

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA UNIFAVENI

A Ouvidoria da UNIFAVENI vem desenvolvendo suas atividades desde 2010 e tem se consolidado ao longo desses anos. 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 no CENTRO UNIVERSITÁRIO FAVENI entre os meses de Maio a Novembro de 2021.

As mensagens foram recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou mil e duzentas e vinte e seis reclamações, recebeu uma média mensal de duzentas e vinte e cinco manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

A maior concentração de solicitações ocorreu no mês Setembro e Outubro.

Demandas recebidas pela Ouvidoria UNIFAVENI 2021

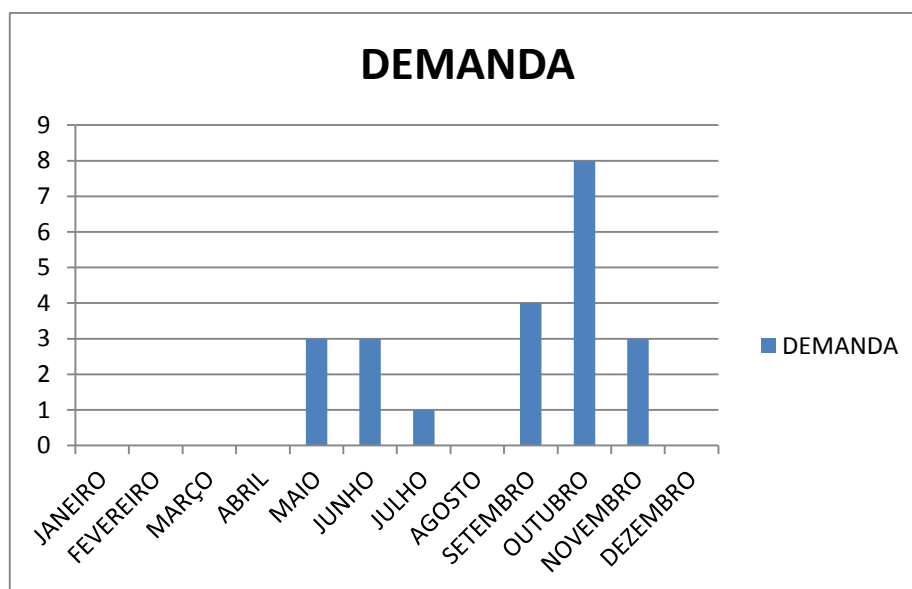


Figura 1 - Registro mensal de demandas recebidas em 2021

Quanto ao tipo de demanda, destacam-se os quesitos reclamações com vinte e duas demandas.

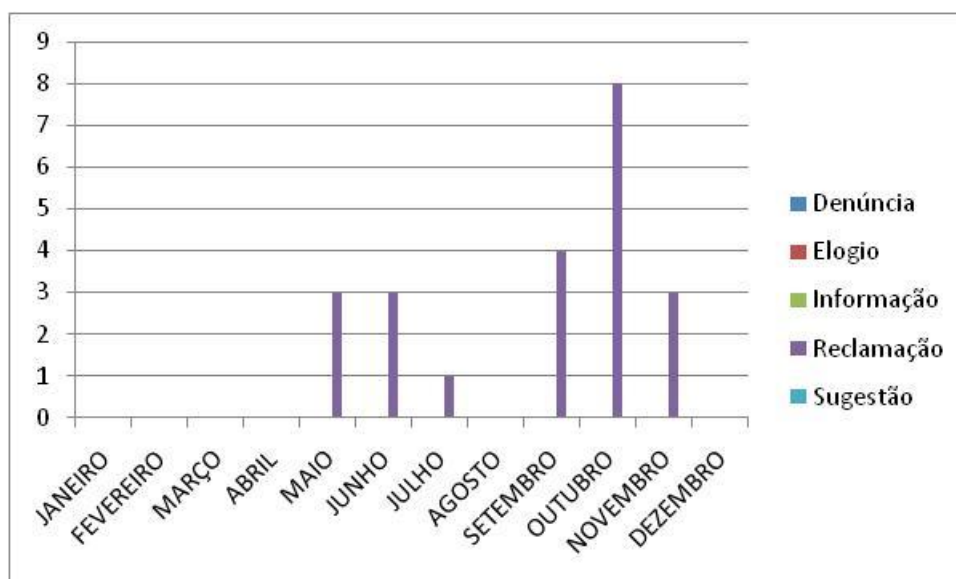


Figura 2 - Percentual de demandas de acordo com a sua categoria

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.

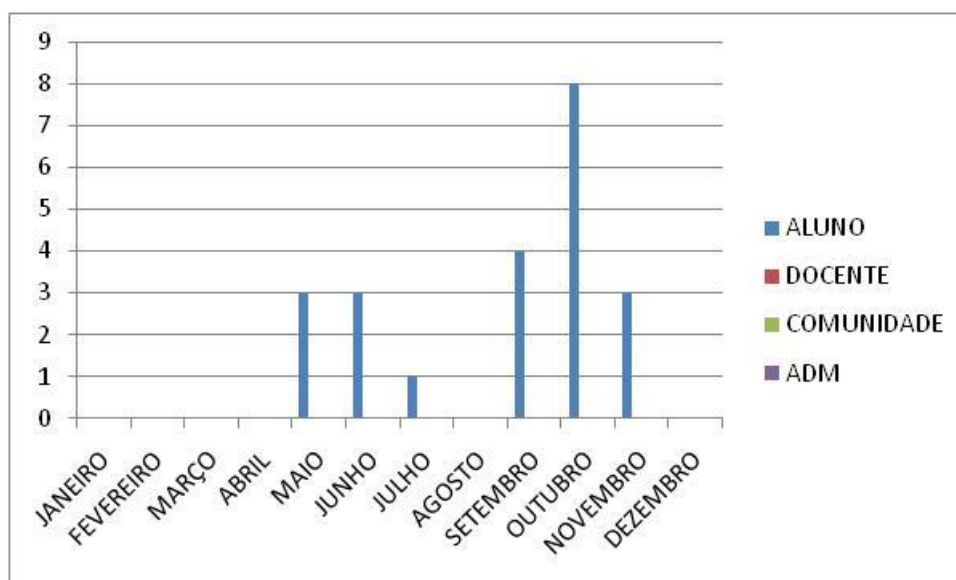


Figura 3 - Perfil dos usuários da Ouvidoria



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

Do mesmo modo, as coordenações de cursos de graduação e reitoria 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 e toda a comunidade interna e externa, pode utilizar meios de acesso como: mensagens eletrônicas, telefone, portal de graduação/pós-graduação 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 – 15 de dezembro 2021.