

**INSTITUTO FLORENCE DE ENSINO
DIRETORIA ACADÊMICA
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

CPA

Comissão Própria de Avaliação

GERA SATISFAÇÃO, PROMOVENDO MELHORIAS

**RELATÓRIO
OUVIDORIA**

SÃO LUÍS

2012

1. INTRODUÇÃO

O acesso à educação é um direito reconhecido constitucionalmente. A **Constituição Federal do Brasil, de 1988, no art. 209**, possibilita que os serviços educacionais possam ser oferecidos pela iniciativa privada, desde que sejam atendidas às seguintes condições: *“I - cumprimento das normas gerais da educação nacional; II - autorização e avaliação de qualidade pelo Poder Público!”*. Já a **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, de 1996, prevê no Art. 46º** que a *“autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação”*.

Observa-se, portanto, que a existência e o funcionamento de instituições de ensino superior estão necessariamente vinculados aos processos de avaliação da qualidade dos serviços que essas instituições oferecem à sociedade, especificamente, à comunidade acadêmica. De tal forma que se justifica a criação e o funcionamento de um canal institucional e permanente de comunicação e escuta dos usuários e do público atendido pela Instituição de Ensino Superior. A **ouvidoria** é esse canal.

Escutando e registrando o que o público usuário pensa, reclama e sugere, a instituição de ensino terá melhores condições de avaliar-se, diagnosticando os possíveis problemas e providenciando melhorias institucionais, tanto do ponto de vista acadêmico como administrativo.

Ao implantar a **ouvidoria**, o **Instituto Florence de Ensino Superior** deu um importante passo para a garantia de uma educação superior de qualidade e, conseqüentemente, um maior reconhecimento do seu público, com melhores condições para a avaliação e o reconhecimento dos seus cursos.

A **Ouvidoria Acadêmica do Instituto Florence de Ensino Superior** é um setor institucional diretamente subordinado à Direção Geral, responsável pela comunicação entre o público usuário e a instituição. Trata-se de um canal de acesso do público à instituição, para que sejam resguardados os direitos dos usuários e a transparência e excelência nos serviços prestados pela instituição.

Compete à **Ouvidoria** o recebimento, o registro, a análise e o encaminhamento (de respostas ou providências) ou o arquivamento de reclamações, críticas, elogios, sugestões ou solicitação de informações institucionais relevantes feitas pelo público em geral, atendido pelo **Instituto Florence de Ensino Superior**, especialmente os acadêmicos. Compete ainda à **Ouvidoria**, a elaboração de relatórios e apresentação de sugestões para a melhoria dos serviços institucionais de acordo com as solicitações do público usuário.

2. OBJETIVOS

- ✓ Solucionar problemas apresentados pela comunidade interna e externa ao **Instituto Florence de Ensino Superior**, encaminhando aos setores responsáveis às demandas que lhes são cabíveis;
- ✓ Acompanhar os processos demandados pela comunidade interna e externa ao **Instituto Florence de Ensino Superior**;

- ✓ Personalizar o atendimento à comunidade interna e externa ao **Instituto Florence de Ensino Superior**, primando pela qualidade dos serviços e pela satisfação de todos;
- ✓ Superar as fragilidades e manter as potencialidades diagnosticadas pela Ouvidoria em 2011.

3. METODOLOGIA

Sensibilizou-se, conceitualmente, a comunidade quanto ao papel da ouvidoria, bem como sobre sua importância em espaço acadêmico, através de parceria estabelecida com a **ASCOM – Assessoria de Comunicação do Instituto Florence de Ensino Superior**.

Estabeleceram-se, junto aos setores acadêmicos, com finalidade de alcançar a comunidade, as diferenças quanto à prestação de serviço da **OUVIDORIA, CAP – COORDENAÇÃO DE APOIO PEDAGÓGICO AOS DOCENTES E DISCENTES E CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**:

- * **OUVIDORIA**: responsável pelo recebimento, registro, análise e encaminhamento (de respostas ou providências) ou arquivamento de reclamações, críticas, elogios, sugestões ou solicitação de informações institucionais relevantes feitas pelo público em geral, atendido pelo **Instituto Florence de Ensino Superior**, especialmente os acadêmicos. Compete ainda à **Ouvidoria**, a elaboração de relatórios e apresentação de sugestões para a melhoria dos serviços institucionais de acordo com as solicitações do público usuário.
- * **CAP**: responsável pelo acompanhamento pedagógico, em toda sua complexidade, a docentes e discentes.
- * **CPA**: responsável pela avaliação institucional em todo o processo de concepção, sensibilização, aplicação e divulgação de resultados, com finalidade de excelência do processo acadêmico.

Deu-se atenção à comunicação estabelecida pela comunidade, encaminhando os fatos e acompanhando os processos, a fim de resolver os conflitos gerados.

Para tanto, utilizou-se como elo entre a comunidade interna e externa ao Instituto Florence de Ensino Superior sistemas de **Ouvidoria**, por meio do contato direto em sala própria da Ouvidoria, telefone, e-mail e urna.

4. RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ **POTENCIALIDADE**: em relação ao ano de 2011, houve maior procura do usuário;
- ✓ **POTENCIALIDADE**: em relação ao ano de 2011, maior procura da comunidade quanto ao trabalho específico dos setores de **OUVIDORIA, CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO e CAP – COORDENAÇÃO DE APOIO PEDAGÓGICO AOS DOCENTES E DISCENTES**.

- ✓ **POTENCIALIDADE:** o ouvidor é o Presidente da CPA, o que facilita a compreensão e o acompanhamento dos processos, bem como de sua execução.

- ✓ **RECOMENDAÇÕES:**
 - * Sensibilizar conceitualmente a comunidade quanto ao papel da ouvidoria, bem como sobre sua importância em espaço acadêmico, como mais um dos recursos de avaliação utilizado pela CPA;
 - * Estabelecer, junto aos setores acadêmicos, com finalidade de alcançar a comunidade, as diferenças quanto à prestação de serviço da OUVIDORIA, CAP – COORDENAÇÃO DE APOIO PEDAGÓGICO AOS DOCENTES E DISCENTES E CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO;
 - * Dar atenção à comunicação estabelecida pela comunidade, encaminhando os fatos e acompanhando os processos, a fim de resolver os conflitos gerados;

5. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Ministério da Educação**. *Comissão Nacional de Avaliação*. SINAES: bases para uma nova proposta de avaliação da educação superior brasileira. Brasília, 2004.

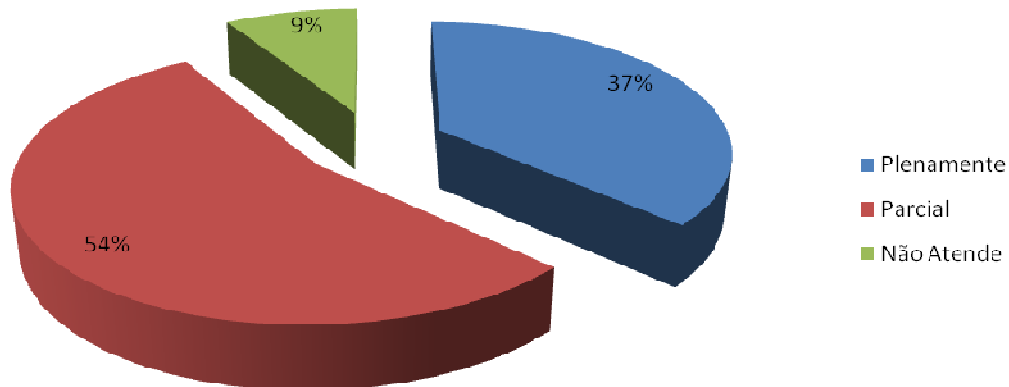
GIOLO, Jaime. "**SINAES**" intermitentes. *Avaliação (Campinas)* [online]. 2008, vol.13, n.3, pp. 851-856. ISSN 1414-4077.

INSTITUTO FLORENCE DE ENSINO SUPERIOR. *Projeto de ouvidoria*. São Luís, 2010.

ANEXO: DADOS OBTIDOS ATRAVÉS DE QUESTIONÁRIO CPA



A ouvidoria exerce suas atribuições



Segmentos de reclamações

