

## Relatório Semestral da Ouvidoria de julho a dezembro de 2022

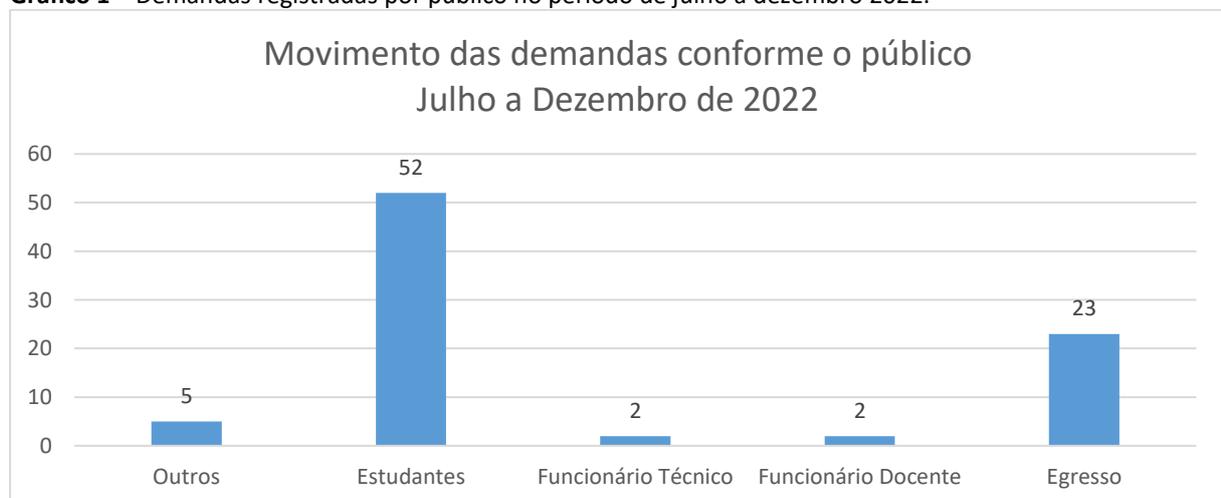
### 1 INTRODUÇÃO

O relatório ora apresentado compreende o período de 01 de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da Fadba. No total, foram 84 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 2021 foram registradas um total de 3.342 manifestações. Somando às 55 manifestações registradas no 1º semestre e 84 no 2º semestre, teremos o total de 3.481 manifestações até 31 de dezembro de 2022.

### 2 DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, no segundo semestre de 2022, 84 (oitenta e quatro) manifestações. Destas, 33% foram encaminhadas pela comunidade externa e 67% pela comunidade interna, a saber: 62% por estudantes, 27% por egressos, 6% por outros, 2% por funcionários técnico-administrativos e 2% por funcionários docentes, conforme evidenciado no gráfico 1.

**Gráfico 1** – Demandas registradas por público no período de julho a dezembro 2022.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

### 3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de julho a dezembro de 2022 foi constituída por reclamações, a saber: 62%. As outras demandas foram configuradas como consultas (17%), sugestões (11%) e elogios (11%), conforme explicitado no gráfico 2.

**Gráfico 2** – Demandas por categorias no período de julho a dezembro de 2022.

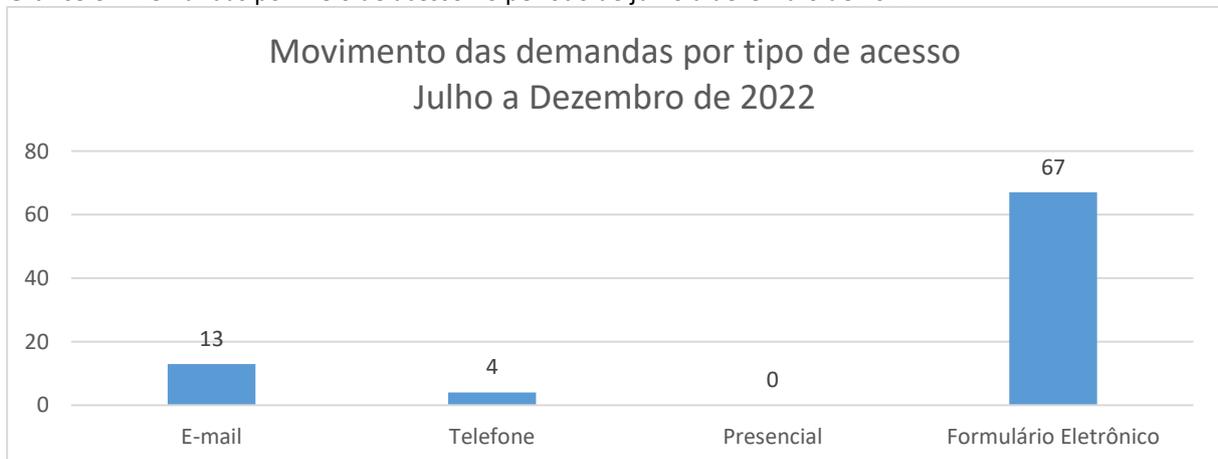


**Fonte:** Elaboração própria, 2022.

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

As demandas do período foram registradas da seguinte forma: 80% por meio de formulário eletrônico, 15% contataram a ouvidoria por meio do e-mail e 5% por telefone. Nesse semestre, não houve contato presencial. As quantidades podem ser conferidas no gráfico 3.

**Gráfico 3** – Demandas por meio de acesso no período de julho a dezembro de 2022.

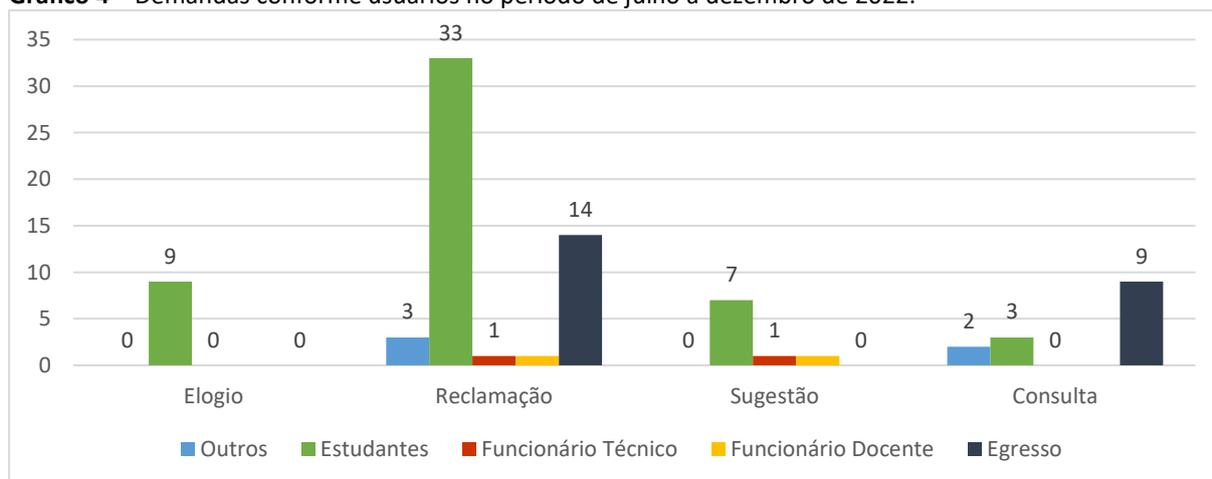


**Fonte:** Elaboração própria, 2022.

## 5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No segundo semestre de 2022, os estudantes registraram 100% dos elogios, 63% das reclamações, 78% das sugestões e 21% das consultas. Os funcionários técnico-administrativos, por seu turno, registraram 11% das sugestões e 2% das reclamações. Os funcionários docentes registraram 11% das sugestões e 2% das reclamações. Os egressos, por sua vez, encaminharam 64% das consultas e 27% das reclamações, conforme explicitado no gráfico 4.

**Gráfico 4** – Demandas conforme usuários no período de julho a dezembro de 2022.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

## 6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na tabela 1 pode-se observar que as unidades (setores e serviços da Fadba) procuradas foram: Biblioteca, CAB, Central de Atendimentos, Correios, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Direção de bem-estar estudantil, Engenharia, Gerência Operacional, Lavanderia, Núcleo de Extensão, Ouvidoria, Recursos Humanos, Residencial Feminino, Secretaria Acadêmica e 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 julho a dezembro de 2022.

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Biblioteca	--	--	--	1	1	1,2%
CAB	--	--	1	--	1	1,2%
Central de Atendimento	1	--	1	--	2	2,4%
Correios	--	--	2	1	3	3,6%
Direção Acadêmica	3	9	25	3	40	47,6%
Direção Administrativa	--	--	1	--	1	1,2%

BAHIA

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Direção de bem-estar estudantil	--	--	--	1	1	1,2%
Engenharia	--	--	--	1	1	1,2%
Gerência Operacional	--	--	--	1	1	1,2%
Lavanderia	--	--	2	--	2	2,4%
Núcleo de Extensão	--	--	3	--	3	3,6%
Ouvidoria	--	--	1	--	1	1,2%
Recursos Humanos	1	--	1	--	2	2,4%
Residencial Feminino	--	--	1	--	1	1,2%
Secretaria Acadêmica	9	--	14	--	23	27,4%
Tecnologia da Informação	--	--	--	1	1	1,2%
<b>TOTAIS</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>9</b>	<b>84</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Elaboração própria, 2022.

## 7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

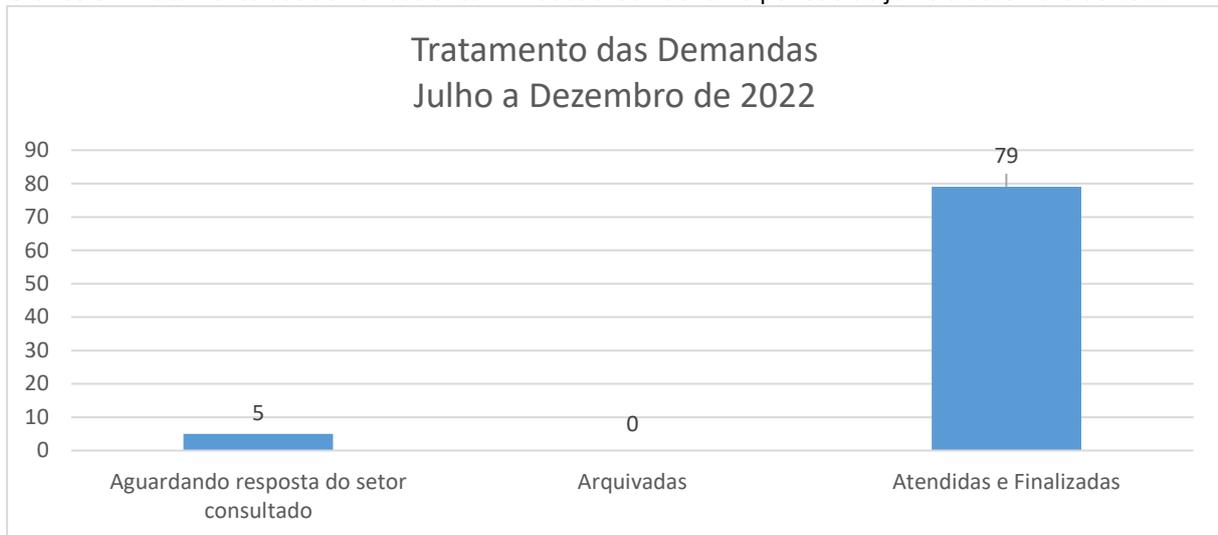
As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo:

- (1) registro de reclamação, sugestão, consulta e elogio;
- (2) encaminhamento das mesmas aos setores responsáveis;
- (3) retorno do setor à ouvidoria;
- (4) 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. Foram arquivadas as demandas relativas a assuntos ou setores fora da competência da Fadba.

A partir da análise geral das demandas recebidas, e em observância às atribuições conferidas pelo Regimento Geral da Fadba, a Ouvidora tem enviado 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 2022.



**Fonte:** Elaboração própria, 2022.

## 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, 87% foram respondidas dentro do prazo, 7% foram respondidas fora do prazo e 6% 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 2022.



**Fonte:** Elaboração própria, 2022.

## 9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

Fica evidente o avanço institucional frente às demandas encaminhadas à Ouvidoria. No ano de 2021, houve 85 manifestações registradas na Ouvidoria. No ano de 2022, houve 139 manifestações registradas, o que corresponde a um crescimento de 64%. 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. O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de janeiro a junho de 2023.

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