

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

## Relatório Semestral da Ouvidoria de Janeiro a Junho de 2019

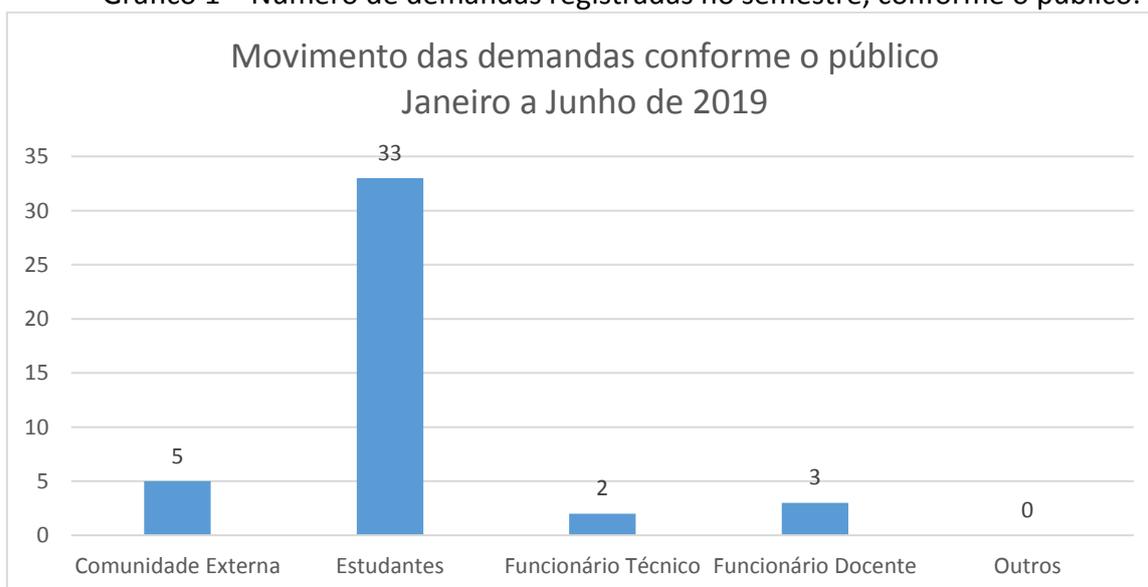
### 1. Apresentação

A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (FADBA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2019, conforme prevê em regulamento próprio. Este relatório busca oferecer ampla publicidade das demandas de atendimento da Ouvidoria.

### 2. Número de demandas conforme o público

A Ouvidoria registrou, até o final de junho de 2019, 43 manifestações. Destas 77% foram encaminhadas por alunos, 12% por pessoas da comunidade externa, 7% por funcionário Docente e 5% por funcionário técnico-administrativo. No gráfico abaixo estão descritos os números:

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

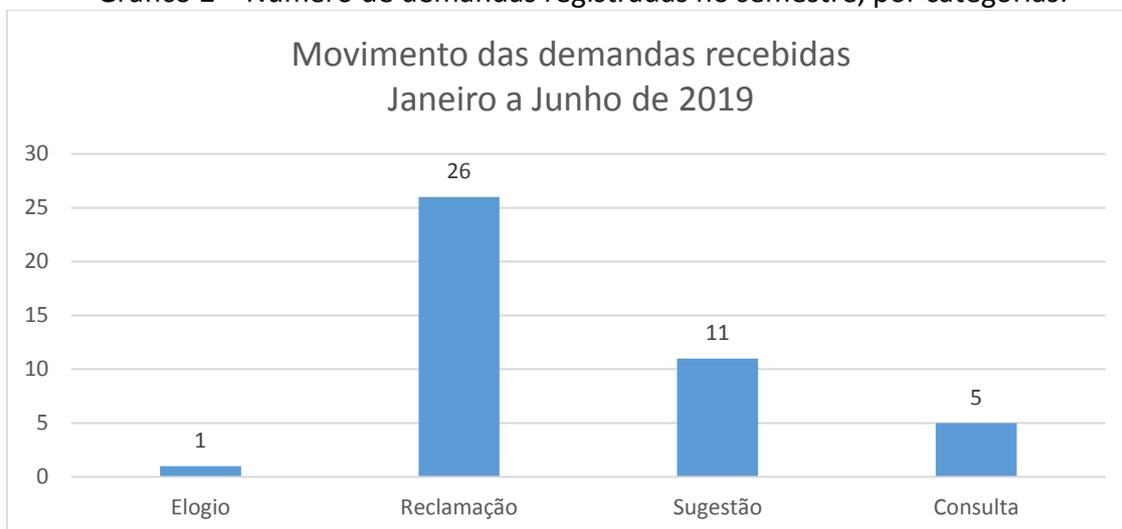


Fonte: Ouvidoria da FADBA

### 3. Número de demandas registradas no semestre por categorias

A maior parte dos registros de janeiro a junho de 2019 foi constituído por reclamações 60%. Das demais solicitações, 2% foi elogio, 26% sugestão e 12% consulta. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

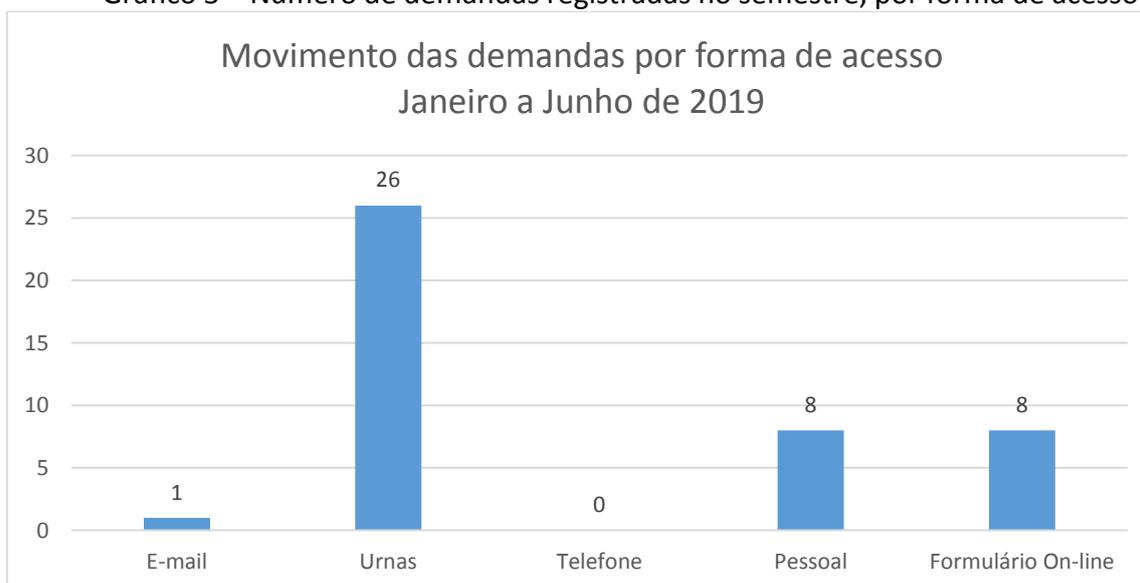


Fonte: Ouvidoria da FADBA

#### 4. Demandas registradas no semestre, conforme forma de acesso

A urna foi o meio de acesso à Ouvidoria mais utilizado no período de janeiro a junho de 2019 com 60%. Do restante, 19% contataram a ouvidoria presencialmente, 19% por meio do formulário eletrônico, 2% por e-mail e não houve registro de acesso por meio do telefone. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

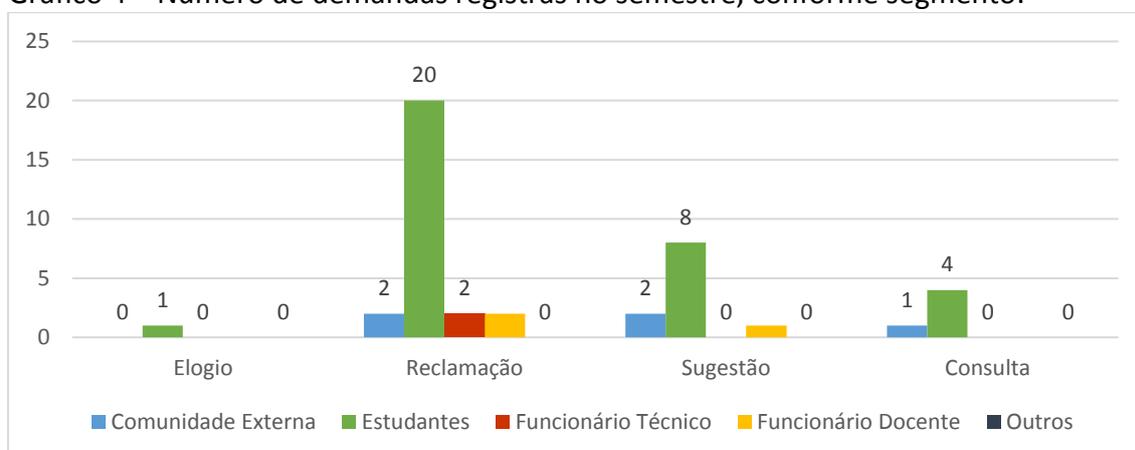


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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

No primeiro semestre de 2019, os alunos encaminharam 77% das reclamações, 80% das consultas, 73% das sugestões e 100% dos elogios. A comunidade externa, por sua vez, registrou 8% das reclamações, 18% das sugestões e 20% das consultas. Já os docentes, esse semestre, registrou 7% das reclamações e 4% das sugestões. Enquanto que Outros registrou 8% das reclamações e 9% das sugestões. Os técnicos, por sua vez, registraram 8% 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, Centro White, Direção Acadêmica, Direção de Bem-estar estudantil, Empresa Terceirizada: Sistempress, Escola Adventista de Castelo Branco, Filantropia, Finanças Estudantis, Caixa/Finanças Estudantil, Gerência de Serviços, Gerência Operacional, NUTEC, Ouvidoria, Recursos Humanos, Refeitório e Tecnologia da Informação. Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

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

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Biblioteca	--	--	02	02	<b>04</b>	9,3%
Centro White	--	--	01	--	<b>01</b>	2,3%
Direção Acadêmica	01	--	01	01	<b>03</b>	7,0%
Direção de bem-estar estudantil	--	--	02	--	<b>02</b>	4,7%

Empresa Terceirizada: Sitempress	--	--	03	--	<b>03</b>	7,0%
Escola Adventista de Castelo Branco	--	--	01	--	<b>01</b>	2,3%
Filantropia	02	--	01	--	<b>03</b>	7,0%
Finanças Estudantis	01	01	--	02	<b>04</b>	9,3%
Finanças Estudantil/Caixa	--	--	01	01	<b>02</b>	4,7%
Gerência de Serviços	--	--	03	01	<b>04</b>	9,3%
Gerência Operacional	--	--	07	02	<b>09</b>	20,9%
NUTEC	--	--	01	01	<b>02</b>	4,7%
Ouvidoria	01	--	--	01	<b>02</b>	4,7%
Recursos Humanos	--	--	01	--	<b>01</b>	2,3%
Refeitório	--	--	01	--	<b>01</b>	2,3%
Tecnologia da Informação	--	--	01	--	<b>01</b>	2,3%
<b>TOTAIS</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria da FADBA

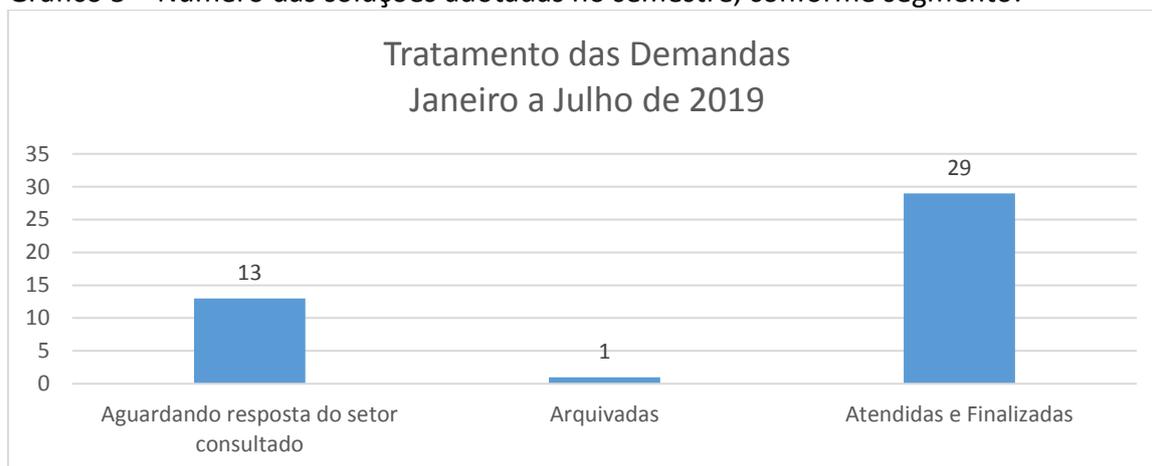
## 7. Tratamento das Demandas

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

O único elogio recebido no período de janeiro a junho de 2019, foi encaminhado à unidade elogiada:

- Às Finanças Estudantis, pelo atendimento nota dez! Atendente calma, atenciosa e simpática. Mostrou que gosta do trabalho que faz. Desempenho nota Dez pelo ótimo atendimento dos funcionários e estagiários.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2019.