

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – FAVENI

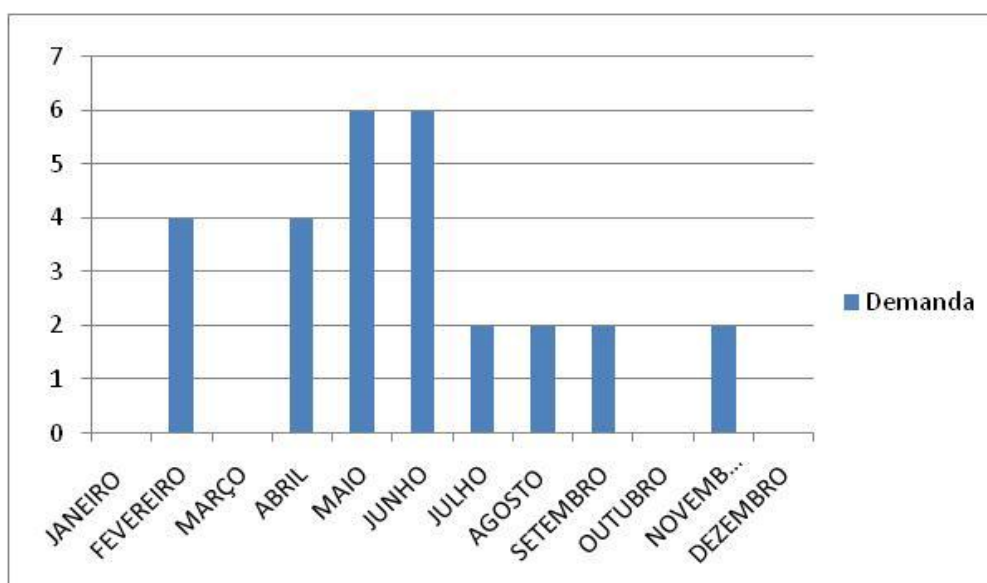
A Ouvidoria da FAVENI vem desenvolvendo suas atividades desde 2010 e tem se consolidado ao longo desses anos. A ouvidoria atua, fundamentalmente, no processo de interlocução entre o aluno e toda a comunidade acadêmica, de modo que as manifestações decorrentes provoquem melhorias e ou revisões na gestão da instituição.

O presente relatório informa as principais demandas recebidas pela Ouvidoria da Faculdade FAVENI, entre os meses de Janeiro a Dezembro de 2013.

As mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou vinte e oito solicitações ao longo do ano de 2013, recebeu uma média mensal três manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

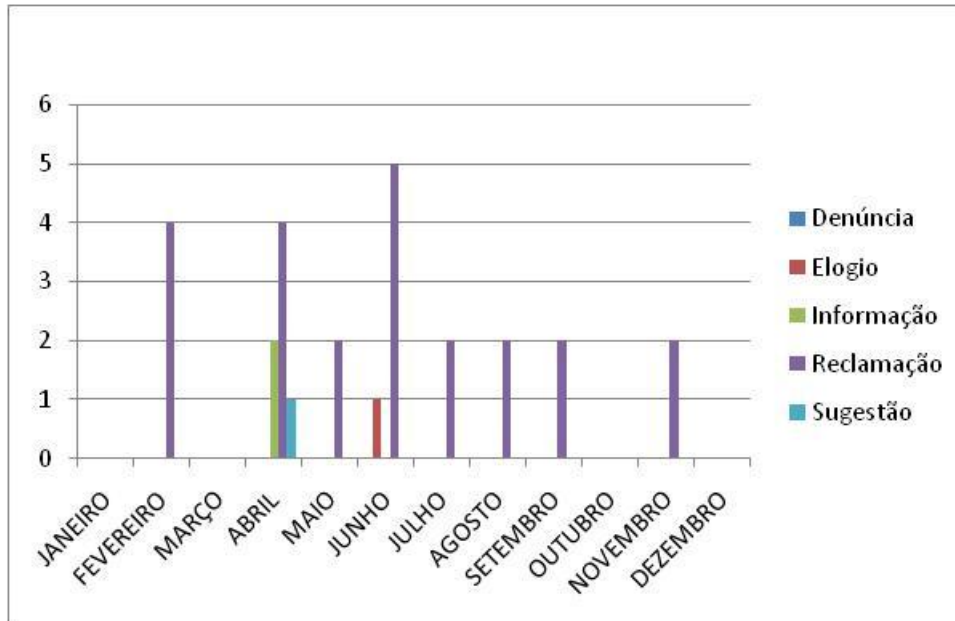
A maior concentração de solicitações ocorreu no mês Maio e Junho, seguida dos meses de Fevereiro e Abril com quatro demandas para cada mês.

**Demandas recebidas pela Ouvidoria FAVENI 2013**



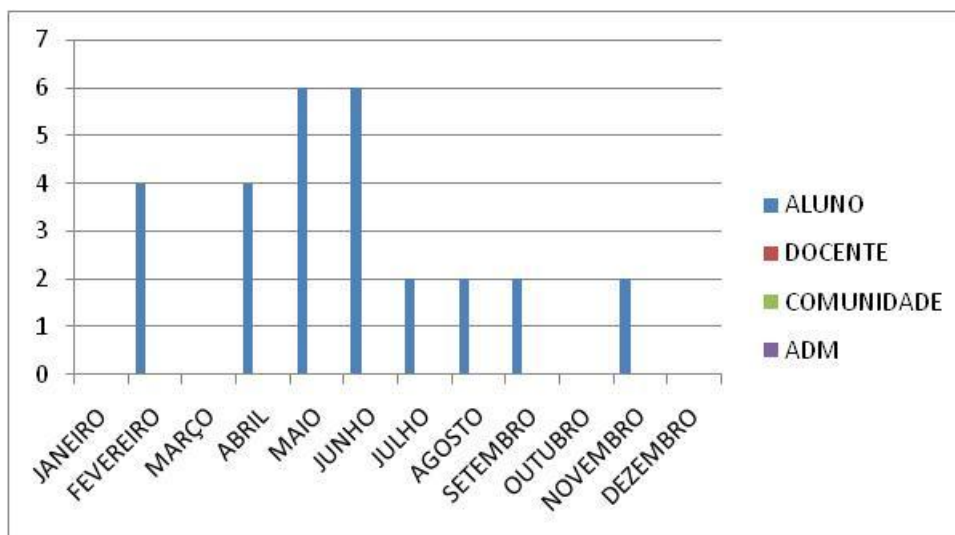
**Figura 1 - Registro mensal de demandas recebidas em 2013**

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos reclamações com vinte e três demandas, duas solicitações de informações, um elogio e uma sugestão.



**Figura 2 - Percentual de demandas de acordo com a sua categoria**

No gráfico abaixo (Figura 3) apresenta-se o perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria da FAVENI. Percebe-se que a maioria do público são alunos vinte e oito no total.



**Figura 3 - Perfil dos usuários da Ouvidoria**

Por meio das mensagens recebidas, o processamento das manifestações tem sido conduzido aos representantes de cada setor da FAVENI.

Do mesmo modo, as coordenações de cursos de graduação e direção recebem as informações da Ouvidoria e realizam atendimento das solicitações pessoalmente ou por meio eletrônico.

A cada início de semestre a Ouvidoria busca intensificar sua divulgação entre os acadêmicos, docentes e corpo técnico-administrativo. Juntamente com a apresentação dos resultados da CPA.

Todas as mensagens, solicitações e manifestações são protocoladas junto ao setor de Ouvidoria prioritariamente através de atendimento presencial, porém, toda a comunidade interna e externa, pode utilizar de outros meios de acesso como: mensagens eletrônicas, telefone ou no site. A cada demanda é gerado um protocolo permitindo assim que seja individualmente acompanhada no cumprimento do prazo estabelecido no Regimento da Ouvidoria, bem como na natureza da resposta e satisfação do usuário quanto à solução proposta.

Venda Nova do Imigrante, 15 de Dezembro de 2013.