



CENTRO UNIVERSITÁRIO
Fundação Santo André

**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DO CENTRO
UNIVERSITÁRIO FUNDAÇÃO SANTO ANDRÉ
DURANTE O ANO DE 2021**



Prof. Me. Juliana Pereira

Ouvidora

Portaria da Reitoria nº 088/19

Santo André
Dezembro de 2021

SUMÁRIO

1. AGRADECIMENTOS.....	3
2. APRESENTAÇÃO.....	4
3. REGULAMENTO INTERNO.....	5
4.EQUIPE.....	6
5. AÇÕES.....	7
5.1. Reclame Aqui.....	7
5.2. CONSUMIDOR.GOV.....	8
6. DADOS ESTATÍSTICOS.....	9
6.1. Demandas por mês.....	9
6.2. Demandas por setor.....	9
7. CONCLUSÃO.....	11

1. AGRADECIMENTOS

Ao Reitor da FSA, Prof. Dr. Rodrigo Cutri por acreditar na seriedade de nosso trabalho e por nos incentivar a cada momento. Ao Pró-Reitor de Graduação Prof. Dr. Roberto Sallai pela parceria.

Aos diretores das unidades, chefes dos diversos setores e departamentos, parceiros de trabalho, na sua presteza e rapidez em nos ajudar a resolver as demandas recebidas.

A todos os usuários, os quais vêm demonstrando confiança e entendimento do importante papel da ouvidoria da FSA, trazendo demandas e apresentando manifestações.

2. APRESENTAÇÃO

O relatório das atividades desenvolvidas pela ouvidoria da FSA tem como objetivo apresentar as ações realizadas em 2021.

A Ouvidoria continua trabalhando para consolidar sua atuação como instrumento de gestão, a fim de promover a transparência dos processos administrativos e estimular a participação mais efetiva de nossa comunidade.

Os números demonstraram possibilidades e necessidades de melhorias em alguns setores e unidades.

3. REGULAMENTO INTERNO

O Conselho Diretor em reunião de 07/04/2015 deliberou e aprovou o Regulamento da Ouvidoria da Fundação Santo André e a Resolução nº 10960/2015 autorizou a estrutura organizacional e fundacional.

Posteriormente, Resolução do Conselho Diretor nº 032/16 aprovou a suspensão das atividades da Ouvidoria, até o término da gestão diante da situação financeira da instituição.

A Portaria da Presidência nº 088/19 nomeou a partir de 21/03/2019 a Professora Juliana Vieira Pereira como Ouvidoria e as atividades foram retomadas.

A Ouvidoria da FSA é vinculada administrativamente à Presidência, contudo resguarda sua independência com o dever de dar transparência e credibilidade a este canal de comunicação entre a comunidade interna e externa.

Por meio de seu regulamento, foi normatizada a estrutura funcional, os requisitos do (a) ouvidor (a), suas competências, prazos a serem observados pelas áreas acadêmicas e administrativas para entendimento às demandas encaminhadas e as formas como serão tratadas as demandas recebidas.

4. EQUIPE

-Ouvidora: Prof.^a Juliana Vieira Pereira- Funcionária da FSA desde abril de 2018, escolhida e nomeada pelo presidente da FSA, por meio da portaria da Reitoria nº 088/19. O cargo é de confiança e pode ser destituído *ad nutum* pela Presidência.

Todas as manifestações recebidas são analisadas, dando ciência de recebimento ao manifestante e encaminhada aos setores responsáveis dentro da instituição para que sejam tomadas as providências.

O encaminhamento é sistemático e feito, assim que recebemos um retorno das providências tomadas ou da orientação recebida para o mesmo.

5. AÇÕES



5.1. Reclame Aqui

A Ouvidoria é responsável pela administração das reclamações no site Reclame Aqui.

O Reclame Aqui é um site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. Sob o controle do holding Óbvio Brasil, o site oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem às mesmas.

No ano de 2021 houve nove reclamações e todas elas foram respondidas. Apenas duas foram avaliadas pelo consumidor, sendo uma positiva e outra negativa.

Atualmente, nosso índice é de 100% de reclamações respondidas.



Sobre a ausência do índice de reclamação, insta esclarecer que, segundo as regras do site, existe todo um processo e vários fatores que são considerados pelo Reclame Aqui para a realização do cálculo de reputação das empresas. Quase todos os índices considerados, com exceção do percentual de reclamações respondidas, dependem da avaliação dos próprios consumidores. Por isso, quando uma empresa não tem pelo menos 10 reclamações avaliadas, ela fica “sem índice”, já que ainda não temos conteúdo suficiente para calcular uma reputação.

Insta esclarecer sobre as oito reclamações do ano de 2021.

1. Cobranças indevidas;
2. Insatisfação com relação às matérias iniciais de engenharia: a aluna entendeu e avaliou bem a faculdade;
3. Não consigo me formar por erro da Fundação: foi esclarecido à aluna que deveria comparecer na SGA para regularização da vida acadêmica, bem como cursar as matérias pendentes. De modo que não houve erro da Fundação, nesse caso;
4. Mensalidade: aluna reclama que efetuou o pagamento da mensalidade com cartão de crédito e que o mesmo não foi processado por culpa da Instituição, requerendo o pagamento com o desconto, mesmo fora do prazo;
5. Reclamou da DP online sem material de estudo;
6. Reclamou da falta de entrega do certificado;
7. Reclamou por não conseguir fazer a matrícula devido a inadimplência;
8. Finalização de DP.

5.2 Adesão ao CONSUMIDOR.GOV

O CONSUMIDOR.GOV é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON - do Ministério da Justiça, PROCON, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, essa ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada. Atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

O termo de adesão foi firmado em 02/09/2019 e a responsabilidade pela administração das reclamações é da Ouvidoria.

Ressaltamos a importância da participação voluntária do CUFSA na plataforma para a imagem e confiança da instituição perante os consumidores.

Pela Plataforma Consumidor.Gov, foram registradas quatro reclamações no site no ano de 2021, sendo que três foram canceladas, por terem sido enviadas equivocadamente para esta instituição. Os próprios consumidores realizaram o cancelamento da reclamação. Em todos os casos, foi realizado contato telefônico com consumidor.

Dessa forma, apenas uma reclamação foi direcionada corretamente para o Centro Universitário. O aluno requereu redução do valor da mensalidade, tendo em vista que na pandemia as aulas estão sendo ministradas, remotamente. O aluno foi devidamente informado sobre a impossibilidade da redução.

6. DADOS ESTATÍSTICOS

No ano de 2021, foram recebidos e acompanhados 137 requerimentos, sugestões, informações e elogios. As tabelas e gráficos a seguir permitem visualizar a quantidade de demandas recebidas em cada mês do período.

6.1. Demandas por mês

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
4	18	22	7	11	10	10	17	11	9	11	9

6.2. Demandas por setor

ÁREA	QUANTIDADE
ARRECADAÇÃO E BOLSAS	32
COBRANÇA	2
COMUNICAÇÃO	8
CONCURSOS	4
COORDENAÇÃO ARQUITETURA	2
COORDENAÇÃO CURSOS TECNOLOGIA	1
COORDENAÇÃO DIREITO	2
COORDENAÇÃO ENGENHARIAS E ARQUITETURA	6
COORDENAÇÃO ESTÁGIOS	5
COORDENAÇÃO PSICOLOGIA	2
COORDENAÇÃO TECNOLOGIA	6
INFORMAÇÃO	4
NEAD	6
ORGANIZAÇÃO ENEM	1
RH	1
SGA	39
SUORTE	11
UNIVERSIDADE GERAL/ELOGIO	1
COORDENAÇÃO DE ÁREA E ENGENHARIAS E ARQUITETURA	1
COORDENAÇÃO LETRAS	2
JURÍDICO	1
COORDENAÇÃO GESTÃO	2
Total Geral	139

Observação: Neste ano houve um aumento das reclamações no setor de Arrecadação e Bolsas, pois com a pandemia, o requerimento principal dos alunos foi o pedido de redução no valor das mensalidades, tendo em vista que as aulas foram ministradas de forma remota e não presencialmente.

7. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da FSA tem atuado de forma autônoma, transparente e independente, tendo garantido o direito ao sigilo do manifestante, quando solicitado e/ou necessário, e o direito a uma resposta, o que nem sempre significa resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões recebidas.

A Ouvidoria é o espaço de acolhimento para receber, entender, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as **sugestões, reclamações, críticas e elogios**, cujo objetivo é buscar soluções para as demandas apresentadas com todos os demais Setores/Unidades da FSA, vislumbrando a rapidez dos processos, sempre que possível e o aprimoramento da prestação do serviço e do relacionamento de nossa Instituição.

A título de melhoria da comunicação em nosso site, sugiro a inclusão de um vídeo animado sobre o funcionamento da Ouvidoria, da necessidade de recebermos qualquer reclamação via formulário, que esse departamento está em segunda instância, podendo atender as demandas, após a procura pelo departamento relacionado à sua questão. E, nesse sentido, ainda, facilitando ainda mais a busca do aluno ao departamento responsável por sua solicitação/reclamação e ainda, agilizando o processo do retorno com a solução analisada, inserir o contato de e-mail de todos esses departamentos com uma breve explicação sobre cada um, como por exemplo: Arrecadação e Bolsas/Financeiro (solicitação de bolsas e assuntos relacionados – questões de ordem financeira, como boletos etc) – Secretaria Geral – Jurídico – Coordenação de Cursos (todos) – Coordenação de Estágios – Comunicação – Suporte – NEAD – Concursos e outros. O resultado disso implicaria em parte da excelência no atendimento ao nosso aluno e inclusive ao público externo que também nos procura, demonstrando a preocupação da Instituição com o atendimento em geral.

Os setores têm colaborado com as respostas dentro dos prazos solicitados, com raras exceções.

É o Relatório.

Santo André, 30 de dezembro de 2021.



Prof. Me. Juliana Vieira Pereira
Ouvidora FSA