

2015

OUVIDORIA – RELATÓRIO DE ATIVIDADES



 **unifev**
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VITÓRIA



OUVIDORIA RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015

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

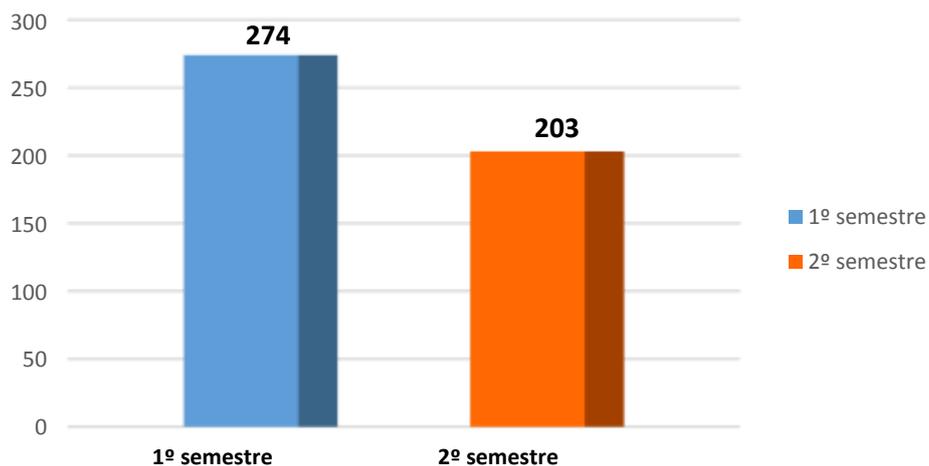
FERNANDA DA SILVA ALMEIDA MONTEIRO

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.*

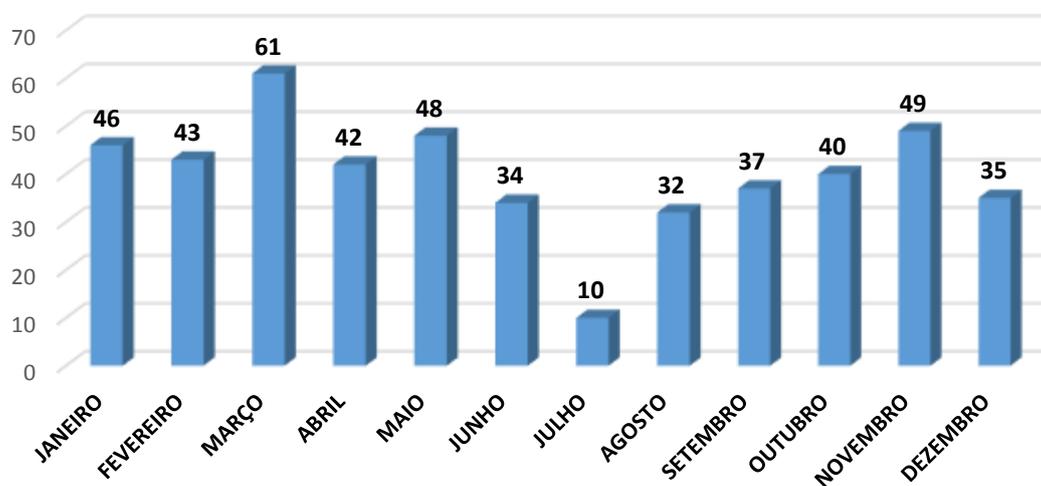
1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2015

No ano de 2015, a Ouvidoria da UNIFEV registrou 477 manifestações, entre consultas, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Sendo 274 no primeiro semestre e 203 no segundo semestre.



1.1 Registro mensal de manifestações

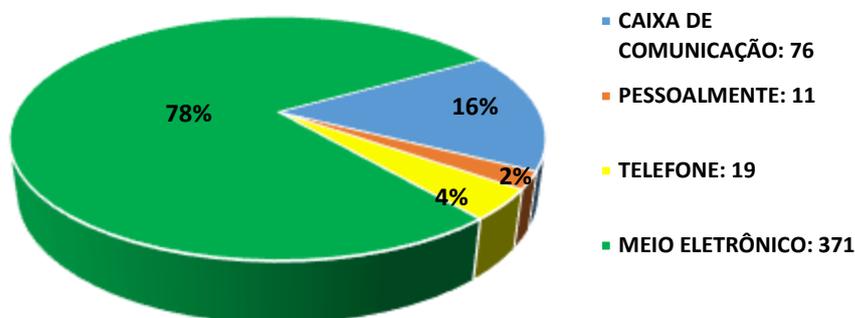
O gráfico abaixo traz o número mensal de manifestações registradas, permitindo fazer um comparativo dos períodos de maior demanda.



1.2 Manifestações classificadas pela forma de contato

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

Visando democratizar o acesso e torná-lo possível a todos, a FEV disponibiliza vários canais para registro das manifestações, são eles: as caixas de comunicação distribuídas em pontos estratégicos dos 2 campi, ícone da ouvidoria no Site da UNIFEV e Portal UNIFEV, e-mail próprio, atendimento telefônico gratuito por meio do 0800, atendimento através do telefone convencional e atendimento pessoal.



1.3 Manifestações classificadas por sua natureza

As manifestações apresentadas Ouvidoria da FEV são classificadas por sua natureza:

Consultas – Manifestações que possuem caráter instrutivo, informativo sobre procedimentos e/ou normas institucionais.

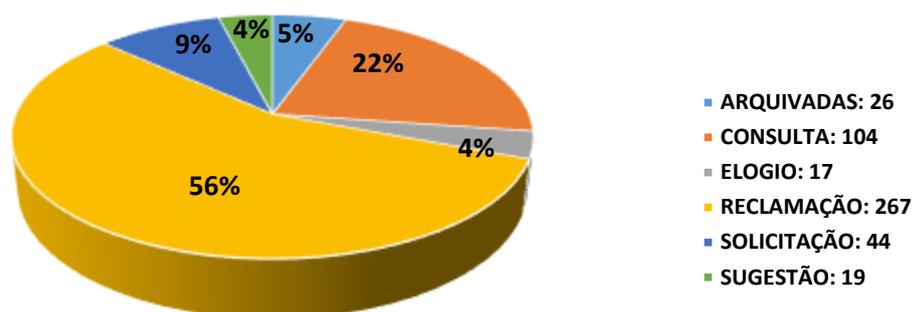
Elogios – Manifestações que possuem caráter de agradecimento, enaltecimento ou reconhecimento de uma qualidade ou virtude do servidor ou do órgão/setor.

Reclamação/Denúncia – Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor, ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

Solicitação - Manifestações possuem um caráter de requisição, pedido.

Sugestão – Manifestações que propõem ação considerada útil à melhoria da FEV.

Arquivadas - Manifestações Anônimas ou infundadas.



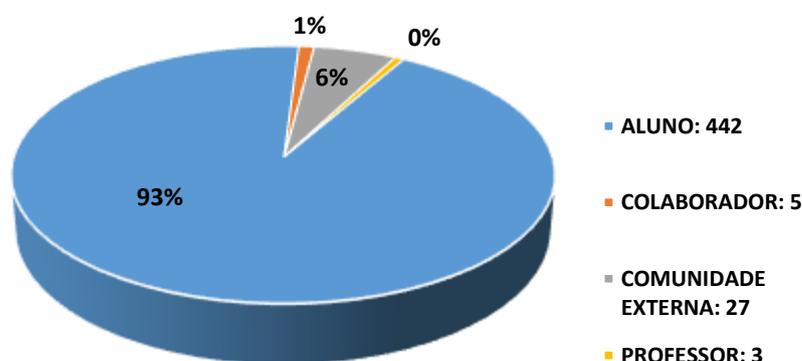
1.4 Manifestações classificadas pela origem do contato

A Ouvidoria tem como atribuição básica atuar na defesa dos direitos e interesses da sociedade em geral, notadamente dos seus usuários, atuais ou potenciais, contra atos e omissões cometidos, com a finalidade de zelar para que a instituição atue com eficiência e mantenha crescente o prestígio de que desfruta perante a sociedade.

É um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar críticas e sugestões.

Através da abaixo é possível verificar os dados quantitativos referente à origem dessas demandas, ou seja, quais usuários mais utilizaram o serviço prestado pela Ouvidoria no ano de 2015.

De acordo com a representação gráfica 93% das manifestações registradas foram realizadas por alunos, exatamente por serem os principais usuários dos serviços prestados pela FEV.



1.5 Manifestações classificadas pelo tipo de assunto

As manifestações registradas pela Ouvidoria no Ano de 2015 foram classificadas de acordo com o assunto nelas abordado.

Atendimento: Questões relacionadas ao atendimento do usuário dos serviços.

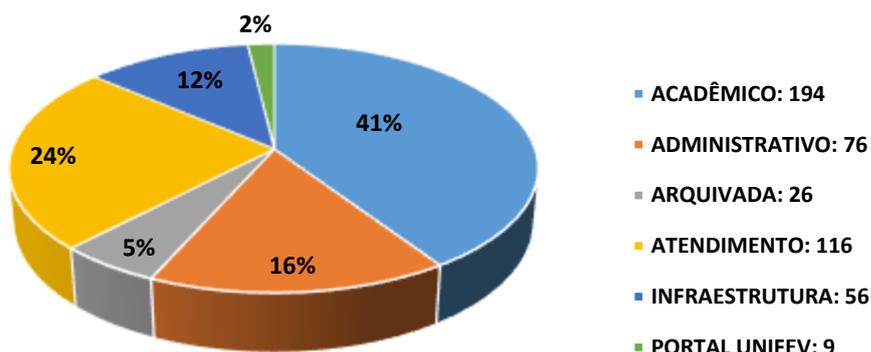
Administrativo: Questões relacionadas aos aspectos administrativos e organizacionais da instituição

Arquivadas: Questões anônimas ou infundadas.

Infraestrutura: Questões relacionadas aos aspectos físicos da instituição

Acadêmico: Questões relacionadas ao âmbito pedagógico da instituição

Portal UNIFEV: Questões relacionadas aos aspectos tecnológicos da ferramenta.

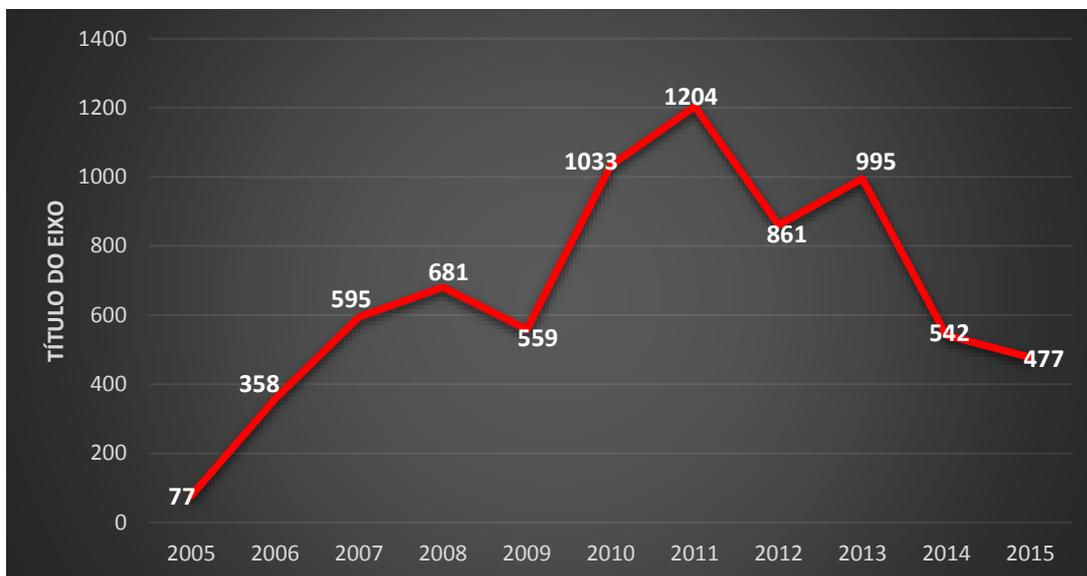


2. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE 2005 A 2015

Em 2015 a Ouvidoria da FEV completou 10 anos, e o gráfico abaixo apresenta os números de manifestações registradas durante esse período, permitindo fazer um comparativo ano a ano do número total de manifestações.

Em 2015 houve uma redução considerável do número de manifestações registradas pela Ouvidoria em comparação com os anos anteriores. Tal fato pode ser reflexo das mudanças e melhorias vivenciadas pela UNIFEV, provocadas ou não pela Ouvidoria,

como melhorias nos sistemas operacionais, estabelecimento e cumprimento de prazos e procedimentos



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem como atribuição básica atuar na defesa dos direitos e interesses da sociedade em geral, notadamente dos seus usuários, atuais ou potenciais, contra atos e omissões cometidos, com a finalidade de zelar para que a instituição atue com eficiência e mantenha crescente o prestígio de que desfruta perante a sociedade.

É um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar críticas e sugestões. É um órgão, de natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo, judicativo, que exerce suas funções diretamente junto aos setores, diretoria executiva e reitoria, para atingir seus fins.

A Ouvidoria não tem poder decisório, mas trabalha em regime de plena autonomia e tem acesso a todas as instâncias da Instituição. Não se trata de um campo de litígio, mas de harmonização; assim, o ouvidor adota uma postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória. Seus parâmetros são a ética, a transparência e a imparcialidade, que utiliza na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade.