



Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina

Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2013

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2013
FACULDADE DE CIÊNCIAS
SOCIAIS DE FLORIANÓPOLIS**

Coordenação Geral

Profª Dra. Betina Ines Backes

Ouvidora

Claudia dos 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), 2013. 6f.

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

Edmundo Lima de Arruda Junior

Diretor Presidente

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

Coordenador do Curso de Psicologia

Prof. Dr. Almir Pedro Sais

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 dezembro de 2013. 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 de cada semestre letivo (formas de ingresso à Instituição, Vestibular, Processo Seletivo, concessão de Bolsas e Descontos na mensalidade, Cursos de Graduação oferecidos, processos de transferência externa, reingresso, 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, pequenos reparos nas salas de aula, registro de notas e sistemática de avaliações. Manteve-se a tendência observada no ano de 2012, de redução das demandas relacionadas aos Planos de Ensino para todos os Cursos de Graduação. Nesse ano de 2013 houve um crescimento na demanda por melhoria nos serviços prestados por terceiros, particularmente do serviço de reprografia.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 603 (seiscentas e três) solicitações, e, ao longo desse período de 2013, recebeu uma média mensal de 50 (cinquenta) manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

A maior concentração de solicitações ocorreu no mês de junho (15 %), seguida dos meses de março e julho com 11%.

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos Reclamações, com 40 %, Informações (26 %) e Sugestões (12 %), ao passo que os itens Críticas, Elogios e Outros perfazem 22 % 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 dezembro de 2013, por mês e natureza de comunicação.

Tipos de atendimentos	20131						20132						Tipos
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Críticas	1	4	7	6	4	7	6	6	1	6	2	1	51
Elogios	0	3	2	2	4	4	0	5	1	2	2	4	29
Informações	9	16	10	10	12	22	30	13	7	6	5	16	156
Outros	3	1	11	4	2	7	7	4	2	3	2	3	49
Reclamações	1	27	20	24	15	44	19	28	18	15	15	18	244
Sugestões	3	10	16	6	5	5	7	6	5	4	4	3	74
Subtotal Mês	17	61	66	52	42	89	69	62	34	36	30	45	
Subtotal Semestre	327						276						
Total Ano	603												

Quadro 1 – Manifestações atendidas entre janeiro e dezembro de 2013.

Fonte: Ouvidoria da FCSF, 2013.

Atendimentos Ouvidoria - 2013

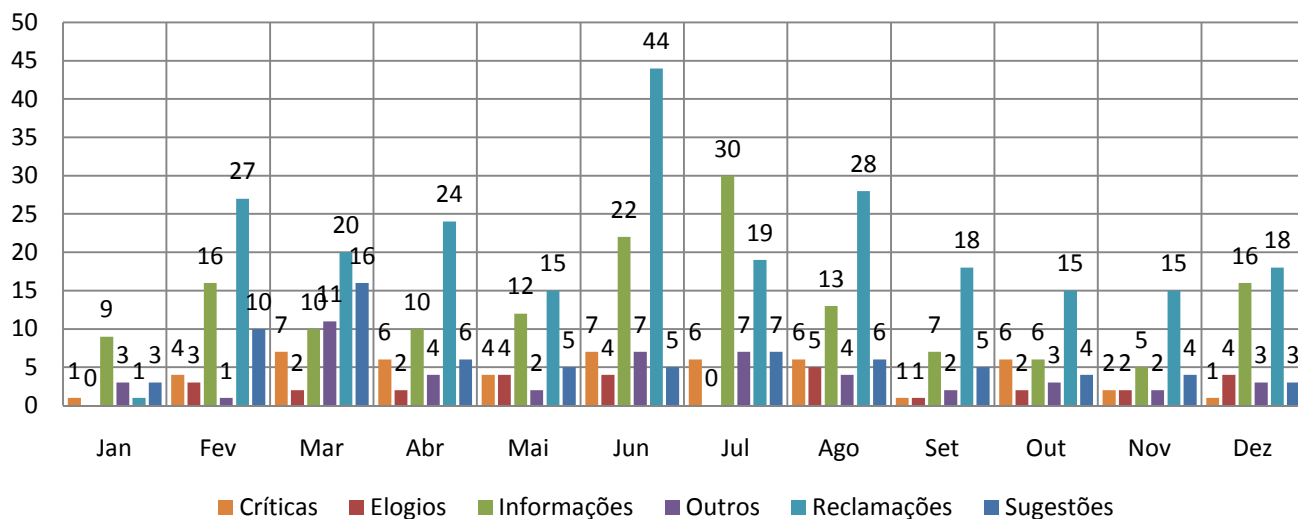


Gráfico 2 – Atendimentos realizados em 2013.
Fonte: Ouvidoria FCSF, 2013.

Por meio das mensagens recebidas, o processamento das manifestações tem sido encaminhado 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, no intuito de aprimorar 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.

A Faculdade adotou 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.

Soma-se a isso a inclusão do *link* da Ouvidoria nas redes sociais, por meio da *fanpage* da Faculdade no Facebook . Todas as mensagens são registradas exclusivamente no sítio institucional, gerando um número de protocolo e permitindo que todas as demandas sejam individualmente acompanhadas em atenção ao cumprimento do prazo estabelecido no Regimento da Ouvidoria, bem como a natureza da resposta e a 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