

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

## Relatório Semestral da Ouvidoria de Janeiro a Junho de 2018

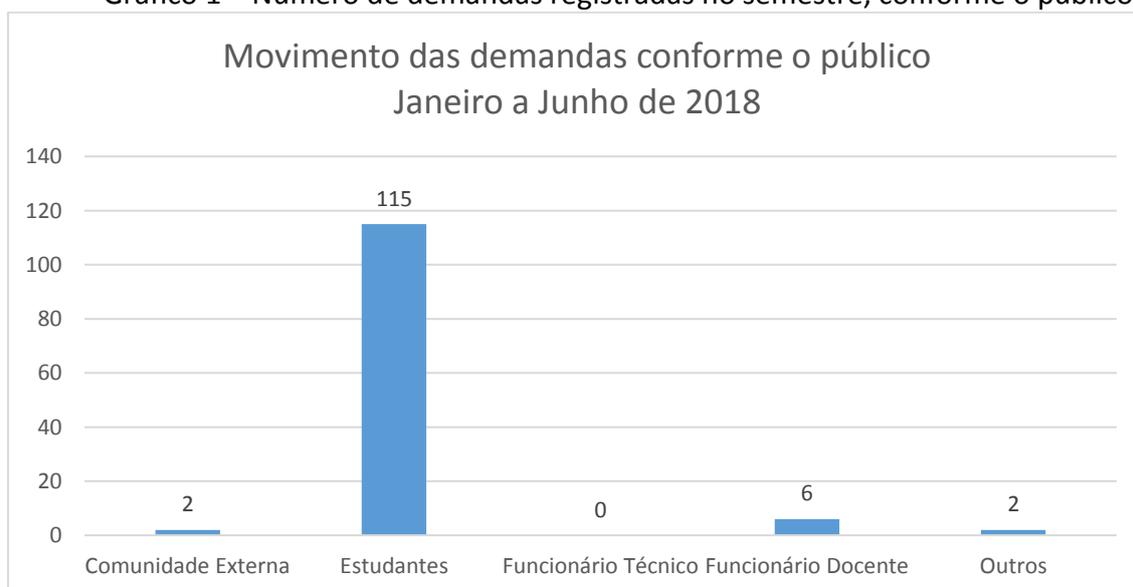
### 1. Apresentação

A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (FADBA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2018, 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 2018, 125 manifestações. Destas 92% foram encaminhadas por alunos, 2% por pessoas da comunidade externa, 5% por funcionário Docente, 2% não foram identificados em nenhuma das categorias acima. No gráfico abaixo estão descritos os números:

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

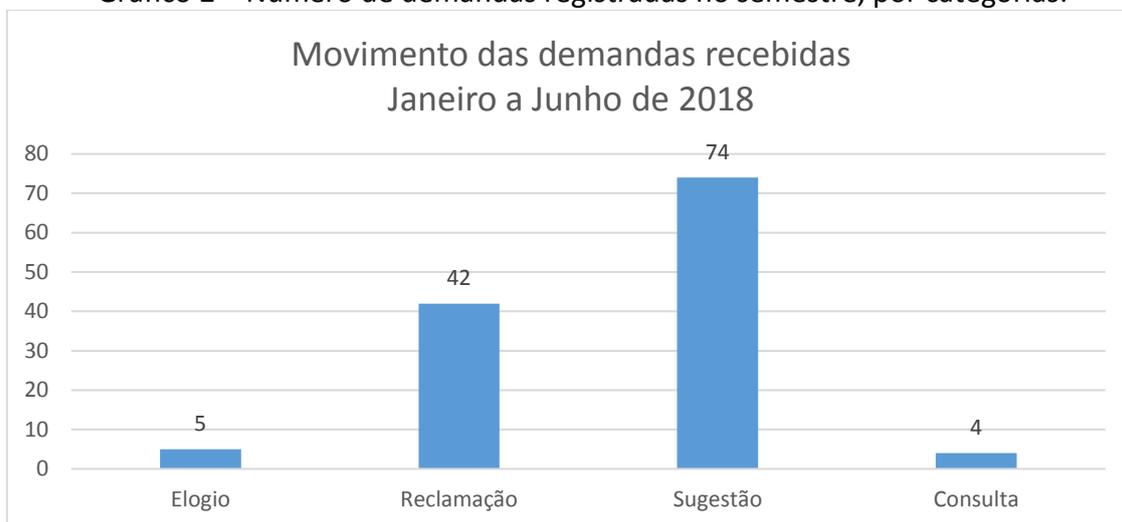


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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

A maior parte dos registros de janeiro a junho de 2018 foi constituído por sugestões 59%. Das demais solicitações, 4% foi elogio, 34% reclamação e 3% consulta. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

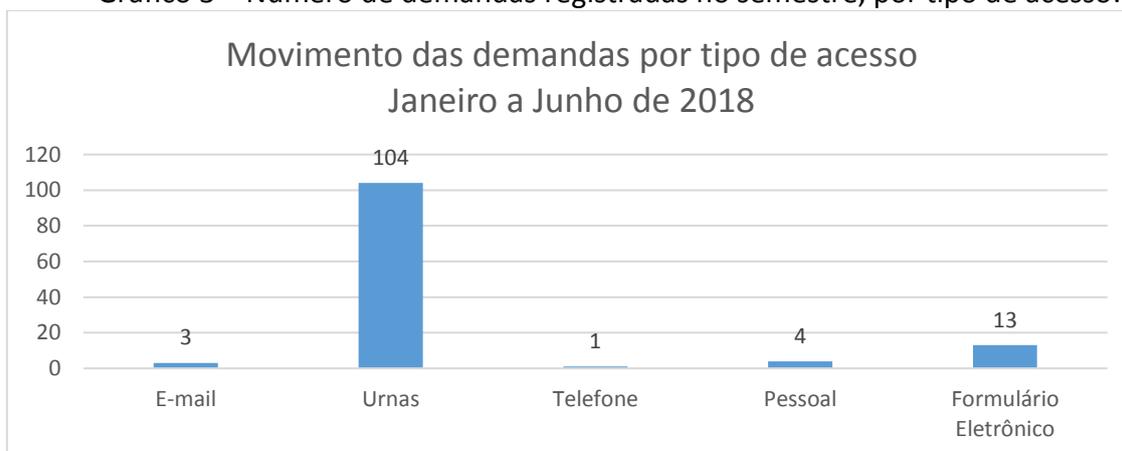


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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

A urna foi o meio de acesso à Ouvidoria mais utilizado no período de janeiro a junho de 2018 com 83%. Do restante, 3% contataram a ouvidoria presencialmente, 10% por meio do formulário eletrônico, 2% por e-mail e 1% por telefone. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

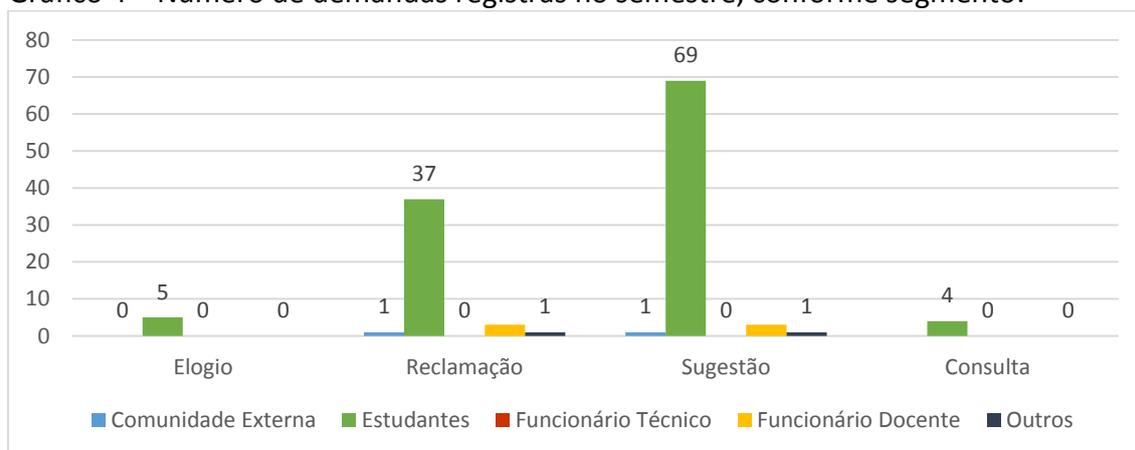


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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

No primeiro semestre de 2018, os alunos encaminharam 88% das reclamações, 100% das consultas, 93% das sugestões e 100% dos elogios. A comunidade externa, por sua vez, registrou 1% das reclamações e 1% das sugestões. Já os docentes, esse semestre, registrou 7% das reclamações e 4% das sugestões. Enquanto que Outros registrou 2% das reclamações e 1% das sugestões. Na categoria funcionário técnico não houve registro. 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 Escola de Ciências Sociais e Aplicadas, Biblioteca, Curso de Fisioterapia, Curso de Gestão da Tecnologia da Informação, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Direção Geral, CAB, Empresa Terceirizada: Sitempress, Filantropia, Finanças Estudantis, Gerência de Serviços, Gerência Operacional, Gestão de Talentos, Jardim e Limpeza, NUTEC, Ouvidoria, Portaria, Pós-Graduação, Residenciais, Secretaria Geral, 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 2018:

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Escola de Ciências Sociais e Aplicadas	--	--	2	1	<b>3</b>	2%
Biblioteca	--	1	1	5	<b>7</b>	6%
Curso de Fisioterapia	--	--	1	--	<b>1</b>	1%

Curso de Gestão da Tecnologia da Informação	--	--	2	--	<b>2</b>	2%
Direção Acadêmica	--	--	5	2	<b>7</b>	6%
Direção Administrativa	--	--	5	46	<b>51</b>	41%
Direção Geral	--	--	--	1	<b>1</b>	1%
CAB	--	--	1	1	<b>2</b>	2%
Empresa Terceirizada: Sitempress	--	--	2	--	<b>2</b>	2%
Filantropia	1	--	--	--	<b>1</b>	1%
Finanças Estudantis	--	4	--	1	<b>5</b>	4%
Gerência de Serviços	--	--	4	4	<b>8</b>	6%
Gerência Operacional	--	--	3	--	<b>3</b>	2%
Gestão de Talentos	--	--	1	--	<b>1</b>	1%
Jardim e Limpeza	--	--	--	1	<b>1</b>	1%
NUTEC	--	--	--	1	<b>1</b>	1%
Ouvidoria	--	--	--	1	<b>1</b>	1%
Portaria	--	--	1	1	<b>2</b>	2%
Pós-Graduação	1	--	--	1	<b>2</b>	2%
Residenciais	--	--	--	1	<b>1</b>	1%
Secretaria Geral	2	--	1	--	<b>3</b>	2%
Tecnologia da Informação	--	--	13	7	<b>20</b>	16%
<b>TOTAIS</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>74</b>	<b>125</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

Os 5 elogios recebidos no período de janeiro a junho de 2018, foram encaminhados às unidades elogiadas:

- Às Finanças Estudantis e Biblioteca, pelo ótimo atendimento dos funcionários e estagiários;

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2018.