



FACULDADE
CATÓLICA
DA PARAÍBA



FESC
FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE CAJAZEIRAS
Novo conceito, Novos horizontes

**FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DA PARAÍBA
FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA**

Autorizada pelo Decreto Federal Nº 66.472/1970
Recredenciada pela Portaria SESu/MEC Nº 531/2013
Publicada no DOU de 14/06/2013

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA – FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA

2022



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 FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA se faz mister, atuando como mecanismo de participação democrática, concedendo voz ativa ao usuário para emitir elogios, sugestões, reclamações, ou para realizar as devidas consultas.



FACULDADE
CATÓLICA
DA PARAÍBA



FESC
FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE CAJAZEIRAS
Novo conceito, Novos horizontes

FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DA PARAÍBA
FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA

Autorizada pelo Decreto Federal Nº 66.472/1970
Recredenciada pela Portaria SESu/MEC Nº 531/2013
Publicada no DOU de 14/06/2013

Historicamente, a Ouvidoria foi criada como um órgão de natureza administrativa com 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 instrumento eficaz para a comunicação entre o prestador de serviço e o seu respectivo usuário.

No meio educacional, o setor se apresenta como uma espécie de controle de qualidade do serviço prestado, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de solução para os problemas. O objetivo maior da Ouvidoria da FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA 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.

No ano de 2022, recebemos um total de 48 manifestações:

Natureza da Demanda	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Elogios	-	-	-	01	01	01	02	-	05
Sugestões	01	01	01	01	-	02	01	-	07
Reclamações	02	01	02	17	02	11	-	01	36
Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	03	02	03	19	03	14	03	01	48

Vale registrar que, do total de 48 demandas recebidas, 36 foram referentes a reclamações, e os setores mais demandados foram o NPJ - Núcleo de Prática Jurídica com 14 manifestações, incluindo sugestões e reclamações, e o bebedouro da Instituição com 09 manifestações que incluem sugestões e reclamações. As críticas e reclamações sobre o NPJ referem-se à suspensão do café e do chá para as pessoas em atendimento, bem como ao pagamento dos crachás. Além disso, os usuários ainda reclamam da qualidade da água do bebedouro.



FACULDADE
CATÓLICA
DA PARAÍBA



FEESC
FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE CAJAZEIRAS
Novo conceito, Novos horizontes

FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DA PARAÍBA
FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA

Autorizada pelo Decreto Federal Nº 66.472/1970
Recredenciada pela Portaria SESu/MEC Nº 531/2013
Publicada no DOU de 14/06/2013

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

NÚCLEO JURÍDICO - NPJ	
Natureza da demanda	Quantidade
Elogio	
Sugestão	01
Reclamação	13
Consulta	-
TOTAL	14

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
-Serviços; -Atendimento CPSA; - Corpo docente; - Alunos.	- Pós-Graduação na área de Direito Digital; - Padronização dos planos de ensino; - Simulados para OAB; - Hospedagem gratuita para alunos que moram fora.	- Qualidade da água; - Falta de disponibilidade de chá e café no NPJ; - Melhorar diálogo com os alunos; - Manter o hall de entrada organizado; - Internet ruim; - Iluminação ruim	



FACULDADE
CATÓLICA
DA PARAÍBA



FEESC
FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE CAJAZEIRAS
Novo conceito, Novos horizontes

FUNDAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DA PARAÍBA
FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA

Autorizada pelo Decreto Federal Nº 66.472/1970
Recredenciada pela Portaria SESu/MEC Nº 531/2013
Publicada no DOU de 14/06/2013

		na saída da Faculdade; - Problema com data show.	
--	--	---	--

Em termos gerais, do total de demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2022, constata-se que 05 se referem a elogios; 07 são sugestões e 36 dizem respeito a reclamações.

Sobre os canais de acesso à Ouvidoria, 33 cidadãos deram preferência às caixas coletoras, 14 cidadãos enviaram as demandas via formulário do google, e apenas 01 usuário utilizou o e-mail da Ouvidoria.

Conforme o exposto, o telefone foi pouco utilizado para acessar o Canal da Ouvidoria, no entanto, convém esclarecer que este meio é utilizado pelo Setor para entrar em contato com os usuários, seja para sanar dúvidas, apurar reclamações, ou para resolver problemas denunciados.

Aline Jorge Santana
Ouvidora da FACULDADE CATÓLICA DA PARAÍBA
PORTARIA Nº 018/2021