

2025

OUVIDORIA – RELATÓRIO DE ATIVIDADES





RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA (FEV)

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA – UNIFEV

COLÉGIO UNIFEV

FUNDAÇÃO RÁDIO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA (FREV)

PRESIDENTE DA FEV

CELSO PENHA VASCONCELOS

OUVIDORA

MARINÊS RALHO

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.*

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A Ouvidoria, além de ser caracterizada como um órgão de assessoramento administrativo vinculado à Diretoria Executiva, é um canal aberto, transparente e objetivo de apoio e mediação entre as comunidades interna e externa com a instituição. Qualquer pessoa pode manifestar suas opiniões sobre os serviços prestados ou demais assuntos que considere pertinentes. Não se configura como um campo de litígio, mas sim de harmonização.

Os objetivos da Ouvidoria, em sua atuação, são extremamente amplos. Destacam-se a finalidade de zelar pela eficiência dos serviços prestados pela Instituição, através do aperfeiçoamento das ações institucionais. Ademais, estabelece a comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade civil, atua na busca pelo aprimoramento democrático e pela efetiva representação dos direitos e legítimos interesses dos manifestantes, preserva o direito de livre expressão, reconhece a diversidade de opiniões e, finalmente, busca a objetividade de procedimentos, garantindo maior aproximação com a comunidade.

A Ouvidoria pode ser utilizada por todos: alunos, professores, colaboradores e pessoas da comunidade em geral, caracterizando sua atuação interna e externa. Pela Ouvidoria, um bom serviço pode ser elogiado, abrangendo desde o atendimento até os aspectos físicos da Instituição. Por meio de reclamações, o manifestante pode expressar insatisfação, protesto ou crítica quanto aos serviços e demais áreas. Já as consultas permitem sanar dúvidas, enquanto as solicitações servem para pleitear o que se considere necessário. Por fim, é facultado aos usuários apresentar sugestões viáveis. A Ouvidoria zela para que toda manifestação receba uma resposta rápida, objetiva e conclusiva. Ao registrar uma manifestação, recomenda-se que o usuário se identifique, informando seu nome e dados de contato para que seja possível o envio da resposta. A Ouvidoria assegura o sigilo da identidade de todos os usuários, sendo esta uma de suas garantias fundamentais.

Quanto ao seu funcionamento, a Ouvidoria da FEV está instalada no Câmpus Centro, de segunda a sexta-feira das 8h às 17h, e disponível 24 horas por meio eletrônico.

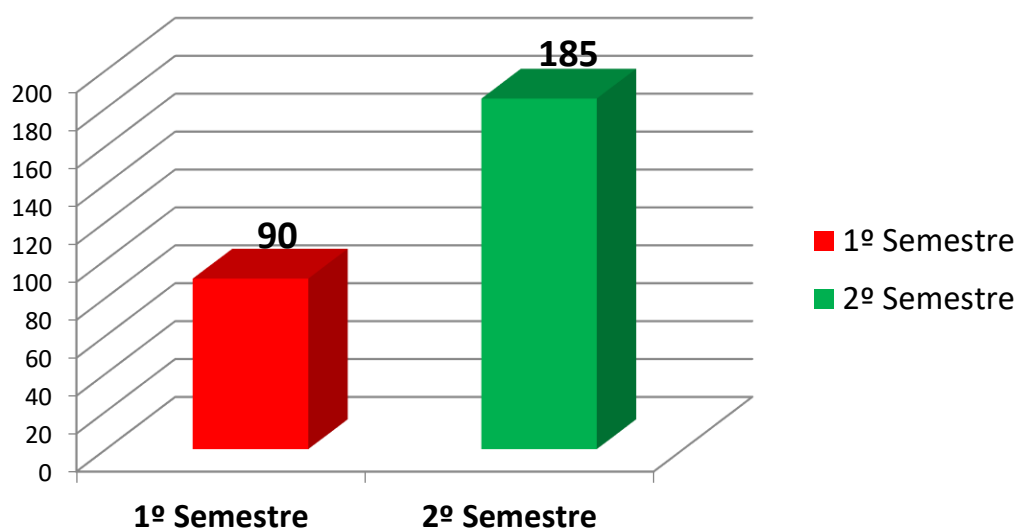
Desta forma, as manifestações podem ser realizadas através do telefone (17) 3405-9975, pelo e-mail ouvidoria@fev.edu.br, pelos formulários a serem depositados nas Caixas de Comunicação distribuídas em pontos estratégicos da Instituição ou por meio da utilização do formulário eletrônico constante na aba Ouvidoria do site da Unifev ou na aba de mesmo nome existente no Portal Unifev.

Sugere-se, por fim, que o usuário busque a solução junto às áreas competentes antes de formalizar sua manifestação.

2. DOS RESULTADOS GERAIS DA OUVIDORIA EM 2025

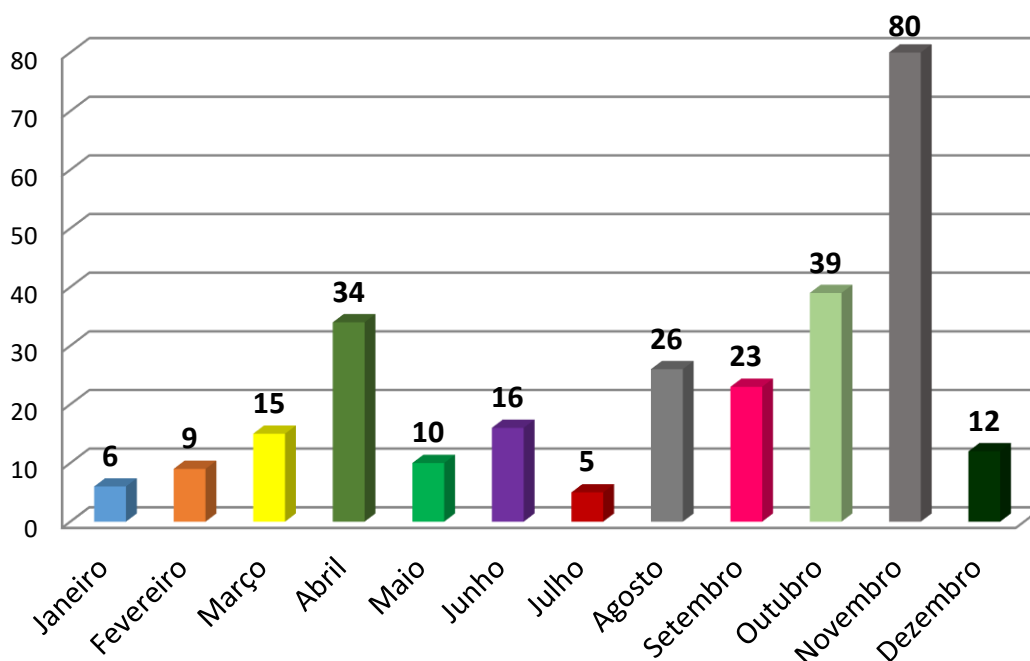
2.1. Número de manifestações por semestre

No ano de 2025, a Ouvidoria da Unifev registrou 275 (duzentas e setenta e cinco) manifestações, entre elogios, reclamações, solicitações e sugestões, sendo 90 (noventa) no primeiro semestre e 185 (cento e oitenta e cinco) no segundo semestre.



2.2 Número de manifestações mensais

O gráfico abaixo apresenta a quantidade mensal de manifestações registradas durante o ano de 2025, permitindo que seja feito um comparativo dos períodos de maior demanda.

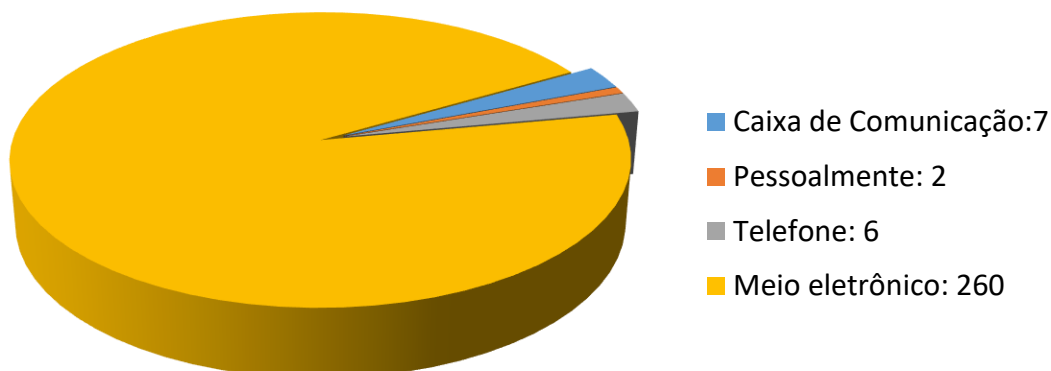


3. DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 Manifestações classificadas pela forma de contato

As formas de contato representam as possibilidades de acesso à Ouvidoria da FEV. Visando democratizar o acesso e torná-lo possível a todos, a FEV disponibiliza vários canais para registro das manifestações, sendo eles: as Caixas de Comunicação distribuídas em pontos estratégicos dos dois câmpus, ícone da ouvidoria no site da Unifev e Portal Unifev, e-mail próprio, atendimento telefônico e atendimento presencial.

O gráfico abaixo apresenta o percentual de utilização de cada um dos canais disponibilizados para contato com a Ouvidoria.



3.2 Manifestações classificadas por sua natureza

As manifestações apresentadas a Ouvidoria da FEV são classificadas por sua natureza:

Elogio – manifestações que possuem caráter de agradecimento, enaltecimento ou reconhecimento de qualidades e/ou virtudes de serviços, servidores, órgãos, setores e, ainda, infraestrutura em geral.

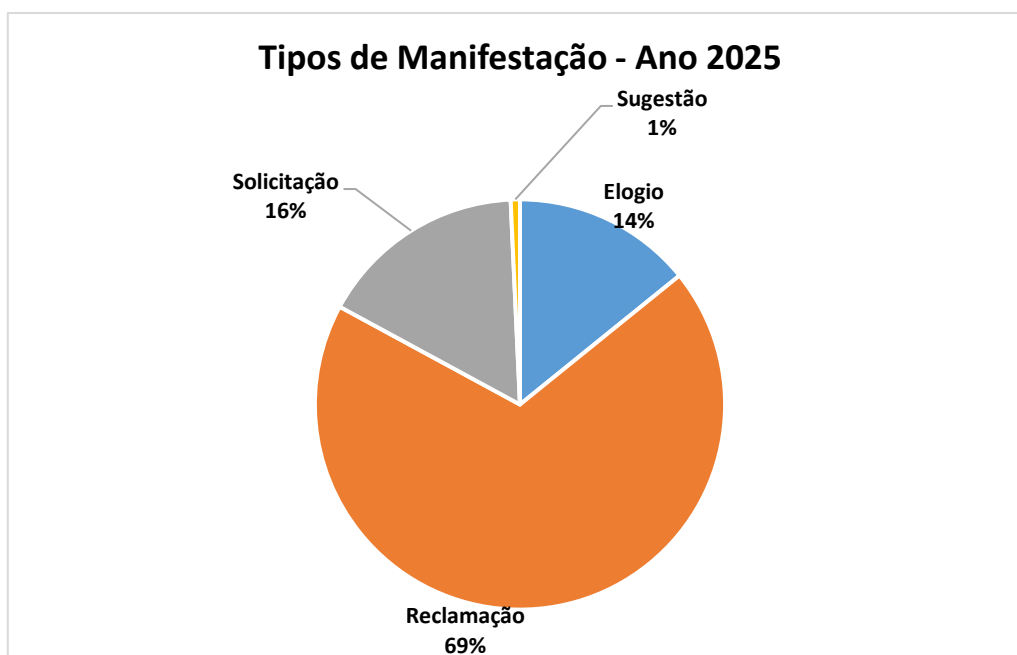
Reclamação/Denúncia – manifestações de insatisfação, protesto ou críticas, podendo ser relacionadas aos serviços prestados, ações ou omissões da administração e/ou servidor, bem como sua ineficiência, ineficácia ou ausência de efetividade.

Solicitação – manifestações que possuem caráter de requisição, sempre contendo um pedido com reflexos práticos, seja no campo acadêmico ou administrativo.

Consulta – manifestações que possuem caráter informativo, assemelhando-se às solicitações, porém sem originar reflexos práticos, visto que se limitam ao campo das informações.

Sugestão – Manifestações cujo conteúdo incluem propostas de implantação de ações ou adoção de medidas que possam ser consideradas úteis à melhoria da FEV.

Arquivada - manifestações cuja ausência de fundamentação e/ou dados de contato (anonimato) não permitiram seu efetivo encaminhamento.



3.3 Manifestações classificadas pela origem do contato

A Ouvidoria tem como atribuição atuar na defesa dos direitos e interesses da sociedade e de seus usuários — atuais ou potenciais — contra atos ou omissões institucionais. Sua finalidade é zelar pela eficiência e pelo prestígio da instituição perante o público. O setor funciona como um canal de atendimento às comunidades interna e externa, com a missão de ouvir, encaminhar e acompanhar o andamento de todas as manifestações.

Através do gráfico abaixo é possível verificar os dados quantitativos referente à origem dessas demandas, ou seja, quais usuários mais utilizaram o serviço prestado pela Ouvidoria no ano de 2025.

De acordo com a representação gráfica, 98% das manifestações registradas foram realizadas por alunos, visto que são os principais usuários dos serviços prestados pela FEV. Por sua vez, a comunidade externa e os colaboradores representam, cada um, 1% dos registros.



3.4 Manifestações classificadas por tipos de assunto

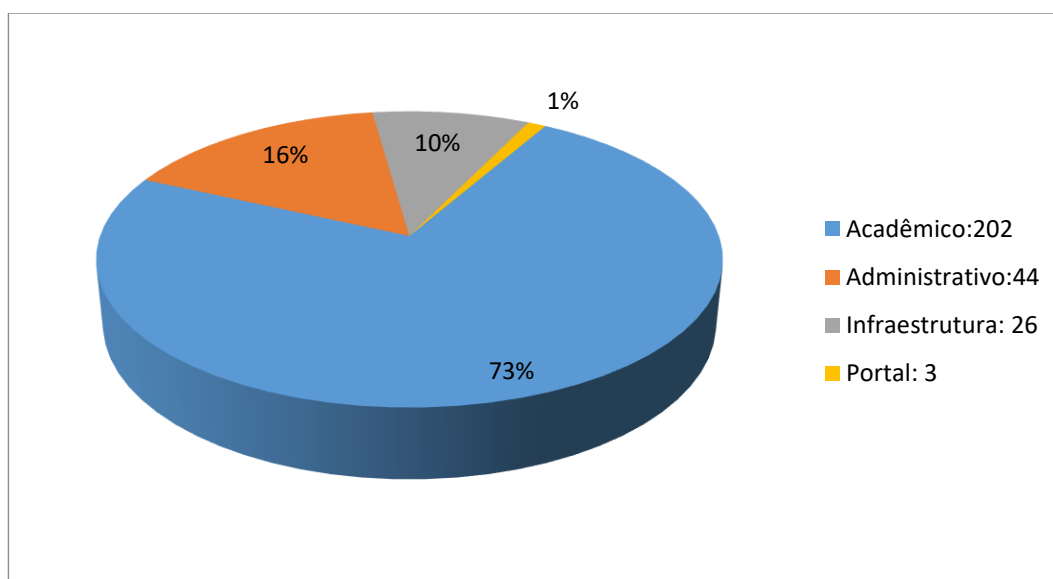
As manifestações registradas pela Ouvidoria no ano de 2025 foram classificadas de acordo com o assunto nelas abordado.

Administrativo: questões relacionadas aos aspectos administrativos e organizacionais da instituição.

Infraestrutura: questões relacionadas aos aspectos físicos da instituição.

Acadêmico: questões relacionadas ao âmbito pedagógico da instituição.

Portal Unifev: questões relacionadas aos aspectos tecnológicos da ferramenta.



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Ouvidorias ganham destaque e importância cada vez maior no mercado por fornecer às empresas informações e dados relevantes a respeito de seus usuários, dos serviços e produtos oferecidos. Informações essas que contribuem para a tomada de decisões em direção à efetividade dos serviços prestados.

Como já mencionado, a Ouvidoria recebe as manifestações através de seus diversos meios de contato, analisa e encaminha para os órgãos responsáveis, buscando uma solução efetiva e oferecendo ao usuário, em prazo justo, uma resposta conclusiva.

O trabalho das Ouvidorias é de extrema importância, tendo em vista que aproxima a instituição dos usuários, por meio de um canal de comunicação acessível e direto, identifica as áreas que necessitam de maior atenção, fornece um *feedback* dos serviços prestados e das ações desenvolvidas, identifica a necessidade dos usuários, promove a humanização da empresa, bem como melhora o atendimento e a qualidade dos serviços.

Os critérios de trabalho da Ouvidoria estão sempre baseados na sua missão e visão, bem como nos preceitos éticos do segmento.