Relatório de Ouvidoria

IBES – Instituto Blumenauense de Ensino Superior

1º Bimestre de 2011

Janeiro a Fevereiro de 2011

Blumenau, Abril de 2011

A Ouvidoria é um elo entre a comunidade acadêmica e as instâncias administrativas da Instituição, visando agilizar e aperfeiçoar os processos internos. De forma que seu objetivo é a criação de mais um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da Instituição de Ensino.

Nesse sentido, de acordo com a Resolução 054/2009 o Regulamento da Ouvidoria do IBES/SOCIESC, seus atributos são:

I- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;

II- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;

III- Acompanhar as providências adotadas;

IV- Cobrar soluções do setor referenciado na crítica;

V- transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das áreas envolvidas;

VI- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;

VII- Propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário;

VIII- registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

IX- encaminhar, bimestralmente, ao Diretor da Instituição de Ensino, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;

X- elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

XI- manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

Sendo assim, este relatório visa à apresentação dos dados quantitativos referentes às manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Março de 2011, registradas pelo ouvidor Anselmo Medeiros. A criação deste relatório objetiva o acesso ao resumo das principais informações geradas pelo serviço de ouvidoria, bem como registro físico das mesmas.

São apresentados a seguir os gráficos referentes às informações coletadas pela Ouvidoria durante o 1º Bimestre de 2011.

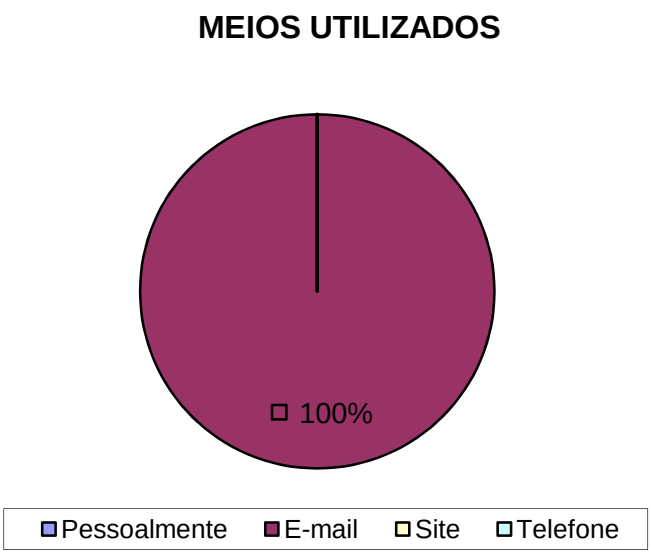

Gráfico 1 - Meios utilizados para a manifestação

De acordo com o Gráfico acima observa-se que as manifestações foram realizadas somente através de e-mail.

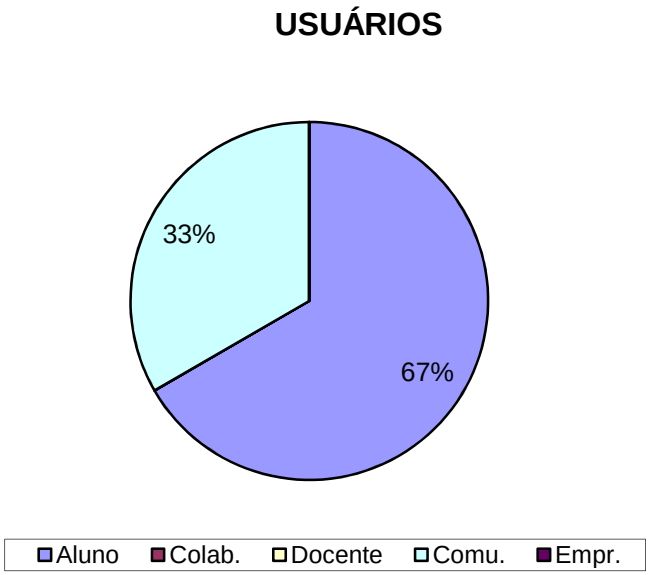

Gráfico 2 - Usuários do Serviço de Ouvidoria

Em relação aos usuários do Serviço de Ouvidoria, estes podem ser alunos, professores ou funcionários do IBES, bem como a membros da comunidade em geral. Entretanto, das pessoas que acessaram a ouvidoria nos meses de Janeiro a fevereiro de 2011, 67% são alunos e 33% são pessoas da Comunidade.

CATEGORIA DE DEMANDA

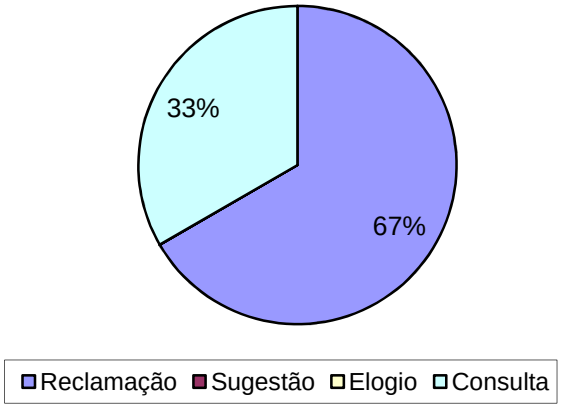

Gráfico 3 - Manifestações por Categoria de Demanda

Observa-se no gráfico 3 que das manifestações recebidas, 33% são Consultas, e 67% são reclamações, as quais foram atendidas retroalimentadas e respondidas aos reclamantes com 100% de satisfação na resposta ao reclamante.

ÁREAS ENVOLVIDAS

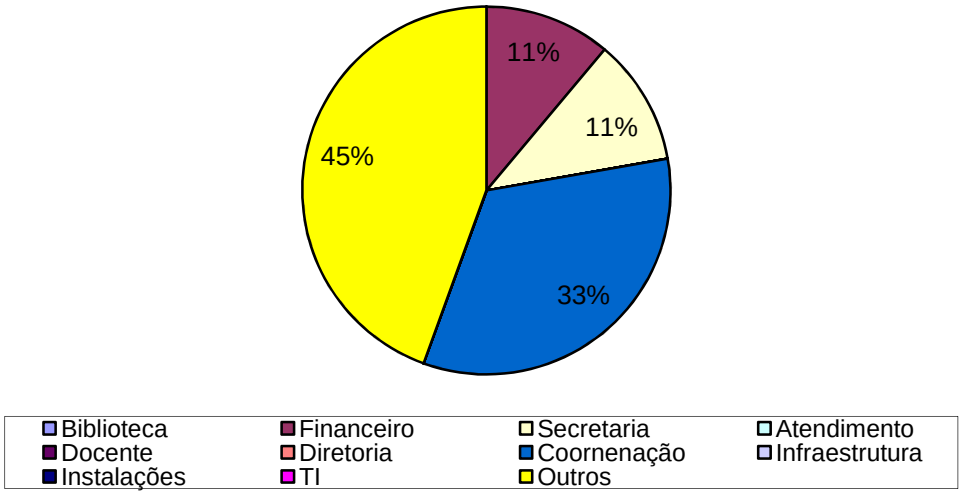

Gráfico 4 - Áreas envolvidas nas manifestações

O Gráfico 4 apresenta as áreas citadas nas manifestações registradas, 11% financeiro, 11% Secretária, 33% coordenação e 45% outros.

Todas as informações contidas neste relatório estão registradas de forma física através da RQ 0015, bem como seus resumos estão salvos em meio eletrônico na RQ 6002, sendo que os gráficos apresentados neste documento foram gerados a partir desta mesma RQ.

Anselmo Medeiros
Gerente de Departamento de Ensino