



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2010

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

OUVIDOR:

ÉDER BELÉM GUEDES

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.*

SUMÁRIO

1 CONSIDERAÇÕES GERAIS	2
2 DOS RESULTADOS GERAIS DA OUVIDORIA EM 2010	2
2.1 Números de manifestações registradas em 2010.....	3
2.2 Números de manifestações mensais registradas no primeiro semestre de 2010	3
2.3 Números de manifestações mensais registradas no segundo semestre de 2010	3
2.4 Médias mensais do registro de manifestações	4
3 DAS MANIFESTAÇÕES	4
3.1 Números de manifestações pelas formas de contato	5
3.2 Números de manifestações pela origem do contato	5
3.3 Números de manifestações pelos tipos de assuntos	5
3.4 Evolução do total de manifestações recebidas de 2006 a 2010	6
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	6

1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente relatório apresenta dados relativos às atividades da Ouvidoria da UNIFEV em 2010, ano marcado por modificações nas formas de recebimento e processamento das manifestações, com notória evolução do Setor frente às inovações propostas para o segmento.

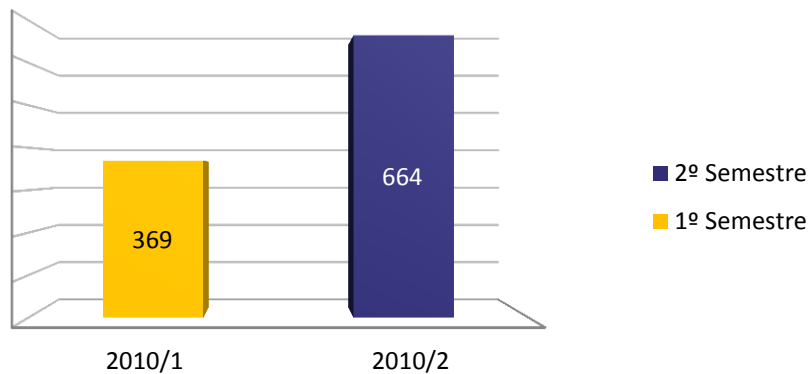
A Ouvidoria da UNIFEV passou por uma completa reestruturação, ocorrida na transição dos dois semestres do ano. Houve, nesse período, a implantação de um sistema computacional para registro e processamento das manifestações, atividade antes realizada manualmente. A informatização viabilizou o trabalho e, a partir de então, passaram a ser produzidos arquivos digitais, o que tornou mínima a utilização de papel e gerou economia, refletindo em atitude de consumo consciente e preservação ambiental. No mesmo período, disponibilizou-se o acesso à Ouvidoria por meio do Portal UNIFEV, o que evidenciou o alcance ao Setor e ocasionou um crescimento de mais de 180% na média de atendimentos mensais.

Em geral, os assuntos mais abordados nas manifestações fazem referência ao atendimento e destacam a percepção dos alunos quanto à atenção a eles despendida, tanto no âmbito acadêmico quanto no âmbito administrativo. Embora as consultas e as reclamações tenham constituído demandas de maior número, as melhorias também são percebidas pela comunidade acadêmica, principalmente nas manifestações abertas, sobrelevando as ações de facilitação de procedimentos e diminuição do tempo de espera; exemplo disso foi a disponibilização de processos pela internet, como a inscrição em eventos e o requerimento de provas substitutivas, fatos bastante repercutidos e motivadores de elogios. As ações foram nitidamente percebidas e sentidas pelo corpo discente, pois culminou na diminuição do número de atendimentos feitos pessoalmente na Central de Relacionamento.

2 DOS RESULTADOS GERAIS DA OUVIDORIA EM 2010

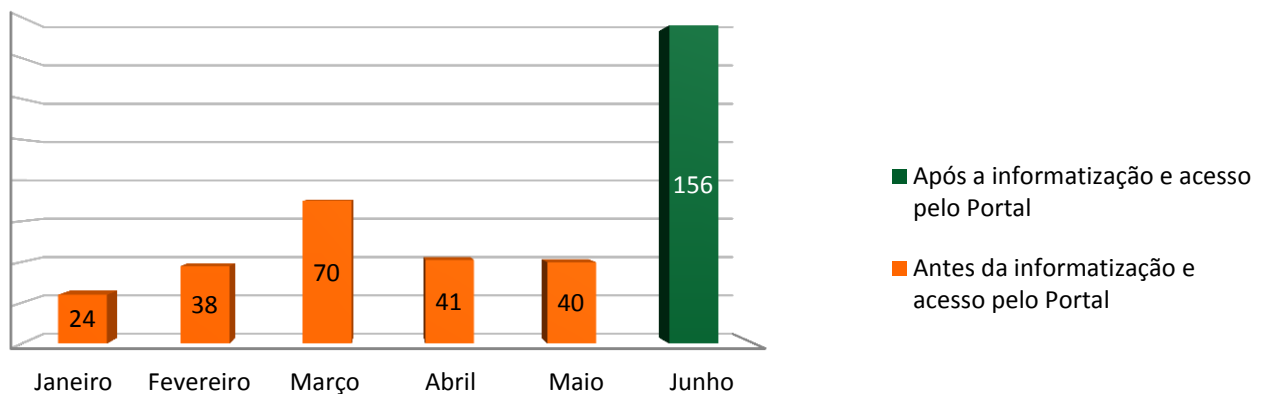
Das 1.033 manifestações recebidas em 2010, 65% delas foram registradas no segundo semestre do ano, indicando um aumento de 87% em relação ao semestre anterior.

2.1 Números de manifestações registradas em 2010



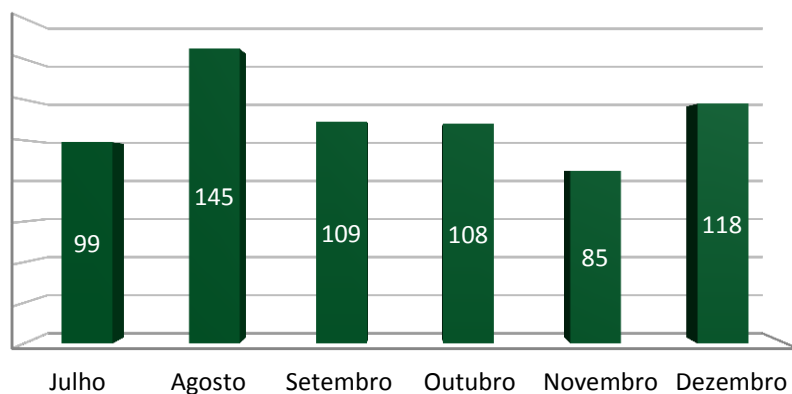
2.2 Números de manifestações mensais registradas no primeiro semestre de 2010

Destaque da diferença entre antes e depois da informatização da Ouvidoria e abertura das manifestações pelo Portal UNIFEV:



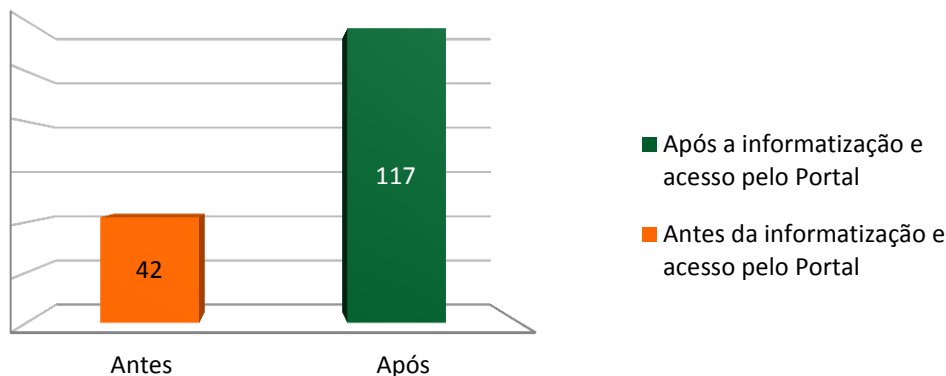
2.3 Números de manifestações mensais registradas no segundo semestre de 2010

Após a informatização da Ouvidoria e abertura das manifestações pelo Portal:



2.4 Médias mensais do registro de manifestações

Destaque da diferença entre antes e depois da informatização da Ouvidoria e abertura das manifestações pelo Portal:



3 DAS MANIFESTAÇÕES

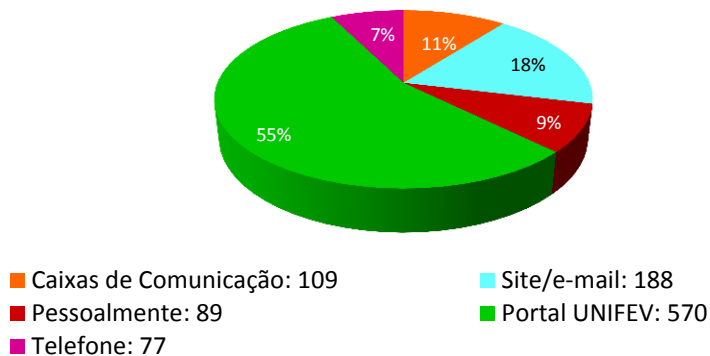
As manifestações feitas à Ouvidoria podem ser realizadas por diversos meios de contato: pelas caixas de comunicação, disponíveis em locais estratégicos dos *campi*; pela internet, abrangendo os contatos via e-mail, formulário on-line e Portal UNIFEV; pessoalmente; por telefone.

A Ouvidoria provê as demandas às instâncias cabíveis, atuando como interlocutora na busca de resoluções, junto aos gestores das áreas às quais se fazem necessários os encaminhamentos.

Para melhor processamento e compreensão dos conteúdos das manifestações, cinco grupos de assuntos foram estabelecidos para classificação das manifestações: o grupo de assuntos administrativos, que reflete questões ligadas diretamente ao funcionamento e organização da instituição; o grupo atendimento, que é o mais abrangente e relaciona todos os assuntos abordados nas manifestações, desde os financeiros aos acadêmicos, contanto que tenha seu foco principal no atendimento às necessidades e anseios do manifestante; o grupo infraestrutura, que apresenta as questões prediais, de conforto, acesso e comodidade; o grupo acadêmico/pedagógico, que mostra questões relacionadas apenas a este âmbito, sem fazer menção a problemas recorrentes de outras fontes; o grupo Portal UNIFEV, que é o conjunto que agrega questões ligadas ao ambiente virtual proporcionado pela UNIFEV.

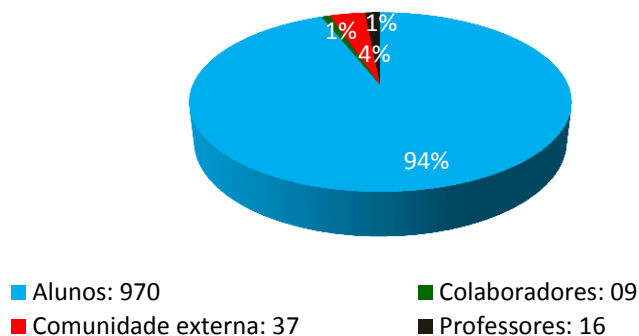
3.1 Números de manifestações pela forma de contato

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

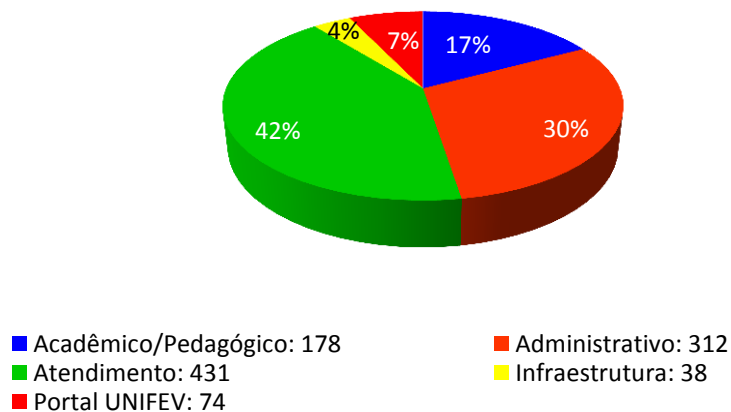


3.2 Números de manifestações pela origem do contato

A origem do contato caracterizada pelo proponente da demanda.

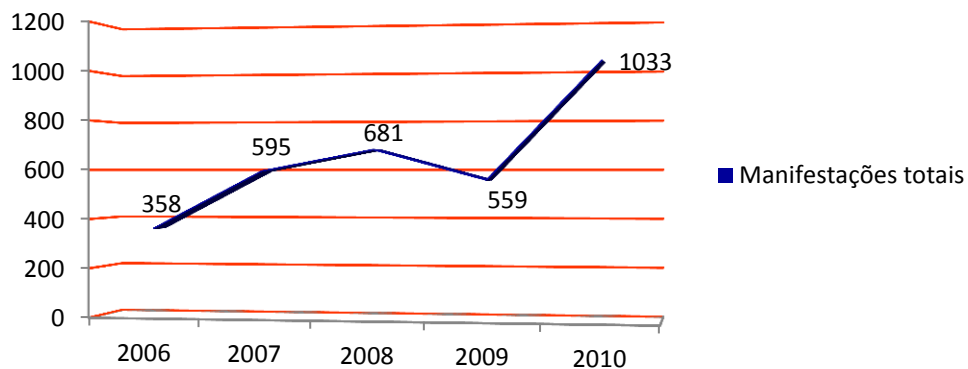


3.3 Números de manifestações pelos tipos de assuntos



3.4 Evolução do total de manifestações recebidas de 2006 a 2010

Números e comparativo ano a ano dos totais de manifestações realizadas.



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da FEV caracteriza-se pelo recebimento de manifestações do público em geral, transcendendo sua clientela até a comunidade externa, reservando, ainda, espaço aos componentes do seu quadro de colaboradores e corpo docente. Estabelece-se como canal de comunicação imparcial entre o cidadão e a FEV, atuando na mediação de conflitos e situações recorrentes, com a finalidade de zelar pela eficiência dos serviços prestados, visando ao aprimoramento das atividades institucionais.

O aperfeiçoamento das ações da Ouvidoria tem ocorrido de forma contínua, de acordo com a percepção das necessidades e a consonância com as recomendações da Associação Brasileira de Ouvidores.