

## Relatório Semestral da Ouvidoria de janeiro a junho de 2024

### 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Centro Universitário Adventista de Ensino do Nordeste (UNIAENE) apresenta o relatório semestral correspondente ao período de janeiro a junho de 2024, conforme estabelecido no Regimento Geral.

Este relatório visa divulgar as demandas de atendimento recebidas por nosso setor, fornecendo 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 do Centro Universitário Adventista de Ensino do Nordeste.

### 2 DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, até o final de junho de 2024, 49 (quarenta e nove) manifestações. Destas 63% foram encaminhadas por estudantes, 31% pela comunidade externa e 6% por funcionários docentes. Nesse período, não houve manifestação pelos funcionários técnico-administrativos, conforme evidenciado no gráfico 1.

**Gráfico 1** – Demandas registradas por público no período de janeiro a junho 2024.



**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

### 3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de janeiro a junho de 2024 consistiu em reclamações, representando 63% do total. As demais demandas foram classificadas como consultas (20%) e sugestões (16%), conforme indicado no gráfico 2. Durante esse período, não foram registrados elogios.

**Gráfico 2** – Demandas por categorias no período de janeiro a junho de 2024.

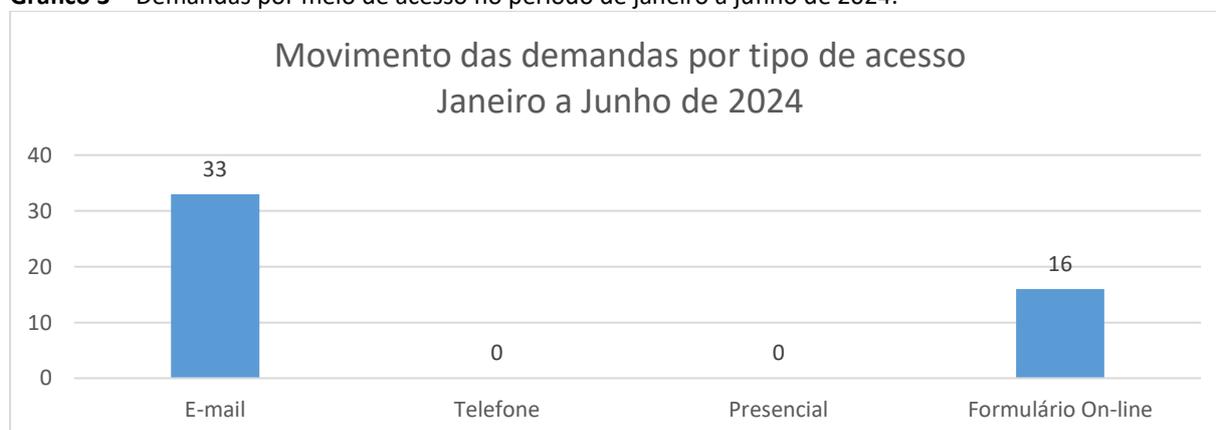


**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

### 4 DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte forma: 67% foram encaminhadas à Ouvidoria por e-mail e 33% por meio de formulário eletrônico. Não houve registros de demandas presenciais ou por telefone durante esse período. As quantidades podem ser verificadas no gráfico 3.

**Gráfico 3** – Demandas por meio de acesso no período de janeiro a junho de 2024.

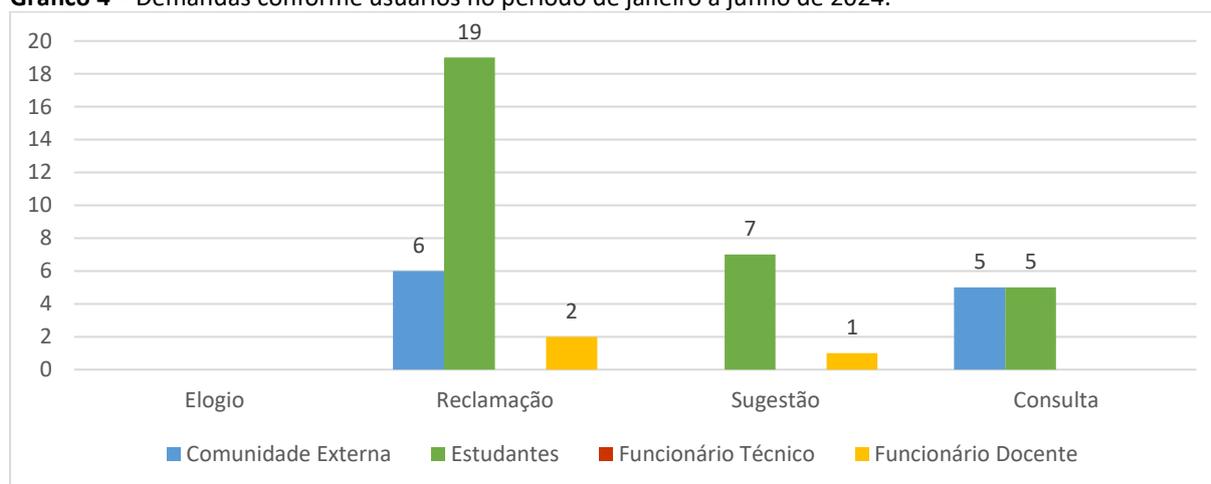


**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

## 5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No primeiro semestre de 2024, a comunidade externa encaminhou 50% das consultas e 19% das reclamações. Os estudantes, por sua vez, registraram 88% das sugestões, 61% das reclamações e 50% das consultas. Os funcionários docentes registraram 13% das sugestões e 6% das reclamações, conforme explicitado no gráfico 4.

**Gráfico 4** – Demandas conforme usuários no período de janeiro a junho de 2024.



Fonte: Elaboração própria, 2024.

## 6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na tabela 1 pode-se observar que as unidades procuradas foram: CAB, Central de Atendimento, Curso de Direito, Curso de Gestão da TI, Curso de Psicologia, Departamento Comercial, Direção de bem-estar estudantil, Direção de Graduação, Idec, Marketing, Núcleo de Pós-Graduação, Ouvidoria, Prédio Universitário 1, Residencial Feminino, Tecnologia da Informação e Unidade fora das competências do Uniaene.

Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

**Tabela 1** – Categoria das demandas recebidas por unidade, no período de janeiro a junho de 2024.

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
CAB	1				1	2,0%
Central de Atendimento	1		11	1	13	26,5%
Curso de Direito			1		1	2,0%
Curso de Gestão da TI	1				1	2,0%
Curso de Psicologia	1				1	2,0%
Departamento Comercial	1				1	2,0%

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Direção de bem-estar estudantil	1		1	1	3	6,1%
Direção de Graduação	1		4		5	10,2%
Idec			1		1	2,0%
Marketing			1		1	2,0%
Núcleo de Pós-Graduação			1		1	2,0%
Ouvidoria	1				1	2,0%
Prédio Universitário 1	1		2	2	5	10,2%
Residencial Feminino			2		2	4,1%
Tecnologia da Informação	1		3	4	8	16,3%
Unidade fora das competências do Uniaene			4		4	8,2%
<b>TOTAIS</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Elaboração própria, 2024.

## 7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

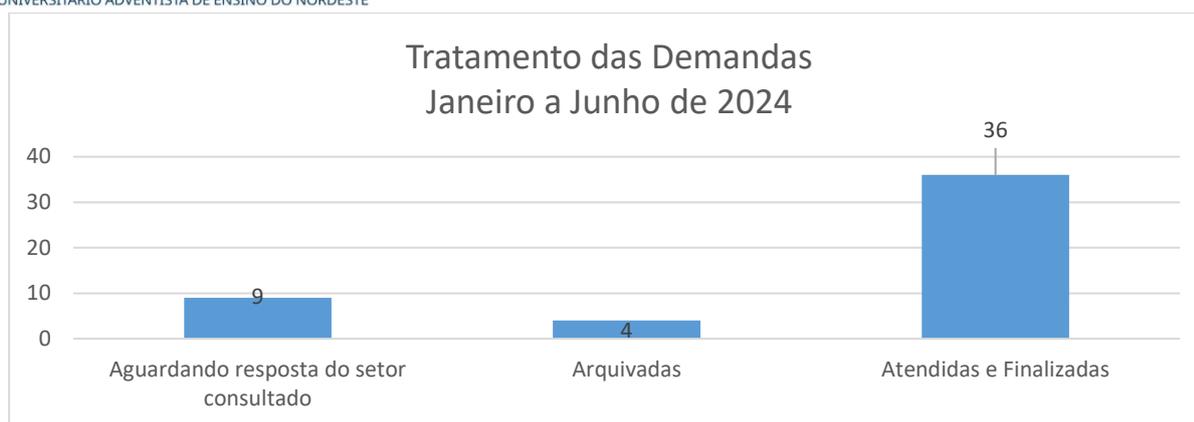
As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo:

- (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 5 registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria.

**Gráfico 5** – Tratamento das demandas encaminhadas à Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2024.



**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

## 8 TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral do UNIAENE. O descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, pode provocar atrasos na resposta ao usuário. Do total de demandas atendidas e finalizadas, 43% foram respondidas dentro do prazo, 57% foram respondidas fora deste. No gráfico 6 fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.

**Gráfico 6 –** Tempo de resposta no período de janeiro a junho de 2024.



**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

## 9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

Fica clara a progressão 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 2024.

Ouvidora: Carolina Lima Santana  
Localização: Prédio Administrativo, Térreo  
Telefone: (75) 3425-8153  
E-mail: [ouvidoria@adventista.edu.br](mailto:ouvidoria@adventista.edu.br)