



20
19

RELATÓRIO
DE ATIVIDADES

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA – FEV

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA – UNIFEV

COLÉGIO TÉCNICO UNIFEV

COLÉGIO UNIFEV

FUNDAÇÃO RÁDIO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA - FREV

PRESIDENTE DA FEV

DR CELSO PENHA VASCONCELOS

OUVIDORA

VALERIA CRIADO MORELLI

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. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A Ouvidoria, além de ser caracterizada como um órgão de assessoramento administrativo vinculado à Diretoria Executiva, é um canal aberto, transparente e objetivo de apoio e mediação entre as comunidades interna e externa com a instituição. Qualquer pessoa pode manifestar suas opiniões sobre os serviços prestados ou demais assuntos que considere pertinentes. Não se configura como um campo de litígio, mas sim de harmonização.

Os objetivos da Ouvidoria, em sua atuação, são extremamente amplos. Destacam-se a finalidade de zelar pela eficiência dos serviços prestados pela instituição, através do aperfeiçoamento das ações institucionais. Ademais, estabelece a comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade civil, atua na busca pelo aprimoramento democrático e pela efetiva representação dos direitos e legítimos interesses dos manifestantes, preserva o direito de livre expressão, reconhece a diversidade de opiniões e, finalmente, busca a objetividade de procedimentos, garantindo maior aproximação com a comunidade.

A Ouvidoria pode ser utilizada por todas as pessoas: alunos, professores, colaboradores e pessoas da comunidade em geral, caracterizando sua atuação interna e externa. Por meio da Ouvidoria, um bom serviço pode ser elogiado, assim como o atendimento e os aspectos físicos da instituição; por meio de reclamações, o manifestante pode demonstrar sua insatisfação, protesto ou crítica, seja com relação aos serviços prestados ou demais aspectos da instituição; por meio das consultas, pode sanar suas dúvidas; utilizando-se das solicitações, pode pleitear algo que considere necessário; e, finalmente, é permitido aos manifestantes apresentar sugestões que considerem viáveis. A Ouvidoria zela para que todas as manifestações tenham a garantia de uma resposta rápida, objetiva e conclusiva.

Ao registrar uma manifestação, é recomendado que o usuário se identifique, apresentando seu nome e dados de contato, para que seja possível providenciar o devido envio de resposta. Todos os usuários da Ouvidoria terão o sigilo quanto aos seus nomes e identidade, tendo em vista que a garantia do sigilo é uma das características da Ouvidoria.

Quanto ao seu funcionamento, a Ouvidoria da FEV está instalada no Câmpus Centro, de segunda a sexta-feira das 8h às 17H e disponível 24 horas por meio eletrônico.

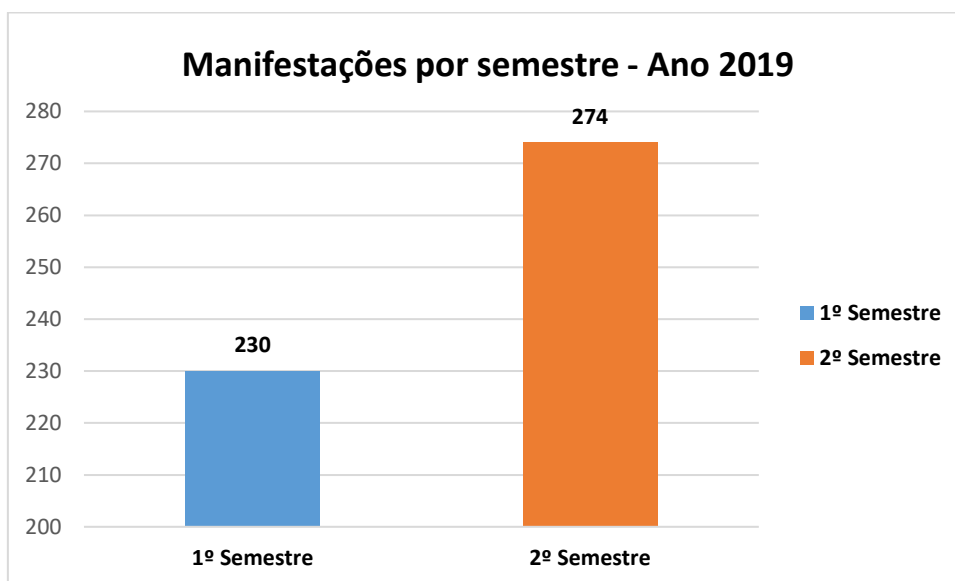
Desta forma, as manifestações podem ser realizadas pessoalmente, através do telefone (17) 3405-9975, pelo e-mail ouvidoria@fev.edu.br, pelos formulários a serem depositados nas Caixas de Comunicação distribuídas em pontos estratégicos da instituição ou, finalmente, através da utilização do formulário constante na aba Ouvidoria do Site da UNIFEV ou na aba de mesmo nome existente no Portal UNIFEV.

Recomenda-se, finalmente, que antes de registrar uma manifestação o usuário se certifique de já haver sido realizada tentativa de resolução do assunto junto aos setores competentes, quando possível.

2. DOS RESULTADOS GERAIS DA OUVIDORIA EM 2019

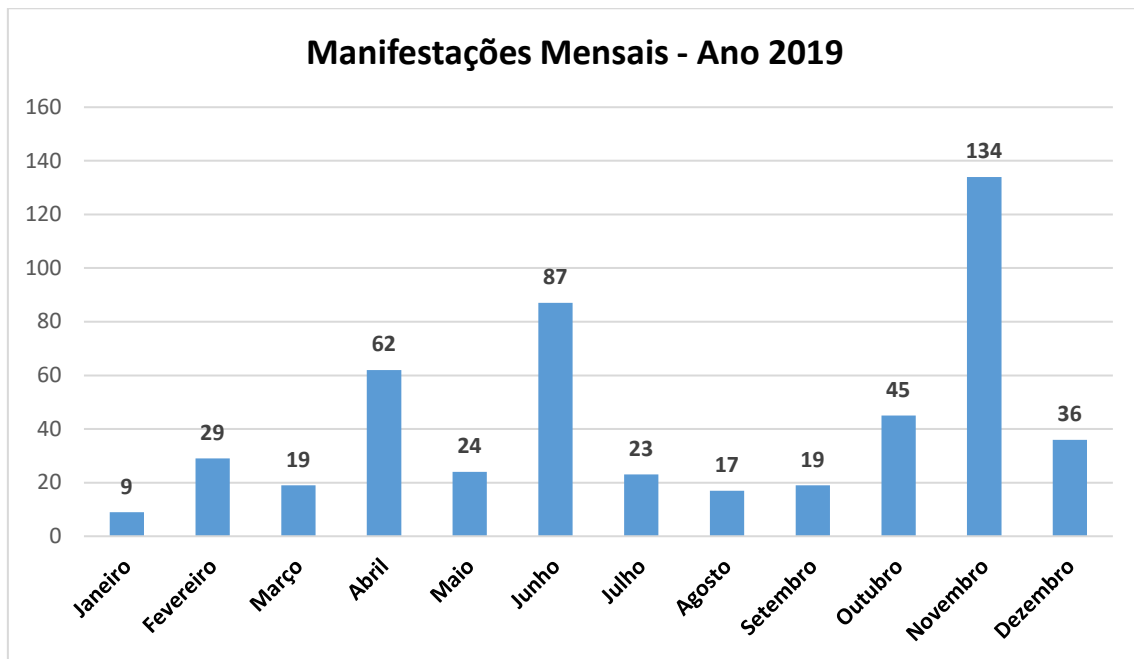
2.1. Número de Manifestações por Semestre

No ano de 2019, a Ouvidoria da UNIFEV registrou 504 (quinhentas e quatro) manifestações, entre consultas, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Sendo 230 (duzentas e trinta) no primeiro semestre e 274 (duzentas e setenta e quatro) no segundo semestre.



2.2 Número de Manifestações Mensais

O gráfico abaixo apresenta a quantidade mensal de manifestações registradas durante o ano de 2019, permitindo que seja feito um comparativo dos períodos de maior demanda.



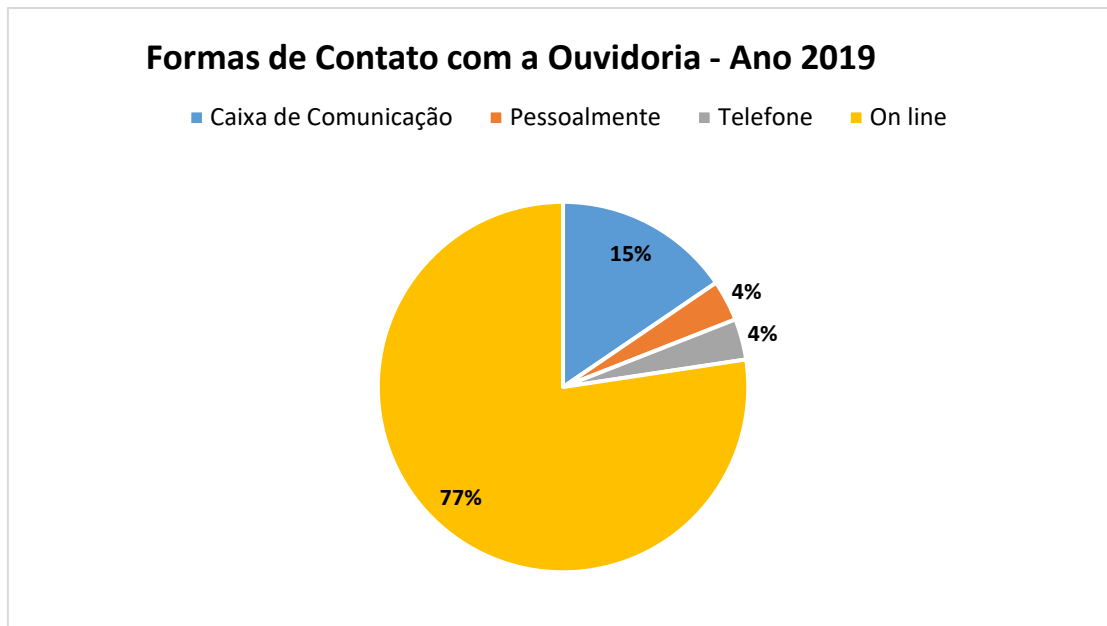
3. DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 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, sendo eles: as Caixas de Comunicação distribuídas em pontos estratégicos dos dois câmpus, ícone da ouvidoria no Site da UNIFEV e Portal UNIFEV, e-mail próprio, atendimento telefônico e atendimento pessoal.

O gráfico abaixo apresenta o percentual de utilização de cada um dos canais disponibilizados para contato com a Ouvidoria.



3.2 Manifestações classificadas por sua natureza

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

Elogio – Manifestações que possuem caráter de agradecimento, enaltecimento ou reconhecimento de qualidades e/ou virtudes de serviços, servidores, órgãos, setores e, ainda, infraestrutura em geral.

Reclamação/Denúncia – Manifestações de insatisfação, protesto ou críticas, podendo ser relacionadas aos serviços prestados, ações ou omissões da administração e/ou servidor, bem como sua ineficiência, ineficácia ou ausência de efetividade.

Solicitação – Manifestações que possuem caráter de requisição, sempre contendo um pedido com reflexos práticos, seja no campo acadêmico ou administrativo.

Consulta – Manifestações que possuem caráter informativo, assemelhando-se às solicitações, porém sem originar reflexos práticos, visto que se limitam ao campo das informações.

Sugestão – Manifestações cujo conteúdo incluem propostas de implantação de ações ou adoção de medidas que possam ser consideradas úteis à melhoria da FEV.

Arquivada - Manifestações cuja ausência de fundamentação e/ou dados de contato (anonimato) não permitiram seu efetivo encaminhamento.



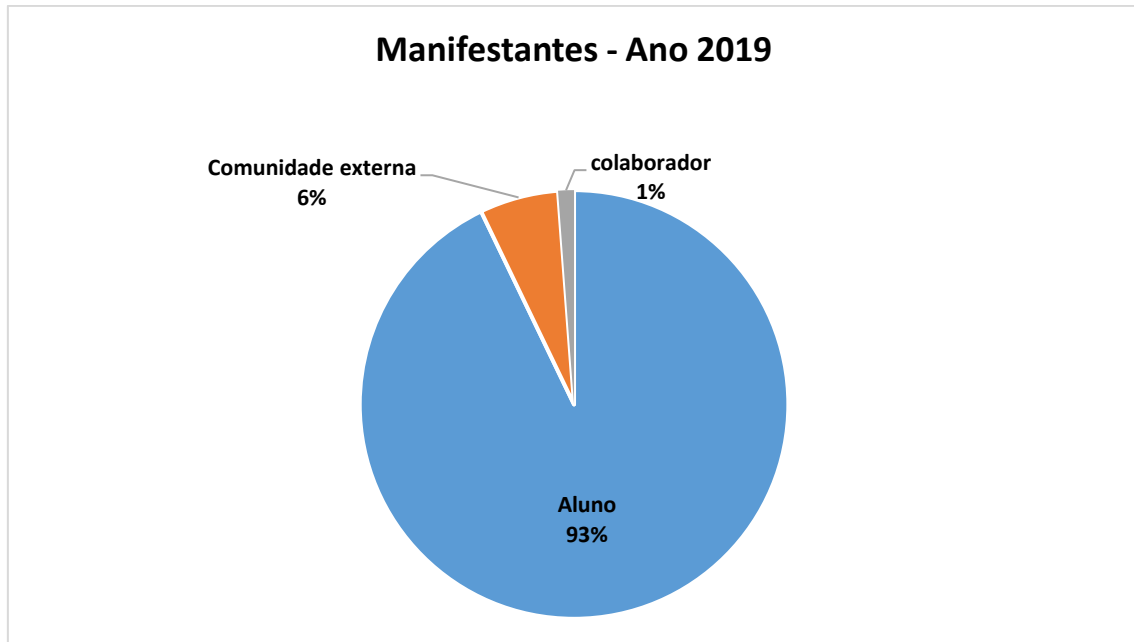
3.3 Manifestações classificadas pela origem do contato

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 atribuição de ouvir, encaminhar e acompanhar o andamento das manifestações.

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 2019.

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. Por sua vez, 6% das manifestações registradas foram realizadas pela comunidade externa e 1% por colaboradores da instituição.



3.4 Manifestações classificadas por tipos de assunto

As manifestações registradas pela Ouvidoria são classificadas de acordo com o assunto nelas abordado.

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

Atendimento: Questões relacionadas ao atendimento do usuário dos serviços.

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.

O gráfico abaixo representa os tipos de manifestações registradas em 2019.



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Ouvidorias ganham destaque e importância cada vez maior no mercado por fornecer às empresas uma fonte de informações e dados relevantes a respeito de seus usuários, dos serviços e produtos oferecidos. Informações essas que contribuem para a tomada de decisões em direção à efetividade dos serviços prestados.

Como já mencionado, a Ouvidoria recebe as manifestações através de seus diversos meios de contato, analisa e encaminha para os órgãos responsáveis, buscando uma solução efetiva e oferecendo ao usuário, em prazo justo, uma resposta conclusiva.

O trabalho das Ouvidorias é de extrema importância, tendo em vista que aproxima a instituição dos usuários, por meio de um canal de comunicação acessível e direto, identifica as áreas que necessitam de maior atenção, fornece um *feedback* dos serviços prestados e das ações desenvolvidas, identifica a necessidade dos usuários, promove a humanização da empresa, bem como melhora o atendimento e a qualidade dos serviços.

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