

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA 2023

JANEIRO A JUNHO DE 2023



**Faculdade
Adventista**

BAHIA



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (Fadba) apresenta o relatório semestral correspondente ao período de janeiro a junho de 2023, conforme estabelecido no Regimento Geral. Durante esse semestre, a Ouvidoria da Fadba recebeu um número significativo de manifestações, o que evidencia a confiança depositada em nosso trabalho e a importância quanto à resolução das questões apresentadas. Este relatório visa divulgar as demandas de atendimento recebidas por nosso setor,

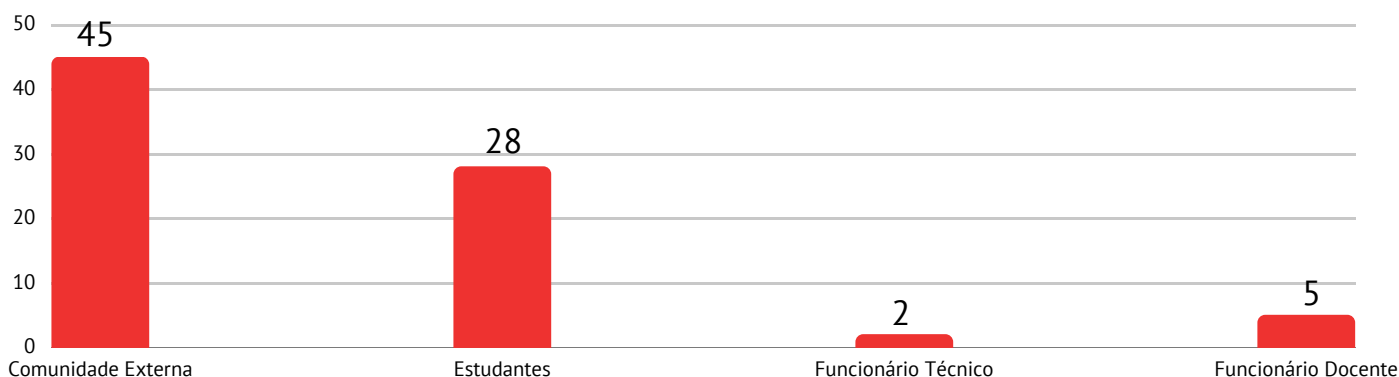
forneendo uma visão abrangente das interações e das questões levantadas durante esse período.

Agradecemos à comunidade acadêmica a confiança neste importante canal de comunicação.

Este relatório é uma demonstração de nosso compromisso em promover a transparência, a prestação de contas e a melhoria contínua da Faculdade Adventista da Bahia.

DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, até o final de junho de 2023, 80 (oitenta) manifestações. Destas 56% foram encaminhadas pela comunidade externa e 44% pela comunidade interna, a saber: 35% por estudantes, 6% por funcionários docentes e 3% por funcionários técnico-administrativos, conforme evidenciado no gráfico abaixo.



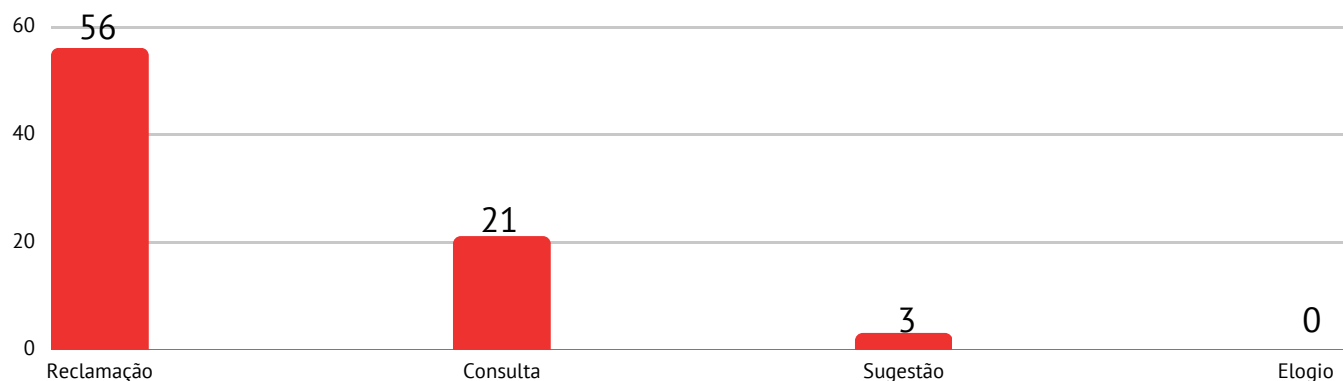
PÚBLICO QUE MAIS INTERAGIU

A comunidade externa foi responsável por mais da metade das interações com a Ouvidoria.

56%

DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de janeiro a junho de 2023 consistiu em reclamações, representando 70% do total. As demais demandas foram classificadas como consultas (26%) e sugestões (4%), conforme indicado no gráfico 2. Durante esse período, não foram registrados elogios.



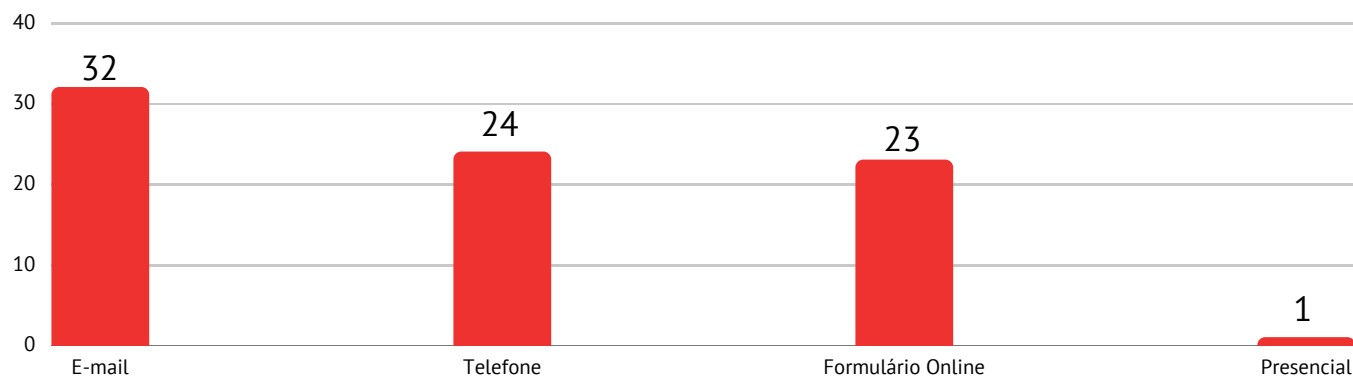
RECLAMAÇÕES EM ALTA

Reclamações lideram no ranking das categorias, enquanto elogios não foram registrados.

70%

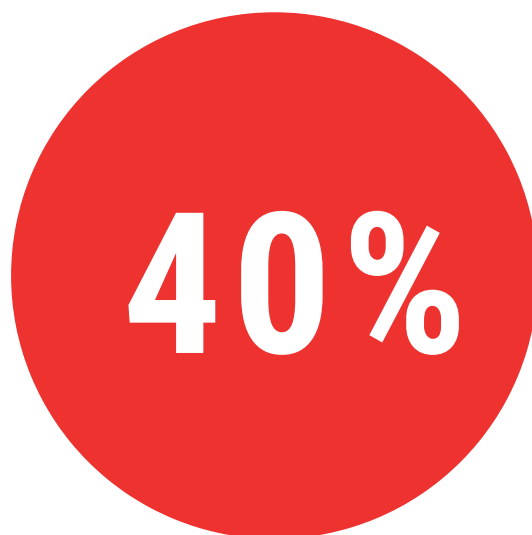
FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte forma: 40% entraram em contato com a Ouvidoria via e-mail, 30% por telefone, 29% por meio de formulário eletrônico, e 1% presencialmente. As quantidades podem ser verificadas no gráfico abaixo.



MEIO DE CONTATO MAIS UTILIZADO

O e-mail foi a opção favorita de contato tanto para a comunidade interna quanto externa.



DEMANDAS CLASSIFICADAS POR UNIDADE

Na tabela abaixo pode-se observar que as unidades procuradas foram: Academia, CAB, Central de Atendimento, Curso de Administração, Curso de Ciências Contábeis, Curso de Direito, Direção Acadêmica, Direção de bem-estar estudantil, Direção Geral, Gerência de Serviços, Lanchonete Bahia Verde, Lavanderia, Ouvidoria, Pós-Graduação, Recursos Humanos, Restaurante, Secretaria Acadêmica, Secretaria Geral, Systempress, Tecnologia da Informação. Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Academia	--	--	2	--	2	2,5%
CAB	--	--	2	--	2	2,5%
Central de Atendimento	10	--	13	--	23	28,8 %
Curso de Administração	--	--	1	--	1	1,3%
Curso de Ciências Contábeis	--	--	2	--	2	2,5%

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Curso de Direito	--	--	3	--	3	3,8%
Direção Acadêmica	--	--	1	--	1	1,3%
Direção de bem-estar estudantil	1	--	2	--	3	3,8%
Direção Geral	1	--	--	--	1	1,3%
Gerência de Serviços	--	--	--	1	1	1,3%
Lanchonete Bahia Verde	--	--	1	--	1	1,3%
Lavanderia	--	--	--	1	1	1,3%
Ouvidoria	1	--	--	--	1	1,3%

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Escola de Pós-Graduação	1	--	--	--	1	1,3%
Recursos Humanos	3	--	--	--	3	3,8%
Restaurante	--	--	1	--	1	1,3%
Secretaria Acadêmica	3	--	26	--	29	36,3%
Secretaria Geral	--	--	--	1	1	1,3%
Systempress	--	--	1	--	1	1,3%
Tecnologia da Informação	1	--	1	--	2	2,5%
TOTAIS	21	0	56	3	80	100%

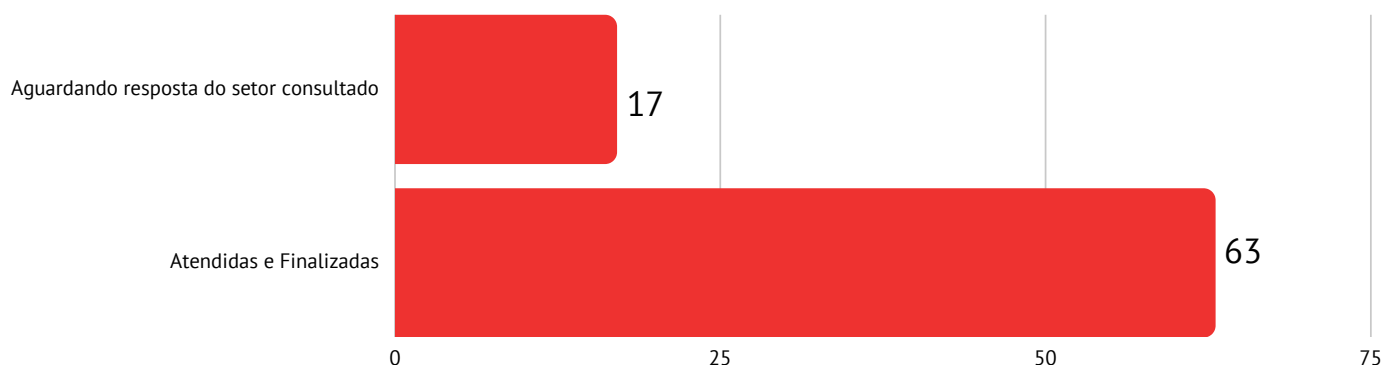
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo:

- (1) registro de reclamação, sugestão, consulta e elogio;
- (2) encaminhamento das mesmas aos setores responsáveis;
- (3) retorno do setor à Ouvidoria;
- (4) encaminhamento da resposta do setor ao demandante.

As demandas foram respondidas imediatamente, quando foi possível receber retorno imediato dos setores.

A partir da análise geral das demandas recebidas e em observância às atribuições conferidas à Ouvidoria pelo inciso VI, art. 79 do Regimento Geral, a Ouvidora tem enviado aos setores competentes as demandas recebidas para adoção de medidas administrativas e desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à comunidade. O gráfico abaixo registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria.



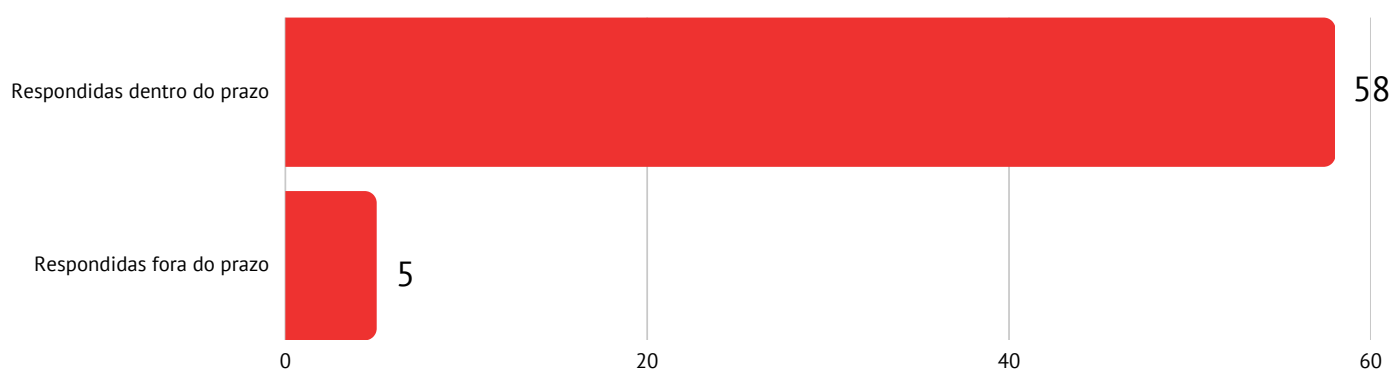
SOLICITAÇÕES ATENDIDAS

Das demandas recebidas durante esse período, um notável percentual de 79% foi atendido e finalizado com êxito.

79%

TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral da Fadba. O descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, pode provocar atrasos na resposta ao usuário. Do total de demandas atendidas e finalizadas, 79% foram respondidas dentro do prazo, 21% foram respondidas fora deste. No gráfico a seguir fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.



SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO

Das solicitações atendidas e finalizadas, um notável índice de 92% foi prontamente respondido dentro do prazo estipulado pelo Regimento Geral da Fadba.





CONCLUSÃO

Fica claro o avanço institucional diante das demandas encaminhadas à Ouvidoria. Nesse contexto, é relevante considerar a importância contínua de promover a divulgação desse valioso canal de comunicação.

Além disso, é importante ressaltar que há espaço para avanços no que diz respeito ao retorno dos setores às demandas solicitadas. É fundamental que haja um compromisso contínuo por parte dos setores em fornecer respostas de forma ágil e eficiente, garantindo uma comunicação efetiva com os demandantes.

A Ouvidoria continuará atuando como um facilitador nesse processo, buscando promover a melhoria contínua no tratamento das demandas e fortalecer a confiança dos usuários nos serviços oferecidos pela instituição.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2023.