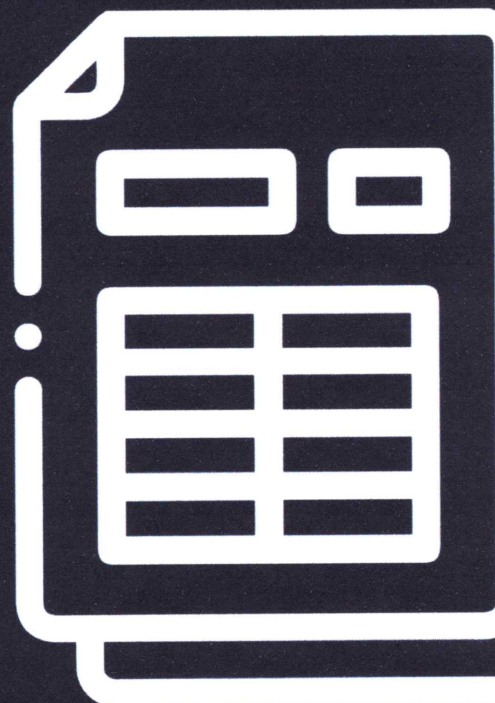


# Relatório da Ouvidoria 2021

---



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO .....	4
3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO ANO DE 2021 .....	4
4. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS .....	6
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	6

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Centro Universitário Fluminense (UNIFLU) apresenta o Relatório Anual, referente aos meses de janeiro a dezembro de 2021. Os dados aqui apresentados referem-se às demandas da comunidade interna e externa, recebidas no decurso do período mencionado e que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos diferentes setores da administração institucional, quais sejam: Fundação Cultural de Campos, Reitoria, Pró-Reitoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, Coordenadores de Curso e Chefes de Setor.

A Ouvidoria, com garantia de SIGILO, CONFIDENCIALIDADE e ANONIMATO, é um Órgão de comunicação com a comunidade acadêmica, comunidade externa e as instâncias administrativas do Centro Universitário Fluminense, visando colaborar com a administração geral da instituição.

Conforme o Estatuto do Centro Universitário Fluminense (UNIFLU), são funções da Ouvidoria:

- Receber, analisar, interpretar, encaminhar e responder ao cidadão/usuário suas demandas;
- Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- Garantir a todos o direito à informação;
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas através de prazos restabelecidos;
- Ouvir as solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados pelo UNIFLU;
- Estabelecer e divulgar os meios de acesso para implementação de suas atividades através do site do UNIFLU;
- Prestar, quando solicitados, esclarecimentos à Reitoria, aos gerentes de Campus, coordenadores e chefias de setores.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria do UNIFLU abrangem tanto o público interno (funcionários e alunos), quanto o público externo (população em geral).

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## 2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Centro Universitário Fluminense funciona nas dependências da Reitoria, situada na Rua Tenente Coronel Cardoso, número 349, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ - CEP 28010-801, no horário das **14h às 22h**.

As manifestações podem ser realizadas através dos seguintes canais:

- Site do UNIFLU - <https://www.uniflu.edu.br/ouvidoriareitoria.php>
- E-mail - [ouvidoriafcc@uniflu.edu.br](mailto:ouvidoriafcc@uniflu.edu.br)
- Atendimento Presencial - Gabinete da Reitoria - Campus I - 6º andar

## 3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO ANO DE 2021

No ano de 2021 a Ouvidoria do Centro Universitário Fluminense recebeu 03 (três) manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.



Gráfico 01 – Número de manifestações registradas no período

Conforme demonstra o Gráfico 2, dentre os meios de acesso mais utilizados pelos cidadãos para fazer contato com a Ouvidoria, no ano de 2021, a principal forma utilizada pelos cidadãos foi o e-mail institucional (100%).



Gráfico 02 – Número de demandas registradas no período, conforme tipo de acesso:

As demandas recebidas na Ouvidoria são classificadas em seis categorias: *Dúvida, Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio e Outros*. Conforme apontado no Gráfico 03, no decurso do ano de 2021, dos 3 (três) registros feitos, 02 (dois) foram referentes a reclamação e 01 (um), referente à dúvidas.



Gráfico 3 – Número de demandas registradas no período, conforme categoria:

Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme o Público: *público externo, discente, docente e corpo técnico administrativo*. O Gráfico 04, apresentado a seguir, demonstra a participação do corpo técnico administrativo (01 registro) e de docentes (02 registros).



Gráfico 04 – Número de demandas registradas no período, conforme o público:

A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante. O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para os setores e/ou responsáveis se manifestarem quanto as demandas é de 10 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável.

#### 4. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do Centro Universitário Fluminense busca conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas à Reitoria a fim de obter orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

#### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Centro Universitário Fluminense tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Campos dos Goytacazes, dezembro de 2021.

  
Jesué Gomes de Souza

Portaria 29/2014 de 17/07/2014