

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

## Relatório Semestral da Ouvidoria dos meses de Julho a Dezembro de 2019

### 1. Apresentação

O relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da FADBA.

Foram 171 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 2018 foram registradas 2.926 manifestações. Somando às 43 manifestações registradas no 1º semestre e 171 no 2º semestre, teremos o total de 3.140 manifestações até 31 de dezembro de 2019.

### 2. Número de demandas conforme o público

A Ouvidoria registrou, até o final de dezembro de 2019, 171 manifestações. Destas, 84% foram encaminhadas por estudantes, 11% por pessoas da comunidade externa, 4% por funcionário docente e 2% por funcionário técnico. 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 2019 foi constituída por reclamações 70%. Das demais solicitações, 24% foram sugestões, 21% foram consultas e 4% 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

A urna foi o meio de acesso à Ouvidoria mais utilizado no período de julho a dezembro de 2019 com 75%. Do restante, 13% contataram pelo formulário on-line, 8% por e-mail, 4% pessoalmente e 1% pelo telefone. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

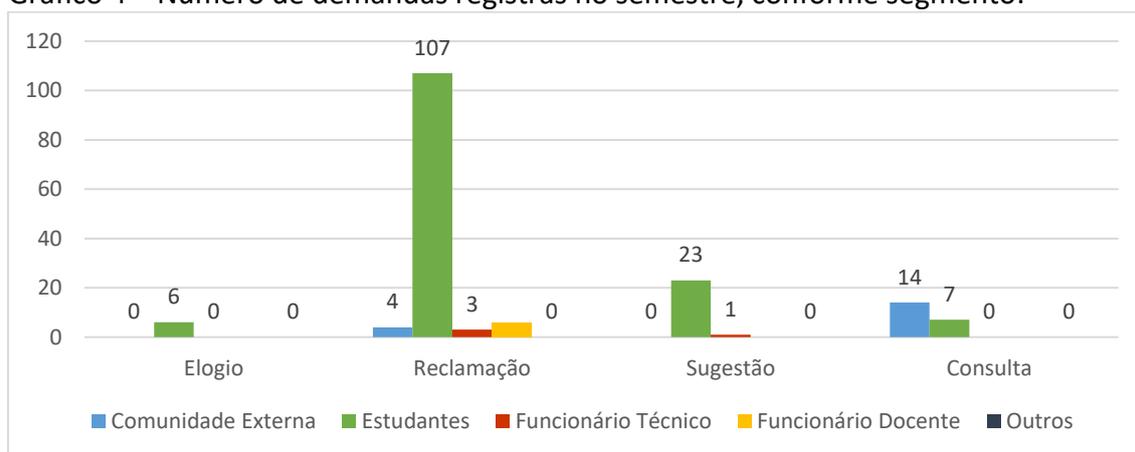


Fonte: Ouvidoria da FADBA

## 5. Demandas registradas no período, conforme segmento de usuários

No segundo semestre de 2019, os estudantes encaminharam 100% dos elogios, 96% das sugestões, 89% das reclamações e 33% das consultas. A comunidade externa registrou 67% das consultas e 3% das reclamações. Os funcionários docentes, por sua vez, registraram 5% das reclamações. Já os funcionários técnico-administrativo registraram 4% das sugestões e 3% 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, CAB, Capelania Universitária, Curso de Gestão da TI, Curso de Odontologia, Curso de Pedagogia, Direção Administrativa, Direção de Bem-Estar Estudantil, Direção Geral, Diretório Acadêmico, Empresa Terceirizada: Sitempress, Filantropia, Finanças Estudantis, Gerência de Serviços, Gerência Operacional, Gestão de Talentos, Igreja do Campus, Núcleo de Pós-Graduação, NUTEC, Ouvidoria, Procuradoria Institucional, Recursos Humanos, Restaurante da FADBA, Secretaria Geral, Tecnologia da Informação. Abaixo, estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade – 2º semestre de 2019

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Biblioteca	--	3	7	3	13	7,6%
CAB	1	--	1	--	2	1,2%
Capelania Universitária	1	--	--	--	1	0,6%
Curso de Gestão da TI	--	--	2	--	2	1,2%
Curso de Odontologia	1	--	--	--	1	0,6%
Curso de Pedagogia	--	--	1	--	1	0,6%
Direção Administrativa	--	--	--	1	1	0,6%
Direção de Bem-Estar Estudantil	--	--	1	--	1	0,6%
Direção Geral	1	--	--	1	2	1,2%

Diretório Acadêmico	--	--	--	1	1	0,6%
Empresa Terceirizada: Sistempres	--	--	18	1	19	11,1%
Filantropia	3	--	--	1	4	2,3%
Finanças Estudantis	3	--	--	--	3	1,8%
Gerência de Serviços	--	--	3	2	5	2,9%
Gerência Operacional	--	3	10	5	18	10,5%
Gestão de Talentos	2	--	--	--	2	1,2%
Igreja do Campus	--	--	--	1	1	0,6%
Núcleo de Pós-Graduação	--	--	1	--	1	0,6%
NUTEC	--	--	2	--	2	1,2%
Ouvidoria	5	--	1	--	6	3,5%
Procuradoria Institucional	1	--	1	--	2	1,2%
Recursos Humanos	--	--	--	3	3	1,8%
Restaurante da FADBA	--	--	1	--	1	0,6%
Secretaria Geral	3	--	1	--	4	2,3%
Tecnologia da Informação	--	--	70	5	75	43,9%
<b>TOTAIS</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>120</b>	<b>24</b>	<b>171</b>	<b>100,0%</b>

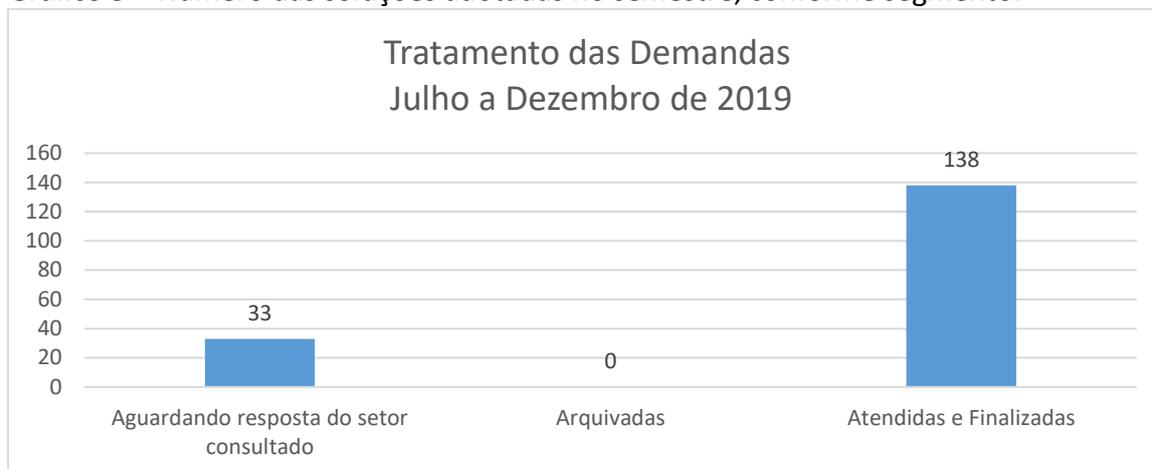
Fonte: Ouvidoria da FADBA

## 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 6 elogios recebidos no período de julho a dezembro de 2019, foram encaminhados às unidades elogiadas:

- À Biblioteca, três elogios: os três foram referentes ao bom atendimento de funcionários e estagiários no setor.
- Ao Prédio Universitário, três elogios: os três elogios foram parabenizando pelas melhorias na sala 108, do Prédio I.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterá os dados dos meses de janeiro a junho de 2020.