

2017

OUVIDORIA – RELATÓRIO DE ATIVIDADES





RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

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

(revisado e finalizado por BRUNO HENRIQUE PROCÓPIO SILVA)

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. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria, além de ser caracterizada como um órgão de assessoramento administrativo vinculado à Diretoria Executiva, é um canal aberto, honesto e objetivo de apoio e mediação, das comunidades interna e externa com a instituição, em que qualquer pessoa pode manifestar suas opiniões sobre os serviços prestados ou demais assuntos que considere necessários. 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 simplificação de procedimentos, garantindo uma consequente aproximação da comunidade.

A Ouvidoria da FEV pode ser utilizada por todas as pessoas: alunos, professores, funcionários e pessoas da comunidade em geral, caracterizando sua atuação interna e externa. Através 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 considere viáveis. A Ouvidoria zela para que todas as manifestações tenham a garantia de uma resposta conclusiva.

Ao registrar uma manifestação, é recomendado que o usuário se identifique, apresentando seu nome e dados de contato, para que seja possível à Ouvidoria 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.

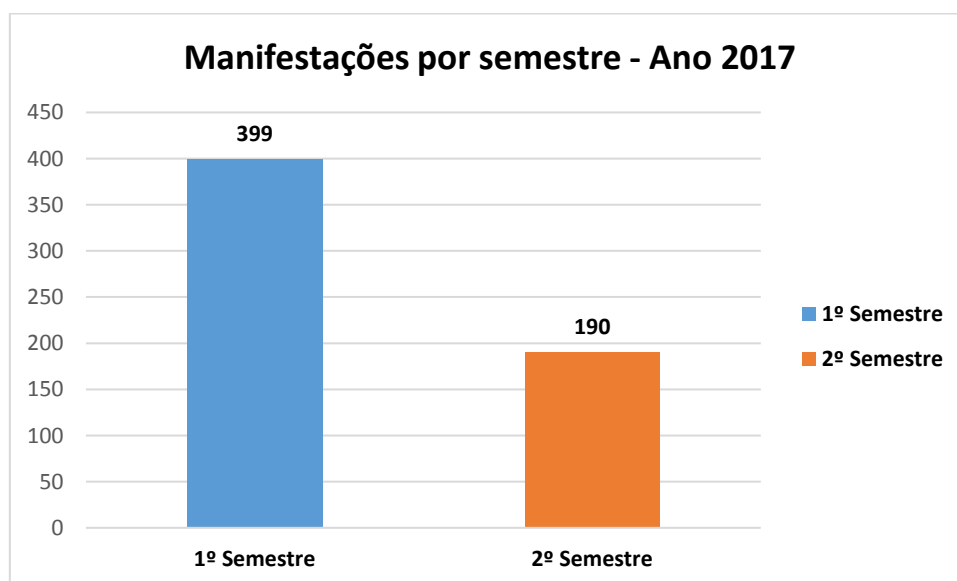
Quanto ao seu funcionamento, a Ouvidoria da FEV está instalada na Cidade Universitária, no bloco Administrativo, atendendo pessoalmente de segunda à sexta-feira, das 7:00h às 13:00h. Complementarmente, está disponível 24h por meio eletrônico.

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.

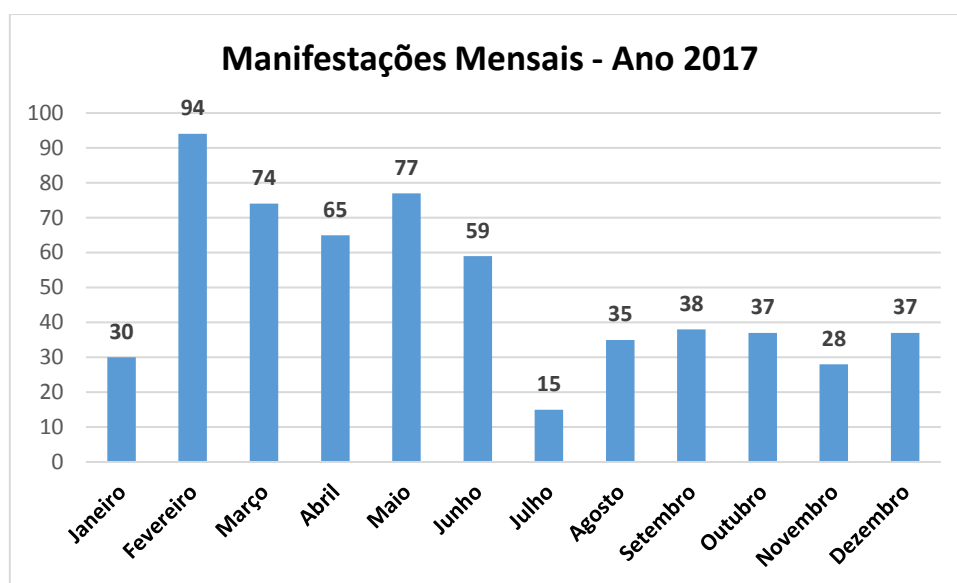
2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2017

No ano de 2017, a Ouvidoria da UNIFEV registrou 589 manifestações, entre consultas, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Sendo 399 no primeiro semestre e 190 no segundo semestre.



1.1 Registro mensal de manifestações

O gráfico abaixo apresenta a quantidade mensal de manifestações registradas durante o ano de 2017, permitindo que seja feito um comparativo dos períodos de maior demanda.

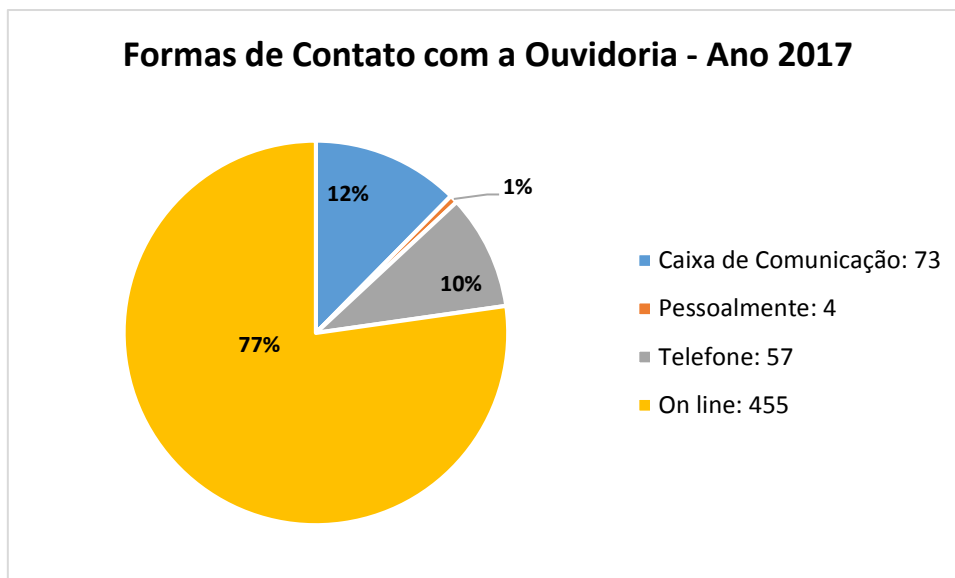


2.2 Manifestações classificadas pela forma de contato

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, sendo eles: as Caixas de Comunicação distribuídas em pontos estratégicos dos 2 campi, ícone da ouvidoria no Site da UNIFEV e Portal UNIFEV (este último atualmente suprimido do sistema), e-mail próprio, atendimento telefônico gratuito por meio do 0800, atendimento através do telefone convencional e atendimento pessoal.

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



2.3 Manifestações classificadas por sua natureza

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

Elogios – 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.

Consultas – 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.

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

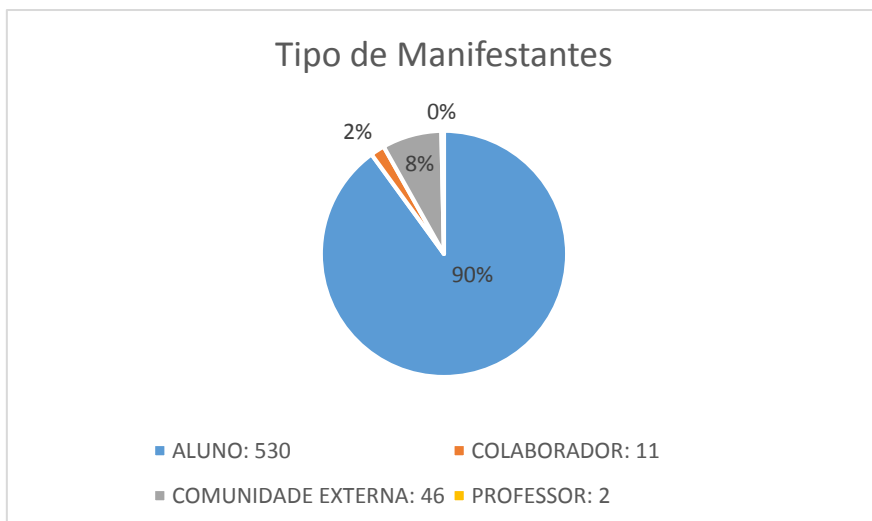


2.4 Manifestações classificadas pela origem do contato

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 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 2017.

De acordo com a representação gráfica, 90% das manifestações registradas foram realizadas por alunos, exatamente por serem os principais usuários dos serviços prestados pela FEV. Por sua vez, 8% das manifestações registradas foram realizadas pela comunidade externa, seguida de 2% realizadas por colaboradores e 0% (índice menor que 1%) por docentes.



2.5 Manifestações classificadas pelo tipo de assunto

As manifestações registradas pela Ouvidoria no ano de 2017 foram classificadas de acordo com o assunto nelas abordado.

Atendimento: Questões relacionadas ao atendimento do usuário dos serviços.

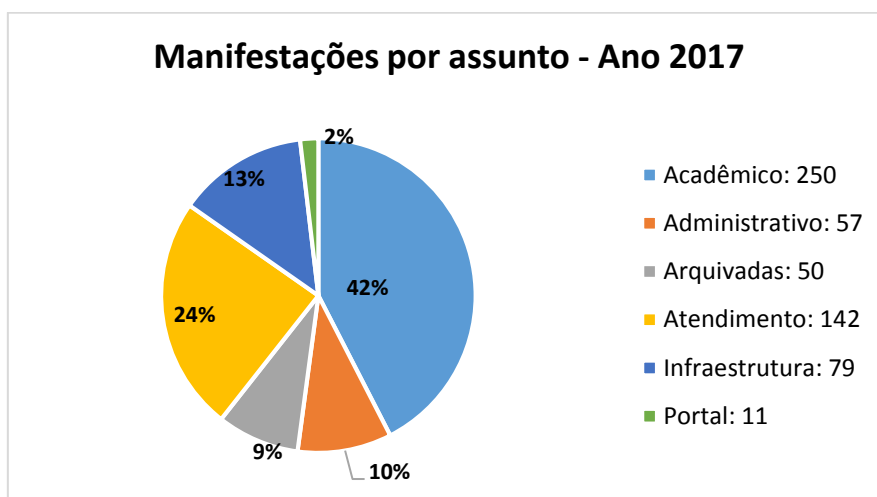
Administrativo: Questões relacionadas aos aspectos administrativos e organizacionais da instituição.

Infraestrutura: Questões relacionadas aos aspectos físicos da instituição.

Acadêmico: Questões relacionadas ao âmbito pedagógico da instituição.

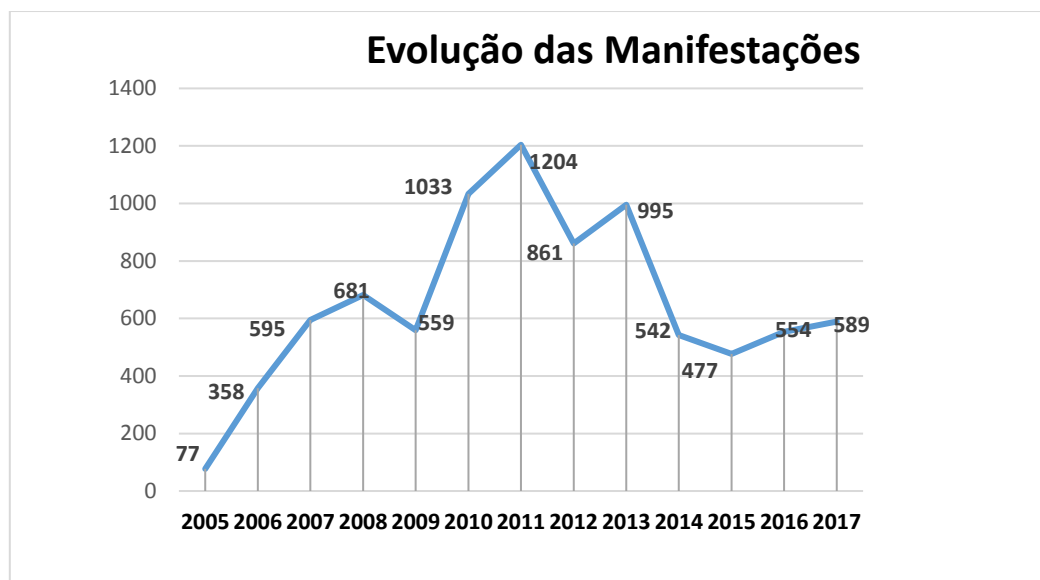
Portal UNIFEV: Questões relacionadas aos aspectos tecnológicos da ferramenta.

Arquivadas: Questões infundadas e/ou anônimas.



3. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE 2005 A 2015

O gráfico abaixo apresenta a evolução das manifestações recebidas pela Ouvidoria, registradas no período de 2005 a 2017, permitindo que seja feito um comparativo ano a ano do número total de manifestações.



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É inegável que 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.