

## Relatório Semestral da Ouvidoria de janeiro a junho de 2023

### 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (Fadba) apresenta o relatório semestral correspondente ao período de janeiro a junho de 2023, conforme estabelecido no Regimento Geral. Durante esse semestre, a Ouvidoria da Fadba recebeu um número significativo de manifestações, o que evidencia a confiança depositada em nosso trabalho e a importância quanto à resolução das questões apresentadas.

Este relatório visa divulgar as demandas de atendimento recebidas por nosso setor, fornecendo uma visão abrangente das interações e das questões levantadas durante esse período.

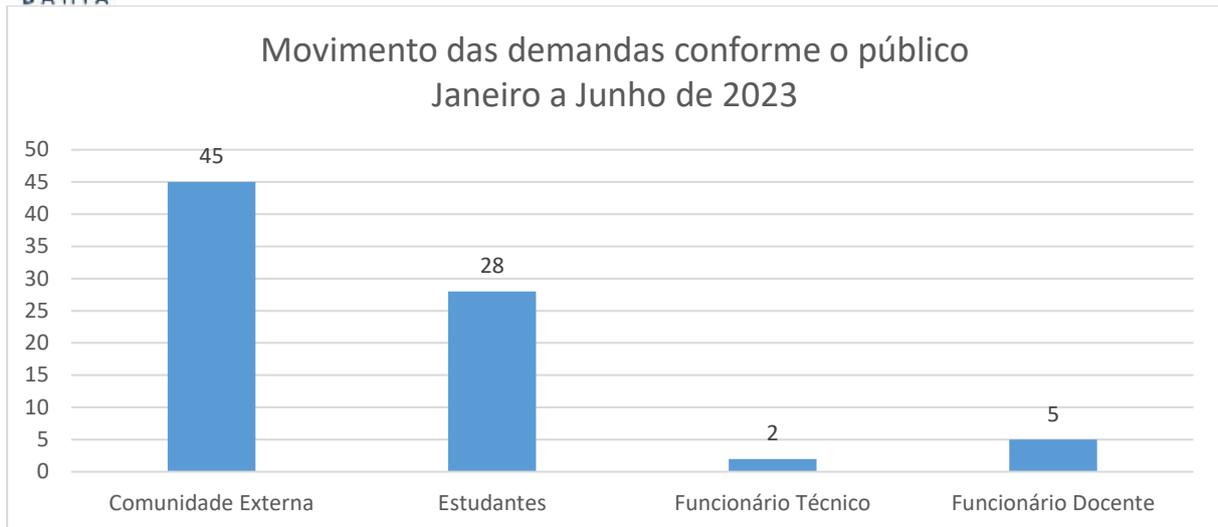
Agradecemos à comunidade acadêmica a confiança neste importante canal de comunicação. Este relatório é uma demonstração de nosso compromisso em promover a transparência, a prestação de contas e a melhoria contínua da Faculdade Adventista da Bahia.

### 2 DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, até o final de junho de 2023, 80 (oitenta) manifestações. Destas 56% foram encaminhadas pela comunidade externa e 44% pela comunidade interna, a saber: 35% por estudantes, 6% por funcionários docentes e 3% por funcionários técnico-administrativos, conforme evidenciado no gráfico 1.

**Gráfico 1** – Demandas registradas por público no período de janeiro a junho 2023.

BAHIA



Fonte: Elaboração própria, 2023.

### 3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de janeiro a junho de 2023 consistiu em reclamações, representando 70% do total. As demais demandas foram classificadas como consultas (26%) e sugestões (4%), conforme indicado no gráfico 2. Durante esse período, não foram registrados elogios.

Gráfico 2 – Demandas por categorias no período de janeiro a junho de 2023.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

### 4 DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte forma: 40% entraram em contato com a Ouvidoria via e-mail, 30% por telefone, 29% por meio de formulário eletrônico, e 1% presencialmente. As quantidades podem ser verificadas no gráfico 3.

**Gráfico 3 – Demandas por meio de acesso no período de janeiro a junho de 2023.**

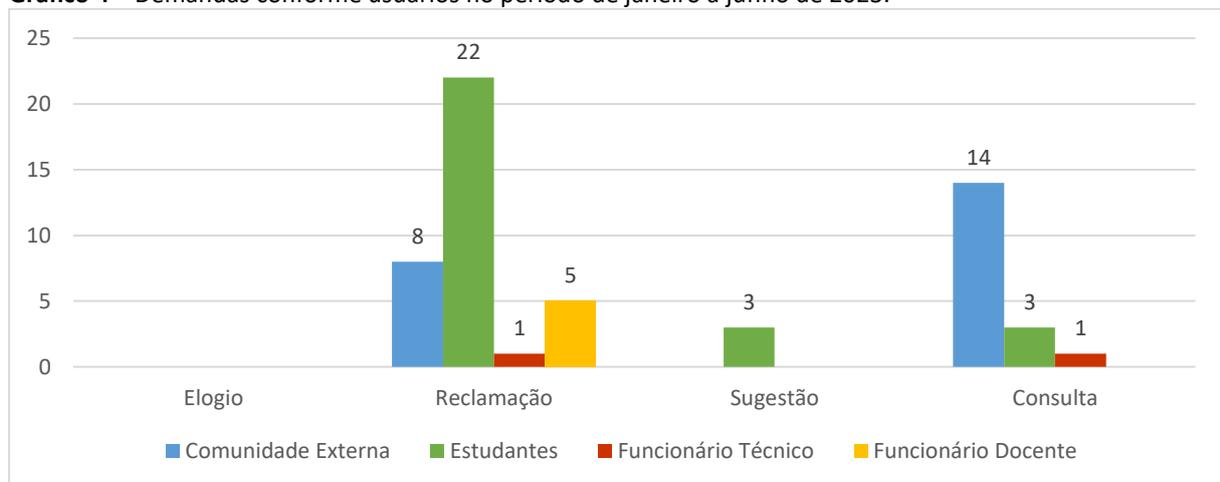


Fonte: Elaboração própria, 2023.

## 5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No primeiro semestre de 2023, a comunidade externa encaminhou 67% das consultas e 22% das reclamações. Os estudantes, por sua vez, registraram 100% das sugestões, 61% das reclamações e 14% das consultas. Os funcionários técnico-administrativos, por seu turno, registraram 5% das consultas e 3% das reclamações. Os funcionários docentes registraram 14% das reclamações, conforme explicitado no gráfico 4.

**Gráfico 4 – Demandas conforme usuários no período de janeiro a junho de 2023.**



Fonte: Elaboração própria, 2023.

## 6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na tabela 1 pode-se observar que as unidades procuradas foram: Academia, CAB, Central de Atendimento, Curso de Administração, Curso de Ciências Contábeis, Curso de Direito, Direção Acadêmica, Direção de bem-estar estudantil, Direção Geral, Gerência de Serviços, Lanchonete Bahia Verde, Lavanderia, Ouvidoria, Pós-Graduação, Recursos Humanos, Restaurante, Secretaria Acadêmica, Secretaria Geral, Systempress, Tecnologia da Informação.

Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

**Tabela 1** – Categoria das demandas recebidas por unidade, no período de janeiro a junho de 2023.

| Unidade                         | Consulta  | Elogio   | Reclamação | Sugestão | Total     | %             |
|---------------------------------|-----------|----------|------------|----------|-----------|---------------|
| Academia                        | --        | --       | 2          | --       | 2         | 2,5%          |
| CAB                             | --        | --       | 2          | --       | 2         | 2,5%          |
| Central de Atendimento          | 10        | --       | 13         | --       | 23        | 28,8%         |
| Curso de Administração          | --        | --       | 1          | --       | 1         | 1,3%          |
| Curso de Ciências Contábeis     | --        | --       | 2          | --       | 2         | 2,5%          |
| Curso de Direito                | --        | --       | 3          | --       | 3         | 3,8%          |
| Direção Acadêmica               | --        | --       | 1          | --       | 1         | 1,3%          |
| Direção de bem-estar estudantil | 1         | --       | 2          | --       | 3         | 3,8%          |
| Direção Geral                   | 1         | --       | --         | --       | 1         | 1,3%          |
| Gerência de Serviços            | --        | --       | --         | 1        | 1         | 1,3%          |
| Lanchonete Bahia Verde          | --        | --       | 1          | --       | 1         | 1,3%          |
| Lavanderia                      | --        | --       | --         | 1        | 1         | 1,3%          |
| Ouvidoria                       | 1         | --       | --         | --       | 1         | 1,3%          |
| Escola de Pós-Graduação         | 1         | --       | --         | --       | 1         | 1,3%          |
| Recursos Humanos                | 3         | --       | --         | --       | 3         | 3,8%          |
| Restaurante                     | --        | --       | 1          | --       | 1         | 1,3%          |
| Secretaria Acadêmica            | 3         | --       | 26         | --       | 29        | 36,3%         |
| Secretaria Geral                | --        | --       | --         | 1        | 1         | 1,3%          |
| Systempress                     | --        | --       | 1          | --       | 1         | 1,3%          |
| Tecnologia da Informação        | 1         | --       | 1          | --       | 2         | 2,5%          |
| <b>TOTAIS</b>                   | <b>21</b> | <b>0</b> | <b>56</b>  | <b>3</b> | <b>80</b> | <b>100,0%</b> |

Fonte: Elaboração própria, 2023.

## 7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo:

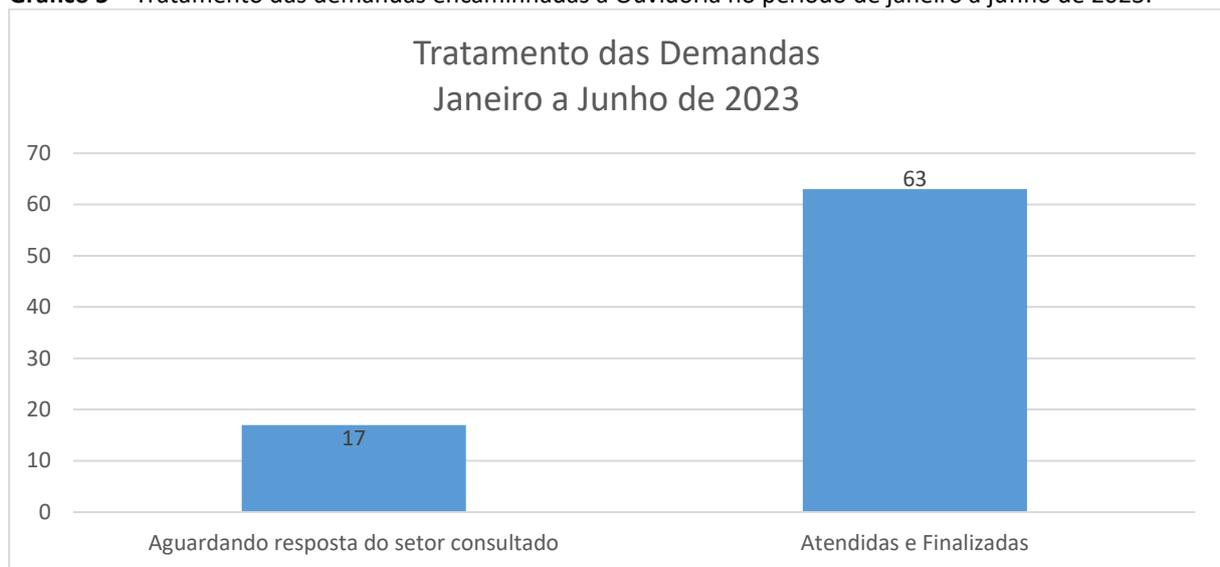
(1) registro de reclamação, sugestão, consulta e elogio;

- (2) encaminhamento das mesmas aos setores responsáveis;
- (3) retorno do setor à Ouvidoria;
- (4) Encaminhamento da resposta do setor ao demandante.

As demandas foram respondidas imediatamente, quando foi possível receber retorno imediato dos setores.

A partir da análise geral das demandas recebidas e em observância às atribuições conferidas à Ouvidoria pelo inciso VI, art. 79 do Regimento Geral, 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 5 registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria.

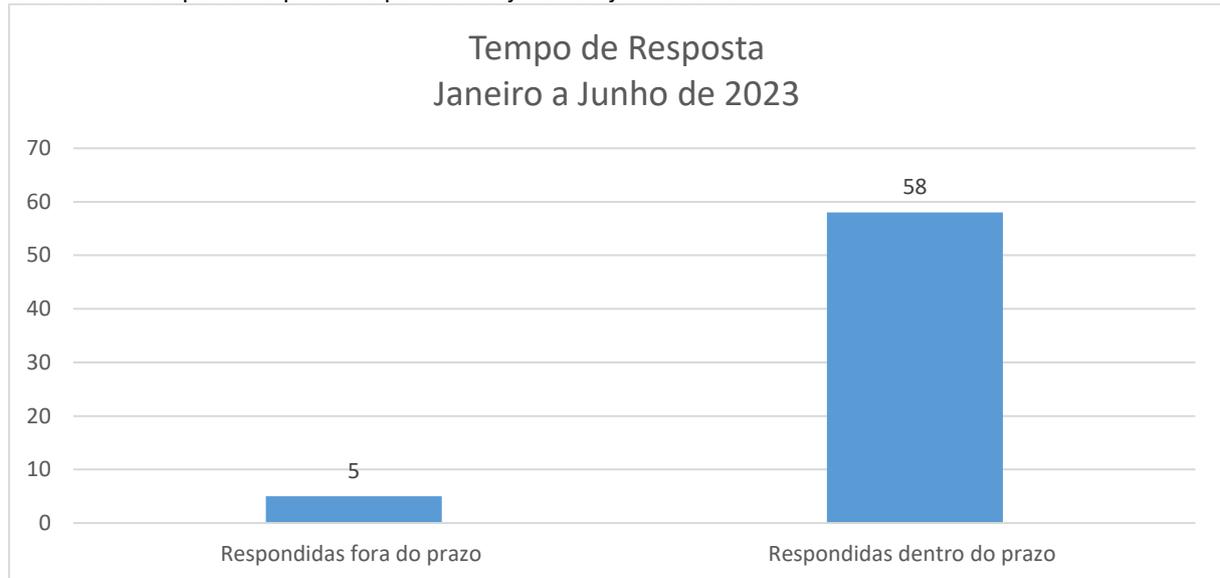
**Gráfico 5** – Tratamento das demandas encaminhadas à Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2023.



**Fonte:** Elaboração própria, 2023.

## 8 TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral da Fadba. O descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, pode provocar atrasos na resposta ao usuário. Do total de demandas atendidas e finalizadas, 79% foram respondidas dentro do prazo, 21% foram respondidas fora deste. No gráfico 6 fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.

**Gráfico 6** – Tempo de resposta no período de janeiro a junho de 2023.

**Fonte:** Elaboração própria, 2023.

## 9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

Fica clara a progressão institucional diante das demandas encaminhadas à Ouvidoria. Nesse contexto, é relevante considerar a importância contínua de promover a divulgação desse valioso canal de comunicação.

Além disso, é importante ressaltar que há espaço para avanços no que diz respeito ao retorno dos setores às demandas solicitadas. É fundamental que haja um compromisso contínuo por parte dos setores em fornecer respostas de forma ágil e eficiente, garantindo uma comunicação efetiva com os demandantes. A Ouvidoria continuará atuando como um facilitador nesse processo, buscando promover a melhoria contínua no tratamento das demandas e fortalecer a confiança dos usuários nos serviços oferecidos pela instituição.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterá os dados dos meses de julho a dezembro de 2023.

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