

Período de realização	Temas de ação	Demandas	Solução CPA	Status
1º/2º semestres 2022	Segurança	Alunos preocupados com a segurança nos Campi, solicitando melhor controle de acesso	<ul style="list-style-type: none"> Levantamento de situação nos Campi com os diretores. Reuniões com diretores de campi, gestores de departamentos (comunicação, vestibular, segurança), reitoria e ouvidoria para o levantamento de soluções. Implantação de controle de acesso para visitantes, obrigatoriedade e monitoramento do acesso via APP e carteirinha de estudantes e na falta de documentação é aceito o comprovante de solicitação de 2ª via de carteirinha emitido pelo departamento responsável. 	Concluído
	Ética	Alunos com observações sobre condutas de alguns docentes	<ul style="list-style-type: none"> Ação imediata de orientação com gestores relacionados as reclamações. Direcionamento de problema para reitoria e orientação para formação de Comitê de Ética (com representantes de diversos setores da USCS). Produção de Código de Ética e Conduta pelo Comitê de Ética da USCS. 	Concluído
			<ul style="list-style-type: none"> Comparação do Código de Ética e Conduta da USCS com o da prefeitura de São Caetano do Sul e ajustes para adequação e posterior aprovação (fase em andamento). 	Em andamento
	Suporte	Alunos solicitando informações sobre o curso e a USCS	<ul style="list-style-type: none"> Formação de equipe para atualização do Guia do Estudante. Reuniões com gestores de departamentos e de cursos de graduação, com diretores de campus e reitoria para levantamento de informações, atualização e correção das informações existentes no Guia do Estudante. 	Concluído
			<ul style="list-style-type: none"> Redação do texto final (com as devolutivas de cada departamento) para posterior aprovação (reitoria e CONSEPE) e diagramação, distribuição e publicação pela comunicação e marketing (em andamento). 	Em andamento
	Aulas	Alunos do curso de ADS com solicitando esclarecimentos sobre conteúdo de aulas em EAD	<ul style="list-style-type: none"> Levantamento junto à gestão do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas e de EAD do conteúdo questionado pelos estudantes. Reunião junto à Pró-Reitoria de Inovação em Ensino e gestão de EAD para solução do problema. Oferecimento de aulas de reforço aos alunos do curso. 	Concluído
Ouvidoria	Ação preventiva de reestruturação da Ouvidoria USCS	<ul style="list-style-type: none"> Ampliação da quantidade de funcionários envolvidos na ouvidoria. Ampliação do público atendido, além de alunos, ex-alunos, funcionários e comunidade externa. Reestruturação de ações da ouvidoria, ao invés de apenas direcionar as reclamações para resolução nos departamentos responsáveis, focar na solução da base do problema. Melhora de índice do “Reclame Aqui”, subiu da categoria “regular” para “ótimo”. 	Concluído	

