

1º RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA DOM ALBERTO 2019

A Ouvidoria do Centro Educacional Dom Alberto atua, fundamentalmente, no processo de comunicação entre as comunidade externa e interna, com toda a comunidade acadêmica, de modo que as manifestações decorrentes provoquem melhorias e ou revisões nas atividades desenvolvidas e na gestão da instituição.

O presente relatório informa as demandas recebidas pela Ouvidoria durante o 1º bimestre, nos meses de janeiro e fevereiro de 2019, onde foram registradas 6 (seis) manifestações. As mensagens foram recebidas, encaminhadas aos responsáveis e devidamente respondidas.

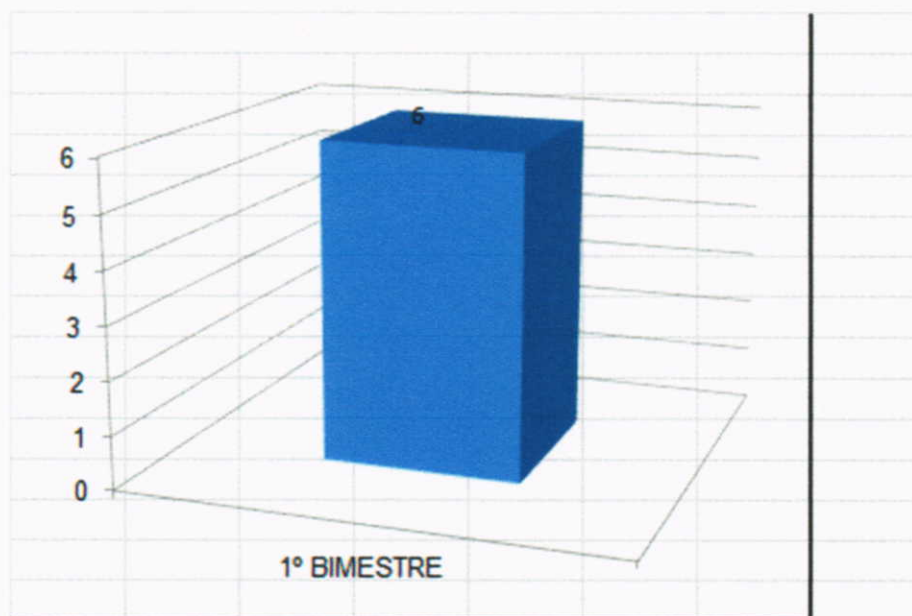


Figura 1 - Registro bimestral de demandas recebidas em 2019.

Conforme pode ser verificado no gráfico da figura 2, no mês de janeiro houve registro de 2 (dois) protocolos recebidos pela Ouvidoria. Já em fevereiro ocorreram 6 (seis) manifestações.

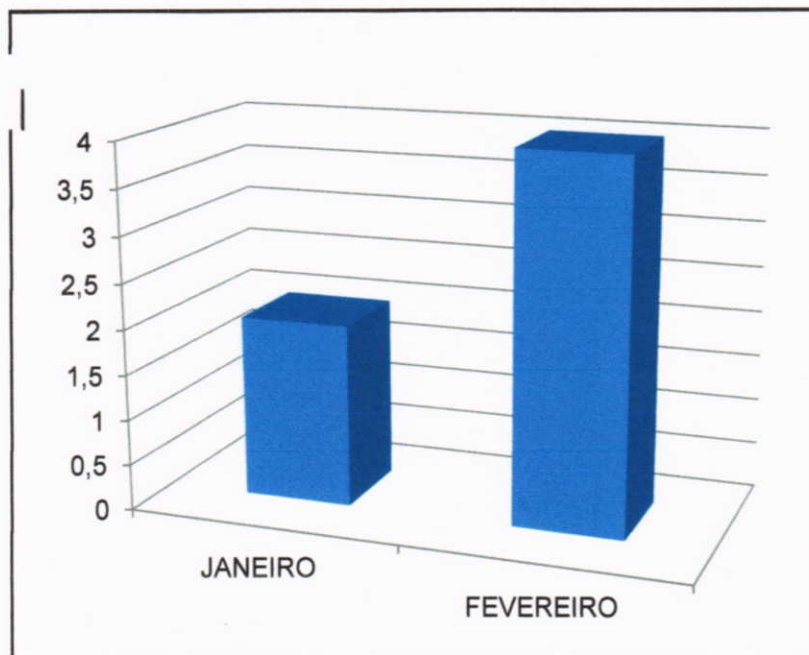


Figura 2 - Registro mensal de demandas recebidas em 2019.

Quanto ao tipo de demanda do janeiro, conforme mostra a figura 3, ocorreram:

- 2 (duas) reclamações

No mês de fevereiro, conforme mostra a figura 3, ocorreram:

- 1 (um) elogios
- 3 (três) reclamações

Ao total no 1º bimestre ocorreram: 1 (um) elogio, e 5 (cinco) reclamações.

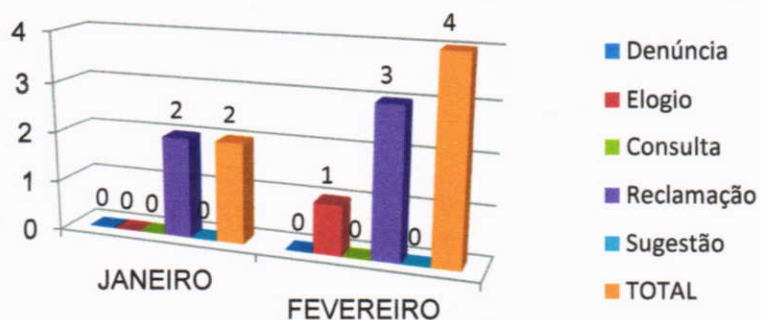




Figura 3 - Demandas de acordo com a sua categoria

Através das mensagens recebidas, o processamento tem sido conduzido aos representantes de cada setor da Dom Alberto. Do mesmo modo, as coordenações de cursos de graduação e direção recebem as informações da Ouvidoria e realizam atendimento das solicitações pessoalmente ou por meio eletrônico.

A cada início de bimestre a Ouvidoria elabora o relatório e busca intensificar sua divulgação entre os acadêmicos, docentes, comunidade e corpo técnico-administrativo. Semestralmente realiza a divulgação dos resultados, juntamente com a apresentação dos resultados da Comissão Própria de Avaliação (CPA).

Santa Cruz do Sul, 06 de março de 2019.

2º RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA DOM ALBERTO 2019

A Ouvidoria do Centro Educacional Dom Alberto atua, fundamentalmente, no processo de comunicação entre a comunidade externa e interna, com toda a comunidade acadêmica, de modo que as manifestações decorrentes provoquem melhorias e ou revisões nas atividades desenvolvidas e na gestão da instituição.

O presente relatório informa as demandas recebidas pela Ouvidoria durante o 2º bimestre, nos meses de março e abril de 2019, onde foram registradas 17 (dezesete) manifestações. As mensagens foram recebidas, encaminhadas aos responsáveis e devidamente respondidas.

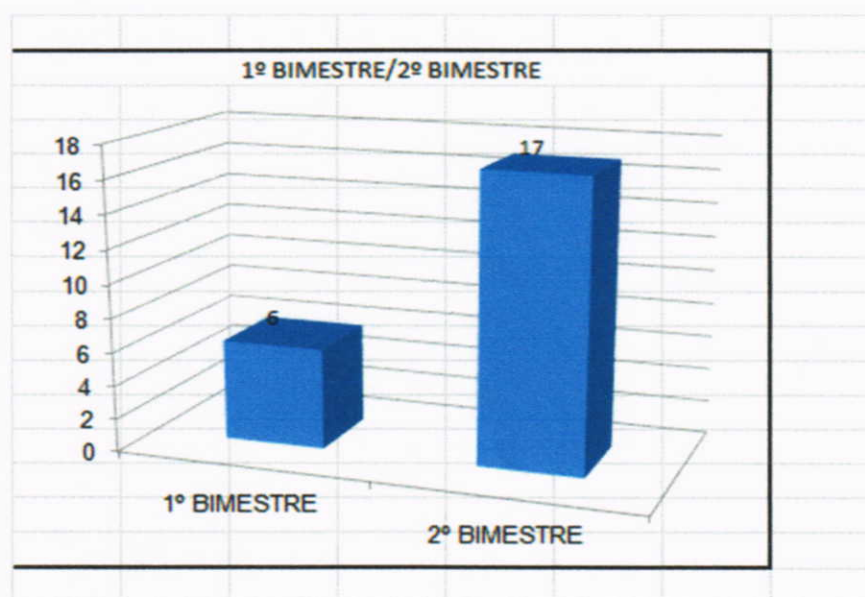


Figura 1 - Registro bimestral de demandas recebidas em 2019.

Conforme pode ser verificado no gráfico da figura 2, no mês de março houve registro de 11 (onze) protocolos recebidos pela Ouvidoria. Já em abril ocorreram 7 (sete) manifestações.

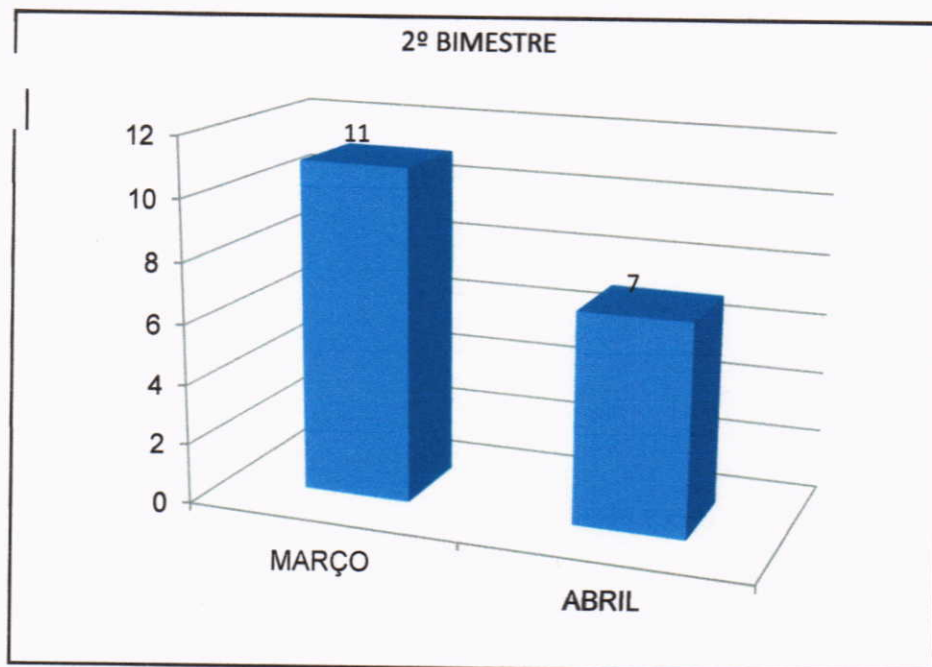


Figura 2 - Registro mensal de demandas recebidas em 2019.

Quanto ao tipo de demanda do março, conforme mostra a figura 3, ocorreram:

- 10 (dez) reclamações
- 1 (um) sugestão

No mês de abril, conforme mostra a figura 3, ocorreram:

- 4 (elogio) elogios
- 3 (três) reclamações

Ao total no 2º bimestre ocorreram: 4 (quatro) elogios, e 13 (treze) reclamações e 1 (um) sugestão.

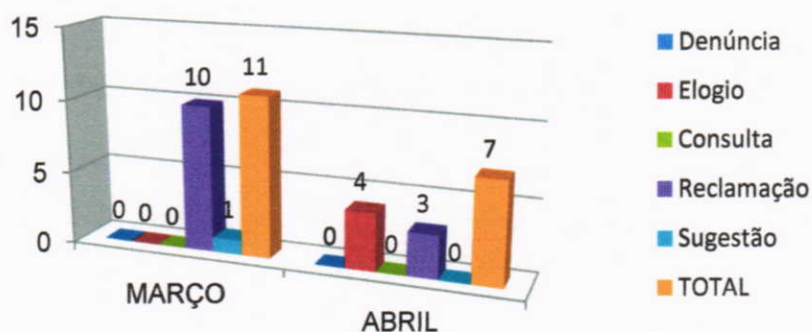


Figura 3 - Demandas de acordo com a sua categoria

Através das mensagens recebidas, o processamento tem sido conduzido aos representantes de cada setor da Dom Alberto. Do mesmo modo, as coordenações de cursos de graduação e direção recebem as informações da Ouvidoria e realizam atendimento das solicitações pessoalmente ou por meio eletrônico.

A cada início de bimestre a Ouvidoria elabora o relatório e busca intensificar sua divulgação entre os acadêmicos, docentes, comunidade e corpo técnico-administrativo. Semestralmente realiza a divulgação dos resultados, juntamente com a apresentação dos resultados da Comissão Própria de Avaliação (CPA).

Santa Cruz do Sul, 09 de maio de 2019.