



# RELATÓRIO OUVIDORIA

**UNICIR**  
FACULDADE DO CARIRI

**SUMÉ – PB**  
**2024**



 e-MEC  
ACESSE JÁ!

Consulte aqui o cadastro  
da Instituição no Sistema  
e-MEC

 [unicir.edu.br](http://unicir.edu.br)  
 [unicir\\_oficial](https://www.instagram.com/unicir_oficial)

 83 99830-1747  
 [secretaria@unicir.edu.br](mailto:secretaria@unicir.edu.br)

## I. Introdução

A Ouvidoria é um importante serviço de relacionamento disponibilizado pela Faculdade do Cariri Paraibano (UNICIR), vinculado à Diretoria-Geral, que atua como um canal de comunicação acessível e confiável para todos os públicos de interesse da instituição. Este serviço é essencial para garantir que as demandas dos usuários sejam ouvidas, tratadas de forma imparcial e resolvidas de maneira adequada, em conformidade com os princípios éticos e normativos da instituição.

A atuação da Ouvidoria está alinhada com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), um órgão responsável pela condução dos processos de avaliação interna da UNICIR. A integração entre a Ouvidoria e a CPA fortalece os mecanismos de transparência, participação e melhoria contínua na instituição, uma vez que ambas desempenham papéis complementares na promoção da qualidade acadêmica e institucional.

## II. Objetivos da Ouvidoria:

Assegurar que todas as manifestações recebidas sejam devidamente analisadas e tratadas, garantindo um retorno adequado ao manifestante.

Proporcionar um atendimento acessível e confidencial, por meio de diferentes canais de comunicação.

Garantir a imparcialidade e igualdade nos atendimentos prestados pela instituição.

Promover o respeito e a confiança mútua entre a UNICIR e seus usuários, fortalecendo o relacionamento institucional.

## III - Composição da Ouvidoria:

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor, que também é o presidente da CPA, designado pela Diretoria-Geral, e por membros encarregados das atividades ordinárias do setor, sob a coordenação do Ouvidor. Essa estrutura organizacional visa garantir uma gestão eficiente e transparente das manifestações recebidas, promovendo a eficácia dos processos de comunicação e resolução de demandas na instituição.

A Ouvidoria da UNICIR desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, na escuta ativa dos usuários e na melhoria contínua dos serviços oferecidos pela instituição. Ao caminhar lado a lado com a CPA, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento dos processos de autoavaliação e gestão da qualidade, consolidando o compromisso da UNICIR com a excelência acadêmica e institucional.



#### IV – Canais de Atendimentos:

O manifestante também poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes mecanismos:

Telefone/fax: (83) 99134-7567

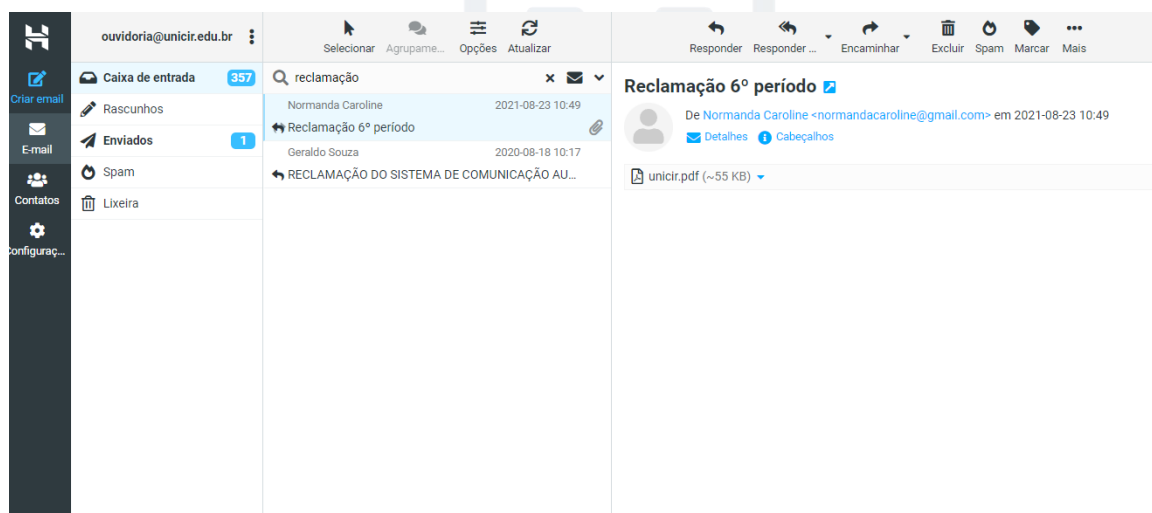
E-mail: [ouvidoria@unicir.edu.br](mailto:ouvidoria@unicir.edu.br)

Endereço:

Unicir – Faculdade do Cariri Paraiano

AS margens da BR 412 – Na saída de Sumé para Serra Branca

CEP 58560-000



FACULDADE DO CARIRI



 e-MEC  
ACESSE JÁ!

Consulte aqui o cadastro  
da Instituição no Sistema  
e-MEC

 [unicir.edu.br](http://unicir.edu.br)  
 [unicir\\_oficial](https://www.instagram.com/unicir_oficial)

 83 99830-1747  
 [secretaria@unicir.edu.br](mailto:secretaria@unicir.edu.br)

## V – Fluxograma de Atendimentos:

A Ouvidoria da UNICIR é um canal fundamental de comunicação e resolução de demandas para toda a comunidade acadêmica. Este relatório destina-se a descrever o fluxo de atendimento adotado pela Ouvidoria, delineando os passos desde o recebimento da demanda até a sua resolução e devolutiva aos envolvidos.

### Fluxo de Atendimento:

#### 1. Preenchimento do formulário QR CODE ou e-mail:

- O usuário preenche o formulário disponibilizado pela Ouvidoria, seja através do QR CODE ou por e-mail, descrevendo detalhadamente a sua demanda.

#### 2. Recebimento da demanda na Ouvidoria:

- Após o preenchimento, a demanda é recebida pela Ouvidoria, que registra as informações e atribui um número de protocolo para acompanhamento.

#### 3. Envio da demanda ao setor responsável com prazo de resposta para Ouvidoria:

- A Ouvidoria encaminha a demanda ao setor responsável pela resolução, definindo um prazo para que o mesmo forneça uma resposta.

#### 4. Análise e resposta do setor responsável:

- O setor responsável analisa a demanda recebida, busca a sua resolução e fornece uma resposta à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido.

#### 5. Resposta do setor responsável para a Ouvidoria:

- Após a análise, o setor responsável envia a resposta à Ouvidoria, informando as medidas adotadas para a resolução da demanda.

#### 6. Devolutiva da Ouvidoria ao solicitante ou representante da turma:

- Com base na resposta do setor responsável, a Ouvidoria faz a devolutiva ao solicitante (quando identificado) ou ao representante da turma, informando o desfecho da demanda.
- É importante que o usuário seja o mais específico possível e detalhe a sua demanda, especialmente em casos de anonimato, para uma melhor compreensão e resolução do problema.



Quadro:



**.Observações:**

**1. Agendamento presencial:**

- Caso julgue necessário, o usuário pode agendar um horário presencial através do e-mail: [ouvidoria@unicir.edu.br](mailto:ouvidoria@unicir.edu.br).

**2. Demandas anônimas:**

- Em casos de demandas anônimas, o setor responsável entrará em contato com a turma ou representante da turma para dar seguimento à resolução.

**3. Detalhamento da demanda:** É importante que o usuário seja o mais específico possível e detalhe a sua demanda, especialmente em casos de anonimato, para uma melhor compreensão e resolução do problema





## VI – ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS:

Este relatório apresenta o fluxo de 75 demandas recebidas pela Ouvidoria da UNICIR durante o período analisado. As demandas foram categorizadas de acordo com sua natureza e apresentadas como consultas, reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

Consultas: Das 75 demandas recebidas, 10 foram na forma de consulta. Estas consultas geralmente envolvem dúvidas ou questionamentos sobre procedimentos, normas ou informações específicas da instituição. As consultas são encaminhadas aos setores responsáveis para fornecer respostas claras e precisas aos demandantes. Após a análise e obtenção das respostas adequadas, a Ouvidoria realiza a devolutiva aos solicitantes.

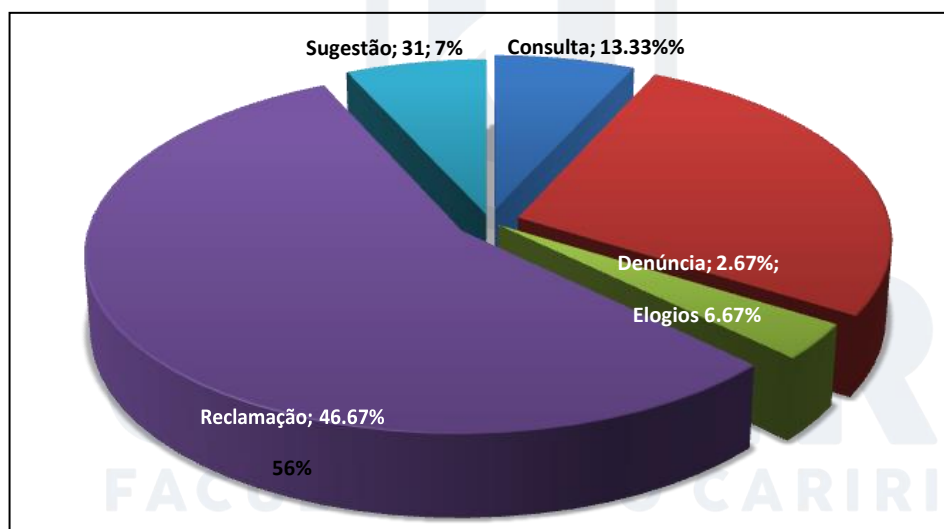


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria

Consultas: Das 75 demandas recebidas, 13,33% foram na forma de consulta. Estas consultas geralmente envolvem dúvidas ou questionamentos sobre procedimentos, normas ou informações específicas da instituição. As consultas são encaminhadas aos setores responsáveis para fornecer respostas claras e precisas aos demandantes. Após a análise e obtenção das respostas adequadas, a Ouvidoria realiza a devolutiva aos solicitantes.



**Reclamações:** A maior parte das demandas, totalizando 46,6%, foram registradas como reclamações. Estas envolvem manifestações de insatisfação, problemas ou dificuldades enfrentadas pelos membros da comunidade universitária em relação aos serviços, processos ou experiências na instituição. As reclamações são encaminhadas aos setores competentes para análise e resolução dos problemas relatados. A Ouvidoria acompanha de perto o progresso das resoluções e garante a devolutiva aos reclamantes.

**Denúncias:** 2,6% foram registradas na forma de denúncia. Estas geralmente dizem respeito a irregularidades, violações de normas ou condutas antiéticas observadas dentro da instituição. As denúncias são tratadas com confidencialidade e encaminhadas para investigação e providências adequadas pelos órgãos competentes da UNICIR.

**Elogios:** 6,5% demandas foram recebidas como elogios. Estas expressam reconhecimento, satisfação ou apreciação por serviços, atitudes ou experiências positivas vivenciadas na instituição. Os elogios são importantes para motivar e reconhecer o trabalho bem realizado pelos colaboradores da UNICIR. Eles são compartilhados com os setores envolvidos para incentivar a manutenção de práticas positivas.

**Sugestões:** 31,7% das demandas foram apresentadas na forma de sugestões. Estas consistem em propostas, ideias ou recomendações para melhorias, inovações ou novas iniciativas que possam contribuir para o aprimoramento dos serviços e processos da instituição. As sugestões são avaliadas pela Ouvidoria e encaminhadas aos setores competentes para análise e possível implementação.

Este relatório reflete a diversidade de demandas recebidas pela Ouvidoria da UNICIR e demonstra o compromisso da instituição em garantir um ambiente de escuta, transparência e resolução eficaz de questões levantadas pela comunidade universitária.



Tabela 1 Síntese dos tipos de manifestações registradas por categoria de manifestante

<b>Categoria de manifestante</b>	<b>Consulta</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Sugestão</b>
Anônimo	-	.	-	-	-
Discente	5	2	2	31	5
Docente	-	-	2	2	4
Sem vínculo	-	-	-	-	-
Técnico Administrativo	-	-	1	2	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>10</b>

## VII – Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações:

Na Ouvidoria da UNICIR, garantimos que todas as manifestações recebidas sejam tratadas com a devida atenção e prioridade. Para assegurar uma resposta ágil e eficiente às demandas dos usuários, estabelecemos um prazo máximo de 7 dias para que os dirigentes responsáveis providenciem uma resposta completa e satisfatória.

É importante ressaltar que todos os dirigentes estão plenamente cientes da importância de cumprir com os prazos estipulados, visando garantir a transparência, a confiabilidade e a efetividade do processo de atendimento da Ouvidoria. Dessa forma, estamos comprometidos em garantir que todas as demandas sejam devidamente atendidas no prazo estabelecido, demonstrando nosso compromisso com a excelência no serviço prestado aos membros da comunidade acadêmica. Nossos usuários podem confiar que suas manifestações serão tratadas com a máxima diligência e que receberão uma resposta oportuna e completa dentro do prazo estipulado. Essa prática reflete nosso comprometimento com a transparência, a ética e a qualidade no atendimento aos membros da comunidade universitária da UNICIR..





## VIII- CONCLUSÃO:

O presente relatório de fluxo de demandas da Ouvidoria da UNICIR demonstra o compromisso da instituição em garantir um canal eficaz de comunicação e resolução de questões apresentadas pela comunidade acadêmica. Através do acompanhamento detalhado do processo de atendimento, podemos constatar a dedicação em assegurar que todas as demandas recebidas sejam devidamente encaminhadas e tratadas, promovendo transparência e respeito aos direitos dos usuários.

Observou-se que, embora a Ouvidoria esteja disponível para receber diferentes tipos de demandas, a procura ainda é relativamente baixa em comparação com outros canais de comunicação, como o questionário da Comissão Própria de Avaliação (CPA). Essa baixa procura sugere a necessidade de uma maior divulgação e conscientização sobre a existência e a importância da Ouvidoria como um meio complementar e eficaz de resolução de problemas e manifestação de opiniões.

Diante do exposto, algumas perspectivas futuras e ajustes podem ser considerados para fortalecer o papel e a eficiência da Ouvidoria. Campanhas de Sensibilização e Divulgação: Promover campanhas de sensibilização para conscientizar a comunidade acadêmica sobre a importância da Ouvidoria como um canal confiável e eficiente para o tratamento de demandas.

Aprimoramento dos Canais de Comunicação: Investir na melhoria e diversificação dos canais de comunicação da Ouvidoria, buscando torná-la mais acessível e conhecida pela comunidade acadêmica. Com essas iniciativas, a Ouvidoria da UNICIR poderá fortalecer seu papel como um importante instrumento de gestão participativa e democrática, contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade acadêmica e institucional.

