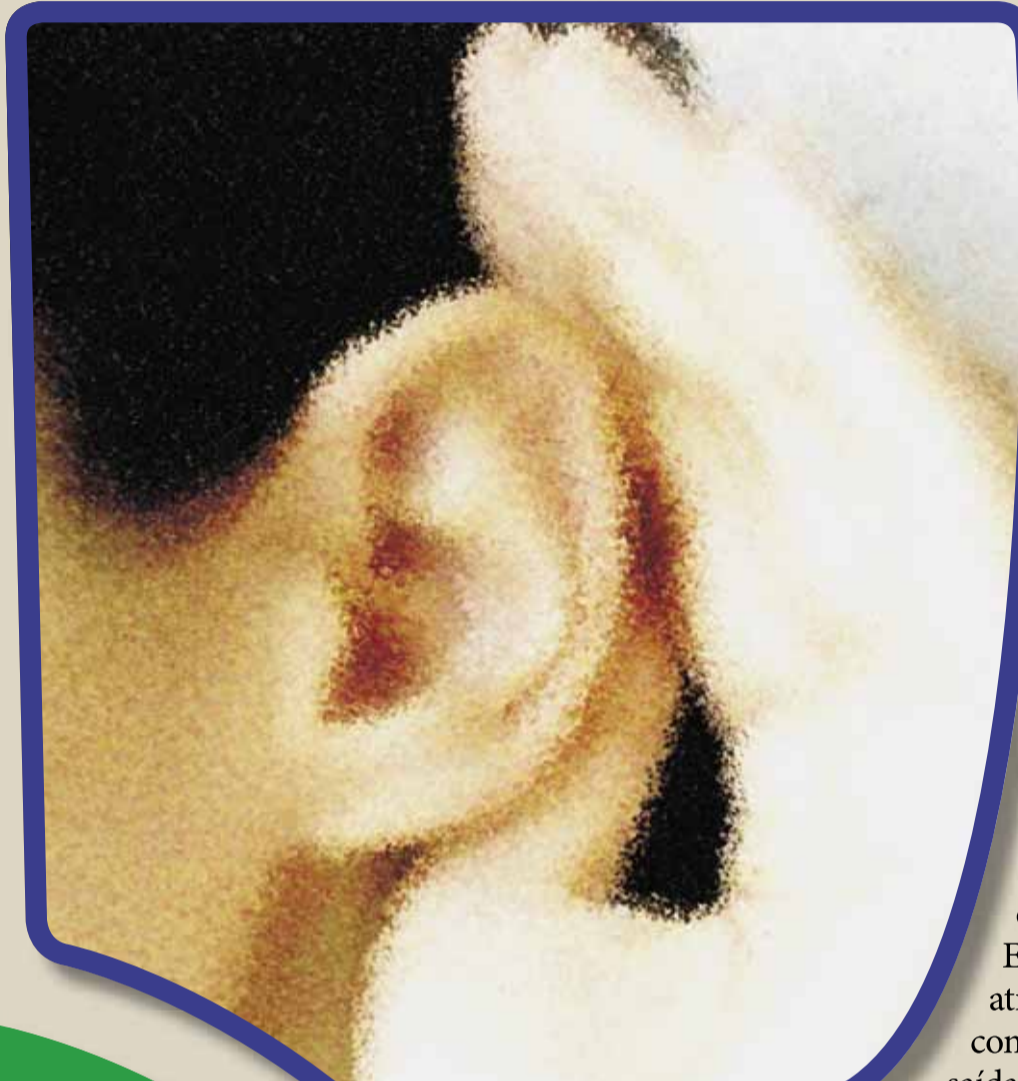


## IPA quer ouvir a sua opinião

O Centro Universitário Metodista IPA possui o serviço de Ouvidoria que é um canal de comunicação da Instituição com a comunidade. Surgiu em 2003, através da reformulação do site para tornar-se um portal mais acessível e com maiores ferramentas.

A ouvidoria do IPA é o órgão responsável pelo controle de qualidade dos serviços oferecidos. Por mês, recebe, em média, mil e-mails. Encaminha as mensagens aos setores responsáveis, aguarda o retorno e responde ao manifestante. Através desse canal, a Instituição tem como saber o que pode ser melhorado. A ouvidoria está aberta para reclamações, elogios, sugestões e críticas. Para tanto, é necessário que você se identifique, deixando o seu telefone e e-mail, respondendo corretamente o formulário que



está no site [www.ipametodista.edu.br](http://www.ipametodista.edu.br). O seu nome não será divulgado, pois a Instituição garante sigilo absoluto. Não existe filtro para as mensagens, no entanto anônimas e com palavras grosseiras são descartadas no ato.

“A ouvidoria serve como uma leitura de como as pessoas estão percebendo a Instituição”, ressalta a Coordenadora do Curso de Jornalismo, Laura Glüer, responsável pela implantação da Ouvidoria na Instituição. Lembrando que esse serviço não tem pretensão de resolver todos os problemas, mas, com certeza, ajudará a encontrar uma solução. Segundo Glüer, a ouvidoria não é “resolvedoria”, mas funciona. Ela cita dois benefícios realizados através de manifestações à Ouvidoria, como, por exemplo, o bicicletário e a saída de um ônibus do IPA para levar estudantes para a cidade de Alvorada.



## Ouvidoria do IPA é pouco usada

O serviço de Ouvidoria do IPA recebe um número maior de reclamações do que elogios ou sugestões, ressalta a Coordenadora. No semestre passado a estudante do curso Letras-Ingês (6 semestre), Albertina Gliary, enviou no mínimo três mensagens para fazer uma reclamação. Segundo ela, “a ouvidoria é o que ouve e não o que faz, e parece que as respostas são automáticas”. Porém, há

casos que entraram em contato para elogiar o atendimento de algum funcionário e sugerir serviços.

No entanto, foi realizada uma pesquisa com 113 alunos do IPA para saber se conhecem ou não esse serviço. A pesquisa mostrou que os estudantes não utilizam esse recurso para uma reclamação ou elogio, vão direto à coordenação do seu curso, pois a resposta é mais rápida.

Confira o gráfico ao lado com os dados relacionados com esses fatores.