FIP
CAMPINA GRANDE

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FIP – CAMPINA GRANDE

2025.2



NÚCLEO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIA

Documento apresentado à Direção da FIP Campina Grande para apreciação do Relatório Semestral de Atividades da Coordenação Institucional Ouvidoria, referente ao segundo semestre de 2025.1, sob coordenação da professora: Liélia B. Oliveira.

CAMPINA GRANDE

2025.2

IDENTIFICAÇÃO
Coordenação: Ouvidoria
Coordenador: Liélia Barbosa Oliveira
Período de atividades à frente da coordenação:
Semestre letivo objeto de análise: 2025.2
APRESENTAÇÃO
Objetivos: Apresentar as atividades desenvolvidas no semestre 2025.2 para o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).
Horário de atendimento: Quinta-feira (Tarde: 13h às 16h) - (Noite: 20h às 22h)
Metodologia de atendimento: os atendimentos foram via e-mail e presenciais.
Estrutura física: sala da Ouvidoria
ATIVIDADES REALIZADAS NO SEMESTRE LETIVO 2026.1

Recepção de servidores, docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa, para solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da faculdade para conhecimento e providências, quando necessário

Canais de acesso:
E-mail: ouvidoria@fipcg.fiponline.edu.br
Site: https://fiponline.edu.br/ouvidoria

Foi realizado o acompanhamento de todos os canais de acesso. De modo geral, as questões surgentes no setor foram encaminhadas e foram solucionadas ou estão em processo de resolutividade. Por se tratarem de manifestações de caráter sigiloso, os motivos dos atendimentos e demais informações que possam identificar os envolvidos não serão divulgados, em respeito à confidencialidade e à proteção dos dados.

Atendimentos:

Comunidade externa: 2

Alunos(as): 11

Colaboradores: 3

Total de Atendimentos: 16

CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES PLANEJADAS
Em relação ao planejamento estratégico: SIM
Em relação ao calendário semestral: SIM
PONTOS POSITIVOS
As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram resolvidas de forma eficiente e integrada em conjunto com os setores e coordenações responsáveis, garantindo o envio dos devidos direcionamentos dentro de um prazo adequado. Essa boa colaboração intersetorial foi fundamental para agilizar o tratamento das solicitações e assegurar um atendimento cada vez mais eficaz e resolutivo aos usuários.
PONTOS NEGATIVOS
Otimização da infraestrutura física e logística do espaço de acolhimento de solicitações, visando também à adequação do sistema de arquivamento.
DIFICULDADES ENFRENTADAS
Demora em algumas respostas por parte de outros setores.
SUGESTÕES
Modernizar a infraestrutura e os processos de arquivamento, combinando a reorganização dos documentos físicos com o fortalecimento da digitalização do acervo.
SOLICITAÇÕES
Nenhuma solicitação para o momento.

Campina Grande, 23 de dezembro de 2025.

Líélia Barbosa Oliveira

Líélia Barbosa Oliveira
OUVIDORA UNIFIP CG