

2016

# OUVIDORIA – RELATÓRIO DE ATIVIDADES



 **unifev**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

## **FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA – FEV**

*CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA – UNIFEV*

*COLÉGIO TÉCNICO UNIFEV*

*COLÉGIO UNIFEV*

*FUNDAÇÃO RÁDIO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA - FREV*

## **PRESIDENTE DA FEV**

*CELSO LUIZ ALVES DOS SANTOS*

## **OUVIDORA**

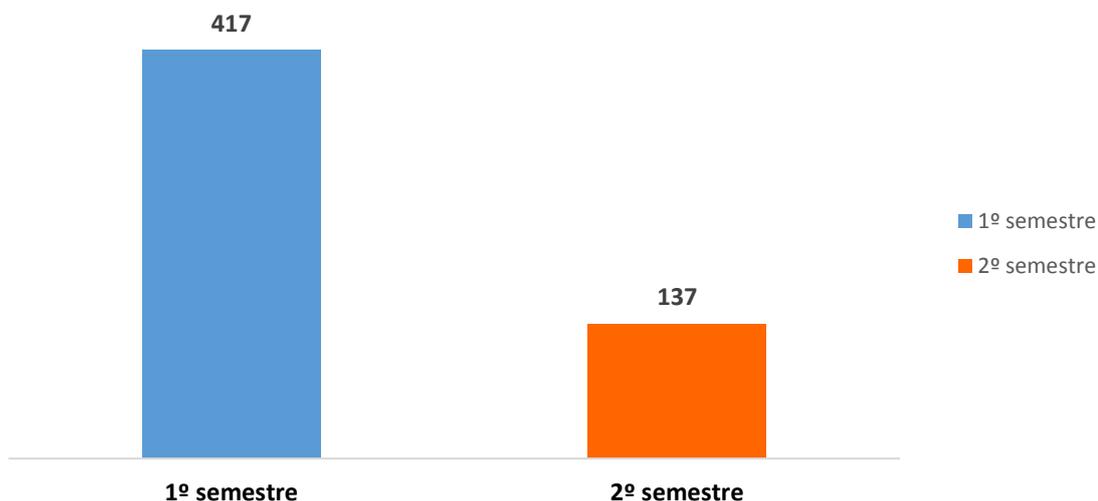
*FERNANDA DA SILVA ALMEIDA MONTEIRO*

**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.*

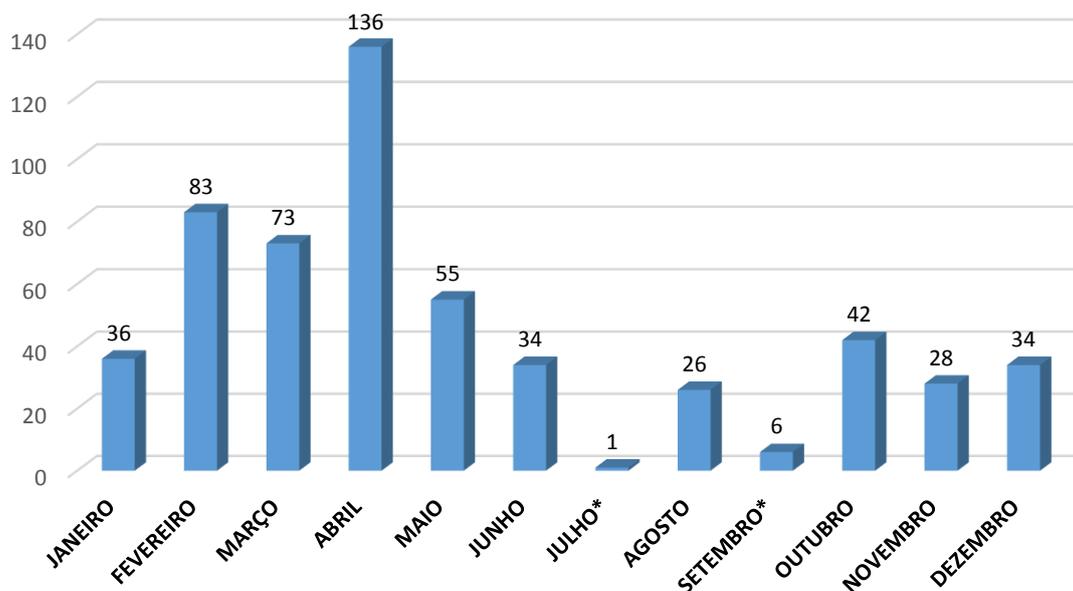
## 1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2016

No ano de 2016, a Ouvidoria da UNIFEV registrou 554 manifestações, entre consultas, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Deste total, 417 foram registradas no primeiro semestre e 137 no segundo semestre.



### 1.1 Registro mensal de manifestações

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

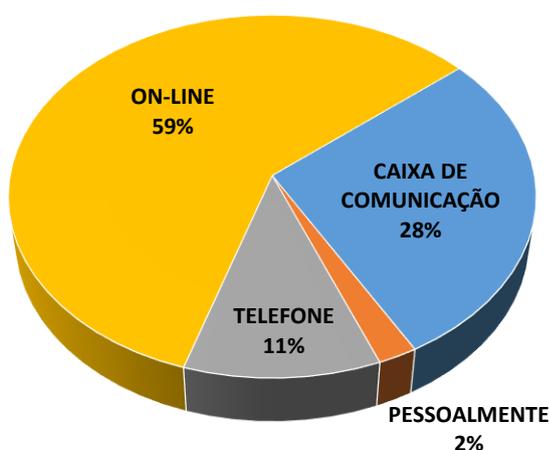


\* Julho – período de férias da Ouvidoria / Setembro – Licença Saúde da Ouvidora

## 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 torna-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.

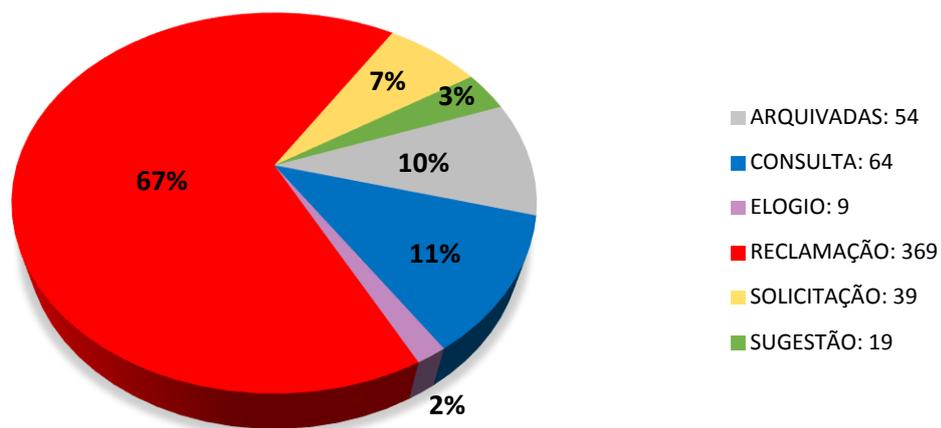
**Elogios** – Manifestações que possuem caráter de agradecimento, enaltecimento ou reconhecimento de uma qualidade ou virtude do servidor ou do órgão/setor.

**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.



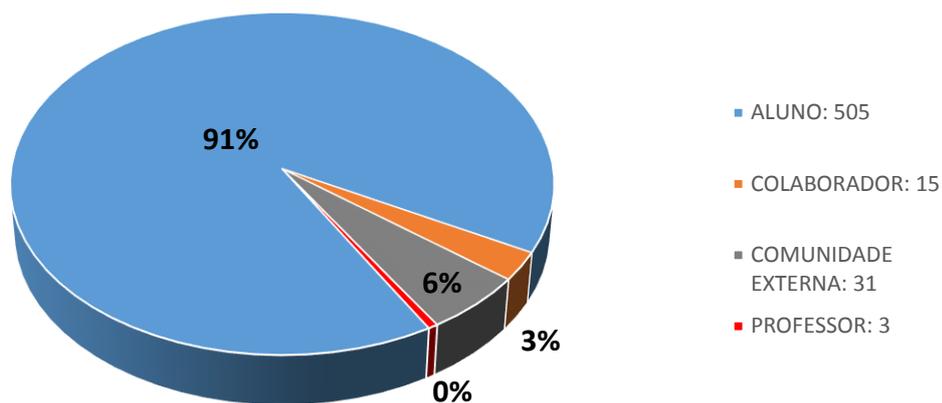
#### 1.4 Manifestações classificadas pela origem do contato

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 do gráfico 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 2016.

De acordo com a representação gráfica 91% 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 2016 foram classificadas de acordo com o assunto nelas abordado.

**Atendimento:** Questões relacionadas ao atendimento do usuário dos serviços.

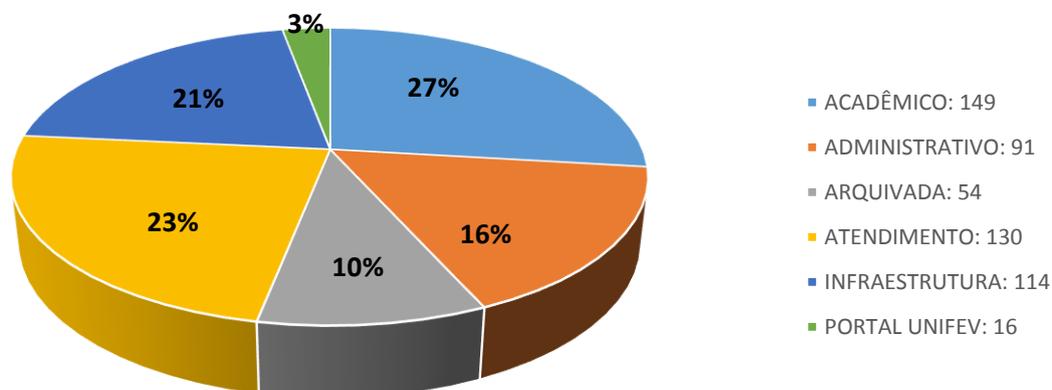
**Administrativo:** Questões relacionadas aos aspectos administrativos e organizacionais da instituição

**Arquivadas:** Questões anônimas ou infundadas.

**Infraestrutura:** Questões relacionadas aos aspectos físicos da instituição

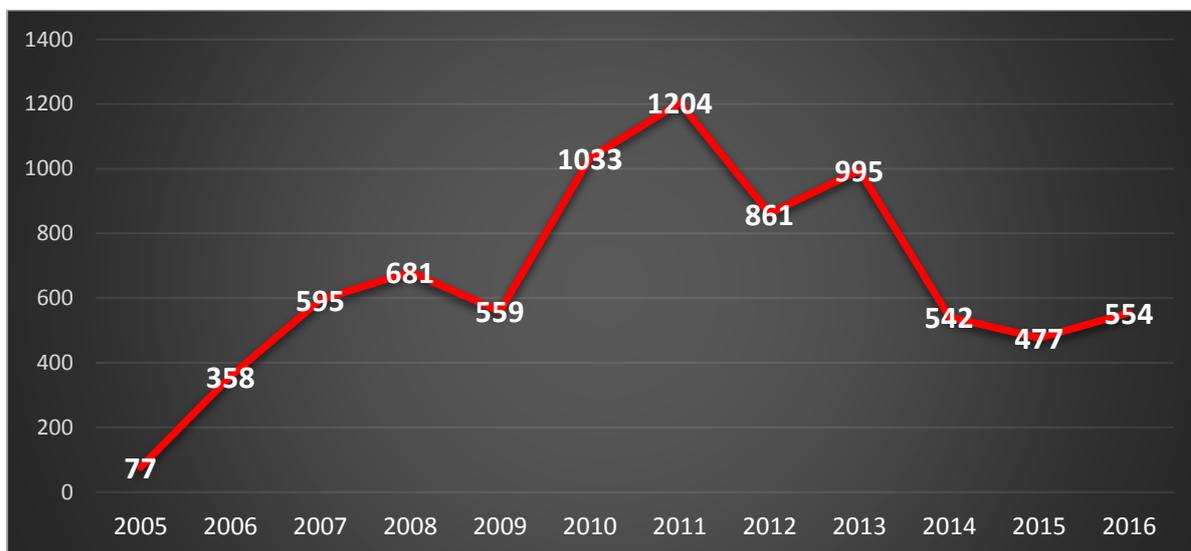
**Acadêmico:** Questões relacionadas ao âmbito pedagógico da instituição

**Portal UNIFEV:** Questões relacionadas aos aspectos tecnológicos da ferramenta.



## 2. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE 2005 A 2016

O gráfico abaixo apresenta os números de manifestações registradas no período de 2005 a 2016, permitindo fazer um comparativo ano a ano do número total de manifestações.



## 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.