

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 2014.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou quinze reclamações anuais, recebeu uma média mensal de duas manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

A maior concentração de solicitações ocorreu no mês Outubro e Dezembro, seguida dos meses de Setembro e Novembro com duas demandas para cada mês.

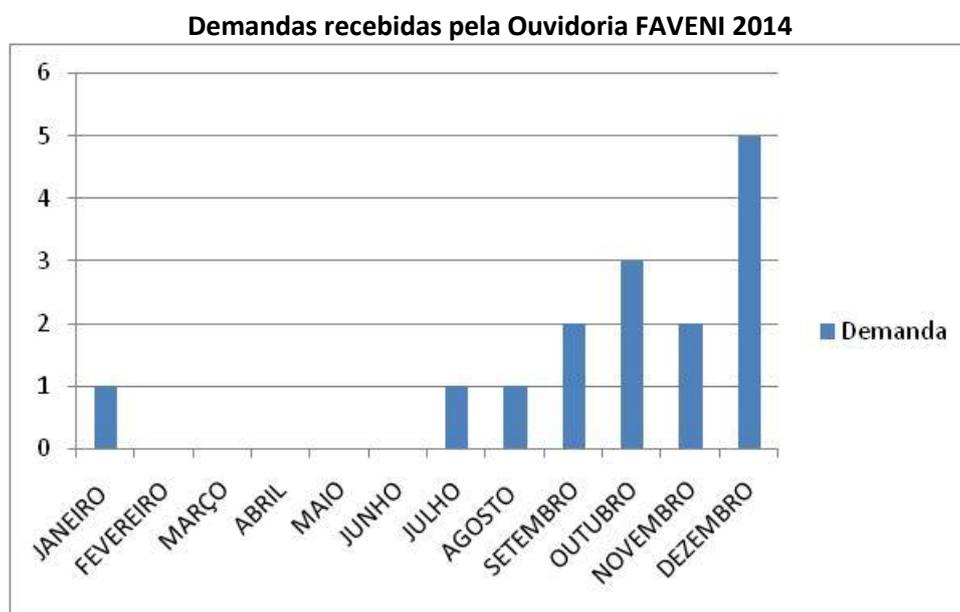


Figura 1 - Registro mensal de demandas recebidas em 2014

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos reclamações com quatorze demandas e uma solicitação de informação.

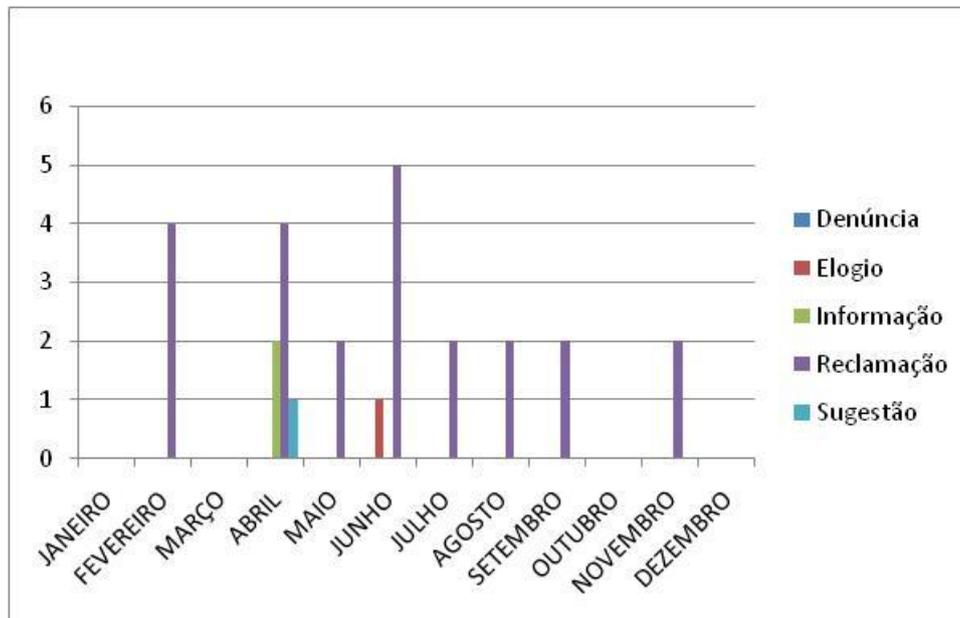


Figura 2 - Percentual de demandas de acordo com a sua categoria

No gráfico abaixo (Figura 3) apresenta-se o perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria da FAVENI. Percebe-se que o público demandante são alunos quinze no total.

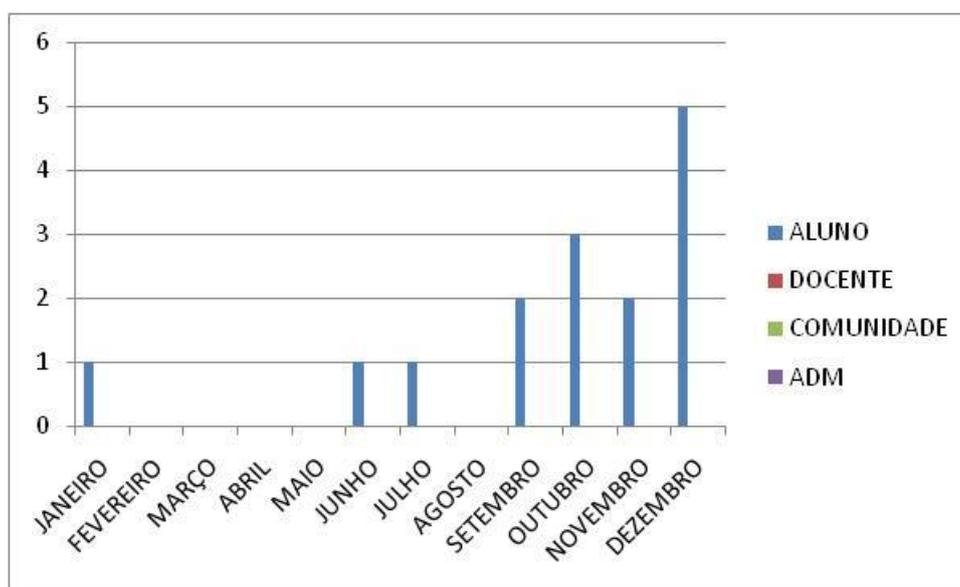


Figura 3 - Perfil dos usuários da Ouvidoria

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 ou 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 regulamento da Ouvidoria, bem como na natureza da resposta e satisfação do usuário quanto à solução proposta.

Venda Nova do Imigrante, 15 de Dezembro de 2014.