



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

2024



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 recebidas, os assuntos mais questionados e a análise das demandas por tipo, por canal de acesso e áreas demandadas. No ano de 2024, recebemos um total de 59 manifestações:

Natureza da Demanda	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Elogios	-	01	01	01	-	-	-	-	-	-	02	-	05
Sugestões	01	-	03	01	03	-	-	07	03	02	01	01	22
Reclamações	-	01	13	03	03	01	-	01	07	02	01	-	32
Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	01	02	17	05	06	01	-	08	10	04	04	01	59

Registra-se que, do total de 59 demandas recebidas, 32 foram referentes a reclamações. Os setores mais demandados foram: Bebedouro, Recepção e Salas que, entre elogios, sugestões e reclamações, totalizam 20 manifestações e a internet da Instituição com 10 manifestações que incluem sugestões e reclamações. O principal motivo das reclamações e críticas acolhidas em 2024 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	02
Sugestão	
Reclamação	
Consulta	
TOTAL	02

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	Portas de salas	
Porteiros	Estacionamento	Estacionamento	
Elogios aos Docentes	Banheiros	Bebedouros	
	Bebedouro	Ar-condicionados com problemas	
		Horário da quadra	

Em termos gerais, do total de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2024, constata-se que 05 se referem a elogios; 22 são sugestões e 32



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

reclamações.

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