

Relatório Semestral da Ouvidoria de julho a dezembro de 2023

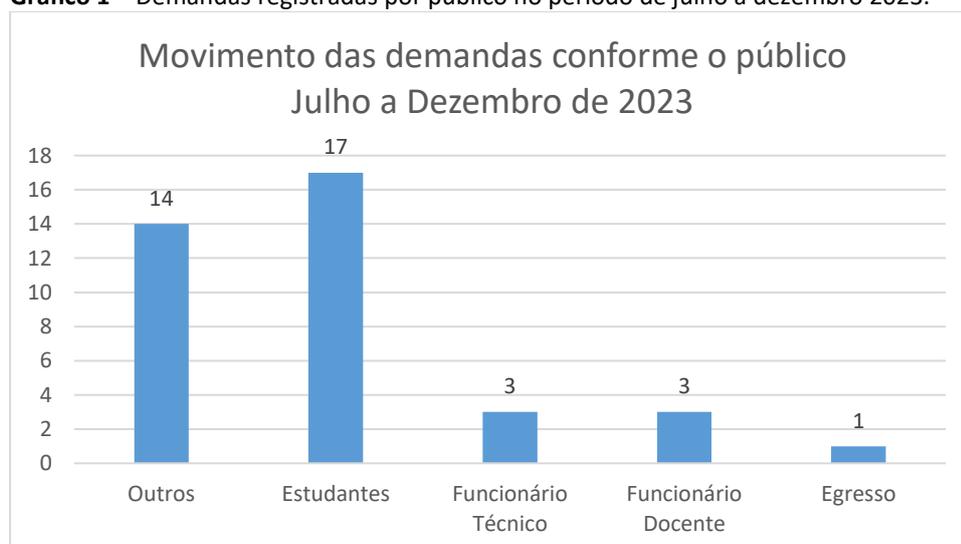
1 INTRODUÇÃO

O relatório ora apresentado compreende o período de 01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da Fadba. No total, foram 38 manifestações encaminhadas pelas comunidades: interna (Estudante, Funcionário Docente e Funcionário Técnico) e externa (Egressos e outros), distribuídas em consultas, elogios, reclamações e sugestões. Vale registrar que até o ano de 2022 foram registradas um total de 3.481 manifestações. Somando às 80 manifestações registradas no 1º semestre e 38 no 2º semestre, teremos o total de 3.599 manifestações até 31 de dezembro de 2023.

2 DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, no segundo semestre de 2023, 38 (trinta e oito) manifestações. Destas, 39% foram encaminhadas pela comunidade externa e 61% pela comunidade interna, a saber: 45% por estudantes, 3% por egressos, 8% por funcionários técnico-administrativos e 8% por funcionários docentes, conforme evidenciado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Demandas registradas por público no período de julho a dezembro 2023.

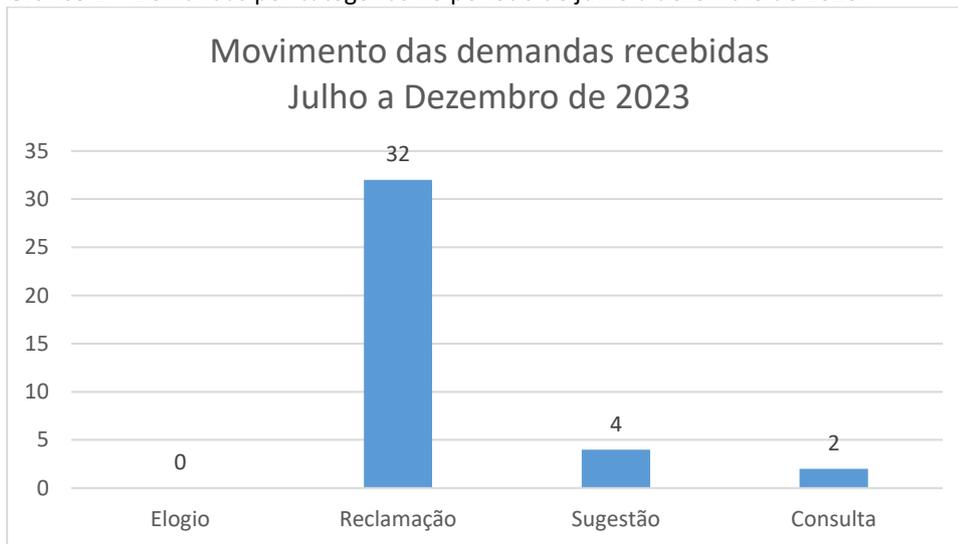


Fonte: Elaboração própria, 2023.

3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de julho a dezembro de 2023 consistiu em reclamações, totalizando 84%. As demais demandas foram categorizadas como consultas (5%) e sugestões (11%). Não houve registro de elogios neste semestre, conforme mostrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Demandas por categorias no período de julho a dezembro de 2023.



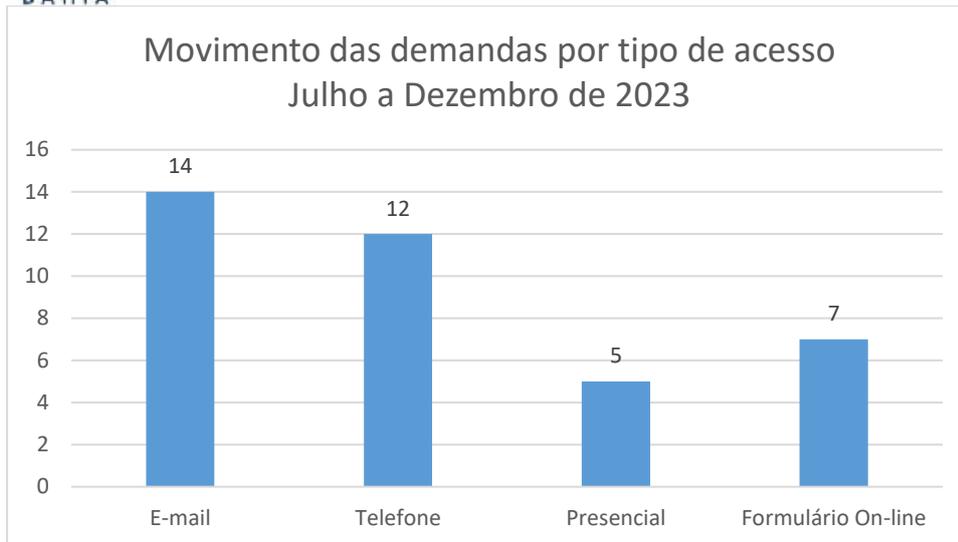
Fonte: Elaboração própria, 2023.

4 DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte maneira: 13% presencialmente, 18% por meio de formulário eletrônico, 32% por telefone e 37% por e-mail. As quantidades podem ser verificadas no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Demandas por meio de acesso no período de julho a dezembro de 2023.

BAHIA

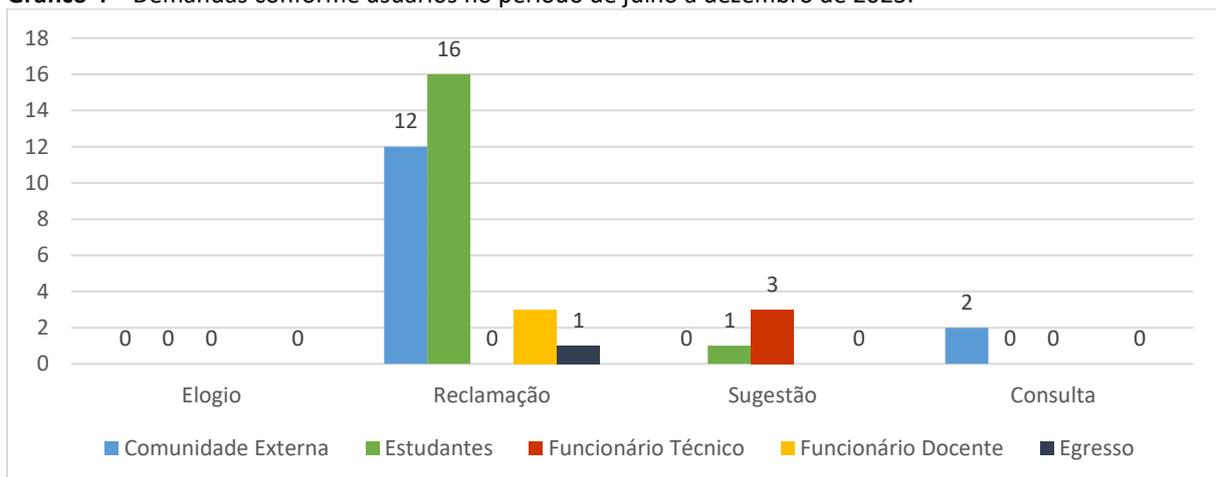


Fonte: Elaboração própria, 2023.

5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No segundo semestre de 2023, os estudantes foram responsáveis por 50% das reclamações e 25% das sugestões registradas. Já os funcionários técnico-administrativos registraram com 75% das sugestões. Os funcionários docentes, por sua vez, registraram 9% das reclamações. Quanto à comunidade externa, esta encaminhou 41% das reclamações e 100% das consultas, conforme ilustrado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Demandas conforme usuários no período de julho a dezembro de 2023.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na Tabela 1, é possível observar as unidades (setores e serviços da Fadba) que foram procuradas, incluindo o CAB, Central de Atendimento, Curso de Ciências Contábeis, Curso de Direito, Curso de Fisioterapia, Curso de Gestão da TI, Departamento de TI, Departamento Pessoal, Direção de Bem-Estar Estudantil, Empresa Terceirizada de Segurança, Gerência de Serviços, Gerência Operacional, Naic, Recursos Humanos, Residencial Feminino, Restaurante Universitário e Secretaria Acadêmica. A seguir, estão enumerados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade, no período de julho a dezembro de 2023.

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
CAB	--	--	4	--	4	10,5%
Central de Atendimento	2	--	11	--	13	34,2%
Curso de Ciências Contábeis	--	--	2	1	3	7,9%
Curso de Direito	--	--	1	--	1	2,6%
Curso de Fisioterapia	--	--	1	--	1	2,6%
Curso de Gestão da TI	--	--	1	--	1	2,6%
Departamento de TI	--	--	--	1	1	2,6%
Departamento Pessoal	--	--	1	--	1	2,6%
Direção de Bem-Estar Estudantil e Desenvolvimento Espiritual	--	--	1	--	1	2,6%
Empresa Terceirizada de Segurança	--	--	2	--	2	5,3%
Gerência de Serviços	--	--	--	2	2	5,3%
Gerência Operacional	--	--	1	--	1	2,6%
Naic	--	--	2	--	2	5,3%
Recursos Humanos	--	--	1	--	1	2,6%
Residencial Feminino	--	--	1	--	1	2,6%
Restaurante Universitário	--	--	1	--	1	2,6%
Secretaria Acadêmica	--	--	2	--	2	5,3%
TOTAIS	2	0	32	4	38	

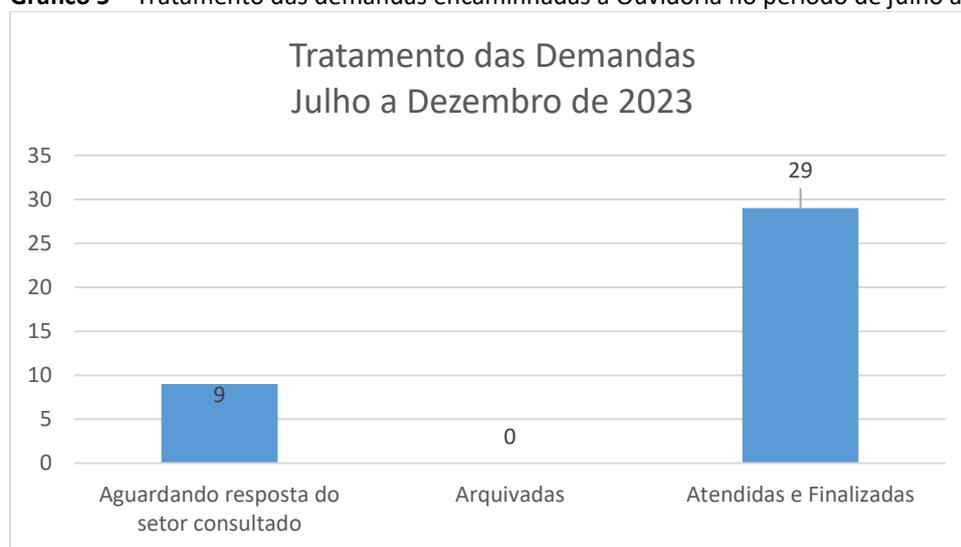
Fonte: Elaboração própria, 2023.

7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo: 1) registro de reclamações, sugestões, consultas e elogios; 2) encaminhamento das mesmas aos responsáveis; 3) retorno do setor à ouvidoria; 4) elaboração da resposta considerando o

feedback do setor responsável; 5) encaminhamento da resposta do setor ao demandante. As demandas foram respondidas imediatamente quando houve retorno imediato dos setores. Aquelas relacionadas a assuntos ou setores fora da competência da Fadba foram arquivadas. A partir da análise geral das demandas recebidas e em observância às atribuições conferidas pelo Regimento Geral da Fadba, a Ouvidoria tem encaminhado aos setores competentes tais demandas para adoção de medidas administrativas e desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à comunidade. O Gráfico 5 registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria.

Gráfico 5 – Tratamento das demandas encaminhadas à Ouvidoria no período de julho a dezembro de 2023.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

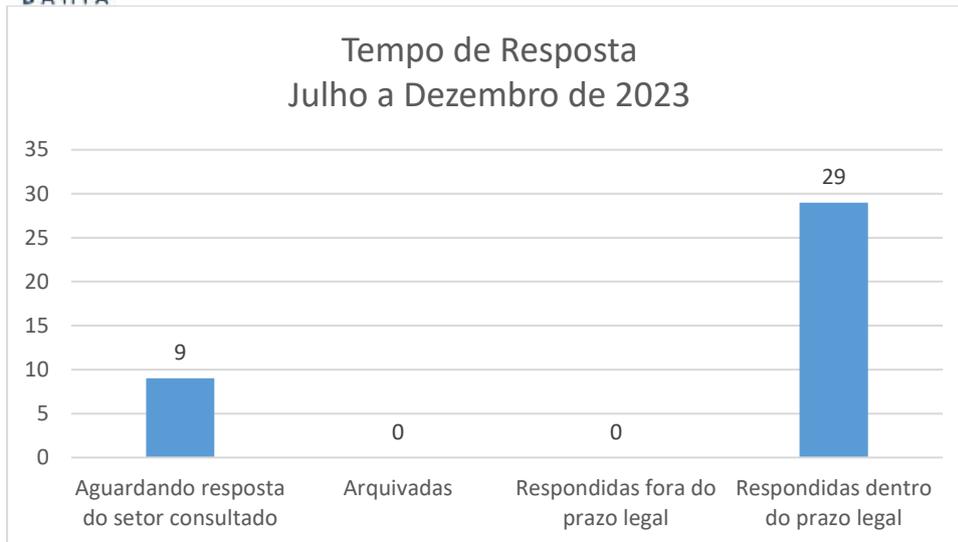
8 TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral, aprovado pelo Conselho Superior da Fadba. O descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, pode provocar atrasos na resposta ao usuário.

Do total de demandas recebidas no período em questão, 76% foram respondidas dentro do prazo, e 24% não obtiveram resposta do setor demandado. No gráfico 6 fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.

Gráfico 6 – Tempo de resposta no período de julho a dezembro de 2023.

BAHIA



Fonte: Elaboração própria, 2023.

9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

Fica evidente o avanço institucional frente às demandas encaminhadas à Ouvidoria. Nesse sentido, é pertinente considerar a necessidade de continuar o processo de divulgação desse importante meio de comunicação com as comunidades externa e interna, bem como o sentido de avançar na rapidez das respostas e na qualidade das mesmas, tendo em vista o propósito de excelência buscado pela IES.

Por fim, a Ouvidoria enfatiza a importância do acompanhamento contínuo das manifestações e do aprimoramento dos processos de atendimento para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos pela Ouvidoria da Fadba.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterá os dados dos meses de janeiro a junho de 2024.

Ouvidora: Carolina Lima Santana
Localização: Prédio Administrativo, Térreo
Telefone: (75) 3425-8153
E-mail: ouvidoria@adventista.edu.br