

POLÍTICAS DE OUVIDORIA

ENTIDADE MANTENEDORA

Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus (AFESBJ)
Província Franciscana da Imaculada Conceição do Brasil
Ordem dos Frades Menores

CHANCELER

Frei Guido Moacir Scheidt, OFM

REITOR

Frei Nelson José Hillesheim, OFM

PRÓ-REITOR ACADÊMICO

André Luis Gontijo Resende

PRÓ-REITOR ADMINISTRATIVO

Régis Ferreira Negrão

SECRETÁRIO-GERAL

Eros Pacheco Neto

OUVIDORA GERAL

Samar Merheb Jordão

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 OUVIDORIA	7
2.1 ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS	8
2.2 ACESSIBILIDADE	9
2.3 CONFIDENCIALIDADE	9
2.4 INDEPENDÊNCIA	10
2.5 IMPARCIALIDADE	10
3 O OUVIDOR.....	12
4 DA RELAÇÃO COM A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA).....	13
REFERÊNCIAS.....	15

1 INTRODUÇÃO

A FAE – Centro Universitário representa um marco na sociedade paranaense no que diz respeito à formação de profissionais qualificados para um mercado cada vez mais exigente. Tem oferecido talentos humanos altamente capacitados não só em relação às questões de ordem científica como também humanística. Por esses motivos, tem sido capaz de subsidiar as inúmeras empresas e indústrias que se instalam em Curitiba e região, com a presença de profissionais altamente qualificados e integrados à comunidade.

Os cursos de graduação e pós-graduação existentes na instituição têm procurado atender melhor às necessidades diferenciais de sua clientela, com o estabelecimento de um currículo flexível. A política de ensino da instituição tem incentivado a generalização da prática da pesquisa e extensão, não só acadêmica, mas também profissional. Sendo, assim, um elemento integrante e modernizador dos processos educacionais em toda a instituição, que amplia as possibilidades e a qualidade de ação no mercado.

A FAE tem como missão a produção e difusão do conhecimento, libertar o ser humano pelo diálogo entre a ciência e a fé e promover fraternidade e solidariedade, mediante a prática do bem e consequente construção da paz. Sempre primou por ouvir os membros da comunidade, interna e externa, tendo como foco a prestação de um serviço mais qualificado, cumprindo assim sua missão.

Desse modo, a FAE – Centro Universitário pretende ser reconhecida, nacional e internacionalmente, como uma instituição de excelência em ensino, que se diferencia pela formação humanista dada aos seus alunos. É voltada ao ensino, pesquisa e extensão de qualidade, que se efetivam pela construção participativa.

A constituição dessa referência se dá pela experiência democrática, que tem nas *estruturas* de relacionamento e Ouvidoria um espaço de garantia à participação efetiva dos membros da comunidade, por meio da apresentação de sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios.

Esses espaços oferecem a certeza de que as solicitações são apresentadas a quem é de direito, servindo de apoio às decisões gerenciais e pedagógicas.

Fiel à missão e visando tornar seus os objetivos da ordem franciscana no Brasil, A FAE – Centro Universitário assume como metas:

- I. O desenvolvimento do ensino de nível superior, em diversas áreas do conhecimento;
- II. A construção de um espírito humanista cristão nas relações entre os vários grupos sociais, por meio da atuação dos especialistas e profissionais que diplomar, à luz da cosmovisão franciscana;
- III. A formação de profissionais e especialistas de Nível Superior nas diversas áreas do conhecimento;
- IV. A promoção do espírito comunitário, da fraternidade e da igualdade entre os cidadãos, para que os mesmos tenham condições de desenvolver, conscientemente, seus projetos de vida, para alcançar a paz;
- V. A pesquisa, o estudo e a divulgação, por meio de suas publicações e atuação, das possíveis soluções dos problemas nacionais e regionais, enquanto relacionados com as disciplinas e objetivos de seus cursos, além de outros de interesse da comunidade.

A estratégia de foco da FAE – Centro Universitário está dividida em quatro áreas de concentração, relacionadas à oferta de cursos e serviços, à atuação junto à comunidade e ao desenvolvimento da comunidade interna e externa, a saber:

1. Graduação;
2. Pós-Graduação *Lato Sensu e Stricto Sensu*;
3. Pesquisa e Iniciação Científica;
4. Extensão Acadêmica e Comunitária.

Em atendimento à necessidade dialógica de contínua avaliação e construção do Centro Universitário, no que se refere ao melhoramento e cumprimento de sua missão, e em resposta à Segunda Versão da Proposta para a Reforma Universitária (MEC, 2004); a FAE apresenta sua Política de Relacionamento e, dimensionada a partir de

experiências históricas e consolidada, nos últimos anos, mediante práticas, e em conformidade ao exposto em seu Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI e com as dimensões propostas pelo Sistema Nacional da Educação Superior - SINAES (SINAES, 2004).

As Políticas de Relacionamento e Ouvidoria visam garantir o acesso democrático da comunidade, interna e externa, aos assuntos universitários, fortalecendo o compromisso social, e fornecendo subsídios informacionais para o aprimoramento de suas políticas pedagógicas e de gestão.

2 OUVIDORIA

Com a Constituinte de 1988 vários mecanismos de controle social foram criados e alguns com modelos europeus, implantados no Brasil, entre eles as Ouvidorias. A figura do Ouvidor surge dando voz aos usuários, colocando-os num processo participativo da vida das instituições, tendo como intuito a melhora da qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria promove o direito administrativo de natureza impessoal e não litigiosa. É instância autônoma que visa contribuir para um melhor funcionamento da instituição, pois tem a função de criar condições para que a comunidade reivindique seus direitos (LOBATO, 2009).

A Ouvidoria no Centro Universitário é um canal de diálogo entre públicos de interesse (alunos, pais, professores, empresas parceiras, poder público e comunidade em geral) e a direção da instituição, definindo-se como um instrumento de incentivo à participação democrática e ética e à valorização do acesso aos direitos.

Vinculada à Reitoria, age como porta de entrada para sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios dos públicos que se relacionam com o Centro Universitário. Em posse desses dados, apura as ocorrências e as providências a serem adotadas, buscando a interação com as Pró-Reitorias, Diretorias de *Campi* e Coordenadores de Cursos, Núcleos e Departamentos, fornecendo informações relevantes, que são subsídio à análise e decisão para medidas administrativas e práticas pedagógicas.

A Ouvidoria tem a atribuição de atuar na defesa dos direitos e interesses da sociedade; de modo especial, das pessoas envolvidas com os processos do Centro Universitário, tendo como finalidade zelar para que a instituição atue com eficiência e mantenha crescente o prestígio perante a sociedade.

Na FAE, a Ouvidoria constitui-se como uma via desburocratizada e ágil para a solução de problemas e correções necessárias, além de um importante canal de comunicação entre a comunidade universitária e as Pró-Reitorias, contribuindo para o aperfeiçoamento do exercício da cidadania e para a constante retroalimentação,

essencial ao aprimoramento institucional e ao aumento de sua credibilidade. Tem características de ser um espaço socioeducativo que busca inserir o usuário na dinâmica institucional, como sujeito do processo de democratização das relações institucionais.

A política de atuação da Ouvidoria na FAE se estrutura em cinco eixos:

2.1 ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria tem por finalidade assegurar o acolhimento de sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios de todos os públicos de interesse da FAE Centro Universitário, contribuindo para a garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania e da transparência.

Esse atendimento é mais que a valorização da cidadania, pois para o usuário do serviço, até aquele que faz uma reclamação contundente, o importante é participar e obter uma resposta. O usuário não quer oferecer um veredicto sobre a instituição, mas travar um diálogo quanto à sua necessidade e buscar esclarecimentos ou a solução de seus problemas. Dessa forma, a crítica quanto a um determinado aspecto institucional não indica descrédito nem incompetência, pois ao reclamar e ao sugerir, o cidadão revela sua confiança na instituição e percebe nela vitalidade e poder para ser mais eficiente e eficaz. Com foco nesse fim, a participação de todos é condição máxima na construção e qualificação institucional (LYRA, 2000, p.81).

Em seu processo ordinário, a Ouvidoria acolhe as sugestões e solicitações, de toda e qualquer espécie, e dá o devido direcionamento, construindo assim um serviço eficiente. A Ouvidoria acompanha todo o fluxo da informação gerada e retorna aos usuários do serviço para informar o estado da solicitação e quais foram as providências tomadas. Esse retorno ocorre mesmo que de forma negativa à reclamação, em se tratando de algo improcedente ou sem fundamentos nas diretrizes e normas da instituição. Findo o processo da informação, após 5 (cinco) dias da solução oferecida, a Ouvidoria faz uma pesquisa de resultados, retornando aos usuários para verificar a satisfação com solução.

A Ouvidoria está atenta para os registros das solicitações, pois norteiam possíveis alterações estruturais ou de políticas institucionais, garantido o exercício participativo de todos.

2.2 ACESSIBILIDADE

Assegurar a acessibilidade não significa apenas permitir que pessoas com deficiências tenham acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria, mas que o serviço possa ser utilizado por todas as parcelas presentes no ambiente universitário.

A Ouvidoria é acessível a todos os públicos de interesse, independente das condições econômicas, sociais, lingüísticas, religiosas e físicas. Para isso, a Ouvidoria dispõe de diversas formas de acesso, não somente pelo serviço telefônico ou por *e-mail*, mas também pela escuta personalizada individual, dispondo de um espaço reservado e específico para o exercício da escuta.

No *site*, o *link* para a Ouvidoria está em local de destaque, facilitando o acesso do interessado. O item tem padrões de uso que facilitam a utilização por pessoas com deficiência visual. Com destaque no *site* e em *fôlders* e *flyers*, materiais de divulgação institucional, está o número telefônico para acesso direto.

2.3 CONFIDENCIALIDADE

A Ouvidoria assegura e mantém a confidencialidade e o sigilo no atendimento aos usuários, disponibiliza as informações somente a quem é de direito em cada situação, de acordo com as políticas institucionais. A Ouvidoria, também, salvaguarda o anonimato do reclamante, quando assim for solicitado. Para atender o critério de confiabilidade, o *setor* dispõe de sistemas de informação seguros, comportamento ético e prazo máximo para a guarda e manutenção de registros internos.

Enquanto mantém a confidencialidade, a Ouvidoria prepara relatórios periódicos para a comunidade universitária, baseados no conjunto de informações anônimas. Esses relatórios apresentam tendências, identificando padrões ou áreas problemáticas nas políticas e práticas do Centro Universitário.

A atuação da Ouvidoria está baseada na absoluta confidencialidade. Portanto, deve manter as informações em sigilo e usar o julgamento apurado sobre quando e como alguma informação pode ser partilhada, mantendo-se atenta aos padrões de conduta profissional que deverão ser consistentes com a ética.

2.4 INDEPENDÊNCIA

Para o êxito em sua função, a Ouvidoria assume um papel independente, pois para o cumprimento da atribuição de receber dúvidas sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios, e dar a elas os devidos encaminhamentos devidos, precisa manter uma posição de independência, pois somente assim atua como mediador autônomo.

Esta independência possibilita a Ouvidoria, mediante seus relatórios e análises dos encaminhamentos, o reconhecimento da necessidade de mudanças, que têm como foco o melhoramento institucional, possível somente a quem se mantém – de modo independente – fora dos processos internos da instituição.

2.5 IMPARCIALIDADE

A imparcialidade é característica essencial da Ouvidoria, que em sua prática ordinária assegura-se de uma atuação isenta, ouvindo, de modo imparcial, todas as partes envolvidas em cada situação, garantindo um processo consistente de mediação.

A Ouvidoria tem atuação imparcial dentro da instituição de forma a oferecer assistência informal e confidencial às Pró-Reitorias, Diretorias e Coordenações para a resolução de questões institucionais que a ela são colocadas. Atua, portanto, como um facilitador informal ou mediador formal, detectando os problemas possíveis e agindo oportunamente para evitá-los.

Mesmo interna a instituição e ligada às Pró-Reitorias, a Ouvidoria se coloca numa condição de observação e escuta, não tomando partido quanto às questões colocadas, mas buscando a mediação, oferecendo como resposta o que é mais cabível dentro das políticas institucionais e do bom senso.

Destarte, se fortalece nas características de imparcialidade, atuando prioritariamente na mediação e conciliação.

3 O OUVIDOR

O Ouvidor tem a função de direcionar os trabalhos da Ouvidoria e conduzi-la de modo a cumprir os propostos pelas políticas institucionais e o seu regulamento interno.

Para a realização de seu trabalho, o Ouvidor se posiciona como um "crítico interno", pois ao ter acesso aos problemas do cotidiano institucional desenvolve uma visão geral da instituição, identificando os elementos que precisam ser monitorados e sobre isso sugerindo possíveis mudanças.

A partir das demandas que lhes são encaminhadas de: sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios ele apresenta soluções, considerando as manifestações dos setores do Centro Universitário, como parceiros que têm cor-responsabilidade no encaminhamento de respostas às solicitações que chegam à Ouvidoria.

Em sua atividade, exerce a função de mediador criando condições para que todos compreendam a necessidade de cumprir os seus deveres e exigir os seus direitos.

Para o exercício da função de Ouvidor, exige-se a qualificação acadêmica e formação necessária para a função. Pois a formação constante se traduz na especialização e repercute na elaboração reflexiva de trabalhos investigativos. Isso estabelece um vínculo de grande importância com tudo que se relaciona à vida universitária e com tudo que provém do trato com os alunos, com os docentes, com a comunidade universitária em geral, interna e externa.

4 DA RELAÇÃO COM A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

No ano de 2004, surge uma proposta de avaliação do ensino superior, por intermédio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), tendo como idéias centrais, a integração e a participação. Estas idéias são fundamentais para a construção de um sistema capaz de aprofundar os compromissos e responsabilidades das instituições, também promove os valores democráticos, o respeito à diversidade, a busca da autonomia e a afirmação da identidade.

O SINAES considera a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes, estabelecendo dez dimensões específicas.

Na FAE Centro Universitário a Comissão Própria de Avaliação – CPA cumpre o papel de avaliador interno, no que diz respeito à autoavaliação. A partir de diversos instrumentos, acompanha o dia-a-dia da academia focando as dez dimensões propostas pelo SINAES, a saber: a missão e plano de desenvolvimento institucional; a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão; a responsabilidade social da instituição; *a comunicação com a sociedade*; as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo; organização e gestão da instituição; infra-estrutura física; planejamento e avaliação; políticas de atendimento aos estudantes; sustentabilidade financeira.

Neste aspecto, a Ouvidoria integra a dimensão “*Comunicação com a sociedade*” do SINAES. Esta dimensão da avaliação institucional objetiva discutir a comunicação da FAE Centro Universitário com os públicos de interesse. Ela é composta por dois eixos indicadores, os de comunicação interna – canais de comunicação e sistemas de informações e a ouvidoria - e os de comunicação externa – canais de comunicação e sistemas de informações e imagem pública da FAE.

A Ouvidoria responde a um dos canais de comunicação, deste modo abre espaço para o diálogo da instituição com os diferentes públicos e, de forma ampla, com a sociedade. Este espaço estabelece relações visando à globalidade e a integração dos processos no Centro Universitário. As sugestões, críticas,

informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios, recebidos pela Ouvidoria apontam sinais importantes de articulação ou desarticulação nos processos, merecendo ser considerados no contexto maior de avaliação institucional, oferecendo subsídios informacionais para a atuação das CPA.

Desta forma, a Ouvidoria deve ser compreendida como instrumento para a avaliação institucional e as informações geradas devem compor o conteúdo informacional necessário para a CPA apresentar seus relatórios acerca da instituição como um todo.

REFERÊNCIAS

LOBATO, Alzira. **Considerações sobre o trabalho da ouvidoria da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.** Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/textos2.asp?vpro=alzira>>. Acesso em: 05 ago. 2009.

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. In: **Associação Brasileira de Ouvidores: a ouvidoria no Brasil.** São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2000.

MEC – Ministério da Educação. **Anteprojeto de lei – 2ª versão - Estabelece normas gerais da educação superior, regula a educação superior no sistema federal de ensino e dá outras providências.** Brasília, 2004. Disponível em: <<http://mecsrv04.mec.gov.br/reforma/Documentos/DOCUMENTOS/2005.5.30.14.46.15.pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2009.

SINAES – **Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior.** INEP – Instituto Nacional de Estudos. Brasília, 2004. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/sinaes/>>. Acesso em: 08 ago. 2009.

VILANOVA, Fátima. **Ombudsman na Universidade.** Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/textos.asp?vpro=vilanova>>. Acesso em: 07 ago. 2009.