

Ouvidora: Carolina Lima Santana
Localização: Prédio II, 2º piso
Telefone: (75) 3425-8044
E-mail: ouvidoria@adventista.edu.br

Relatório Semestral da Ouvidoria dos meses de Julho a Dezembro de 2016

1. Apresentação

O relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2016 a 31 de dezembro de 2016, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da FADBA.

Foram 113 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 2015 foram registradas 2.220 manifestações. Somando às 53 manifestações registradas no 1º semestre e 113 no 2º semestre, teremos o total de 2.386 manifestações até 31 de dezembro de 2016.

2. Número de demandas conforme o público

A Ouvidoria registrou, até o final de dezembro de 2016, 113 manifestações. Destas, 62% foram encaminhadas por alunos, 22% por pessoas da comunidade externa, 4% por funcionário docente, 3% por funcionário técnico e 10% 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 2016 foi constituída por reclamações 46%. Das demais solicitações, 35% foram sugestões, 14% foram consultas e 5% elogios. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

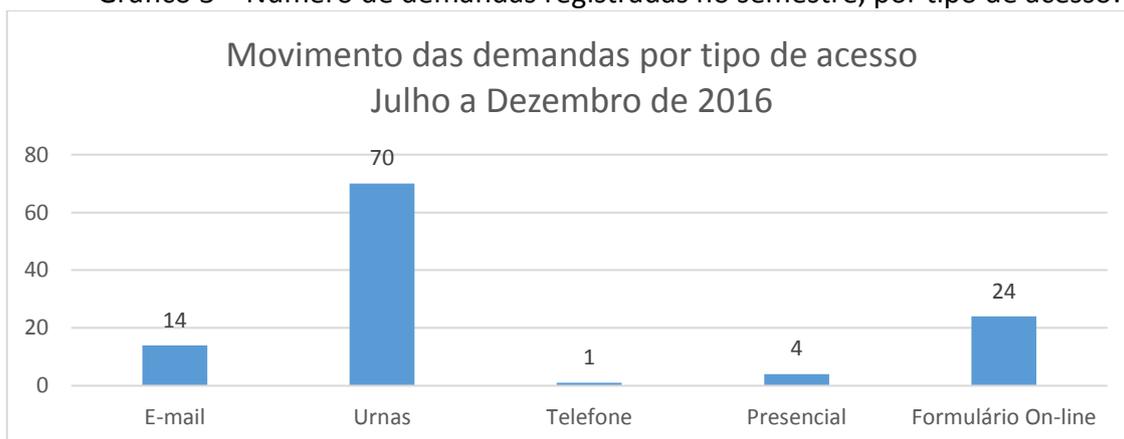


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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 2016 com 62%. Do restante, 21% contataram pelo formulário on-line, 12% por e-mail, 4% pessoalmente e 1% por telefone. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

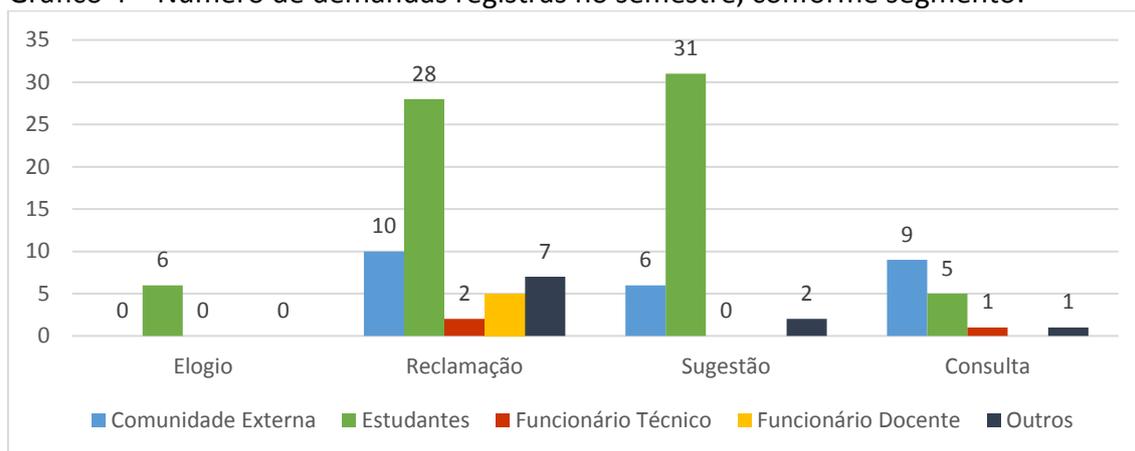


Fonte: Ouvidoria da FADBA

5. Demandas registradas no período, conforme segmento de usuários

No segundo semestre de 2016, os alunos encaminharam 100% dos elogios, 79% das sugestões, 54% das reclamações e 33% das consultas. A comunidade externa registrou 60% das consultas, 19% das reclamações e 15% das sugestões. Os funcionários docentes, por sua vez, registraram 10% das reclamações. Já os funcionários técnico-administrativo registraram 4% das reclamações. 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: Biblioteca, Caixa e Contabilidade, Clínica de Psicologia, Comissão Permanente de Avaliação - CPA, Curso de Administração, Curso de Enfermagem, Curso de Gestão da TI, Curso de Pedagogia, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Direção de Bem-Estar Estudantil, Diretório Estudantil, Educação Básica, Empresa terceirizada: Cantina Universitária, Empresa terceirizada: Sitempress, Filantropia, Finanças Estudantis, Gerência Operacional, Marketing, Ouvidoria, SALT, 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 2016:

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Biblioteca	3	0	13	12	28
Caixa e Contabilidade	0	0	1	0	1
Clínica de Psicologia	0	0	1	0	1
Comissão Permanente de Avaliação - CPA	0	0	1	0	1
Curso de Administração	0	0	1	1	2
Curso de Enfermagem	0	1	0	0	1
Curso de Gestão da T.I.	0	0	1	0	1

Curso de Pedagogia	0	0	2	0	2
Direção Acadêmica	0	1	2	3	6
Direção Administrativa	0	0	1	7	8
Direção de Bem-Estar Estudantil	0	0	1	0	1
Diretório Estudantil	0	0	0	1	1
Educação Básica	0	0	1	1	2
Empresa terceirizada: Cantina Universitária	0	0	5	1	6
Empresa terceirizada: Sitempress	1	0	2	0	3
Filantropia	1	0	0	2	3
Finanças Estudantis	0	0	4	0	4
Gerência Operacional	0	3	3	4	10
Marketing	0	0	1	2	3
Ouvidoria	5	1	0	1	7
SALT	0	0	0	1	1
Secretaria Geral	0	0	5	0	5
Tecnologia da Informação	0	0	3	2	5
Vestibular	6	0	4	1	11
Total:	16	6	52	39	113

Fonte: Ouvidoria da FADBA

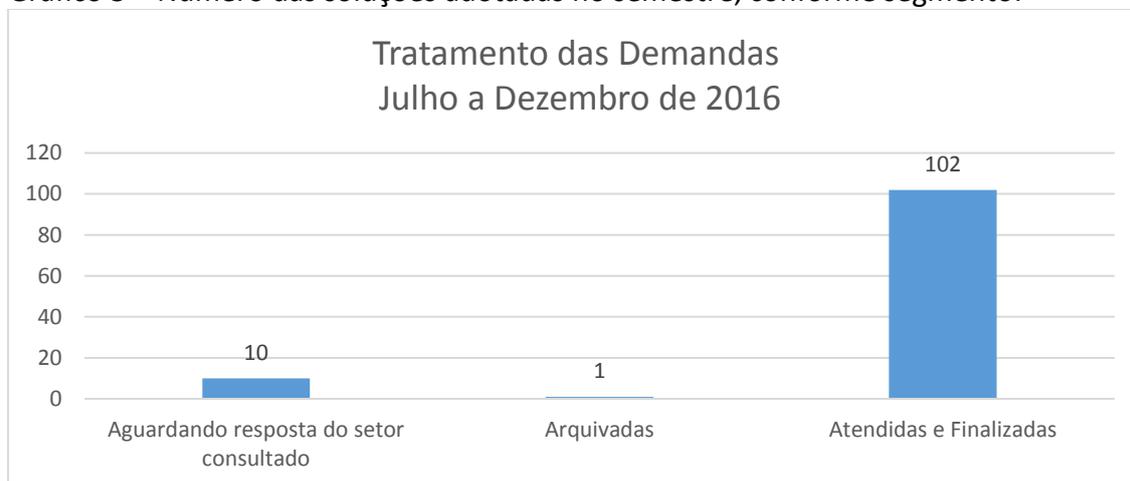
7. Tratamento das Demandas

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:

- À Gerência Operacional, três elogios: os três foram referentes ao trabalho desempenhado pelos monitores.
- À Direção Acadêmica, parabenizando pelos professores e ambiente, mensagens da igreja. Tudo de bom!
- À Coordenação de Enfermagem, em agradecimento ao trabalho realizado por um docente.
- À Ouvidoria, pelo trabalho realizado.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de janeiro a junho de 2017.