



## **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA**

**FAVENI 2023**

**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO SÉCULO XXI LTDA EPP FACULDADE VENDA NOVA DO  
IMIGRANTE – FAVENI**

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2023**

**AGRADECIMENTOS**

Aos usuários da Ouvidoria que, demonstrando confiança neste canal de diálogo de controle social e de transparência, exercitam a cidadania expressando o seu pensar, sua observação e sua percepção acerca dos serviços que lhes são ou foram prestados, avaliando-os satisfatoriamente ou não, com o entendimento de que, acionando a Ouvidoria, far-se-á chegar aos setores competentes as reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios, exercitando, deste modo, o papel de controladores sociais, na expectativa de receberem prestação de serviços de excelência por parte da FAVENI. E aos setores, que têm atendido aos pedidos da Ouvidoria e, em reuniões, vêm encontrando caminhos para resolver as demandas apresentadas, de um modo que ganham todos (o cidadão e a Instituição). E, ainda, àqueles que respondem às manifestações em linguagem cidadã, entendendo que todas carecem de resposta e que tem quem esteja aguardando por ela.

**APRESENTAÇÃO**

Este relatório da Ouvidoria da Faculdade Venda Nova do Imigrante -FAVENI, atende às exigências dos órgãos de controle interno e externo e demonstra as demandas recebidas durante o ano de 2023.

**BASE LEGAL**

Resolução do Conselho Superior Universitário, nº 40/2023. A Ouvidoria do FAVENI, apesar de estar vinculada, administrativamente, à reitoria, resguarda sua

independência, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre os segmentos diversos da comunidade acadêmica (docentes, discentes e técnicos-administrativos) e a comunidade externa.

## **OUVIDORIA**

A Ouvidoria atuou no atendimento dos usuários via e-mail, Protocolo, central telefônica, WhatsApp e presencialmente. Os casos apresentados são recepcionados e, depois de analisados pela ouvidora Gabriela Santana, são, por esta, encaminhados aos setores responsáveis na Instituição e respondidos ao(à) manifestante.

## **PAPEL DO OUVIDOR**

O papel do ouvidor é valorizar e preservar a cidadania, sendo um instrumento de transparência e, como tal, indispensável à garantia de lisura, impessoalidade e eficácia do exercício da função acadêmica. A importância da ação do Ouvidor que deve ter como função primordial não apenas obter um desempenho correto da administração, mas sim de, através de sugestões e críticas formuladas por integrantes da comunidade acadêmica, ou da própria sociedade, torná-las verdadeiras co-gestoras da administração.

O papel desempenhado pelo Ouvidor tem sido o de fomentador de soluções e do desenvolvimento institucional. Por conhecer os problemas que dizem respeito ao cotidiano institucional o Ouvidor se torna um crítico interno com uma visão real da instituição. Isto permite contribuir com sugestões sobre a necessidade de mudanças nos seus procedimentos e normas, objetivando o aperfeiçoamento do desempenho e do relacionamento institucionais.

Além disso, pode contribuir na identificação de problemas sistêmicos, na correção de injustiças, na proposição de novos procedimentos, atuando como um agente de mudança, no sentido de mais justiça, mais eficácia e maior participação da comunidade interna e externa nos destinos da instituição.

A Ouvidoria privilegia o fortalecimento e a disseminação dos instrumentos de participação da comunidade acadêmica e da sociedade na gestão institucional, nos seus diferentes níveis, como forma de garantir mais fácil identificação dos problemas existentes e os meios mais adequados para a sua resolução; maior criatividade nas soluções a serem implementadas e o aprimoramento crítico da administração, capaz de promover mudanças na vida acadêmica.

O trabalho da Ouvidoria é muito mais de valorização da cidadania do que de avaliação institucional. Para o usuário do serviço, o importante é ser ouvido, é participar, é ter uma resposta, é confiar que a instituição pode ser mais eficiente e eficaz com a participação de todos.

#### **ATENDIMENTOS**

A Ouvidoria da FAVENI tem fortalecido, a cada ano, seu papel institucional como canal legítimo de escuta, mediação e aprimoramento da qualidade acadêmica e administrativa. Em 2023, as ações se concentraram no aperfeiçoamento do atendimento e na ampliação dos canais de comunicação com a comunidade acadêmica e o público externo.

As manifestações são acolhidas e tratadas de acordo com o Regimento Interno da Ouvidoria, assegurando sigilo, imparcialidade e retorno dentro dos prazos estabelecidos. No período de janeiro a dezembro de 2023, foram registradas 24 manifestações, um aumento de aproximadamente 50% em relação ao ano anterior, demonstrando maior confiança e visibilidade do setor.

A distribuição mensal das demandas apresentou maior concentração nos meses de março, maio, agosto e outubro, coincidindo com períodos de matrícula, avaliações e encerramento de semestre.

Demandas recebidas pela Ouvidoria FAVENI 2023 - janeiro: 1 - março: 4 - maio: 5 - junho: 2 - agosto: 5 - outubro: 4 - novembro: 3

Quanto ao tipo de demanda: - Reclamações: 11 - Pedidos de informação: 6 - Sugestões: 5 Elogios: 2

O perfil dos usuários manteve-se predominantemente formado por alunos de graduação (68%), seguido de colaboradores (18%) e comunidade externa (14%).

Em 2023, a Ouvidoria ampliou seus canais de atendimento, incorporando o WhatsApp institucional e um formulário eletrônico no site da FAVENI, que permitiu maior agilidade nas respostas e melhor acompanhamento das solicitações.

O processamento das manifestações continuou sendo conduzido junto às coordenações de curso, direção e setores administrativos, garantindo a resolução e o retorno aos demandantes. Foram realizados dois encontros de capacitação para servidores e coordenadores sobre a importância da escuta ativa e da comunicação empática.

A Ouvidoria também participou de ações integradas com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), contribuindo com dados qualitativos que fortaleceram a autoavaliação institucional.

Venda Nova do Imigrante, 05 de janeiro de 2024.