

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

## Relatório Semestral da Ouvidoria de Janeiro a Julho de 2016

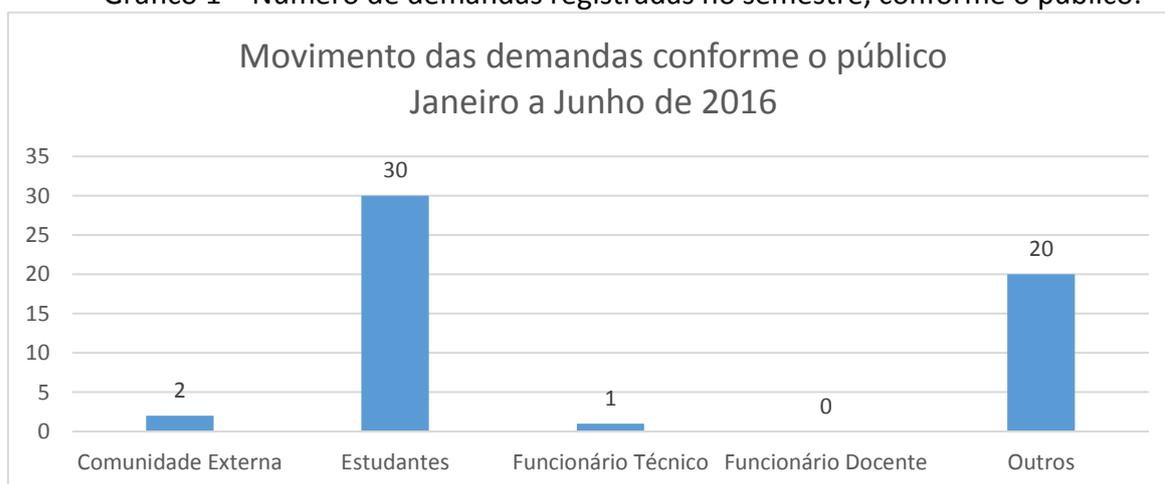
### 1. Apresentação

A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (FADBA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2016, conforme prevê o art. 111 do Regimento Acadêmico. 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 2016, 53 manifestações. Destas 57% foram encaminhadas por alunos, 4% por pessoas da comunidade externa, 2% por funcionário técnico e 38% 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 2016 foi constituída por reclamações 62%. Das demais solicitações, 6% foram elogios, 28% sugestões e 4% consulta. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

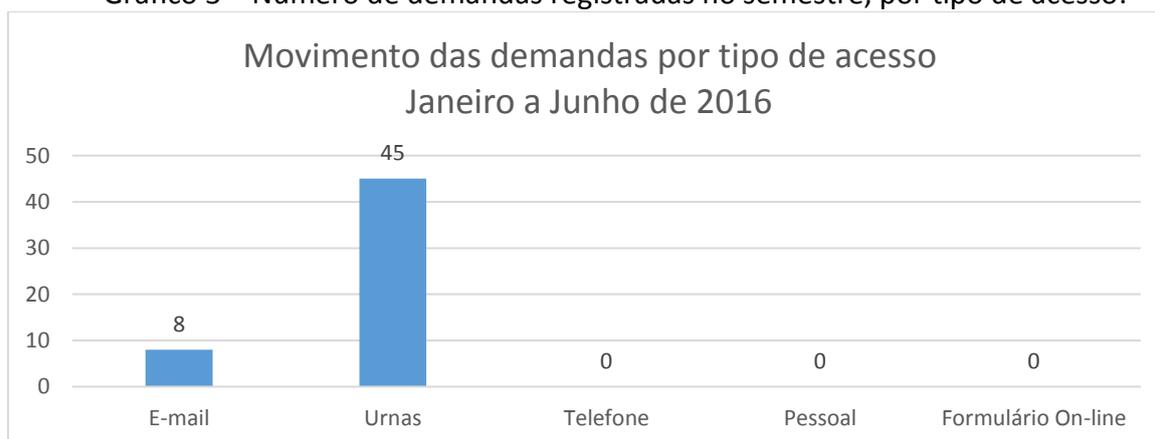


Fonte: Ouvidoria da FADBA

#### 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 2016 com 85%. Do restante, 15% contataram a ouvidoria por e-mail. Não houve registro por meio de telefone, pessoal e formulário on-line. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

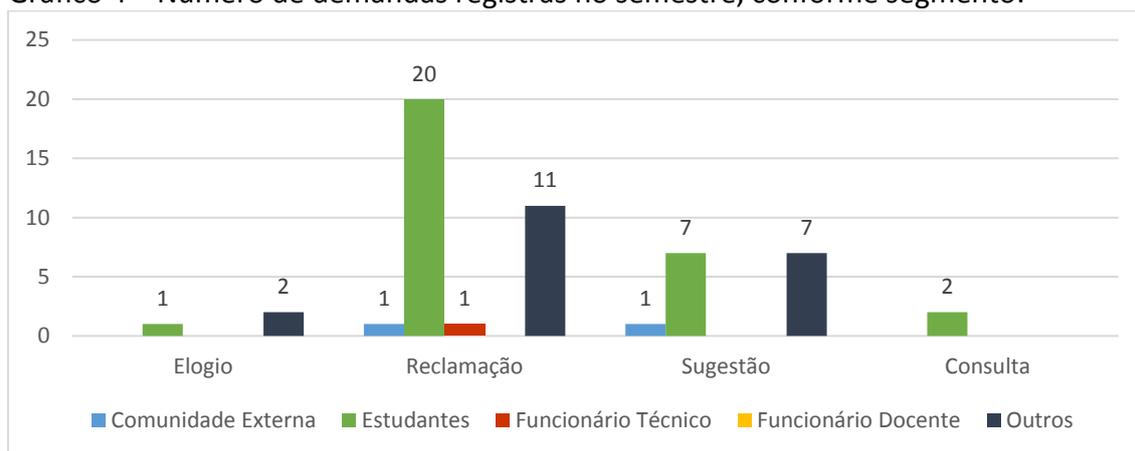


Fonte: Ouvidoria da FADBA

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

No primeiro semestre de 2016, os alunos encaminharam 50% das reclamações, 100% das consultas, 38% das sugestões e 33% dos elogios. Os funcionários técnicos registraram 4% das reclamações. A comunidade, por sua vez, registrou 4% das reclamações e 8% das sugestões. Na categoria outros, foram registrados 67% elogios, 42% reclamações e 54% sugestões. Já os docentes, esse semestre, não utilizaram os serviços da Ouvidoria. 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: a Biblioteca, Centro White, Curso de Fisioterapia, Direção Administrativa, Curso de Psicologia, Direção Acadêmica, Secretaria Geral, Restaurante da FADBA, Direção de Bem-Estar Estudantil, Filantropia, Finanças Estudantis, Educação Básica, Prédio Universitário, Empresa terceirizada Sitempress, Prédio Administrativo, Empresa Terceirizada Cantina, 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 2016:

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Biblioteca	1	1	12	8	22
Centro White	--	--	1	--	1
Curso de Fisioterapia	--	--	--	2	2
Secretaria Geral	--	--	1	--	1
Restaurante da FADBA	--	--	1	1	2
Curso de Psicologia	--	--	1	--	1
Direção Acadêmica	--	--	2	--	2
Direção de Bom Estar Estudantil	1	--	--	--	1
Direção Administrativa	--	--	2	1	3

Filantropia	--	--	2	--	2
Finanças Estudantis	--	--	3	--	3
Educação Básica	--	--	1	--	1
Prédio Universitário	--	1	2	--	3
Empresa terceirizada: Sistempres	--	--	3	--	3
Prédio Administrativo	--	1	--	1	2
Empresa terceirizada: Cantina	--	--	1	--	1
Tecnologia da Informação	--	--	1	2	3
<b>Total:</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>53</b>

Fonte: Ouvidoria da FADBA

Os 3 elogios recebidos no período de janeiro a junho de 2016, foram encaminhados às unidades elogiadas:

- Ao Prédio Administrativo, pelo excelente atendimento de uma colaboradora;
- Ao Prédio Universitário, pelo bom desempenho de um estagiário. Prestativo, comunicativo, sociável, carismático e trata todos bem.
- À Biblioteca, excelente atendimento por parte de todas as recepcionistas tanto pessoalmente quanto por telefone.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2016.