

Relatório Ouvidoria do ano de 2023

A Ouvidoria da Faceres é um espaço de acolhida e escuta de toda comunidade universitária. Um espaço para o atendimento à comunidade interna e externa com a finalidade de ouvir, encaminhar e acompanhar as críticas, reclamações, sugestões, elogios e informações registradas incentivando de maneira sistemática o fortalecimento da comunicação entre as diversas instâncias institucionais.

O ideal é que a partir do resultado dessas demandas institucionais se construa meios de melhorias nos serviços e que atenda com qualidade a população usuária. Ao buscar a ouvidoria, o cidadão está tomando uma iniciativa que atenderá a uma coletividade.

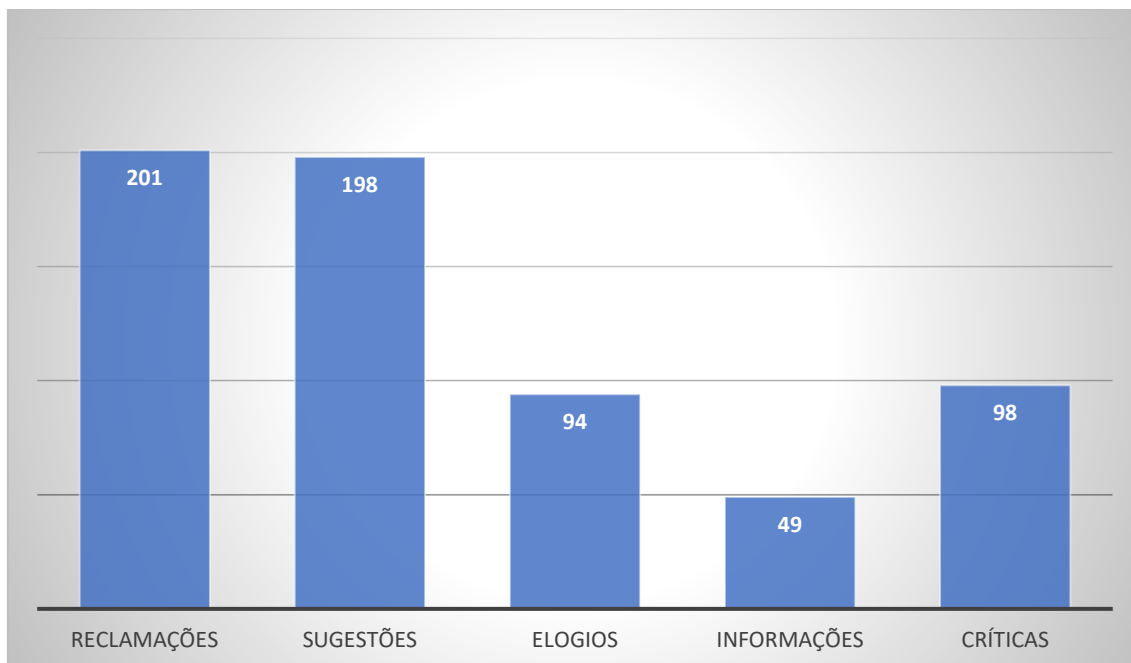
Importante destacar que todas as demandas registradas na Ouvidoria foram devidamente enviadas aos setores responsáveis e respondidas em tempo hábil, conforme indicador de resposta pactuado com os gestores dos setores institucionais.

O presente relatório prevê apresentar e deixar transparente o trabalho realizado pela Ouvidoria no ano de 2023.

Quadro Resumo dos atendimentos

Reclamações	Sugestões	Elogios	Informações	Críticas
201	198	94	49	98

Atendimentos realizados pela Ouvidoria no ano de 2023



Principais Demandas no ano de 2023

- Informação sobre internato;
- Informação sobre atividades práticas;
- Informação sobre concessão de financiamentos e descontos;
- Informação sobre prova de transferência;
- Informação sobre vestibular;
- Elogio às atividades na comunidade;
- Elogio de docentes;
- Reclamação sobre estrutura física e equipamentos;
- Reclamação sobre docente;
- Reclamação sobre processo avaliativo;
- Reclamação sobre devolução de livros na biblioteca;
- Reclamação do acesso à internet;
- Reclamação do horário do estacionamento;

- Sugestão de modelo de carteiras e cadeiras;
- Sugestão materiais de laboratório;
- Crítica sobre avaliação;
- Crítica de docente;
- Crítica do horário do estacionamento;
- Crítica do rodízio do internato;
- Crítica de organização de escalas do internato;

Apresentam-se dados de atendimentos registrados nos últimos 3 (três) anos:

DEMANDAS X ANO	2020	2021	2022	2023
Solicitações	65	80	-	-
Reclamações	20	20	60	201
Sugestões	10	30	30	198
Elogios	10	20	40	94
Informações	70	120	80	49
Críticas	-	-	40	98
Total de atendimentos por ano	175	270	250	640

