

**Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina**

Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

**2012.1**

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
2012.1  
FACULDADE DE CIÊNCIAS  
SOCIAIS DE FLORIANÓPOLIS**

**Coordenação Geral**

Profª. Dra. Betina Ines Backes

**Comissão Realizadora**

Claudia Santos

**Revisão**

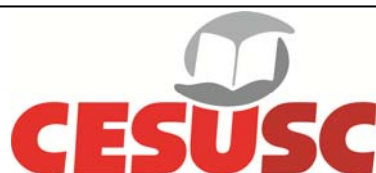
Nilza Góes

Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina.  
Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis.

Relatório da Ouvidoria / Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina. Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis de Florianópolis (Cesusc), 2012.1 4 f.

1. Ouvidoria. 2. Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis.

CDD 378.1



**Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina**

Rodovia SC 401 Km 10, Trevo de Santo Antonio de Lisboa, Florianópolis – CEP: 88050-001.

Telefone: (48) 3239-2600

Home Page: [www.cesusc.edu.br](http://www.cesusc.edu.br)

**Presidente**

Prof. Dr. Edmundo Lima de Arruda Junior

**Diretor Presidente**

Prof. MSc. Prudente José Silveira Mello

**Faculdades de Ciências Sociais de Florianópolis**

Rodovia SC 401- Km 10, Trevo de Santo Antonio de Lisboa, Florianópolis – CEP: 88050-001

Telefone: (48) 3239-2600

Home Page: [www.cesusc.edu.br](http://www.cesusc.edu.br)

**Diretora Geral**

Profª. Dra. Betina Ines Backes

**Coordenadora do Curso de Administração**

Profª. MSc. Kelly Cristina de Oliveira Costa

**Coordenador do Curso de Direito**

Prof. MSc. Rogério Duarte da Silva

**Coordenadora do Curso de Psicologia**

Profª. Drª. Ivanir Barp Garcia

**Coordenador do Curso de Tecnologia em Design de Interiores**

Prof. MSc. Pery Segala

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

O presente relatório informa as principais demandas recebidas pela Ouvidoria da Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis, entre os meses de janeiro e julho de 2012. Considerando-se os relatórios dos anos de 2009 a 2012, fica mantida a variação no perfil das solicitações encaminhadas, caracterizada por uma demanda do público externo, no período inicial de cada semestre (formas de ingresso à Instituição, processo seletivo, vestibular, concessão de bolsas e descontos na mensalidade, cursos oferecidos, processos de transferência externa, dentre outros). Permanecem, além disso, as principais características das demandas da comunidade discente, no decorrer das atividades acadêmicas, merecendo destaque a solicitação de melhorias na infraestrutura e rede wi-fi, registro de notas e sistemática de avaliações. Observa-se uma redução significativa nas demandas relacionadas aos Planos de Ensino para todos os Cursos de Graduação.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 194 (cento e noventa e quatro) solicitações, e, ao longo desse período de 2012, recebeu uma média mensal de 32 (trinta e duas) manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

A maior concentração de solicitações ocorreu no mês de março (27%), seguida dos meses de maio, com 24% e junho com 20%.

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos Reclamações, com 45%, Informações (21%) e Sugestões (17%), ao passo que os itens Críticas, Elogios e Outros acumulam também 17% das solicitações.

O quadro e o gráfico a seguir expressam os indicadores relatados, além das manifestações dos solicitantes ocorridas entre os meses de janeiro a junho de 2012, por mês e natureza de comunicação.

Tipos de atendimento	2012.1						Tipos
	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	
Críticas	0	0	3	0	2	4	9
Elogios	0	0	1	2	0	1	4
Informações	6	3	10	4	8	10	41
Outros	2	0	6	3	4	4	19
Reclamações	3	5	22	17	24	16	87
Sugestões	2	2	10	8	8	4	34
<b>Subtotal Mês</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>194</b>
<b>Subtotal Semestre</b>	<b>194</b>						

Quadro 1 – Manifestações atendidas entre janeiro e junho de 2012.  
Fonte: Ouvidoria da FCSF, 2012.

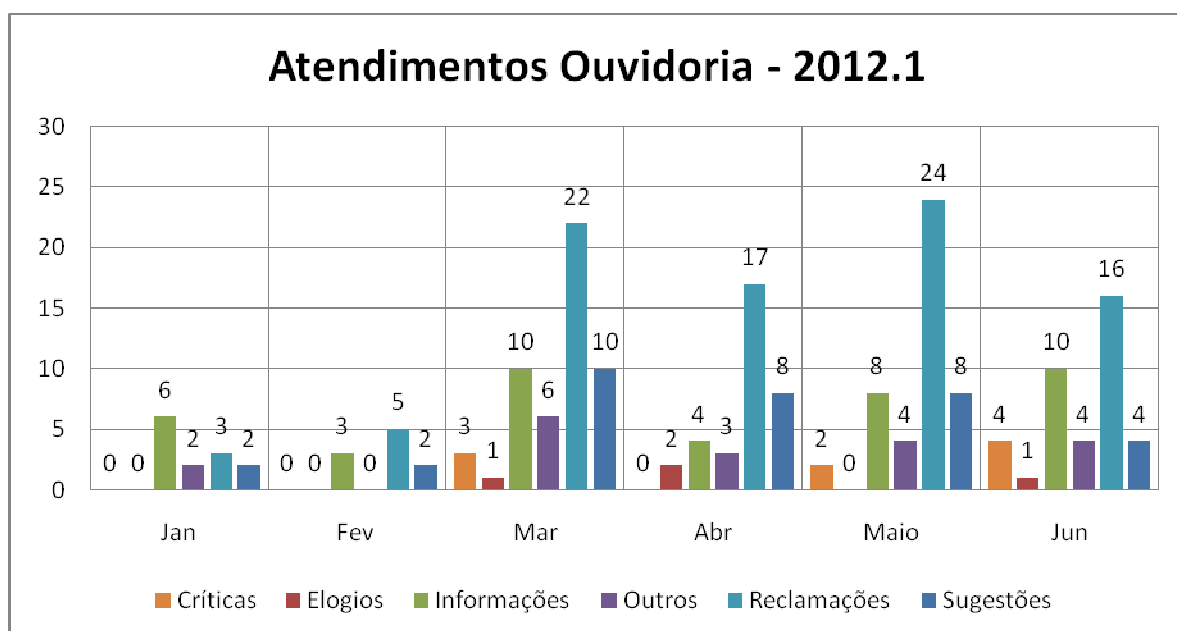


Gráfico 1 – Atendimentos realizados em 2011.2.  
Fonte: Ouvidoria FCSF, 2011.

Por meio das mensagens recebidas, o processamento das manifestações tem sido conduzido aos Gerentes de cada unidade da Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis ou aos seus representantes.

Do mesmo modo, as Coordenações de Cursos de Graduação recebem as informações da Ouvidoria e realizam atendimento das solicitações pessoalmente ou por meio eletrônico.

O constante encaminhamento das demandas e informações prestadas por cada unidade da Instituição à Diretora Geral visa mantê-la informada sobre

as manifestações dos usuários do canal da Ouvidoria, para que possa melhor orientar o atendimento e as soluções propostas pelos usuários. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

Seguindo os trâmites, no decorrer deste primeiro semestre de 2012, a Ouvidoria buscou intensificar sua divulgação entre os acadêmicos, docentes e corpo técnico-administrativo. Um folder eletrônico é periodicamente direcionado ao conjunto de endereços eletrônicos cadastrados no Sistema Acadêmico da Faculdade. Além disso, mantém-se o critério de indicar, em diversos materiais informativos, o canal da Ouvidoria como meio privilegiado de interlocução entre a comunidade acadêmica e a Direção da Instituição. No intuito de aprimorar os resultados obtidos por meio do canal da Ouvidoria, a partir do mês de novembro de 2011, foi suprimido o endereço eletrônico [ouvidoria@cesusc.edu.br](mailto:ouvidoria@cesusc.edu.br). Assim, todas as mensagens são protocoladas exclusivamente no sítio institucional, gerando um número de protocolo e permitindo que todas as demandas sejam individualmente acompanhadas no cumprimento do prazo estabelecido no Regimento da Ouvidoria, bem como na natureza da resposta e satisfação do usuário quanto à solução proposta. O solicitante também pode optar pelo sigilo no ato de envio da sua demanda. O relatório ora apresentado é o primeiro dentro desta nova modalidade de atendimento e computa a totalidade das mensagens geradas por meio do protocolo de atendimento.

Prioritariamente, o acesso do público à Ouvidoria é feito por meio de mensagens eletrônicas, sendo poucas as manifestações por telefone ou solicitações de atendimento presencial.

Florianópolis, 25 de julho de 2012.

**Claudia dos Santos**  
Ouvidora