



## **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.

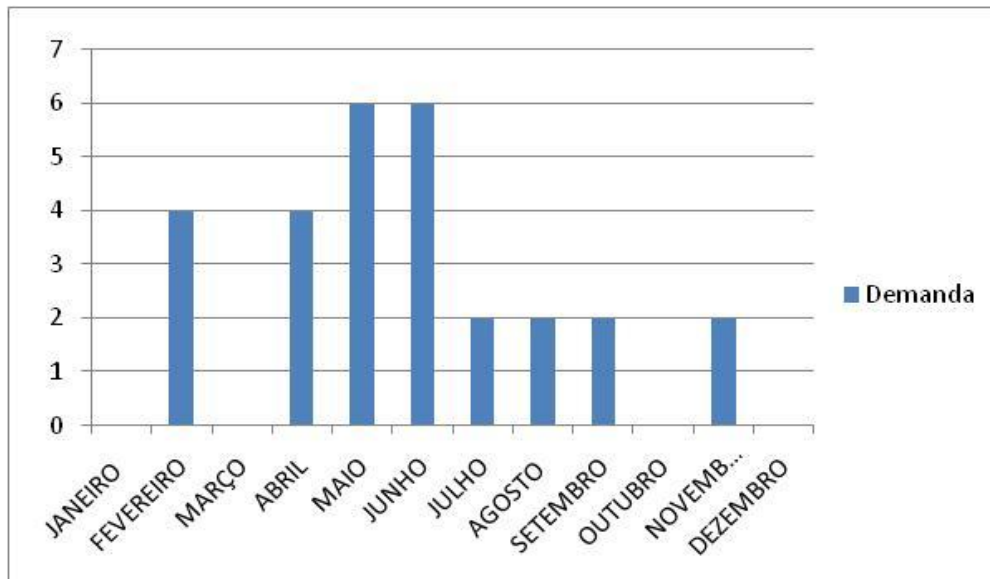
Todo público interno e externo é atendido pela ouvidoria, através de e-mail, site, telefone e protocolos via sistema. O ouvidor atende a todas as demandas e faz os encaminhamentos necessários para melhor atender ao público que o aciona. A ouvidoria atua, fundamentalmente, no processo de interlocução 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 Janeiro a Dezembro de 2020.

Das mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou quatrocentos e setenta e uma solicitações ao longo do ano de 2020, recebeu uma média mensal de oitenta manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

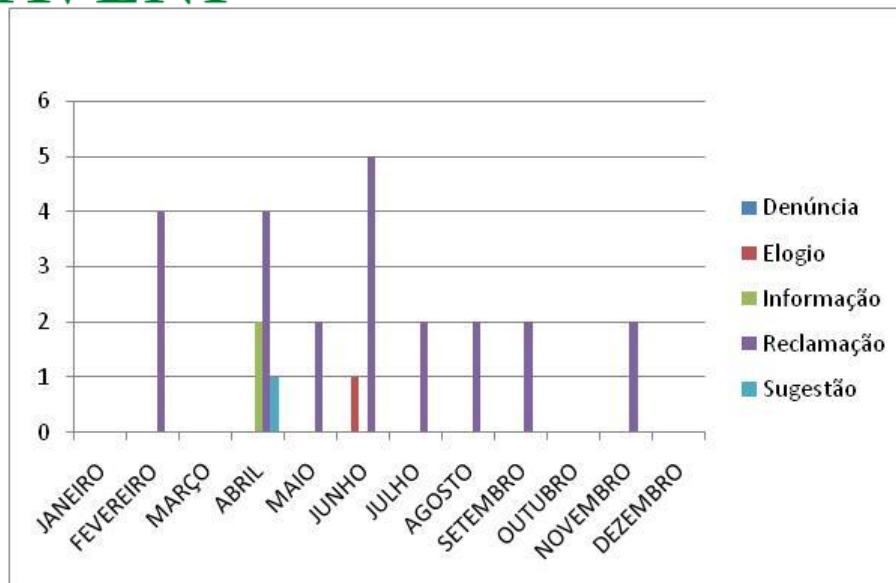
As maiores demandas ocorrem sempre em início e fim de semestre, o que normalmente é resolvido com o apoio de coordenadores e tutores da IES.

### Demandas recebidas pela Ouvidoria UNIFAVENI 2020



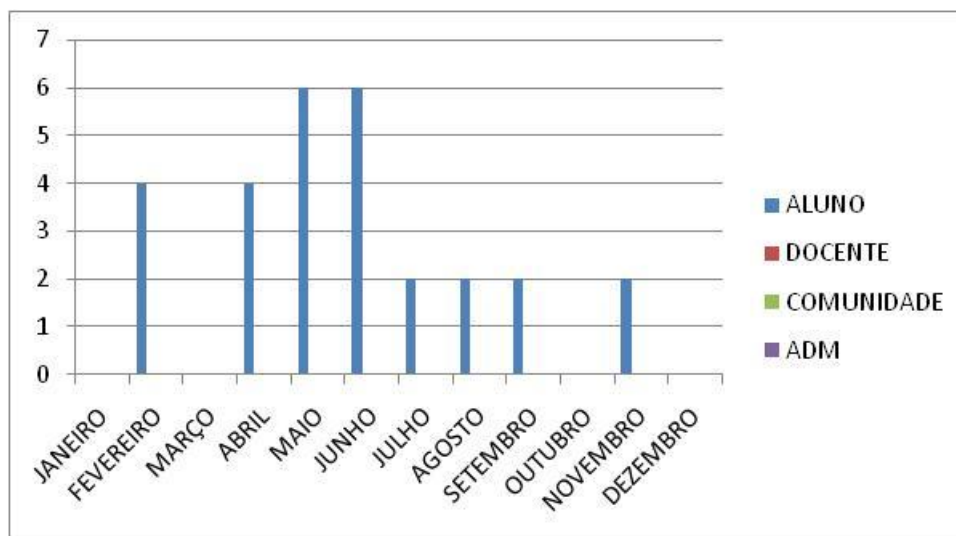
**Figura 1 - Registro mensal de demandas recebidas em 2020**

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos reclamações com oitenta demandas, de solicitações de informações, um elogio e uma sugestão.



**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 a maioria do público são alunos.



**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 direções, 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 manifestações são protocoladas junto ao setor de Ouvidoria prioritariamente através de atendimento 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 Regimento da Ouvidoria, bem como na natureza da resposta e satisfação do usuário quanto à solução proposta.

Guarulhos – SP 15 de dezembro 2020.