

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

ATIVIDADES

1º e 2º SEMESTRE DE 2014.

A ouvidoria, com seu compromisso de preservar o sigilo e o direito ao posicionamento crítico na FAHOR, realizou cerca de 76 atendimentos via e-mail, atendimento individual para acadêmicos e grupos de acadêmicos, algumas inserções em salas de aulas para esclarecimentos. No ano de 2014 a ouvidoria solicitou que todas as manifestações tivessem identificação para podermos dar retorno a todos os atendimentos.

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

- **Comunicação externa (sugestões e informações) totalizando 35 atendimentos (47%).**
- **Reivindicação (atendimento da secretaria, portal, infraestrutura, docentes) totalizando 30 atendimentos (39%).**
- **Apreciação (infraestrutura, intervalo cultural, acompanhamento) totalizando 11 atendimentos (14%).**

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. O assunto com maior reivindicação foi o atendimento da secretária acadêmica.

No início de cada semestre, a ouvidoria se propôs a esclarecer a função e objetivo da mesma para os acadêmicos, como também, informar a importância da identificação no atendimento da ouvidoria. Um fator positivo foi o aumento da utilização da ouvidoria para informação sobre os cursos na FAHOR.

A ouvidoria realiza a ação contínua 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