



FACULDADE SÃO VICENTE

Rua Padre José Soares Pinto, nº 314, Centro. Pão de Açúcar-AL, CEP: 57400-000
Telefone : (0xx82) 3624-1862. Site: www.fasvipa.com.br. Mantenedora: Sociedade
Educativa e Assistencial da Paróquia de Pão de Açúcar

Ouvidoria FASVIPA

Relatório anual de atividades – 2011

Ouvidor:

Prof. Msc. Josemildo Verçosa de Araujo Júnior

Telefone: 9657-8375

Email: ouvidoriafasvipa@hotmail.com

Relatório da Ouvidoria

Este relatório consolida as atividades da Ouvidoria da Faculdade São Vicente (FASVIPA) no ano de 2011. Tem o propósito de apresentar as bases de atuação desta Ouvidoria, e as análises estatísticas das manifestações registradas. Propostas estas que visam contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados.

O serviço pode ser acessado pelos alunos, professores, funcionários ou integrantes da comunidade, que podem manifestar democraticamente suas opiniões sobre os serviços prestados pela Faculdade. O setor está ligado diretamente à Direção Geral, funcionando como um canal elo entre a instituição e seu público.

Através da Ouvidoria é possível reclamar, sugerir, elogiar ou consultar sobre qualquer aspecto da FASVIPA. Os usuários podem acessar o serviço pessoalmente, por e-mail, pelo telefone ou através de caixas de sugestões instaladas nas dependências da Faculdade.

Quando a Ouvidoria recebe uma solicitação, entra em contato com as unidades responsáveis determinado assunto, para que possa fornecer uma resposta ao usuário. Essa resposta pode ser a resolução de um problema, a implantação de uma sugestão ou a explicação referente a um determinado assunto. Quem procura a Ouvidoria tem a garantia de que terá seu assunto encaminhado e terá um retorno sobre a solicitação feita. No entanto, esse retorno não garante ao solicitante a resolução imediata ou mesmo a mudança repentina através das sugestões oferecidas, porém cada caso será analisado de maneira diferenciada tomando-se as devidas providências pelo setor competente.

A ouvidoria da FASVIPA disponibiliza mensalmente a direção geral um relatório de atividades com os dados gerais do setor, tais como: número de solicitações por tipo, por proveniência, meio de acesso, setores mais citados, entre outros.

Através deste relatório, demonstram-se as manifestações dos usuários dos serviços da FASVIPA, tendo como princípio que, quando se trata de Ouvidoria, nenhuma pergunta pode ficar sem resposta e que toda e qualquer manifestação dos usuários deve ser considerada de extrema relevância. A Ouvidoria é o canal de comunicação direta dos membros da comunidade acadêmica e externa com a Direção Geral e sua atuação não se resume ao recebimento de manifestações. E também o setor responsável pela confiabilidade dos registros, encaminhamento para análise e qualidade das respostas a todas as manifestações. Além disso, as informações obtidas a partir das interações com a sociedade representam importantes subsídios para a avaliação da instituição.

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria da FASVIPA, recebe contato de alunos, funcionários e comunidade externa, dentro dos seguintes motivos:

- a. Reclamações – o solicitante pode reclamar sobre quaisquer serviços prestados pela FASVIPA;
- b. Sugestões – o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações da FASVIPA;
- c. Consultas – o solicitante pode obter variadas informações;
- d. Elogios – o solicitante pode elogiar os colaboradores – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações entre outros que considere eficientes na FASVIPA.

Atendimentos prestados

No tocante as solicitações recebidas e devidamente respondidas, no ano de 2011, a Ouvidoria registrou 188 (cento e oitenta e oito) solicitações. Ao longo desse período foi recebida uma média mensal 15,66 manifestações que foram enquadradas como críticas, elogios e sugestões. As maiores concentrações ocorreram nos meses de fevereiro e abril com 25 manifestações, seguida dos meses de março e agosto (21 e 20 manifestações, respectivamente). No gráfico 1, verifica-se o total de atendimento da Ouvidoria no período mencionado.

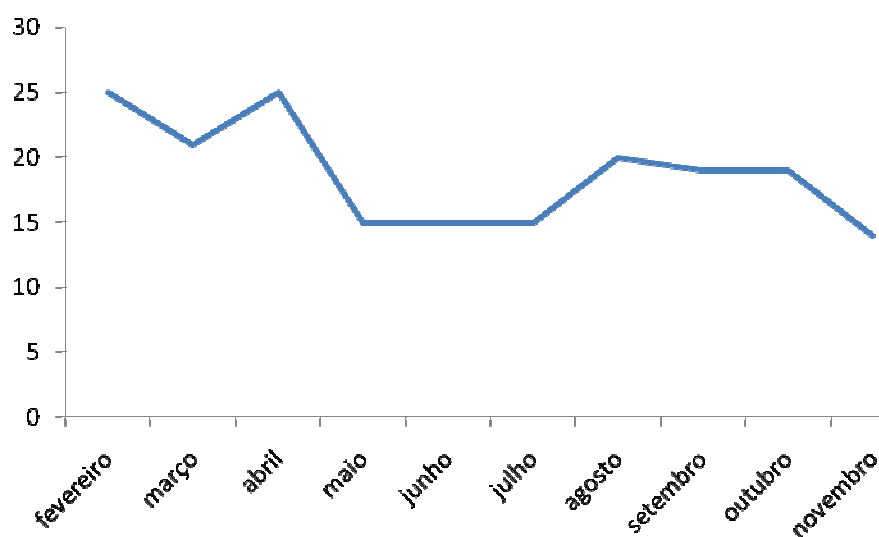


Gráfico 1. Número de solicitações registradas por mês pela Ouvidoria no ano de 2011.

Fonte: Ouvidoria FASVIPA.

Quanto ao tipo de demanda destaca-se o item reclamação com praticamente totalidade das manifestações enviadas a Ouvidoria da FASVIPA.

A grande maioria das manifestações foi encaminhada por alunos. Os alunos do curso de Bacharelado em Enfermagem foram os que apresentaram o maior número de solicitações (58 casos). O curso de Licenciatura em Química também teve destaque com 33 casos, enquanto o curso de Licenciatura em Pedagogia apresentou 17 casos, seguido por Licenciatura em Biologia com 6

casos e por último Sistema de Informação com apenas 1 caso. Vale salientar que em 72 oportunidades o solicitante preferiu não identificar a que curso pertencia (Gráfico 2).

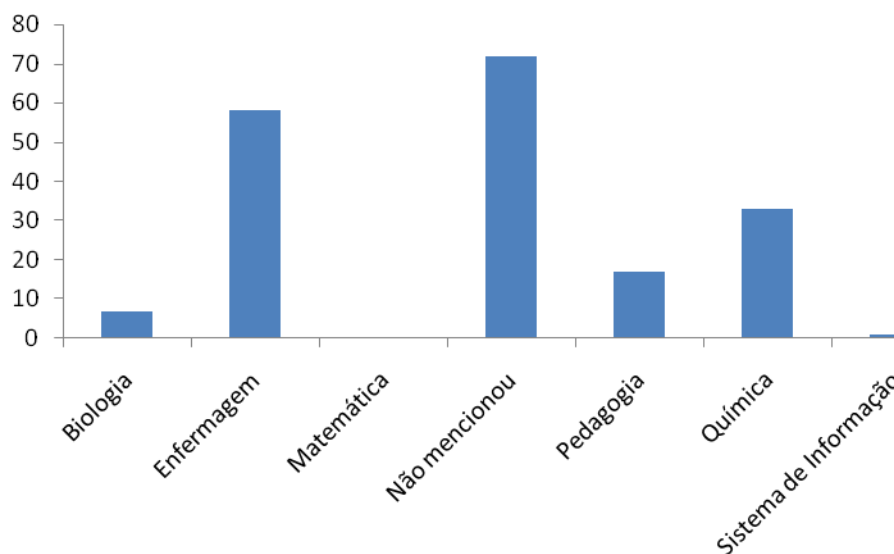


Gráfico 2. Número de solicitações enviadas por diferentes cursos da FASVIPA no ano de 2011. Fonte: Ouvidoria FASVIPA.

A maior parte das manifestações no 1º semestre foi realizada através de correspondências depositadas em urnas instaladas nas dependências da FASVIPA (47,34%) seguido por contato pessoal (36,17%). Os usuários também entraram em contato através de e-mail (14,36%) e por contato telefônico (2,13%), como demonstra o gráfico abaixo:

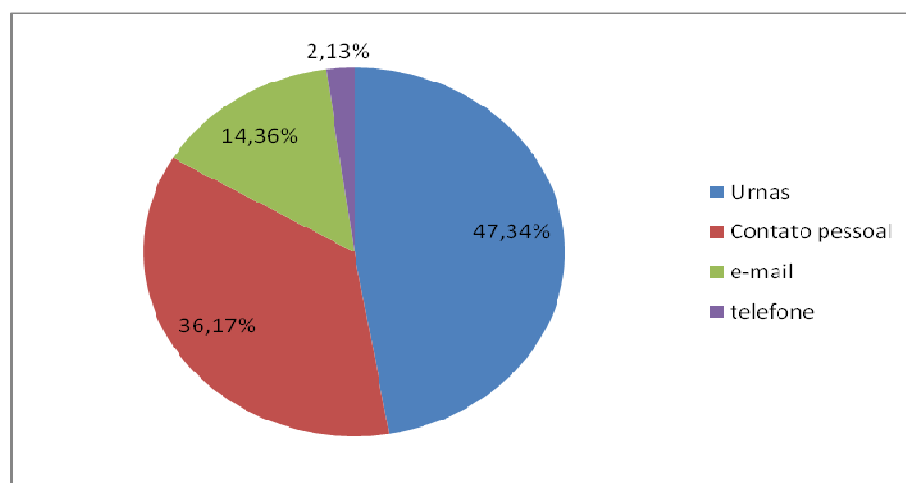


Gráfico 3. Formas de acesso a Ouvidoria da FASVIPA no ano de 2011. Fonte: Ouvidoria FASVIPA.

A Ouvidoria recebeu 188 (cento e oitenta e oito) manifestações ao longo do ano de 2011, com destaque para as reclamações contra o desempenho dos professores (21 casos), atendimento na

cantina (16 casos), laboratório de informática (9 casos), cadernetas (7 casos), falta de professores e atendimento na Biblioteca (5 casos cada). Os valores absolutos podem ser verificados no quadro 1.

	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total
Aluno fumando em sala	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Banheiro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bebedouro	1	0	0	1	0	0	1	2	2	0	7
Biblioteca	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	5
Cadernetas	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
Cantina	1	2	7	1	5	5	2	0	0	0	23
Carga horária	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Certificados	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Copiadora	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Estágio em Enfermagem	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Falta de aulas praticas	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Falta de professores	3	2	0	0	0	0	3	3	4	2	17
Falta de salas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Formas de vesti-se de alguns alunos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Internet	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Laboratório de informática	0	0	5	4	0	0	2	5	3	2	21
Matricula	0	2	0	0	0	0	6	0	2	0	10
Portal Acadêmico	0	0	0	0	3	3	0	0	0		6
Professores	5	2	7	3	4	4	1	3	2	3	34
Refrigeração das salas de aula	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	5
Resultado do enade	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Revisão de notas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria	0	2	0	2	3	3	0	0	2	0	12
Segurança	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Sistema de avaliação	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tesouraria	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2

Quadro 1. Reclamações atendidas no ano de 2011. Fonte: Ouvidoria FASVIPA.

O processamento das manifestações tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebido ao Diretor Geral, visando mantê-lo informado das manifestações dos usuários da FASVIPA para que possa orientar o seu atendimento. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

Pão de Açúcar, 21 de dezembro de 2011.

Profº Msc. Josemildo Verçosa de Araujo Júnior
Faculdade São Vicente de Pão de Açúcar - FASVIPA
Ouvidor