



Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina

Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2010/2

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2010/2
FACULDADE DE CIÊNCIAS
SOCIAIS DE FLORIANÓPOLIS**

Coordenação Geral

Prof. MSc. Claudio Marlus Skora

Comissão Realizadora

Claudia Santos

Revisão

Juliana Frainer
Nilza Góes

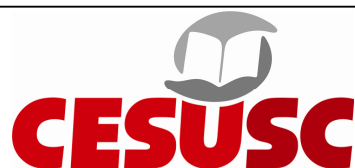
Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina.
Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis.

Relatório da Ouvidoria / Complexo de Ensino
Superior de Santa Catarina. Faculdade de
Ciências Sociais de Florianópolis. Florianópolis -
Cesusc, 2010.

5 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

Presidente

Prof. Dr. Edmundo Lima de Arruda Junior

**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

Diretor Geral

Prof. MSc. Claudio Marlus Skora

Coordenadora do Curso de Administração

Profª. Drª. Betina Backes

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 julho e dezembro de 2010. Considerando o relatório do primeiro semestre, compreendido entre janeiro e junho de 2010, observa-se que fica mantida uma variação no perfil das solicitações encaminhadas, caracterizadas 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, como solicitação de melhorias na infraestrutura e rede wi-fi. O registro de notas, os Planos de Ensino e a sistemática de avaliações merecem destaque.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 314 (trezentas e quatorze) solicitações, e, ao longo desse período de 2010, recebeu uma média mensal de 52 (cinquenta e duas) manifestações que foram enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões e elogios.

A maior concentração de solicitações ocorreu no mês de agosto (35 %), seguida dos meses de julho e setembro, com 17% e 14% das solicitações respectivamente.

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos Reclamações, com 41% e Informações com 20%, ao passo que os itens Críticas, Sugestões e Elogios acumulam 34% das solicitações. O quadro a seguir expressa os indicadores relatados; no quadro e no gráfico, apresentam-se as manifestações atendidas entre os meses de julho e dezembro de 2010, por mês e natureza de comunicação.

Tipos de atendimentos	2010/2						Tipos
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Críticas	4	25	5	3	4	1	42
Elogios	2	3	2	0	1	0	8
Informações	16	12	9	7	11	9	64
Outros	5	3	1	3	0	2	14
Reclamações	15	51	17	19	13	15	130
Sugestões	12	18	10	7	7	2	56
Subtotal Mês	54	112	44	39	36	29	
Subtotal Semestre	314						

Quadro 1 – Manifestações atendidas entre julho a dezembro de 2010.
Fonte: Ouvidoria da FCSF, 2010.

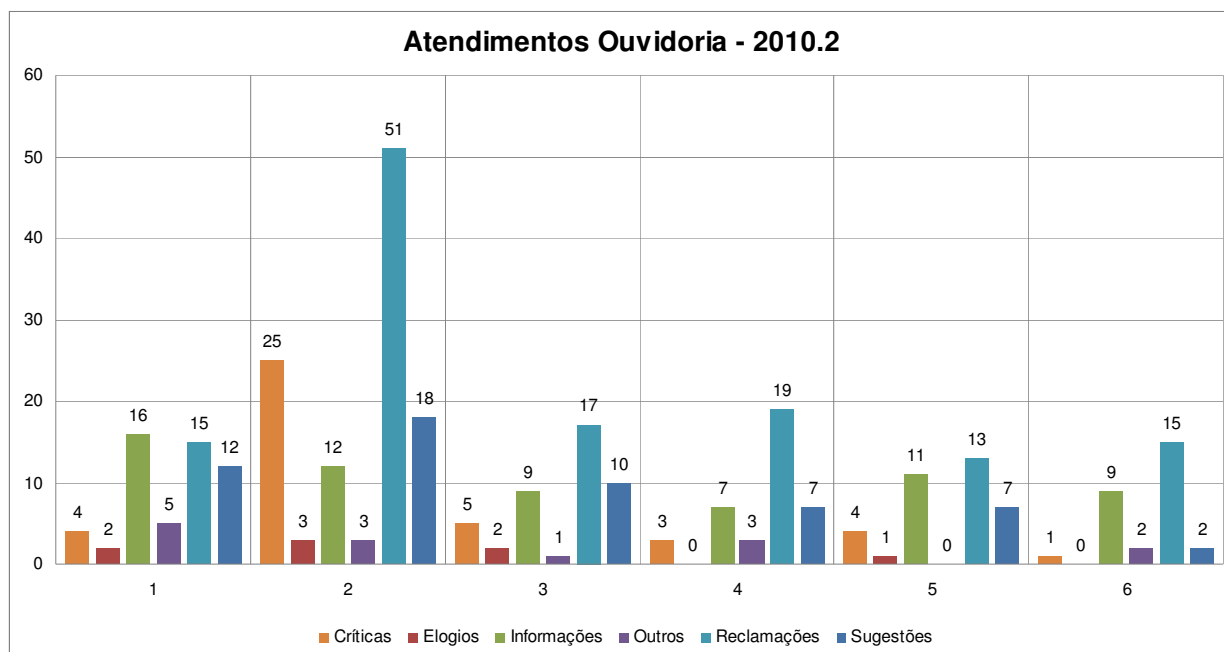


Gráfico 1 – Atendimentos realizados em 2010/2.
Fonte: Ouvidoria FCSF, 2010.

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 também recebem as informações da Ouvidoria e realizam atendimento das solicitações pessoalmente ou por e-mail.

O constante encaminhamento das demandas e informações prestadas por cada unidade da Instituição ao Diretor Geral visa mantê-lo informado sobre as manifestações dos usuários do canal da Ouvidoria, para que possa melhor orientar o atendimento e as soluções propostas. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

Seguindo os trâmites, no decorrer do ano de 2009, 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, bem como mantido o critério de indicar, em diversos materiais informativos, o canal da Ouvidoria, via endereço eletrônico ouvidoria@cesusc.edu.br, como meio privilegiado de interlocução entre a comunidade acadêmica e a Direção da Instituição. Sendo assim, tem havido um número cada vez maior de atendimentos gerados diretamente por meio do endereço eletrônico divulgado, mas que não estão computados nos números indicados anteriormente, visto que não geram um

protocolo de atendimento, mas são igualmente encaminhados e processados pelos setores demandados.

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

Florianópolis, 04 de abril de 2010.

Claudia dos Santos
Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis
Ouvidora