

## Relatório Ouvidoria do ano de 2021

Em conformidade com o Art. 16 e Art. 17, que regulamenta a Ouvidoria da Faculdade Invest de Ciências e Tecnologia.

A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;
- II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de *e-mail*, por telefone e pelo formulário *on line*;
- V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios -, relacionadas aos grupos de usuários; e
- VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

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

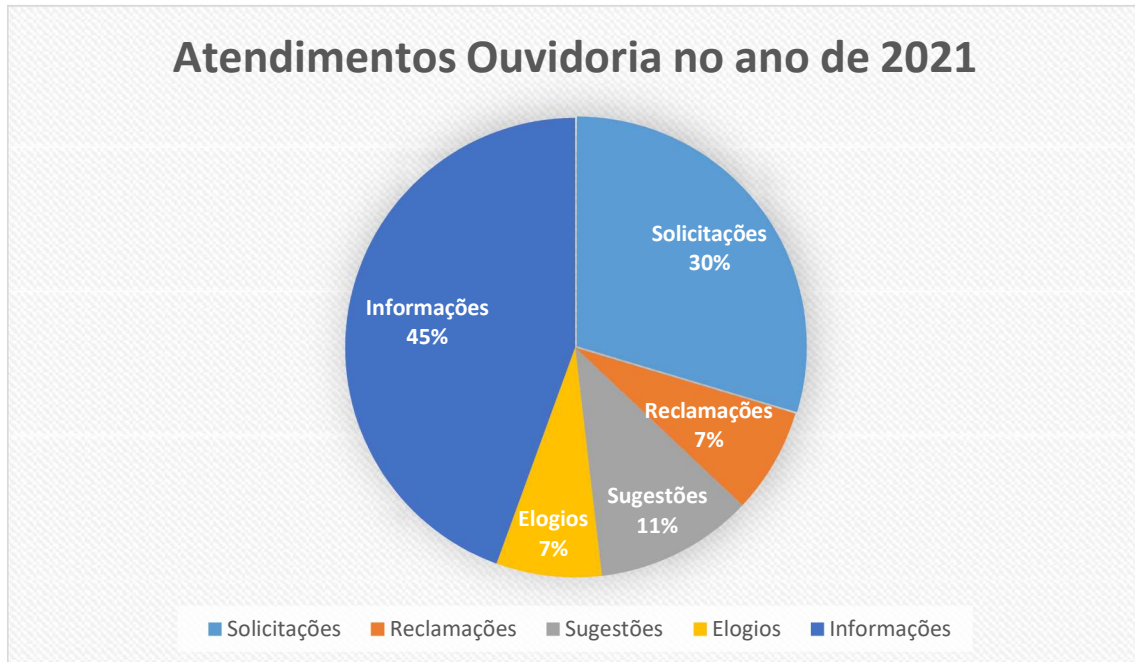
O ideal é que a partir do resultado dessas demandas institucionais se construa meios de melhorias nos serviços e que atenda com qualidade a população usuária. Ao buscar a ouvidoria, o cidadão está tomando uma iniciativa que atenderá a uma coletividade.

O presente relatório prevê apresentar e deixar transparente o trabalho realizado pela Ouvidoria no ano de 2021.

Quadro Resumo dos atendimentos:

Solicitações	Reclamações	Sugestões	Elogios	Informações
80	20	30	20	120

## Quadro dos atendimentos:



## Principais Demandas no ano de 2021:

Dúvidas sobre aulas remotas;  
Dúvidas sobre retorno das aulas presenciais;  
Dúvidas sobre retorno das atividades práticas;  
Elogio às medidas de biossegurança adotadas;  
Elogio à organização curricular;  
Informação sobre concessão de bolsa de Estudos;  
Informação sobre concessão de financiamentos e descontos;  
Informação sobre parcerias;  
Informação sobre prova de transferência;  
Informação sobre matrícula;  
Informação sobre valor de mensalidade;  
Informações sobre curso da Faculdade;  
Informações sobre vestibular;  
Reclamação sobre docente;  
Reclamação sobre processo avaliativo;  
Reclamação sobre aulas remotas;  
Reclamação sobre devolução de livros na biblioteca;  
Solicitação contato de coordenador;  
Solicitação de divulgação de cursos e eventos;  
Solicitação de encaminhamento de currículo ao RH;  
Solicitação de projetos de extensão na comunidade.