

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 2017

1. Apresentação

O relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2017 a 31 de dezembro de 2017, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da FADBA.

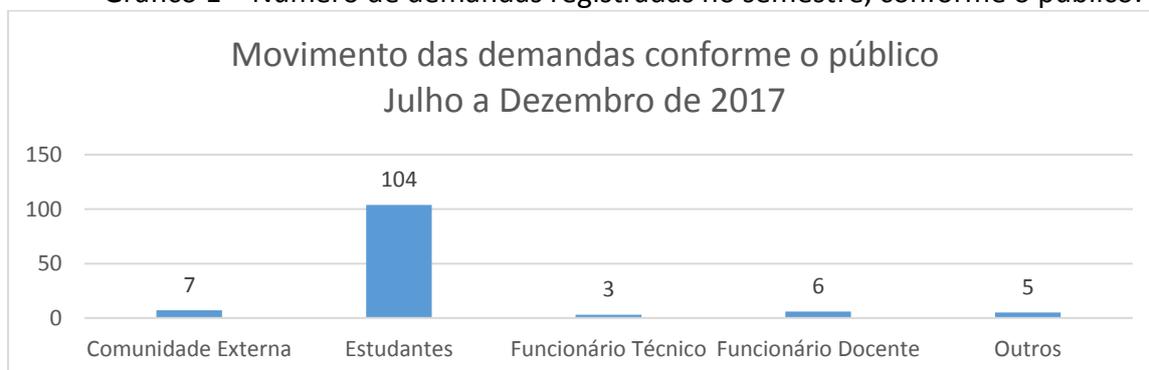
Foram 125 manifestações encaminhadas pela comunidade interna (Estudante, Funcionário Docente e Funcionário Técnico) e externa (Outros), divididas em consultas, elogios, reclamações e sugestões.

Até o ano de 2016 foram registradas 2.386 manifestações. Somando às 203 manifestações registradas no 1º semestre e 125 no 2º semestre, teremos o total de 2.714 manifestações até 31 de dezembro de 2017.

2. Número de demandas conforme o público

A Ouvidoria registrou, até o final de dezembro de 2017, 125 manifestações. Destas, 83% foram encaminhadas por alunos, 6% por pessoas da comunidade externa, 5% por funcionário docente, 2% por funcionário técnico e 4% 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 2017 foi constituída por reclamações 61%. Das demais solicitações, 28% foram sugestões, 7% foram consultas e 4% elogios. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

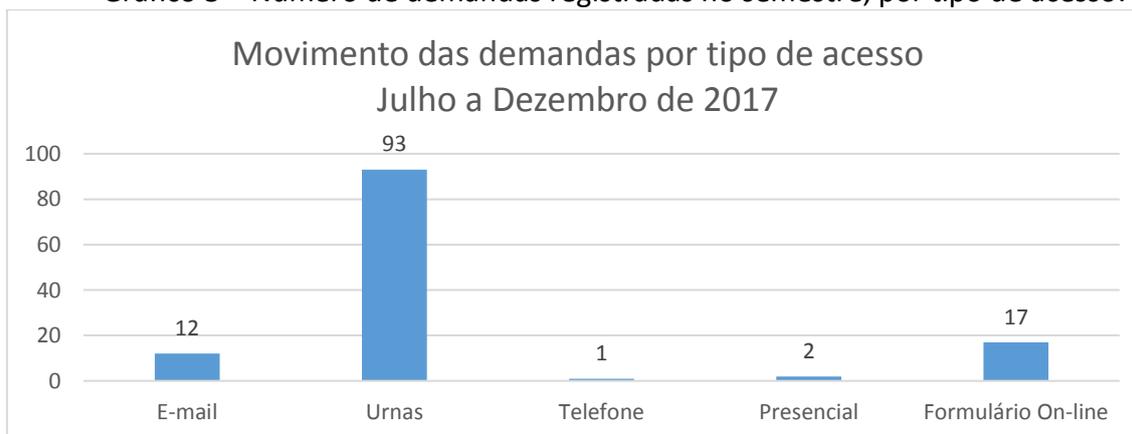


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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 2017 com 74%. Do restante, 14% contataram pelo formulário on-line, 10% por e-mail, 2% pessoalmente e 1% por telefone. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

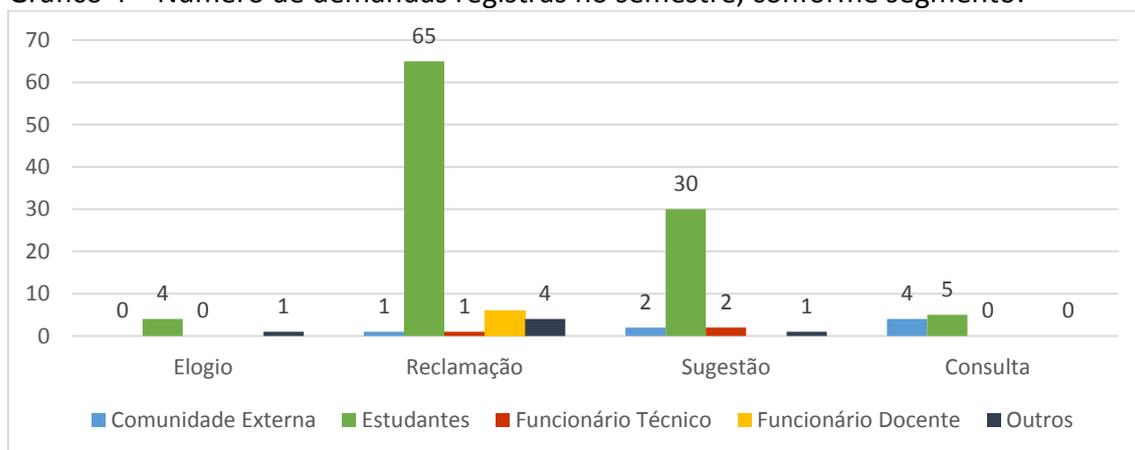


Fonte: Ouvidoria da FADBA

5. Demandas registradas no período, conforme segmento de usuários

No segundo semestre de 2017, os alunos encaminharam 80% dos elogios, 86% das sugestões, 84% das reclamações e 56% das consultas. A comunidade externa registrou 44% das consultas, 1% das reclamações e 6% das sugestões. Os funcionários docentes, por sua vez, registraram 8% das reclamações. Já os funcionários técnico-administrativo registraram 1% das reclamações e 6% das sugestões. 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 Fisioterapia, Curso de Gestão da TI, Curso de Pedagogia, Departamento Pessoal, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Direção Geral, Filantropia, Finanças Estudantis, Gerência de Serviços, Gerência Operacional, Gestão de Talentos, IMI, Marketing, Ouvidoria, Pós-Graduação SALT, Restaurante Bahia Verde, Secretaria Geral, Tecnologia da Informação, Vestibular. Abaixo, estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade – 2º semestre de 2017:

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Biblioteca	--	--	06	03	09
CAB	--	--	--	01	01
Capelania Universitária	--	--	03	--	03
Curso de Fisioterapia	--	--	01	--	01
Curso de Gestão da T.I.	--	--	28	--	28
Curso de Pedagogia	--	--	01	--	01
Departamento Pessoal	--	--	01	--	01
Direção Acadêmica	--	--	01	09	10

Direção Administrativa	--	--	03	--	03
Direção Geral	--	--	01	--	01
Filantropia	--	--	--	01	01
Finanças Estudantis	01	04	09	02	16
Gerência de Serviços	--	--	--	08	08
Gerência Operacional	--	--	01	--	01
Gestão de Talentos	--	--	03	01	04
IMI	--	--	--	01	01
Marketing	--	--	--	02	02
Ouvidoria	02	--	--	02	04
Pós-Graduação SALT	01	--	--	--	01
Restaurante Bahia Verde	--	--	--	03	03
Secretaria Geral	01	01	02	--	04
Tecnologia da Informação	01	--	16	03	20
Vestibular	02	--	--	--	02
Total:	08	05	76	36	125

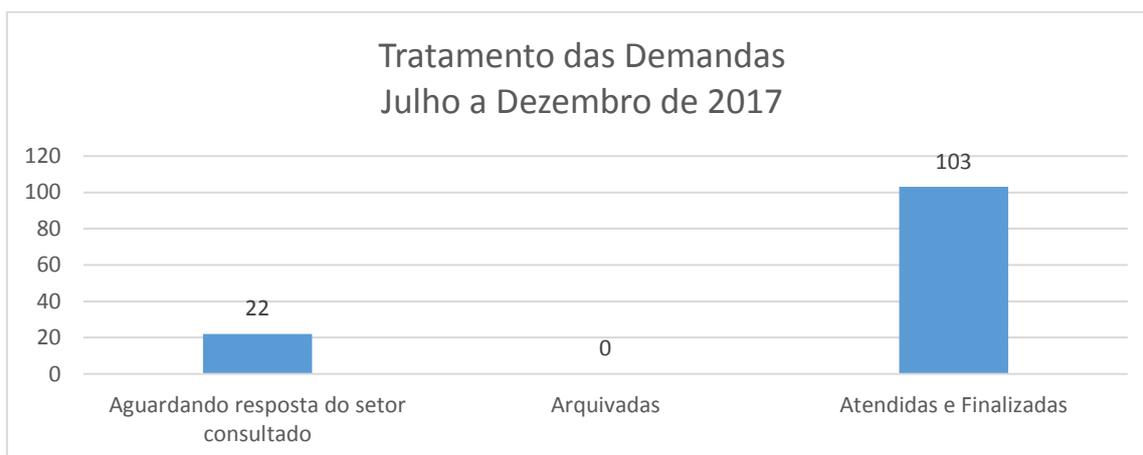
Fonte: Ouvidoria da FADBA

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 2016, foram encaminhados às unidades elogiadas:

- Às Finanças Estudantis, quatro elogios: os quatro foram referentes ao bom atendimento de funcionários e estagiários no setor.
- À Secretaria Geral, parabenizando pelo desempenho de uma estagiária que sempre busca resolver os problemas.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de janeiro a junho de 2018.