

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

Relatório Semestral da Ouvidoria de Janeiro a Junho de 2017

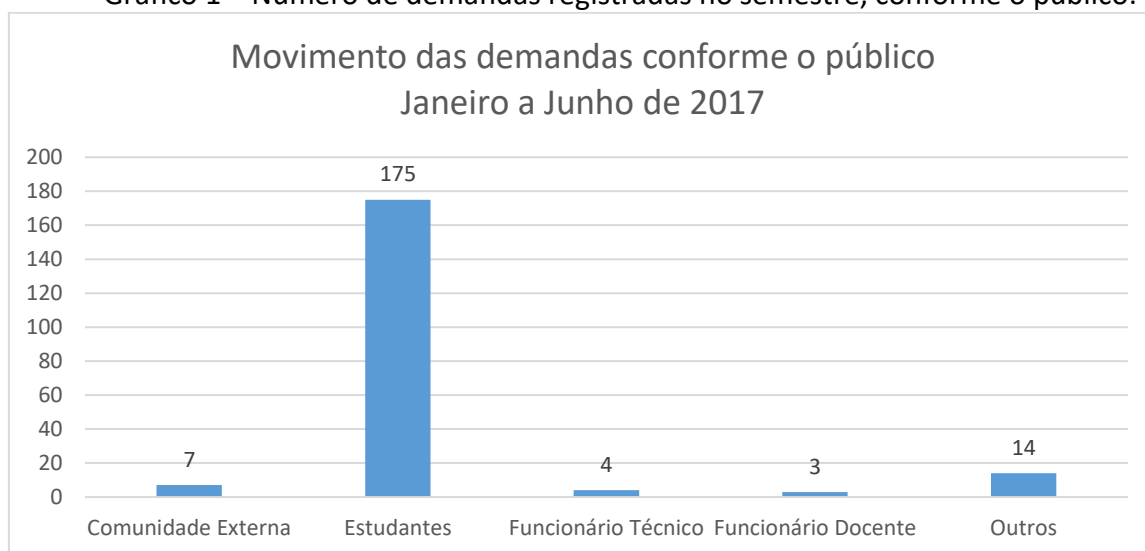
1. Apresentação

A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (FADBA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2017, 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 2017, 203 manifestações. Destas 86% foram encaminhadas por alunos, 3% por pessoas da comunidade externa, 2% por funcionário técnico, 1% por funcionário Docente e 14% 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 janeiro a junho de 2017 foi constituído por reclamações 60%. Das demais solicitações, 1% foi elogio, 34% sugestões e 4% consulta. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

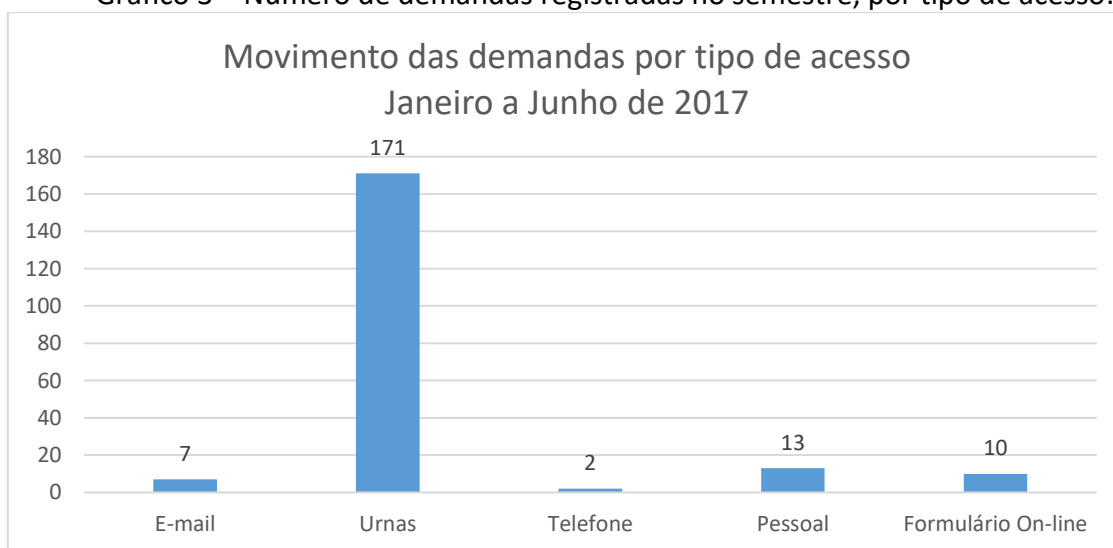


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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 2017 com 84%. Do restante, 6% contataram a ouvidoria presencialmente, 5% por meio do formulário on-line, 3% 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:

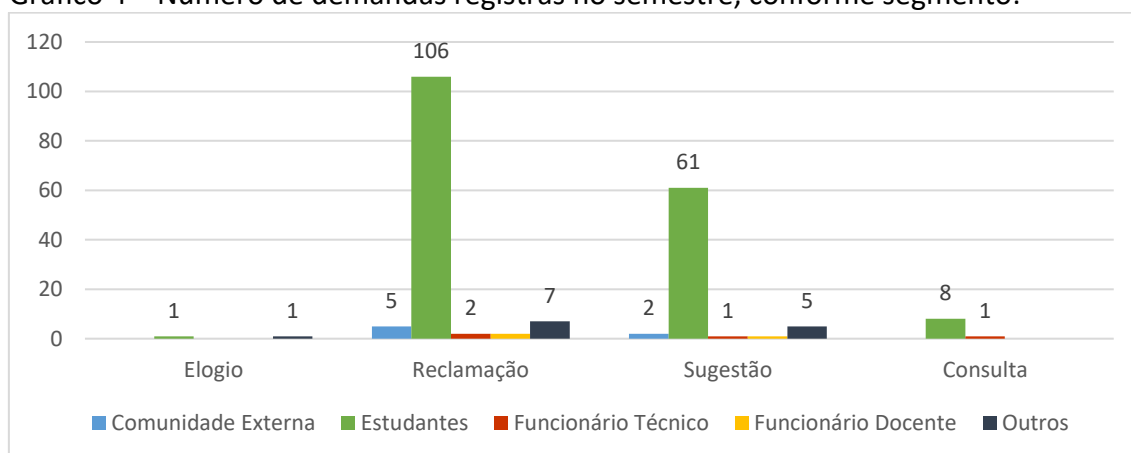


Fonte: Ouvidoria da FADBA

5. Demandas registradas no período, conforme segmento de usuários

No primeiro semestre de 2017, os alunos encaminharam 87% das reclamações, 89% das consultas, 87% das sugestões e 50% dos elogios. Os funcionários técnicos registraram 2% das reclamações, 1% das sugestões e 11% das consultas. A comunidade externa, por sua vez, registrou 4% das reclamações e 3% das sugestões. Já os docentes, esse semestre, registrou 2% das reclamações e 1% das sugestões. Na categoria outros, foi registrado 50% elogio, 6% reclamações e 7% sugestões. Essa situação pode ser visualizada no gráfico a seguir:

Gráfico 4 – Número de demandas registras 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 Assessoria Pedagógica, Assistentes de Coordenação, biblioteca, Colégio Adventista da Bahia, Centro White Abaixo, Coordenação da área de Saúde, Coordenações de Cursos, Curso de Administração, Curso de Enfermagem, Curso de Odontologia, Curso de Gestão da TI, Departamento Pessoal, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Empresa que atua dentro da Faculdade: Cantina - Prédio Universitário, Finanças Estudantis, Gerência Operacional, Gestão de Talentos, Núcleo de Pesquisa, Ouvidoria, Pós-Graduação, Secretaria Geral, Tecnologia da Informação e Vestibular. Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

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

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Assessoria Pedagógica	--	--	1	--	1	0,5
Assistentes de Coordenação	--	--	1	--	1	0,5
Biblioteca	1	--	14	8	23	11,3

Colégio Adventista da Bahia	--	--	1	2	3	1,5
Centro White	--	--	--	1	1	0,5
Coordenação de Área de Saúde	--	--	--	2	2	1,0
Coordenações de Cursos	--	--	--	1	1	0,5
Curso de Administração	--	1	--	--	1	0,5
Curso de Enfermagem	--	--	3	--	3	1,5
Curso de Odontologia	--	--	1	--	1	0,5
Curso de Gestão da TI	--	--	1	--	1	0,5
Departamento Pessoal	--	--	1	--	1	0,5
Direção Acadêmica	--	--	3	3	6	3,0
Direção Administrativa	1	1	9	38	49	24,1
Empresa Terceirizada - Prédio Universitário	--	--	--	2	2	1,0
Finanças Estudantis	1	--	10	1	12	5,9
Gerência Operacional	--	--	4	--	4	2,0
Gestão de Talentos	--	--	2	1	3	1,5
Núcleo de Pesquisa	--	--	--	1	1	0,5
Ouvidoria	4	--	1	1	6	3,0
Pós-Graduação	--	--	--	1	1	0,5
Secretaria Geral	2	--	4	--	6	3,0
Tecnologia da Informação	--	--	65	8	73	36,0
Vestibular	--	--	1	--	1	0,5
TOTAIS	9	2	122	70	203	100,0

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 2 elogios recebidos no período de janeiro a junho de 2017, foram encaminhados às unidades elogiadas:

- À Direção Administrativa, pela melhora na qualidade da água;
- Aos dois docentes, Jean do Ouro e Larisse Santos, pelo bom desempenho no 3º período do curso de Administração.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2017.