



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA

**2025**



## 1. Apresentação

O relatório a seguir objetiva divulgar à gestão e à comunidade interna e externa, os dados gerais referente às manifestações realizadas pelos usuários no canal da Ouvidoria no ano de 2025.

Os dados gerais incluem a divulgação do número total das demandas recebidas no ano, separadas por público: docente, discente, externo, servidor técnico-administrativo, os tipos de manifestação, o status de resposta e os setores envolvidos.

## 2. A Ouvidoria

Vinculada à Reitoria, a Ouvidoria é um órgão de controle interno, aberto à comunidade UNIFIMES e à sociedade em geral. Seu principal objetivo é acolher as manifestações, analisá-las e atuar na busca por soluções efetivas de forma transparente, imparcial, crítica e discreta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico.

A relevância da ouvidoria decorre do direito constitucional que toda pessoa tem de participar da gestão pública. Por meio das manifestações, a pessoa pode fiscalizar o serviço público, bem como realizar reivindicações para que a prestação de serviços seja aprimorada. Desse modo, o usuário do serviço de ouvidoria pode desempenhar um papel fundamental no aprimoramento da gestão da UNIFIMES, pois, as manifestações proporcionam contínua melhoria dos serviços prestados pela Instituição, contribuindo com seu desenvolvimento.

Após receber as manifestações, a ouvidoria as analisa e encaminha às unidades competentes para tratamento e apuração dos fatos relatados. Além disso, procura sugerir melhorias, solicita providências, e auxilia na busca de soluções para as questões apresentadas, de acordo com a legislação vigente, de forma que os anseios individuais e coletivos dos usuários sejam recebidos de forma sigilosa e o tratamento da manifestação seja eficiente.

## 3. Canais de comunicação

A ouvidoria da UNIFIMES disponibiliza atendimento aos usuários por meio dos seguintes canais:

- **Atendimento presencial** – localizada à Rua 22, s/nº, setor aeroporto – Mineiros-GO, Campus I, Bloco 2, sala 6, com atendimento de segunda à sexta das 07:00 às 10:00 e das 13:00 às 17:00. Caso o usuário compareça ao espaço físico da Ouvidoria para realizar pessoalmente uma manifestação, esta é reduzida a termo e registrada digitalmente no portal da ouvidoria, disponível no site da instituição.

- **Telefone** – O telefone da ouvidoria é (64) 3672-5156. Caso o usuário entre em contato por telefone para realizar uma manifestação, esta é reduzida a termo e registrada digitalmente no portal da ouvidoria, disponível no site da instituição.
- **Site** – A página da ouvidoria da UNIFIMES <https://unifimes.edu.br/ouvidoria/> dispõe de um formulário eletrônico para que o usuário registre diretamente sua manifestação (não permite adicionar anexos).
- **E-mail** – A ouvidoria possui o e-mail [ouvidoria@unifimes.edu.br](mailto:ouvidoria@unifimes.edu.br), por meio do qual recebe todas as manifestações feitas pelos usuários (permite adição de anexos).

## 5. Dados estatísticos

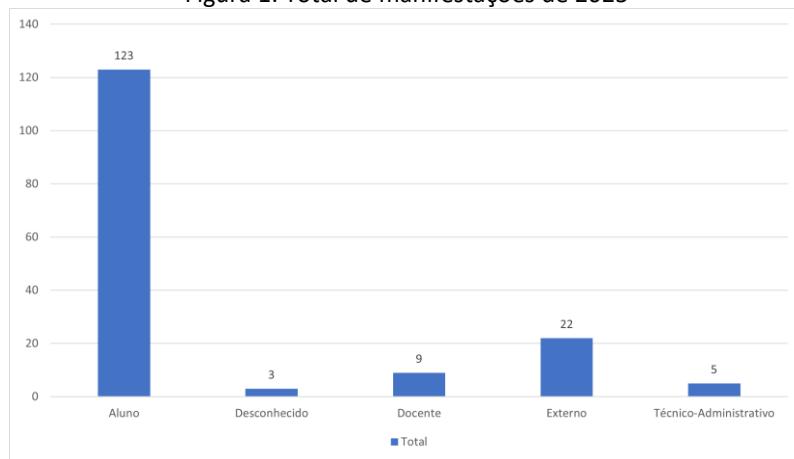
Para garantir a eficiência no atendimento, a Ouvidoria solicita que as respostas sejam enviadas pelos setores no prazo máximo de **20 dias**. Este prazo é essencial para que seja possível avaliar se a resposta atende aos pontos apresentados na manifestação, verificando se todos os aspectos foram contemplados e se a linguagem utilizada está adequada e acessível.

Após essa análise, a resposta final é encaminhada ao demandante, assegurando um processo de comunicação claro e resolutivo.

Vejamos a seguir o levantamento do total de manifestações de 2025.

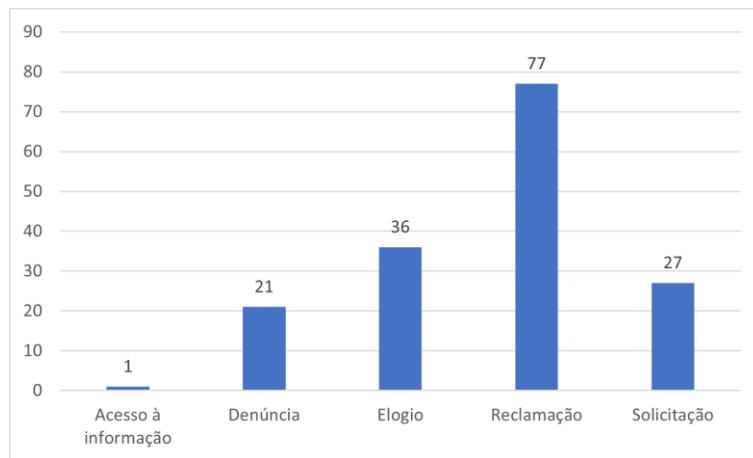
No ano de 2025, a Ouvidoria da UNIFIMES registrou um total de **162 manifestações**. Cada uma delas foi devidamente encaminhada aos setores responsáveis para análise e providências.

Figura 1: Total de manifestações de 2025



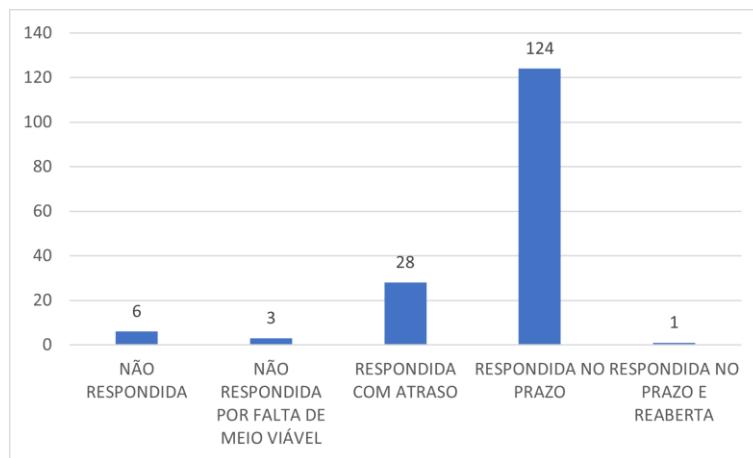
Fonte: Elaboração própria, 2026.

Figura 2: Tipo de manifestações apresentadas



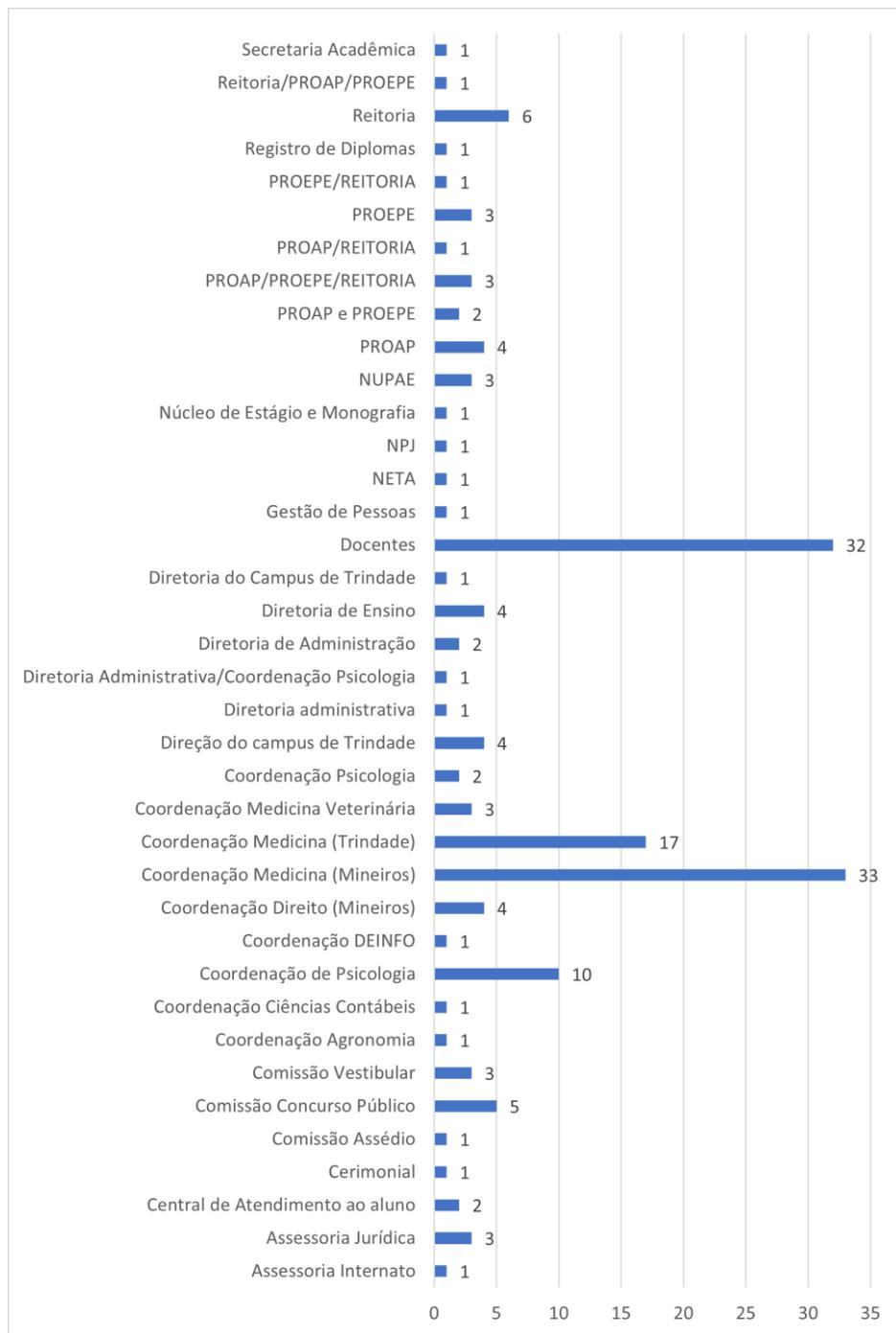
Fonte: Elaboração própria, 2026.

Figura 3: Status de resposta das manifestações



Fonte: Elaboração própria, 2026.

Figura 4: Setores envolvidos nas manifestações



Fonte: Elaboração própria, 2026.

## 6. Considerações finais

A Ouvidoria da UNIFIMES tem cumprido sua missão de acolher permanentemente os usuários, sejam eles internos ou externos, reconhecendo-os como sujeitos plenos de direitos e amplificando suas vozes dentro da instituição. Ao atuar como um canal de escuta ativa, a Ouvidoria busca promover mudanças de atitude, comportamento e a melhoria contínua dos processos institucionais.

Com o propósito de oferecer um atendimento de excelência, a Ouvidoria baseia sua atuação no diálogo aberto, operando de forma autônoma, transparente e independente. Seu compromisso

é acolher e respeitar todas as pessoas que recorrem aos seus serviços, garantir a confidencialidade dos manifestantes sempre que necessário e solicitado, bem como assegurar o direito à resposta de forma ética e responsável.

A adoção de uma comunicação mais acessível e assertiva contribui para que a Ouvidoria cumpra seu papel como um canal legítimo de escuta e mediação, enquanto promove melhorias contínuas dentro da instituição. Sendo assim, a ouvidoria trabalha para que todas as demandas sejam tratadas de forma resolutiva. Para isso, é fundamental aprimorar continuamente os processos, reduzir a burocracia e tornar as respostas mais ágeis e efetivas. Dessa forma, a Ouvidoria da UNIFIMES seguirá avançando na melhoria do trabalho realizado, enquanto fortalece sua função como um canal de diálogo transparente e acessível entre a comunidade acadêmica e a Administração da Instituição.