

Ouvidora: Carolina Lima Santana
Localização: Prédio II, 1º andar
Telefone: (75) 3425-8044
E-mail: ouvidoria@adventista.edu.br

Relatório Semestral da Ouvidoria dos meses de Julho a Dezembro de 2018

1. Apresentação

O relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da FADBA.

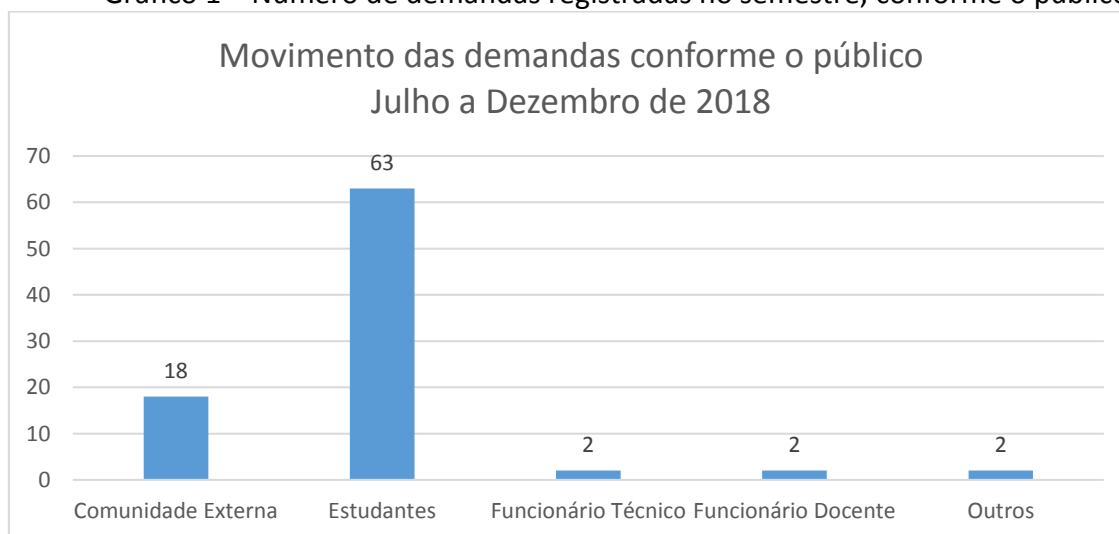
Foram 87 manifestações encaminhadas pela comunidade interna (Estudante, Funcionário Docente e Funcionário Técnico) e externa (Outros), divididas em consultas, elogios, reclamações e sugestões.

Até o ano de 2017 foram registradas 2.714 manifestações. Somando às 125 manifestações registradas no 1º semestre e 87 no 2º semestre, teremos o total de 2.926 manifestações até 31 de dezembro de 2018.

2. Número de demandas conforme o público

A Ouvidoria registrou, até o final de dezembro de 2018, 87 manifestações. Destas, 72% foram encaminhadas por alunos, 21% por pessoas da comunidade externa, 2% por funcionário docente, 2% por funcionário técnico e 2% não se identificaram. No gráfico abaixo estão descritos os números:

Gráfico 1 – Número de demandas registradas no semestre, conforme o público:



Fonte: Ouvidoria da FADBA

3. Número de demandas registradas no semestre por categorias

A maior parte dos registros de julho a dezembro de 2018 foi constituída por reclamações 47%. Das demais solicitações, 26% foram consultas, 22% foram sugestões e 5% elogios. Os números podem ser conferidos a seguir:

Gráfico 2 – Número de demandas registradas no semestre, por categorias:

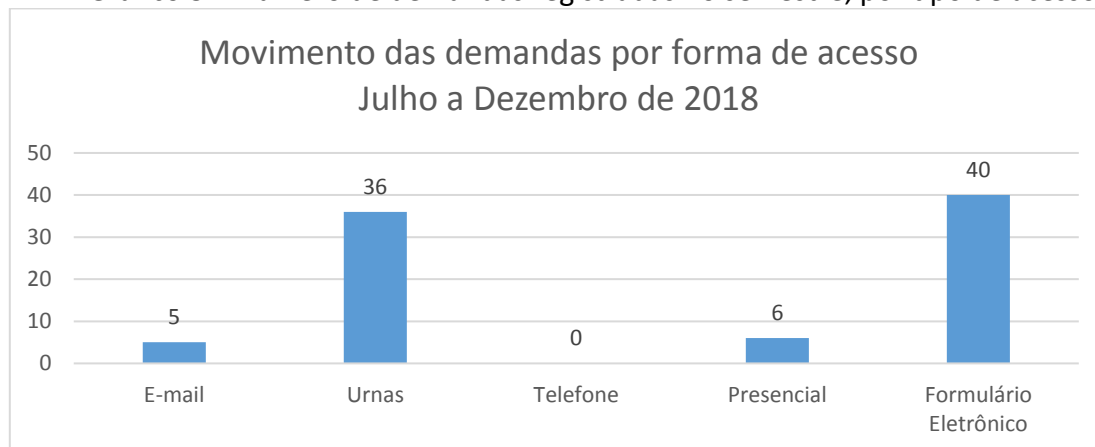


Fonte: Ouvidoria da FADBA

4. Demandas registradas no semestre, conforme tipo de acesso

O formulário eletrônico foi o meio de acesso à Ouvidoria mais utilizado no período de julho a dezembro de 2018 com 46%. Do restante, 41% contataram pelas urnas, 7% pessoalmente e 6% por e-mail. Durante esse período, não houve contato com a Ouvidoria por meio do telefone. Os números podem ser conferidos a seguir:

Gráfico 3 – Número de demandas registradas no semestre, por tipo de acesso:

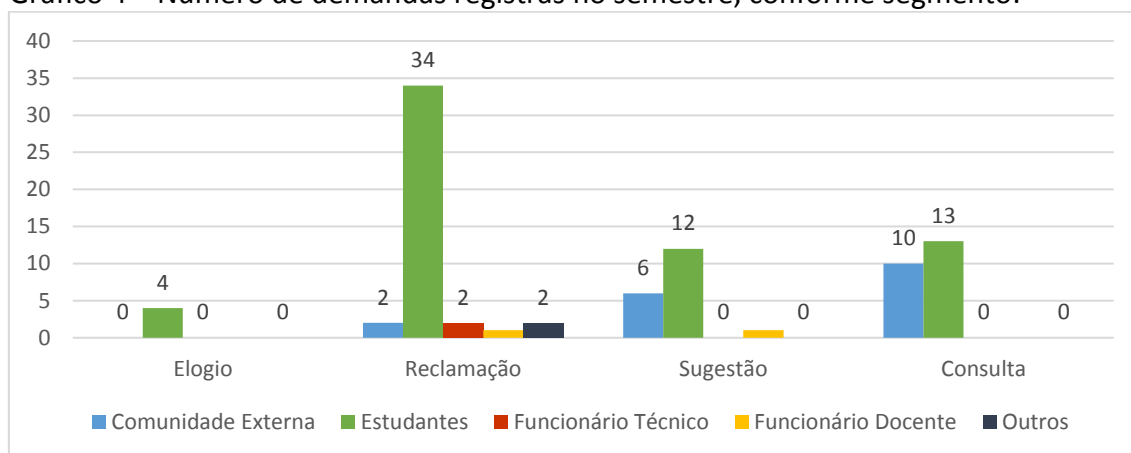


Fonte: Ouvidoria da FADBA

5. Demandas registradas no período, conforme segmento de usuários

No segundo semestre de 2018, os alunos encaminharam 100% dos elogios, 83% das reclamações, 80% das sugestões e 57% das consultas. A comunidade externa registrou 43% das consultas, 13% das sugestões e 5% das reclamações. Os funcionários docentes, por sua vez, registraram 7% das sugestões e 2% das reclamações. Já os funcionários técnico-administrativo registraram 5% das reclamações. Essa situação pode ser visualizada no gráfico a seguir:

Gráfico 4 – Número de demandas registradas no semestre, conforme segmento:



Fonte: Ouvidoria da FADBA

6. Demandas recebidas por unidades

Na tabela a seguir, pode-se observar que as unidades procuradas foram: Biblioteca, Caixa, Clínica Escola, Curso de Administração, Curso de Fisioterapia, Curso de Pedagogia, Curso de Psicologia, Curso de Teologia, Direção Acadêmica, Empresa Terceirizada: Sitempress, Filantropia, Finanças Estudantis, Gerência de Serviços, Gerência Operacional, Gestão de Talentos, NEXT, NUTEC, Ouvidoria, Prédio Administrativo, Prédio Universitário, Restaurante Bahia Verde, Secretaria Geral, Vestibular. Abaixo, estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade – 2º semestre de 2018:

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Biblioteca	--	01	--	05	06
Caixa	--	--	02	--	02
Clínica Escola	--	--	01	--	01
Curso de Administração	--	--	02	--	02
Curso de Fisioterapia	--	--	01	--	01
Curso de Pedagogia	--	--	01	--	01

Curso de Psicologia	--	--	05	--	05
Curso de Teologia	--	--	--	01	01
Direção Acadêmica	--	--	10	--	10
Empresa Terceirizada: Sistempres	--	--	01	01	02
Filantropia	09	--	--	01	10
Finanças Estudantis	03	--	03	02	08
Gerência de Serviços	--	--	01	03	04
Gerência Operacional	--	--	03	--	03
Gestão de Talentos	--	01	03	--	04
Núcleo de Extensão	01	--	01	--	02
NUTEC	--	--	--	01	01
Ouvidoria	05	--	01	01	07
Prédio Administrativo	--	01	01	02	04
Prédio Universitário	--	01	02	--	03
Restaurante Bahia Verde	--	--	01	--	01
Secretaria Geral	--	--	02	--	02
Vestibular	05	--	--	02	07
Total:	23	04	41	19	87

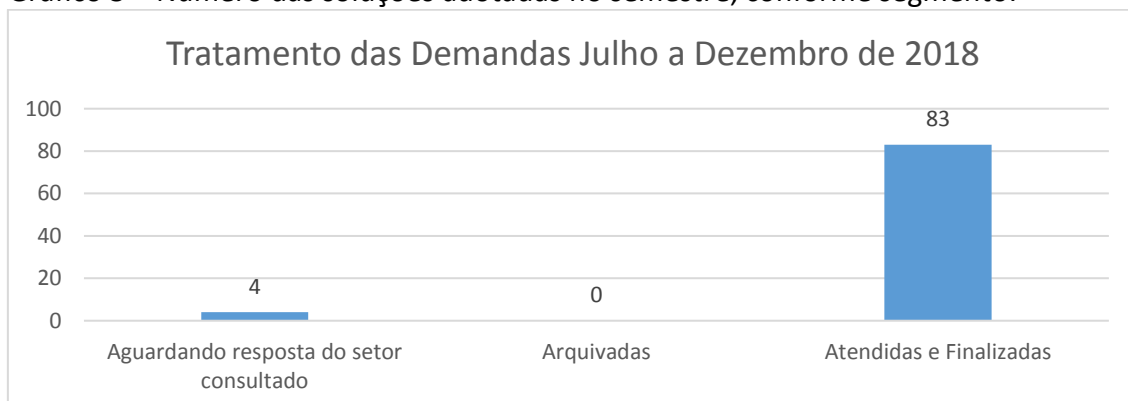
Fonte: Ouvidoria da FADBA

7. Tratamento das Demandas

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria da seguinte forma: quando traziam pedido de reclamação, sugestão e consulta foram encaminhadas aos setores responsáveis para que se manifestassem e, após esclarecimento do setor, foi enviada resposta ao demandante. As demandas foram respondidas imediatamente quando foi possível receber retorno imediato dos setores. Foram arquivadas, as demandas relativas a assuntos ou setores fora da competência da FADBA. Os elogios foram encaminhados diretamente a unidade responsável para que pudessem conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

A partir da análise geral das demandas recebidas, e em observância às atribuições conferidas à Ouvidoria pelo art. 5º do seu Regulamento, 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 a seguir registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria:

Gráfico 5 – Número das soluções adotadas no semestre, conforme segmento:



Fonte: Ouvidoria da FADBA

Os 4 elogios recebidos no período de julho a dezembro de 2018, foram encaminhados às unidades elogiadas:

- Ao Prédio Administrativo, um elogio: referente ao bom atendimento de funcionários.
- À Biblioteca, um elogio: pela simpatia das atendentes.
- Ao Prédio Universitário, um elogio: bom atendimento do monitor Paulo.
- À Gestão de Talentos, um elogio: Tudo ótimo!

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de janeiro a junho de 2019.