# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

# FIP – CAMPINA GRANDE

## 2026.1



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 2026.1, sob coordenação do professor: Jakson Luis Galdino Dourado.

CAMPINA GRANDE

2026.1

| IDENTIFICAÇÃO |
| --- |
| Coordenação: Ouvidoria |
| Coordenador: Jakson Luis Galdino Dourado |
| Período de atividades à frente da coordenação: nomeação para o núcleo em maio de 2026 |
| Semestre letivo objeto de análise: 2026.1 |
| **APRESENTAÇÃO** |
| Objetivos: Apresentar as atividades desenvolvidas no semestre 2026.1 para o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). |
| Horário de atendimento: Segunda-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:** 1

**Alunos(as):** 7

**Colaboradores:** 3

**Total de Atendimentos:** 11

| 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 em conjunto com os setores/coordenações, com os encaminhamentos realizados dentro de um prazo adequado.<br>• Houve boa colaboração entre os setores envolvidos, o que contribuiu para a solução das solicitações e para um atendimento mais eficiente aos usuários. |
| **PONTOS NEGATIVOS** |
| • Observou-se a necessidade de fortalecer a divulgação dos canais da Ouvidoria, para que mais usuários conheçam e utilizem esse serviço.<br>• Também é importante manter o acompanhamento contínuo dos prazos e dos encaminhamentos, buscando aperfeiçoar cada vez mais a qualidade do atendimento. |
| **DIFICULDADES ENFRENTADAS** |
| • Pouco tempo disponível para a transição das atividades, o que exigiu adaptação rápida aos processos e rotinas do setor. |
| **SUGESTÕES** |
| • Fortalecer o papel desenvolvido pela Ouvidoria dentro da IES.<br>• Criação de um espaço específico no acesso administrativo, facilitando o gerenciamento e o acompanhamento das manifestações. |
| **SOLICITAÇÕES** |
| Nenhuma solicitação para o momento. |

Campina Grande, 30 de junho de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
JAKSON LUIS GALDINO DOURADO
Data: 01/07/2026 00:06:48-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Jakson Luis Galdino Dourado
**OUVIDOR UNIFIP CG**