

INSITITUTO FLORENCE DE ENSINO SUPERIOR
DIRETÓRIA ACADÊMICA
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2016

DEZEMBRO

O presente relatório compreende o ano de 2016 (1.º de janeiro a 30 de dezembro). O quantitativo de demandas recebidas no período manteve regularidade quando comparado aos anos anteriores.

Analisando o gráfico 01, abaixo, verificamos o total de 120 demandas recebidas no ano de 2016, acumulando uma média mensal de 30 manifestações recebidas no período.

O pico de manifestações aconteceu no mês de março (32 demandas), que corresponde ao período de matrícula e início das aulas (Gráfico 01).

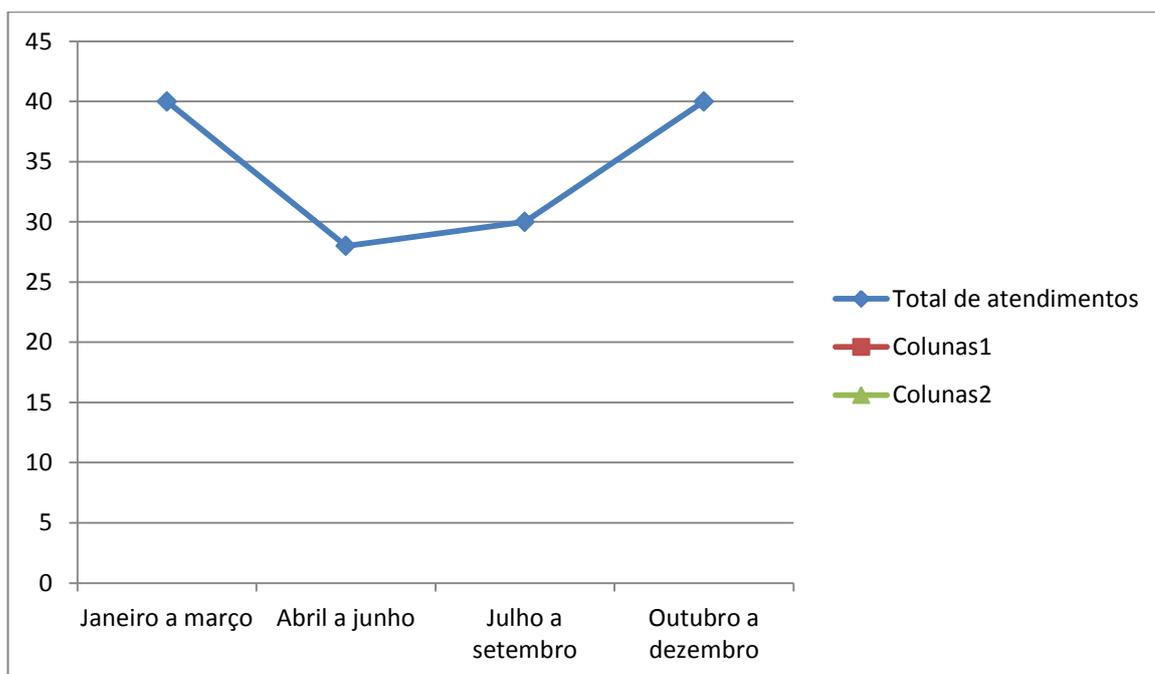


Gráfico 01. Quantitativo do número de demandas recebidas.

As demandas recebidas na Ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias: denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão.

Como pode ser observado na Tabela 01, as demandas de “informação”, são predominantes e representaram 94 das manifestações (90,3% do total).

Tabela 1-Distribuição do numero de atendimentos segundo demandas recebidas na ouvidoria.

DEMANDA	JAN/MAR	ABR/JUN	JUL/SET	OUT/DEZ	TOTAL
Denúncia	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	4	8	12
Informação	6	9	55	20	75
Reclamação	0	0	0	1	1
Sugestão	0	0	4	2	6
TOTAL	6	9	63	31	94

Quanto à análise mais detalhada das demandas, “elogios” (8 demandas) dizem a respeito da nova ocupação do cargo da Ouvidoria da Instituição.

Os cursos de Pós-graduação *latu senso* foram o que mais geraram pedidos de informações (54 demandas),especialmente sobre o início dos cursos e valores de mensalidades.

A demanda de “reclamação” (1 demanda) trata da pontualidade de colocação de equipamento de data-show e computadores em sala de aula. Para essa demanda, houve o devido encaminhamento, bem como a manifestação dos dirigentes e/ou envolvido, de forma a garantir o direito de resposta de ambas as partes e sugerir uma proposta de solução para a situação.

As demandas de “sugestão” (2 demandas) centraram na adesão da Instituição ao Programa FIES.

Pela análise dos dados, reforçamos a necessidade de uma ação pontual e conjunta com os órgãos relacionados aos assuntos mais demandados, de forma a trabalhar estratégias para facilitar o acesso do interessado à informação de seu interesse, oferecendo maior clareza sobre os serviços/trabalhos realizados no Instituto Florence de Ensino Superior.

Por fim, adiantamos que o próximo relatório este analisará as informações presentes no conjunto das demandas recebidas no ano de 2017

São Luís, 02 de janeiro de 2017.

Profa. Esp. Tatiana Elenice Coredeiro Soares

Ouvidora do Instituto Florence de Ensino Superior - IFES