



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**

**2023**



**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, e realizar as devidas consultas.



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

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, o setor 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 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 2023, recebemos um total de 71 manifestações:

Natureza da Demanda	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Elogios	-	-	01	-	01	01	-	05	-	01	05	03	17
Sugestões	-	01	06	05	04	03	-	07	02	02	01	-	31
Reclamações	-	01	04	05	01	02	-	02	03	02	01	02	23
Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	02	11	10	06	06	-	14	05	05	07	05	71

Registra-se que, do total de 71 demandas recebidas, 23 foram referentes a reclamações. Os setores mais demandados foram: Biblioteca, Recepção e Salas que, entre elogios, sugestões e reclamações, totalizam 20 manifestações e a internet da Instituição com 04 manifestações que incluem sugestões e reclamações. O principal motivo das reclamações e críticas acolhidas em 2023 sobre as Salas, está relacionado a estrutura e



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

ar-condicionados com problemas.

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

RECEPÇÃO	
Natureza da demanda	Quantidade
Elogio	06
Sugestão	
Reclamação	01
Consulta	-
TOTAL	07

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
Ótimo atendimento da recepção	Melhorar a internet	Problemas com data show	-
Qualidade da Instituição	Melhorar a estrutura da IES	Saída da faculdade	
Bom atendimento de setores	Sinalização da IES	Estacionamento	
Cantinas	Iniciar as aulas no horário	Renovação de livros	
Porteiros		Ar-condicionados com problemas	

Em termos gerais, do total de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2023, constata-se que 17 se referem a elogios; 31 são sugestões e 23 reclamações.



FACULDADE  
**CATÓLICA**  
DA PARAÍBA



**FESFC**  
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

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