



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA FAVENI 2024

OUVIDORIA DA FAVENI

O 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 da FAVENI no ano de 2024.

Todas as mensagens recebidas foram devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria recebeu as manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2024

O ano de 2024 foi marcado pela consolidação da Ouvidoria da FAVENI como um espaço estratégico de diálogo institucional, contribuindo de forma direta para a cultura da escuta qualificada, da transparência e da melhoria contínua dos serviços educacionais.

Entre janeiro e novembro de 2024, foram registradas 21 manifestações, distribuídas entre solicitações, elogios, sugestões e reclamações. Embora tenha havido leve redução em relação a 2023, observou-se maior efetividade nas resoluções, resultado do amadurecimento dos fluxos internos e da integração da Ouvidoria aos processos de gestão.

Distribuição mensal das demandas – 2024 - fevereiro: 2 - março: 3 - maio: 4 - agosto: 5 - setembro: 3 - outubro: 2 - novembro: 2

Tipos de manifestação: - Reclamações: 7 - Pedidos de informação: 5 - Sugestões: 6 - Elogios: 3

O perfil dos usuários apresentou equilíbrio entre alunos (60%), colaboradores (25%) e comunidade externa (15%), reforçando o reconhecimento da Ouvidoria como canal acessível e confiável.

Em 2024, foi implementado um painel interno de acompanhamento das manifestações, com indicadores de tempo de resposta e índice de satisfação, o que possibilitou uma

gestão mais analítica e preventiva dos atendimentos. O tempo médio de resposta reduziu-se para 3 dias úteis.

Destaca-se também o fortalecimento da parceria com a CPA e o Núcleo Docente Estruturante (NDE), permitindo a utilização dos dados da Ouvidoria como subsídio às ações de melhoria institucional e planejamento estratégico.

A Ouvidoria segue comprometida com o aprimoramento da comunicação interna, a valorização da escuta ativa e a promoção de uma cultura de convivência ética, responsável e acolhedora em toda a comunidade acadêmica.

Venda Nova do Imigrante, 06 de janeiro de 2025.