

## **RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

### **ATIVIDADES**

**1º e 2º SEMESTRE DE 2015.**

A ouvidoria, com seu compromisso de preservar o sigilo e o direito ao posicionamento crítico na FAHOR, realizou cerca de 42 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 7 atendimentos (17%).**
- **Reivindicação (atendimento da secretaria, portal, infraestrutura, docentes) totalizando 30 atendimentos (71%).**
- **Apreciação (infraestrutura, intervalo cultural, acompanhamento) totalizando 5 atendimentos (12%).**

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**