garcêz

Ouvidora - FACSMV