

FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE CAJAZEIRAS – FESC
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE CAJAZEIRAS – FAFIC

OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL
Dezembro de 2014

Apresentação

O engajamento da comunidade acadêmica no processo de implantação, consolidação e aprimoramento de ações voltadas para o melhor funcionamento da IES configura um importante instrumento para a atuação das Instâncias Administrativas Superiores.

É nesse contexto que a Ouvidoria da FAFIC se faz mister, atuando como mecanismo de participação democrática, concedendo voz ativa ao usuário para emitir elogios, sugestões, reclamações, e realizar as devidas consultas.

Historicamente, a ouvidoria foi criada como um órgão de natureza administrativa, e tinha atuação junto ao setor público. Sua origem está ligada à figura do *ombudsman* (homem que dá trâmite), o qual surgiu, em 1809, na Suécia. Hoje, as ouvidorias têm se expandido e alcançado outros segmentos sociais, não só no campo da Administração Pública, direta e indireta, mas também em outros ramos da sociedade, servindo como porta aberta entre o prestador de serviço e o seu respectivo usuário, e como instrumento eficaz para a comunicação entre ambos.

No meio educacional, a ouvidoria se apresenta como uma espécie de controle de qualidade do serviço prestado, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas. O objetivo maior da Ouvidoria da FAFIC é o permanente aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

No presente Relatório, são abordados os aspectos mais relevantes das manifestações recepcionadas, os assuntos mais questionados e a análise das demandas por tipo, por canal de acesso e áreas demandadas.

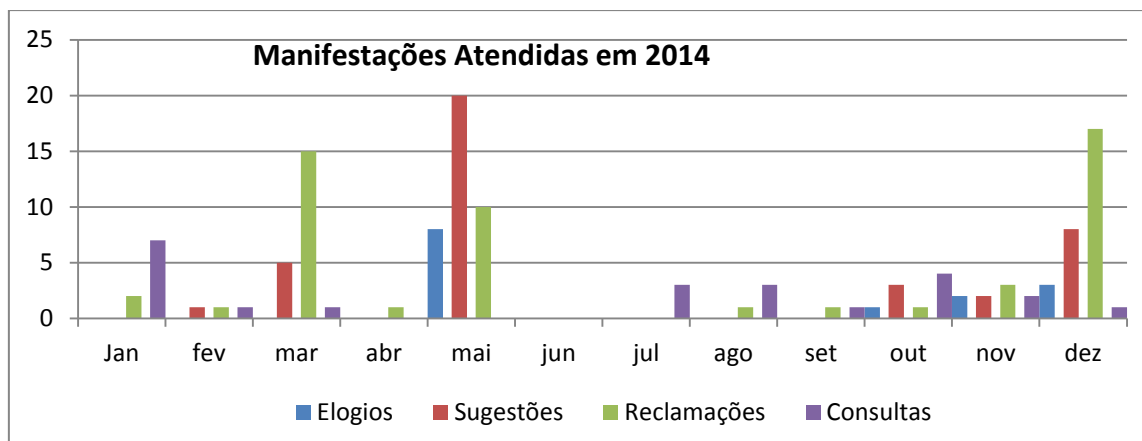
Atendimento

Neste ano de 2014, a Ouvidoria da FAFIC recebeu um total de 148 manifestações. Deste contingente, cabe salientar que 20 manifestações foram classificadas como *improcedentes*, em virtude de terem sido utilizadas com a finalidade de denegrir, prejudicar e/ou ferir a honra de algum membro da comunidade acadêmica. Também foram consideradas *improcedentes* as manifestações desprovidas de razão e de veracidade.

Convém destacar que as manifestações catalogadas como *improcedentes* não compõem a somatória que serve de base para os gráficos estatísticos. Assim, foi encaminhado à Ouvidoria um total de 128 manifestações *procedentes*, o que representa um pequeno acréscimo em relação ao ano anterior, que contou com o número de 112 demandas.

Natureza da Demanda	Manifestações Atendidas												Total Geral
	Jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Elogios	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	2	3	14
Sugestões	0	1	5	0	20	0	0	0	0	3	2	8	39
Reclamações	2	1	15	1	10	0	0	1	1	1	3	17	52
Consultas	7	1	1	0	0	0	3	3	1	4	2	1	23
TOTAL	9	3	21	1	38	0	3	4	2	9	9	29	128

Grafico 1: Manifestações Atendidas



Aspectos Relevantes Sobre as Demandas

Registre-se que, do total de 128 demandas recebidas, 52 foram referentes a reclamações, o que indica um crescimento considerável em relação ao total registrado no ano de 2013 (22 ocorrências).

Semelhante ao que ocorreu no ano anterior, os setores mais demandados continua sendo o Laboratório de Informática, que, entre elogios, sugestões, reclamações e consultas, totalizam 54 manifestações, e a Biblioteca Monsenhor Luiz Gualberto de Andrade, com 20 manifestações que incluem elogios, sugestões e reclamações.

O principal motivo das reclamações e críticas acolhidas em 2014 sobre o Setor de Informática, repetindo-se a tendência observada no ano anterior, está relacionado ao fornecimento ineficiente da Internet *wi-fi*, nas dependências da Faculdade, e à qualidade dos equipamentos existentes no Laboratório. Além disso, os usuários ainda reclamam do funcionamento do Laboratório de Prática Contábil, valendo ressaltar que as sugestões apresentadas também dizem respeito aos mesmos elementos citados nas reclamações.

Convém destacar que as reclamações direcionadas a este Setor se restringem apenas a serviços e equipamentos, pois a presteza no atendimento ofertado pelos funcionários é alvo de elogios pelos usuários.

LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	
Natureza da Demanda	Quantidade
Elogio	2
Sugestão	12
Reclamação	39
Consulta	1
TOTAL	54

O Laboratório de Informática recebeu o contingente de 54 demandas, o que corresponde a 42,18% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Deste contingente, 39 manifestações foram catalogadas como reclamação, o que equivale a 30,46%; 12 sugestões foram feitas (9,37%); 2 elogios recebidos, referentes ao

desempenho e responsabilidade dos funcionários (1,56%); e 1 consulta realizada (0,78%).

Em relação à Biblioteca Monsenhor Luiz Gualberto de Andrade, o grande destaque foi a redução do número de reclamações. No ano de 2013, os usuários reclamaram, de forma repetitiva, da falta de climatização nas dependências deste Setor. Em 2014, a Biblioteca recebeu 20 manifestações (16% do total de manifestações). A maior parte das demandas sugere aumento no número de livros a serem emprestados e a ampliação do tempo de empréstimo. Semelhante ao ano anterior, o pronto atendimento e a simpatia dos atendentes na Biblioteca foram, mais uma vez, bastante elogiados.

BIBLIOTECA	
Natureza da Demanda	Quantidade
Elogio	8
Sugestão	11
Reclamação	1
Consulta	0
TOTAL	20

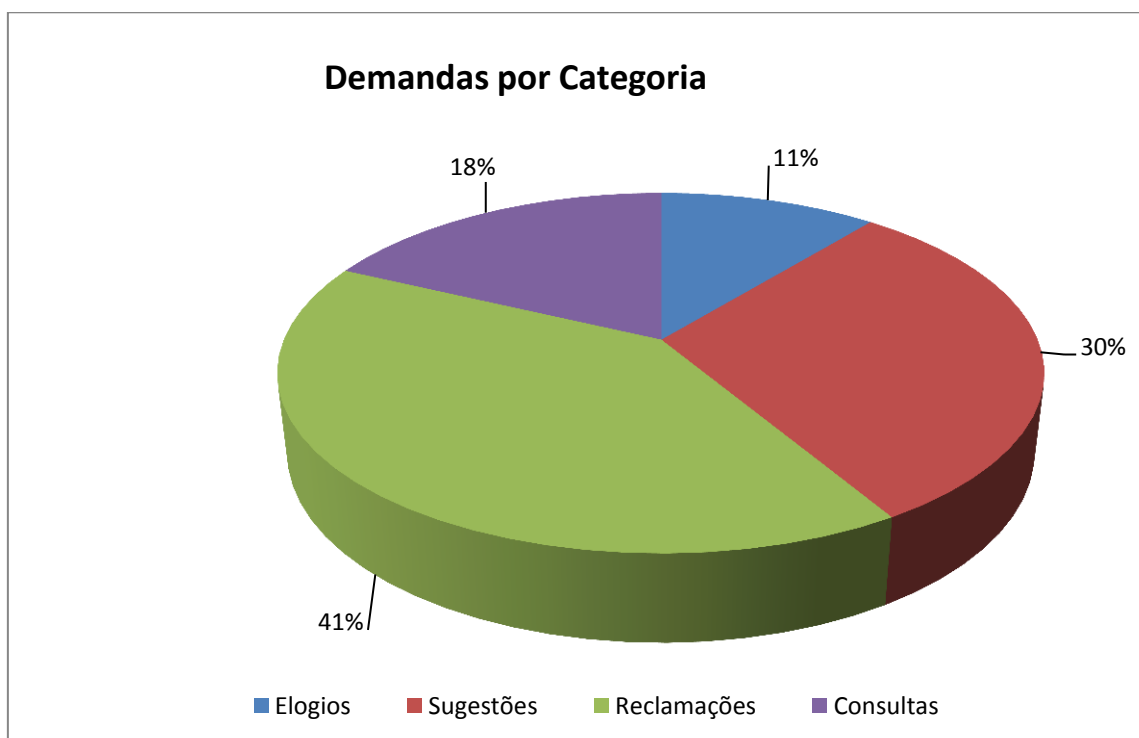
De forma sucinta, no rol dos assuntos mais abordados nas demandas, seja em forma de elogio, sugestão, reclamação ou consulta, destacam-se:

ELOGIOS	SUGESTÕES	RECLAMAÇÕES	CONSULTAS
- Atendimento e simpatia dos funcionários da Biblioteca; - Atendimento dos funcionários do Laboratório de Informática; -Atualização do acervo da Biblioteca; -Aquisição de exemplares de diversas revistas para a Biblioteca;	- Melhorar a Internet wi-fi; -Upgrade dos Equipamentos de Informática; -Organização dos Sábados Letivos; -Aumentar a quantidade de livros disponibilizados para empréstimo; - Estender o prazo de empréstimo de livros da Biblioteca;	- Funcionamento da Internet wi-fi; - Equipamentos do Laboratório de Informática; - Funcionamento do Laboratório de Prática Contábil; -Manutenção dos bebedouros; -Metodologia utilizada por determinados professores em sala de aula;	- Envio de currículos; - Período de matrículas e data de início do semestre letivo; -Acesso ao Regimento Interno da IES; -Processo Seletivo para ingresso de transferidos e graduados; -Procedimento para Revalidação do Curso de Filosofia;

-Metodologia e competência de determinados professores;		-Excesso de procedimentos para a realização de matrícula (burocracia); -Prazo e quantidade de livros disponibilizados para o empréstimo;	-Informação sobre os novos cursos que serão ofertados pela IES; -Funcionamento do PAPIES;
---	--	---	--

Em termos gerais, do total de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2014, constata-se que 11% se referem a elogios; 30% são sugestões; 41% reclamações; e 18% consultas, conforme gráfico a seguir.

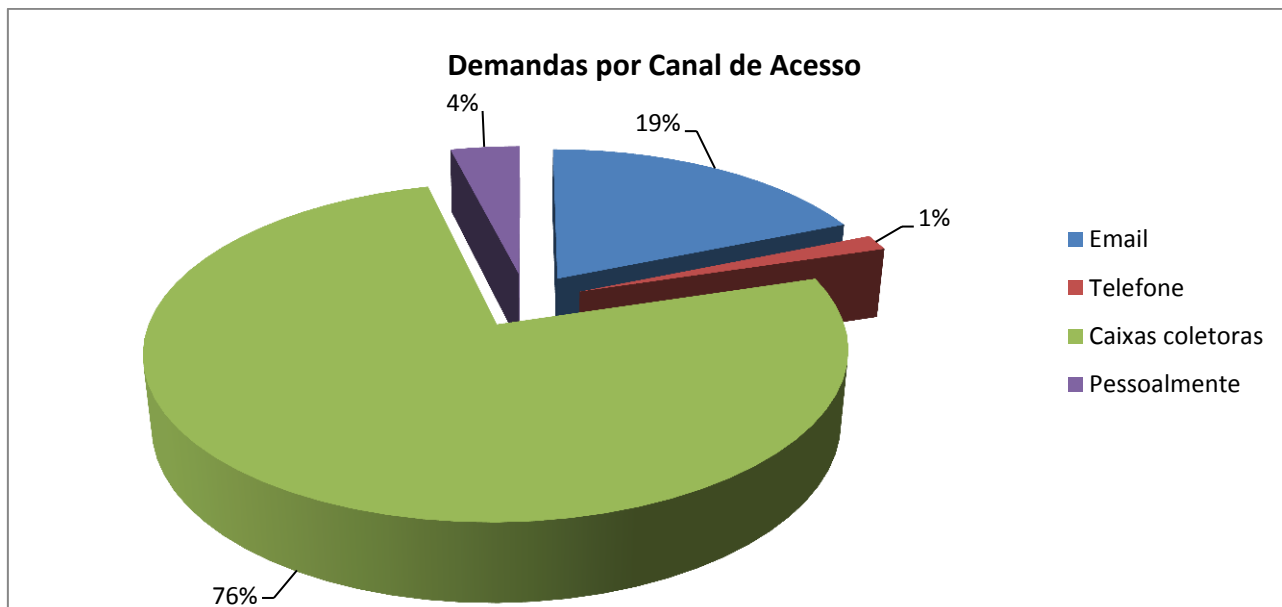
Gráfico 2: Demandas por Categoria



O gráfico abaixo mostra que, em relação ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, 76% dos cidadãos deram preferência ao acesso através das caixas coletoras e, em segundo lugar, com uma porcentagem de 19%, os usuários utilizaram-se do acesso via internet. Repetindo o ocorrido no ano de 2013, os usuários pouco utilizaram o telefone para acessar o Canal da Ouvidoria, porém, convém explicar que, este meio é

bastante utilizado para entrar em contato com os usuários, seja para sanar dúvidas, apurar reclamações ou resolver problemas denunciados.

Gráfico 3: Demandas por Canal de Acesso



Eliene Nunes Ferreira
Ouvidora da FAFIC
Port. nº 019/2012