



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA UNIFAVENI

A Ouvidoria da UNIFAVENI, vem desenvolvendo suas atividades desde 2010, porém com a nova gestão, a ouvidora foi nomeada através da Portaria 17/2019, datada de 02 de julho de 2019. A partir desse momento, foram feitas atualizações no regulamento, atualização na página do site da UNIFAVENI.

Todo público interno e externo é atendido pela ouvidoria, através de e-mail, site, telefone e protocolos via sistema. O ouvidor atende a todas as demandas e faz os encaminhamentos necessários para melhor atender ao público que o aciona. A ouvidoria atua, fundamentalmente, no processo de interlocução entre o aluno e toda a comunidade acadêmica, de modo que as manifestações decorrentes provoquem melhorias e ou revisões na gestão da instituição

O presente relatório informa as principais demandas recebidas pela Ouvidoria da UNIFAVENI entre os meses de julho a dezembro de 2019.

Das mensagens recebidas mil setecentos e oitentas e duas foram devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria recebeu uma média mensal de trezentas manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

A maior concentração de solicitações ocorreu no mês Outubro, e dezembro, seguida dos meses de Setembro e Novembro.



Demandas recebidas pela Ouvidoria FAVENI 2019

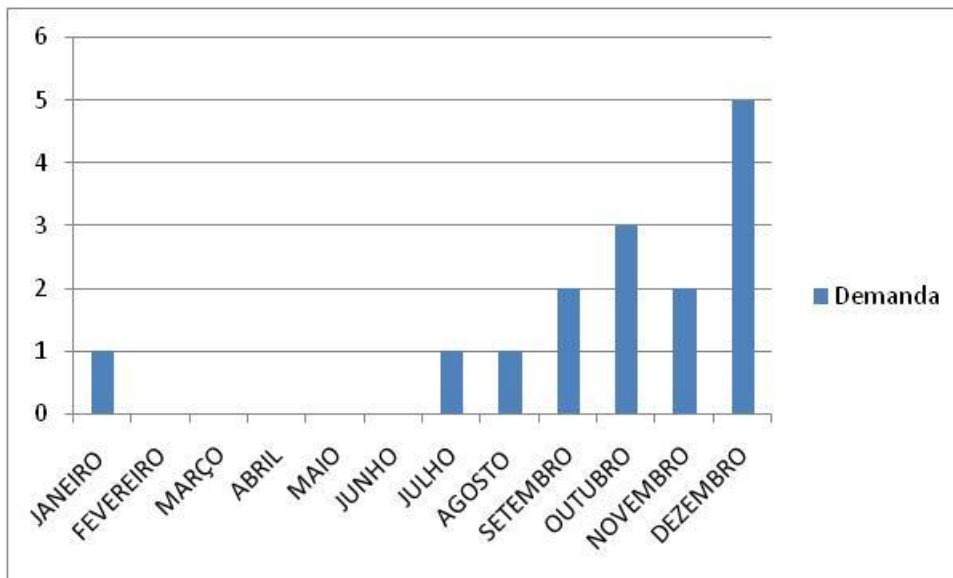


Figura 1 - Registro mensal de demandas recebidas em 2019

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos reclamações com 56% demandas e 44% solicitação de informação.

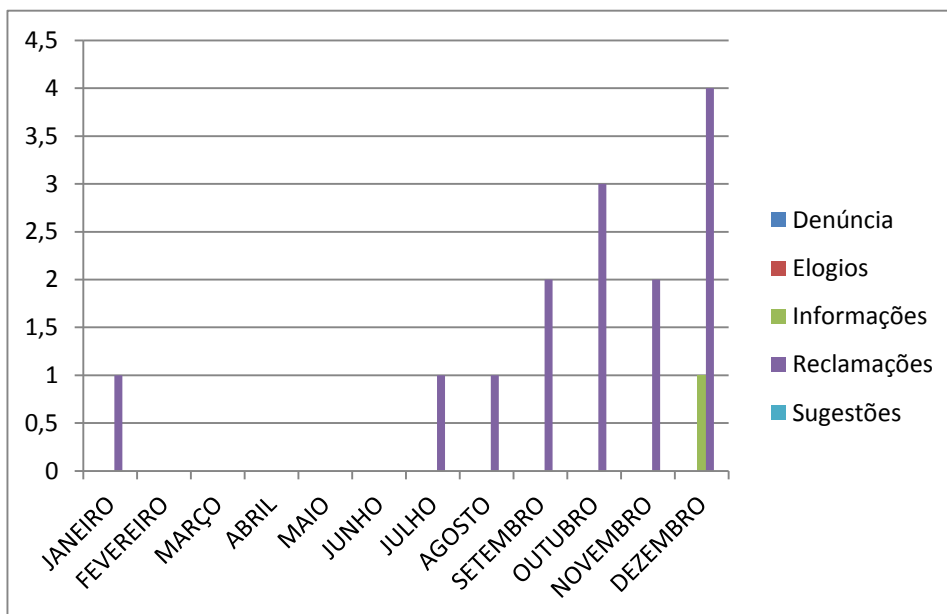


Figura 2 - Percentual de demandas de acordo com a sua categoria



No gráfico abaixo (Figura 3) apresenta-se o perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria da UNIFAVENI. Percebe-se que o público demandante são alunos 100% no total.

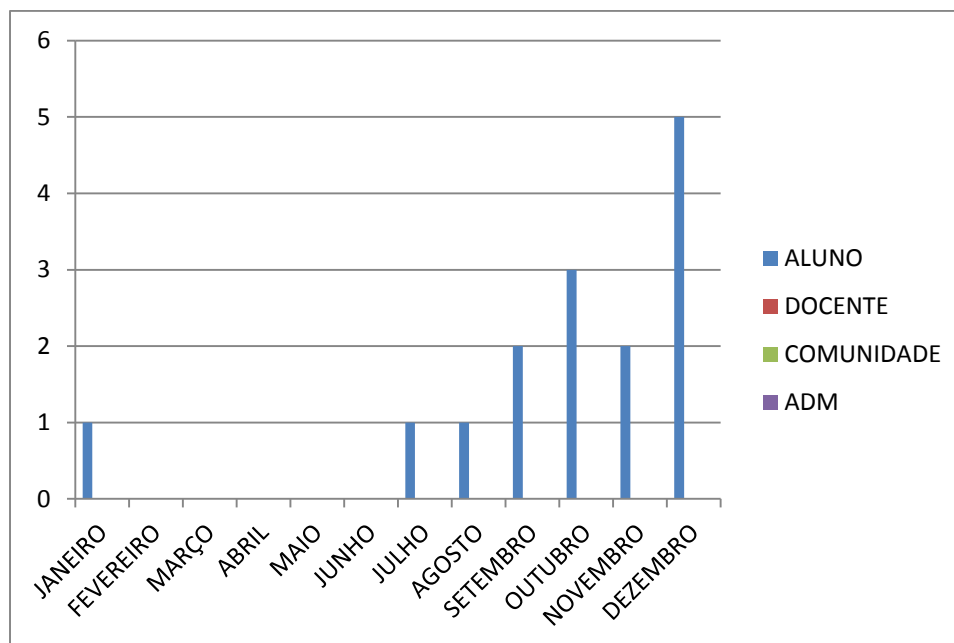


Figura 3 - Perfil dos usuários da Ouvidoria

O processamento das manifestações tem sido conduzido aos representantes de cada setor da UNIFAVENI.

Do mesmo modo, as coordenações de cursos de graduação e reitorias recebem as informações da Ouvidoria e realizam atendimento das solicitações pessoalmente ou por meio eletrônico.

A cada início de semestre a Ouvidoria busca intensificar sua divulgação entre os acadêmicos, docentes e corpo técnico-administrativo. Juntamente com a apresentação dos resultados da CPA.

Todas as mensagens, solicitações e ou manifestações são protocoladas junto ao setor de Ouvidoria atende forma presencial, porém, toda a comunidade interna e externa, pode utilizar de outros meios de acesso como: mensagens eletrônicas, telefone ou no site. A cada demanda é gerado um protocolo permitindo assim que seja individualmente acompanhada no



cumprimento do prazo estabelecido no regulamento da Ouvidoria, bem como na natureza da resposta e satisfação do usuário quanto à solução proposta.

Guarulhos - SP, 21 de Dezembro de 2019.