

## **RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

### **ATIVIDADES**

**1º e 2º SEMESTRE DE 2012.**

**A ouvidoria, com seu compromisso de preservar o sigilo e o direito ao posicionamento crítico na FAHOR, realizou cerca de 141 atendimentos via e-mail, atendimento individual para acadêmicos e grupos de acadêmicos, algumas inserções em salas de aulas para esclarecimentos, igualmente foram realizadas reuniões com as coordenações e a direção no segundo semestre de 2011.**

**Os atendimentos via e-mail podem ser divididos em três grupos;**

- Comunicação externa (sugestões e informações) totalizando 34% dos atendimentos.**
- Reivindicação (portal, infraestrutura, docentes) totalizando 61% dos atendimentos.**
- Apreciação (infraestrutura, intervalo cultural, acompanhamento) totalizando 5% dos atendimentos.**

**Dentre as reivindicações, a grande maioria foi resolvida, ou seja, encaminhadas às pessoas responsáveis, que analisaram a reivindicação solucionando-a quando possível e respondendo à solicitação quando inviável no momento.**

No início de cada semestre, a ouvidoria se propôs a esclarecer a função e objetivo da mesma para os acadêmicos, como também, facilitar o diálogo com os acadêmicos resultando na diminuição de reivindicações através dos e-mails e, assim, evitando a propagação de insatisfações. Um fator positivo foi o aumento da utilização da ouvidoria para informação sobre os cursos na FAHOR.

Um fator positivo foi o aumento da procura pessoal da ouvidoria pelos acadêmicos, docentes e funcionários em busca de resolução de problemas, conflitos e dificuldades encontradas na FAHOR.

Uma ação contínua da ouvidoria foi o trabalho de conscientização dos acadêmicos em relação à mentalidade crítica e à depreciação.

Para informações detalhadas, pode-se entrar em contato com a ouvidoria pessoalmente.

**Olmiro Ribeiro Junior – ouvidor da FAHOR**