

Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina

Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2012.2

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2012.2
FACULDADE DE CIÊNCIAS
SOCIAIS DE FLORIANÓPOLIS**

Coordenação Geral

Profª. Dra. Betina Ines Backes

Comissão Realizadora

Claudia Santos

Revisão

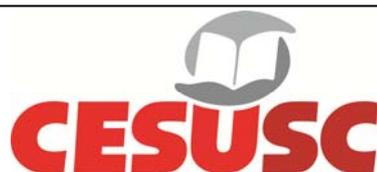
Nilza Góes

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), 2012.2 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

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

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 julho e dezembro de 2012. Considerando-se os relatórios dos anos anteriores, fica mantida a variação no perfil das solicitações encaminhadas, caracterizada por uma demanda do público externo, no período inicial do 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. Identificada no primeiro semestre de 2012, observa-se a manutenção de redução significativa nas demandas relacionadas aos Planos de Ensino para todos os Cursos de Graduação. Neste semestre de 2012, houve um acréscimo significativo no número de demandas dos acadêmicos indicando o descumprimento no prazo previsto para resposta nos protocolos por parte dos diferentes setores da Faculdade. Nesse semestre de 2012, houve um acréscimo significativo no número de demandas dos acadêmicos, indicando o descumprimento no prazo previsto para resposta dos protocolos por parte dos diferentes setores da Faculdade.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 341 (trezentos e quarenta e uma) solicitações, e, ao longo desse período de 2012, recebeu uma média mensal de 57 (cinquenta e sete) manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

A maior concentração de solicitações ocorreu no mês de agosto (25%), seguida dos meses de julho, com 22% e outubro com 19%.

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos Reclamações, com 51%, Informações (19%) e Sugestões (15%), ao passo que os itens Críticas, Elogios e Outros perfazem 15% das solicitações.

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

Tipos de atendimento	2012						Tipos
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Críticas	5	6	2	6	0	2	21
Elogios	1	0	1	6	2	0	10
Informações	11	10	8	15	7	14	65
Outros	4	7	3	2	2	3	21
Reclamações	44	52	20	27	15	14	172
Sugestões	10	10	7	10	12	3	52
Subtotal Mês	75	85	41	66	38	36	
Subtotal Semestre	341						
Total Ano							

Quadro 1 – Manifestações atendidas entre julho e dezembro de 2012.2.
Fonte: Ouvidoria da FCSF, 2012.

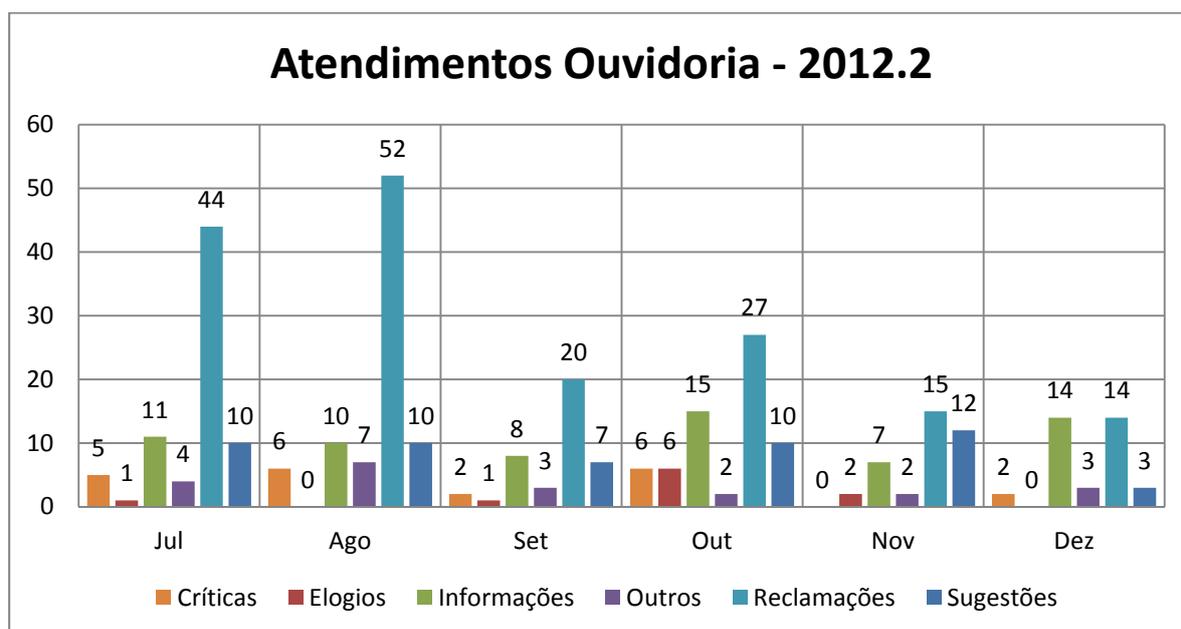


Gráfico 1 – Atendimentos realizados em 2012.2.

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 do segundo 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. Todas as mensagens são registradas 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 ao enviar sua demanda. O Relatório ora apresentado 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 eventuais as manifestações por telefone ou solicitações de atendimento presencial.

Florianópolis, 11 de fevereiro de 2013.

Claudia dos Santos
Ouvidora