

## **Relatório Ouvidoria do ano de 2024**

O presente relatório apresenta uma síntese das demandas registradas na Ouvidoria da instituição ao longo do ano de 2024. Os relatos incluem reclamações, críticas, sugestões e elogios, organizados de forma geral.

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 demandas 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.

Quanto ao indicador de resposta ao solicitante, vale destacar que, muitas demandas não são identificadas o que dificulta o envio das respostas dos setores, porém a Ouvidoria da Faceres deixa claro no preenchimento do formulário essa questão e o solicitante que optar pelo anonimato, o que é um direito indiscutível e preservado pela Ouvidoria, tem pleno conhecimento e concordância ao enviar a sua demanda nessa condição.

Importante salientar que a Ouvidoria realiza atendimentos presenciais para mediação de conflitos e suporte nas resoluções e melhorias juntamente aos setores responsáveis.

Por se tratar de uma instituição acadêmica, os alunos representantes de turmas são muito importantes na mediação dos principais problemas registrados e repasse das respostas dos setores responsáveis pelas demandas.

Uma importante estratégia utilizada pela Ouvidoria da Faceres nesse ano de 2024 para respostas de demandas não identificadas, foi a implantação da **OUIDORIA RESPONDE** que pretende intensificar o trabalho no próximo ano letivo.

Vejamos abaixo um exemplo:



# OUVIDORIA RESPONDE



## **DEMANDA**

Auditório durante  
a aula está quente.

## **RESPOSTA DO SETOR:**

Foram adquiridos 02 aparelhos  
de ar condicionado para serem  
instalados no auditório.

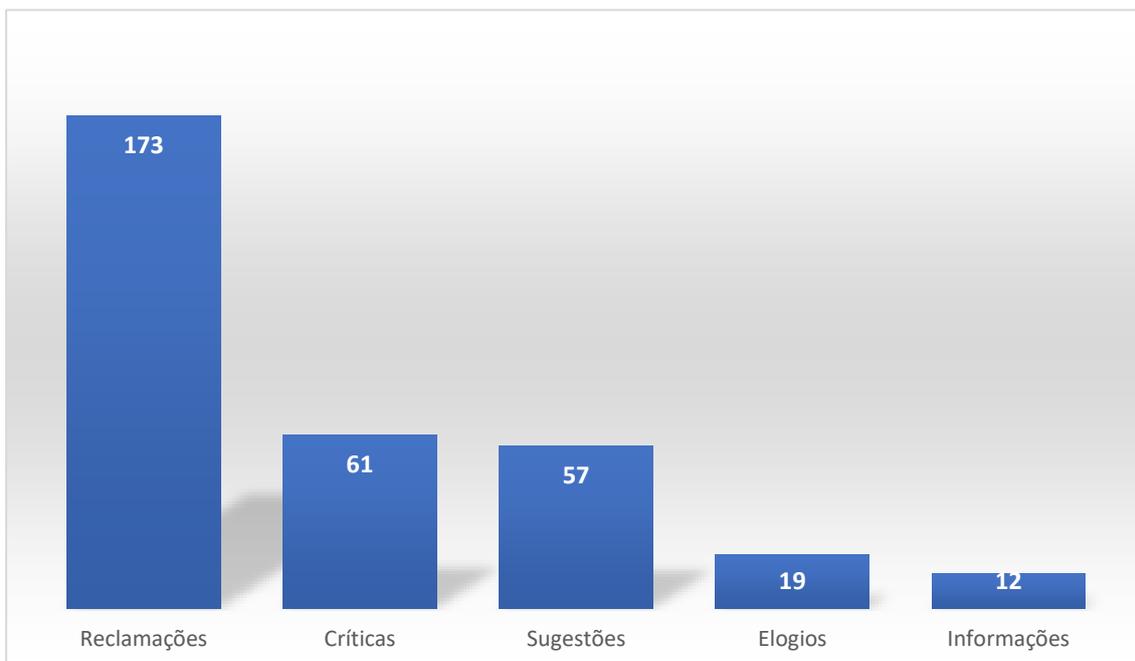
**Setor:** Suprimentos

O presente relatório prevê apresentar e deixar transparente o trabalho realizado pela Ouvidoria no ano de 2024.

### Quadro Resumo dos Atendimentos no ano de 2024

Reclamações	Sugestões	Elogios	Informações	Críticas
173	57	19	12	61
<b>TOTAL</b>				<b>322</b>

### Atendimentos realizados pela Ouvidoria no ano de 2024



### **Principais Demandas Registradas**

- Problemas recorrentes com ar-condicionado em salas de aula, auditórios e áreas de atendimento.
- Falta de manutenção em banheiros.
- Reclamações do estacionamento.
- Dificuldades no planejamento de estágios e cronogramas.
- Dificuldades na utilização do novo sistema de notas.
- Insatisfação com a carga horária elevada, falta de janela de estudos e adaptações ao método PBL.
- Problemas de comunicação entre alunos, professores e administração acadêmica.
- Dificuldade na integração entre alunos de diferentes anos em ambientes práticos.
- Reclamações sobre o formato e a falta de devolutiva em provas de algumas unidades curriculares.
- Insatisfação com o aumento no número de questões em avaliações.

### **Sugestões Relevantes da Comunidade Acadêmica**

- Melhorar a estrutura das salas, refeitórios e áreas comuns, incluindo a instalação de novos equipamentos e manutenções regulares.
- Adotar um cronograma acadêmico mais claro e acessível, com maior antecedência na divulgação.
- Disponibilizar treinamentos para o uso do novo sistema de notas e implementar soluções para os problemas apontados.
- Revisar a carga horária acadêmica, garantindo espaço para estudos e descanso.

### **Elogios da Comunidade Acadêmica**

- Reconhecimento pelo bom desempenho de alguns professores e dos resultados institucionais no processo ensino-aprendizagem.
- Apreciação pelas melhorias estéticas realizadas na faculdade, como a colocação de plantas e o investimento em laboratórios e sanitários.
- Elogios a técnicos e preceptores pela dedicação e respeito no atendimento a pacientes e alunos.

### **Conclusão e Recomendações**

Espera-se que as críticas sejam utilizadas como base para melhorias e que os elogios sejam incentivadores para manutenção e ampliação das boas práticas.

Para tanto, a Ouvidoria da Faceres realizará reunião com os gestores para apresentação dos dados e recomendará a implantação de planos de ações que serão colocados em prática e monitorados com os gestores e equipes de trabalho, além dos representantes de toda a comunidade acadêmica.

**OUVIDORIA FACERES**