



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2014

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOUPORANGA – FEV

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA – UNIFEV

COLÉGIO TÉCNICO UNIFEV

COLÉGIO UNIFEV

FUNDAÇÃO RÁDIO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA - FREV

PRESIDENTE DA FEV

NELSON THOMÉ SERAPHIM JÚNIOR

OUVIDORA

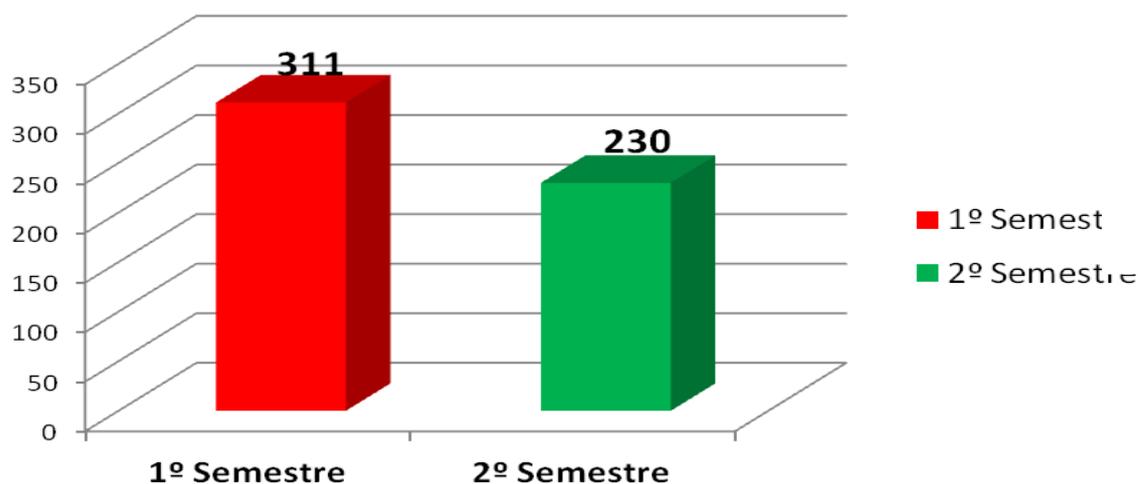
FERNANDA DA SILVA ALMEIDA MONTEIRO

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.*

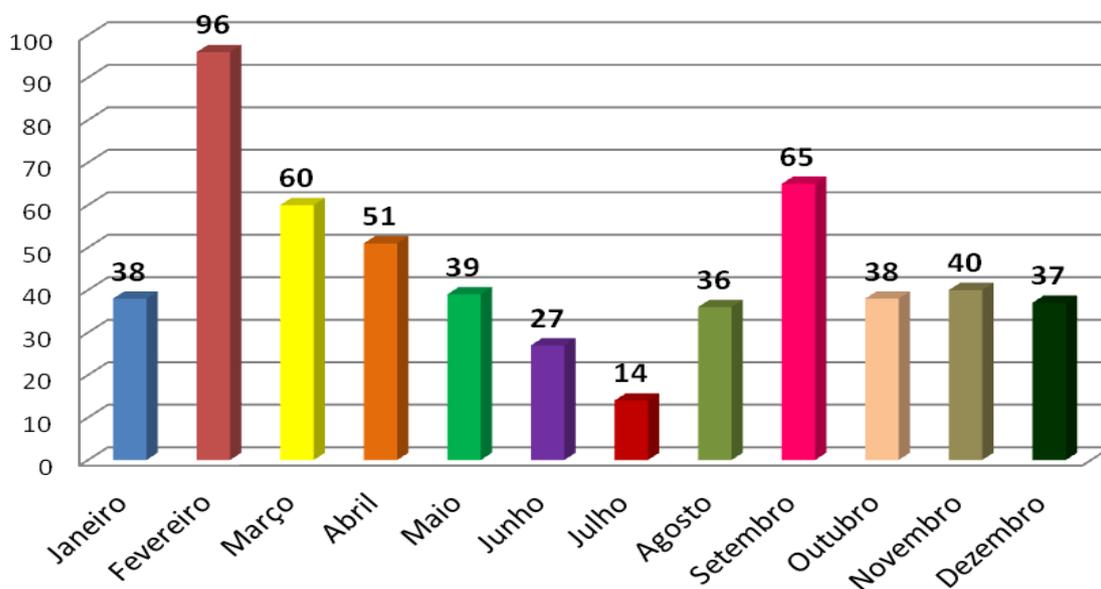
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2014

No ano de 2014 a Ouvidoria da UNIFEV registrou 541 manifestações entre consultas, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Os balanços quantitativos são detalhados a seguir.



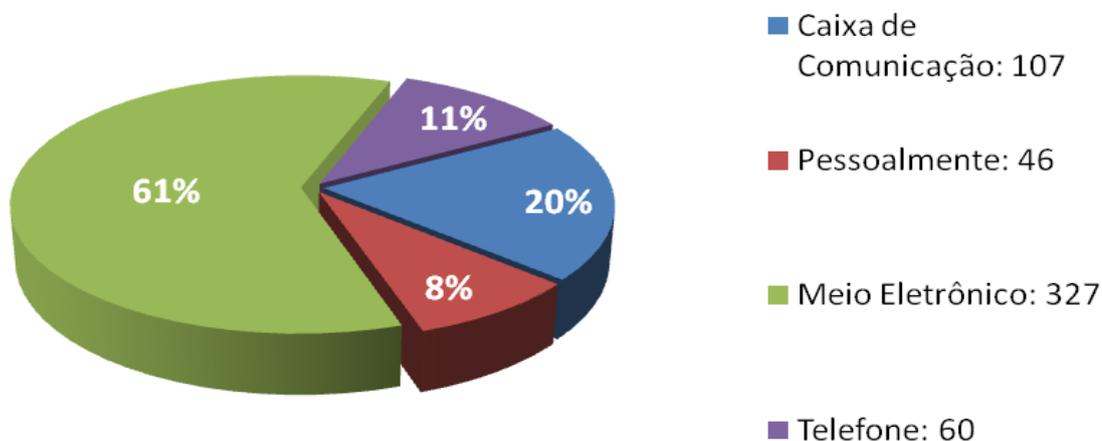
Números de manifestações mensais registradas em 2014

O gráfico traz os números e o comparativo mês a mês das manifestações registradas pela Ouvidoria.



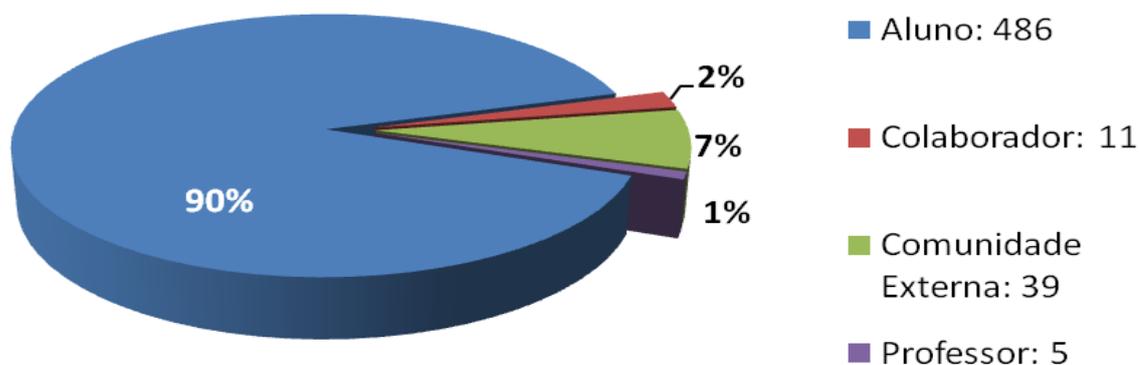
Manifestações classificadas pela forma de contato

As formas de contato representam as possibilidades de acesso à Ouvidoria.



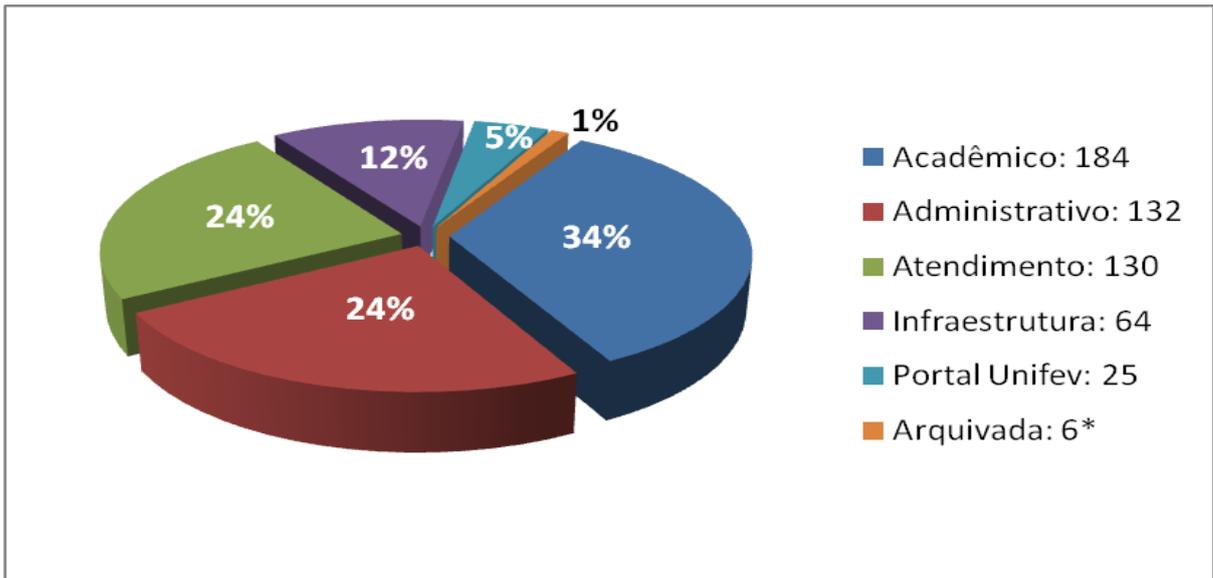
Manifestações classificadas pela origem do contato

A origem do contato caracteriza o proponente da demanda.



Manifestações classificadas pelo tipo de assunto

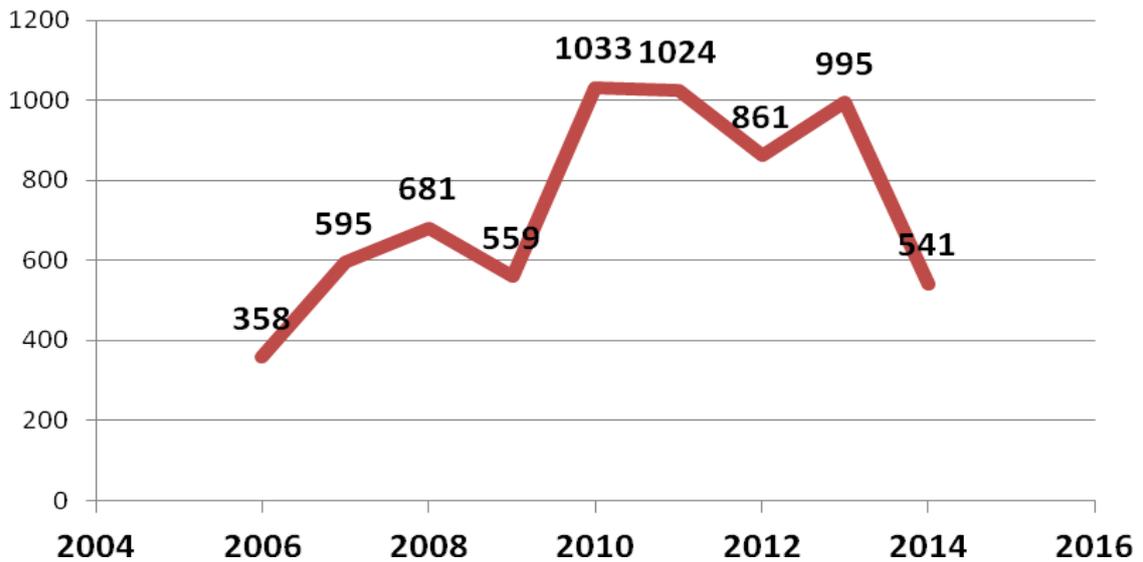
Os tipos de assuntos classificam as manifestações de acordo com as questões nelas abordadas.



*Manifestações anônimas ou infundadas.

Evolução da quantidade de manifestações recebidas de 2006 a 2014

A trajetória mostrada no gráfico traz os números e o comparativo ano a ano dos totais de manifestações registrada pela ouvidoria.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UNIFEV é um canal de comunicação imparcial entre o cidadão e a Fundação Educacional de Votuporanga – FEV, que atua na mediação de conflitos e situações recorrentes, com a finalidade de zelar pela eficiência dos serviços prestados pela instituição.

Os dados trazidos neste relatório estão baseados nas manifestações recebidas por diversos meios de contato: pelas caixas de comunicação, disponíveis em locais estratégicos dos campi; pela internet, abrangendo os contatos via e-mail, formulário on-line (situado na página da Ouvidoria) e Portal UNIFEV (ambiente virtual compartilhado pela comunidade acadêmica e corporativa da instituição); pessoalmente, *in loco* no Campus Centro ou na Cidade Universitária; por telefone, na linha direta da Ouvidoria ou pelo serviço de 0800.

O trabalho da Ouvidoria consiste no recebimento da manifestação, investigação e provimento da demanda às instâncias cabíveis, atuando como interlocutora na busca de resoluções junto aos gestores/coordenadores envolvidos e, posterior resposta ao manifestante.

Os critérios de trabalho da Ouvidoria estão baseados, sempre, na sua missão e visão e na missão e visão da UNIFEV, bem como nos preceitos éticos do segmento, sob as recomendações da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO.