

CENTRO UNIVERSITÁRIO FAVENI - UNIFAVENI

OUVIDORIA

RELATÓRIOS DE ATENDIMENTOS - 2022

Guarulhos, 2022

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

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 do Centro Universitário Faveni – UNIFAVENI, entre os meses de Agosto e Dezembro 2022.

Que são:

- Questionamentos de como serão recebidos na IES, se, alguém irá conduzi-los as suas salas de aula;
- Dúvidas pertinentes a todos discentes, docentes e administrativo referente ao novo método de ensino híbrido entre presencial e EAD;
- Se terão conhecimentos necessários para acompanhar os conteúdos das disciplinas de seus cursos;
- Solicitam mais jogos além da mesa de ping-pong e pebolim; para uso no intervalo
- Pedem acomodações para descansarem quando vierem direto do serviço;
- Pedem mais aulas práticas em laboratório;
- Nos informam e cobram quando tem algo que não esteja funcionando, principalmente na estrutura física; na IES
- Discentes sentindo-se inseguros com a proximidade das provas; entrega de aulas complementares; como atingir a nota necessária para a promoção do semestre;
- Dificuldade de acesso ao boleto/financeiro (presencial);
- Atendimento pelo Site, whatsapp e pessoalmente, assuntos variados, pessoais, etc;
- Solicitam sigilo no atendimento individual e presencial;
- As vezes o aluno entra com a Ouvidoria, e percebe-se que ele não tem consciência do teor de sua reclamação.

- Na verdade, o aluno; busca orientação, ajuda para seus conflitos e dificuldades e quer ser ouvido.

A ouvidoria prima por ouvir sem julgamento, preconceitos ou apontamentos e sanar o que for possível conduzindo a quem possa auxiliar, sempre buscando os melhores resultados.

O processamento das manifestações/ apontamentos, tem sido conduzido aos representantes de cada setor do Centro Universitário Favени – UNIFAVENI, para seus procedimentos;

Do mesmo modo, o Pedagógico, são conduzidos a direção, coordenações de cursos de graduação, que recebem as informações da Ouvidoria e dão continuidade ao atendimento e retornam aos solicitantes 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 agosto de 2022.