



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOUPORANGA – FEV

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA – UNIFEV

COLÉGIO TÉCNICO UNIFEV

COLÉGIO UNIFEV

FUNDAÇÃO RÁDIO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA - FREV

PRESIDENTE DA FEV

NELSON THOMÉ SERAPHIM JÚNIOR

OUVIDORA

FERNANDA DA SILVA ALMEIDA MONTEIRO

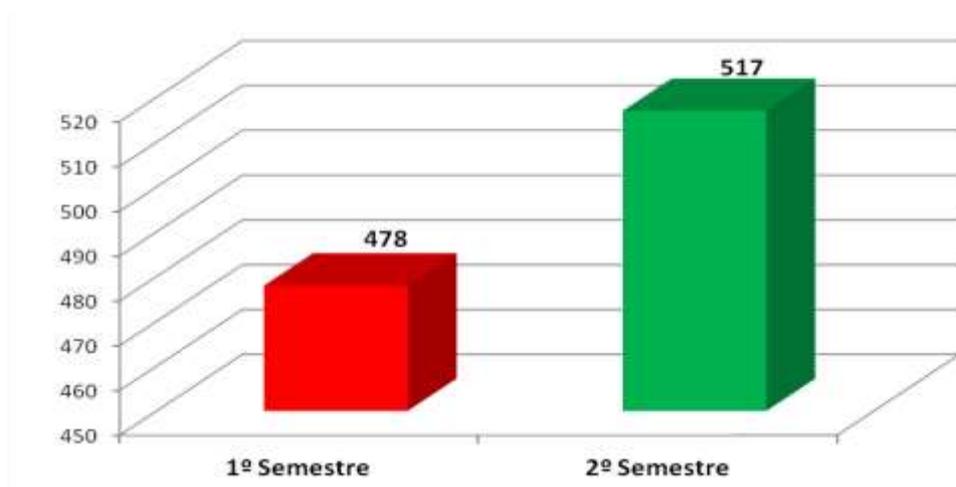
MISSÃO: *Atuar como veículo mediador entre o cidadão e a FEV, visando à eficiência dos serviços prestados e ao aprimoramento das atividades institucionais.*

VISÃO: *Fundamentar-se pelo fomento à melhoria institucional contínua.*

“Saber ouvir é uma arte, é terapêutico para quem deseja ser escutado.”
(Sergio Ernesto)

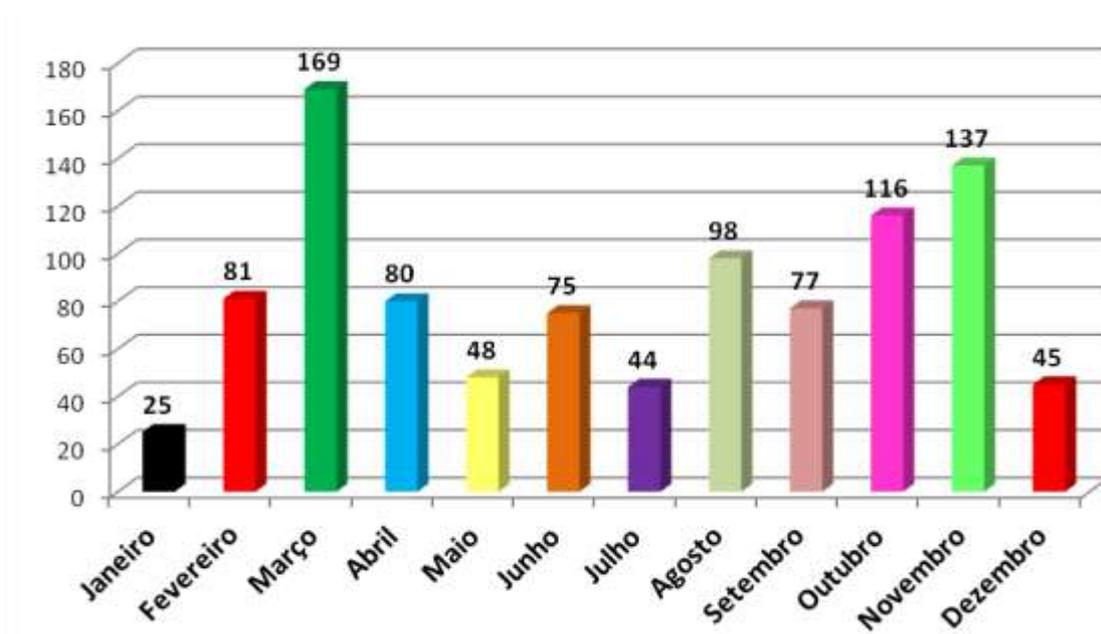
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2013

No ano de 2013, a Ouvidoria da UNIFEV registrou 995 manifestações, entre consultas, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Os balanços quantitativos são detalhados a seguir.



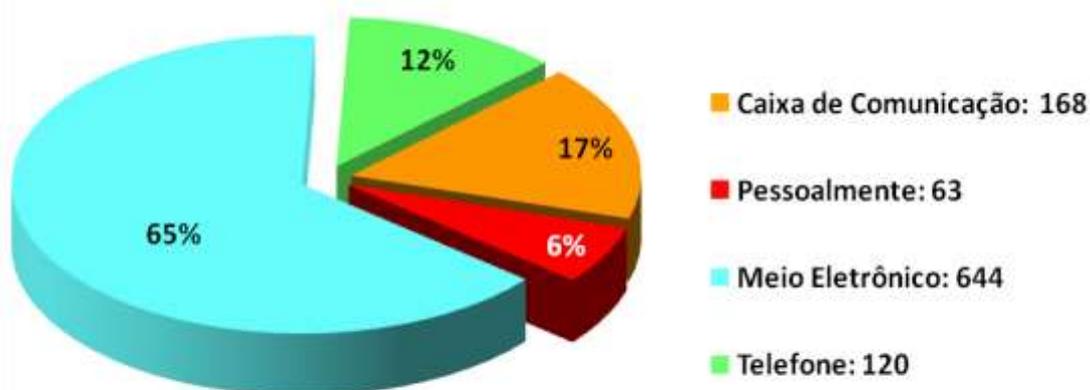
Números de manifestações mensais registradas em 2013

O gráfico traz os números e o comparativo mês a mês das manifestações registradas pela Ouvidoria.



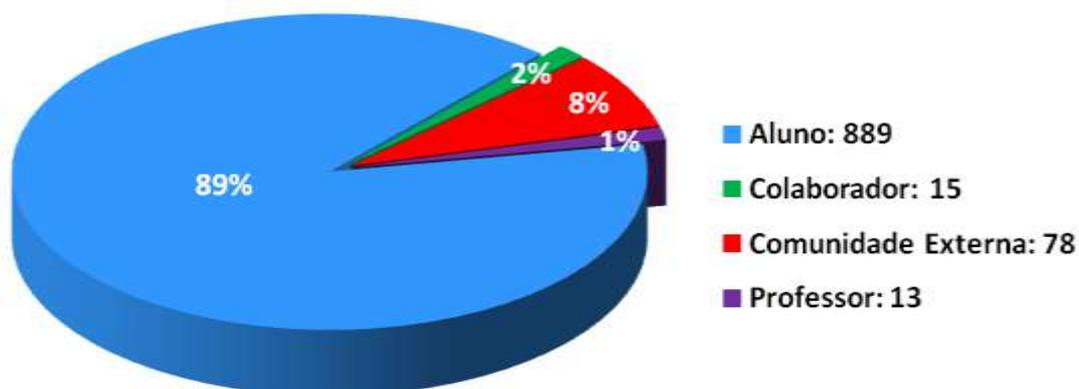
Manifestações classificadas pela forma de contato

As formas de contato representam as possibilidades de acesso à Ouvidoria.



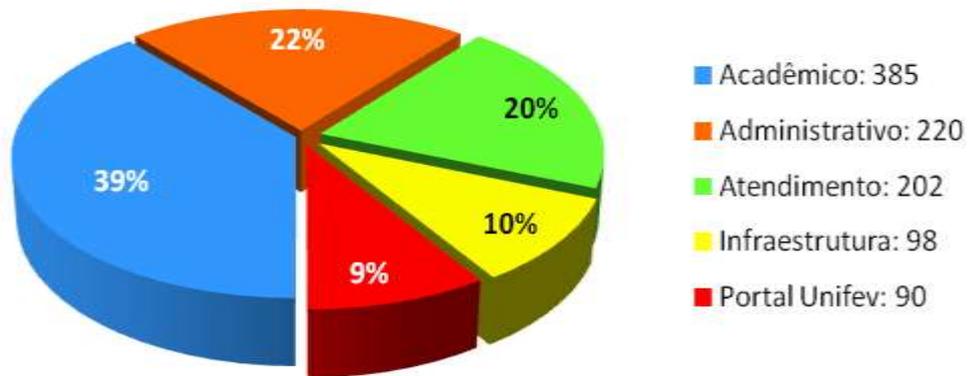
Manifestações classificadas pela origem do contato

A origem do contato caracteriza o proponente da demanda.



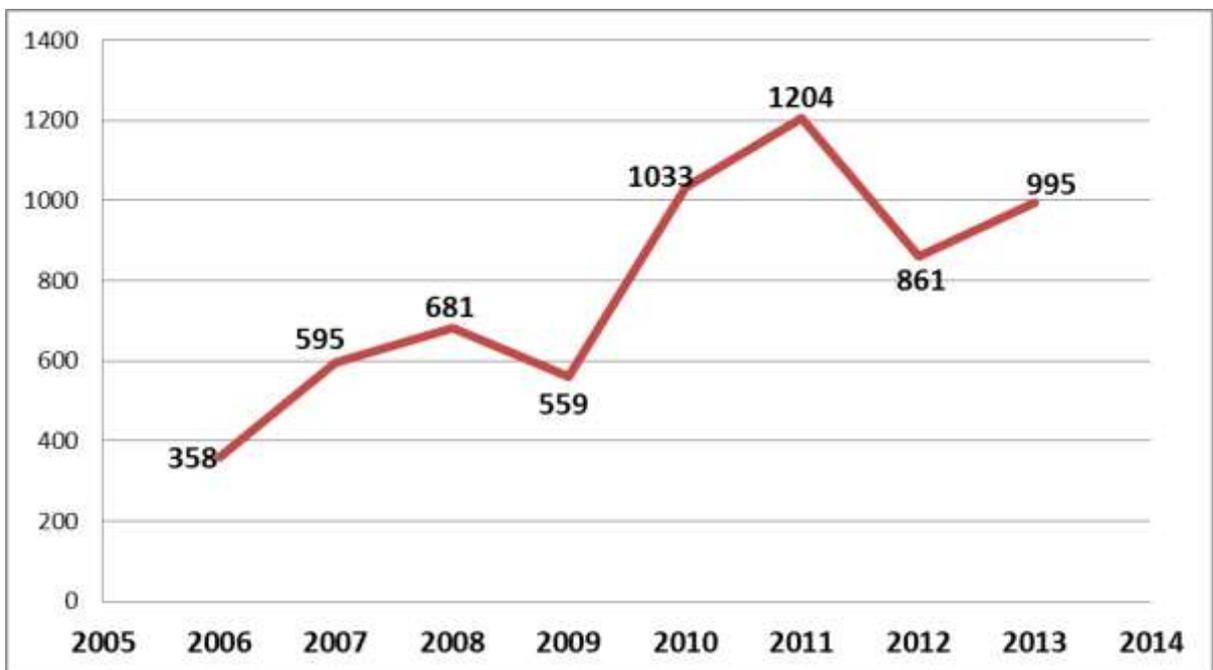
Manifestações classificadas pelo tipo de assunto

Os tipos de assuntos classificam as manifestações de acordo com as questões nelas abordadas.



Evolução da quantidade de manifestações recebidas de 2006 a 2013

A trajetória mostrada no gráfico traz os números e o comparativo ano a ano dos totais de manifestações realizadas.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UNIFEV é um canal de comunicação imparcial entre o cidadão e a Fundação Educacional de Votuporanga – FEV, que atua na mediação de conflitos e situações recorrentes, com a finalidade de zelar pela eficiência dos serviços prestados pela instituição.

Os dados trazidos neste relatório estão baseados nas manifestações recebidas por diversos meios de contato: pelas caixas de comunicação, disponíveis em locais estratégicos dos campi; pela internet, abrangendo os contatos via e-mail, formulário on-line (situado na página da Ouvidoria) e Portal UNIFEV (ambiente virtual compartilhado pela comunidade acadêmica e corporativa da instituição); pessoalmente, *in loco* no Campus Centro ou na Cidade Universitária; por telefone, na linha direta da Ouvidoria ou pelo serviço de 0800.

O trabalho da Ouvidoria consiste no recebimento da manifestação, investigação e provimento da demanda às instâncias cabíveis, atuando como interlocutora na busca de resoluções junto aos gestores/coordenadores envolvidos e, posterior resposta ao manifestante.

Os critérios de trabalho da Ouvidoria estão baseados, sempre, na sua missão e visão e na missão e visão da UNIFEV, bem como nos preceitos éticos do segmento, sob as recomendações da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO.