

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

Relatório Semestral da Ouvidoria dos meses de julho a dezembro de 2021

1. Apresentação

O relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2021 a 31 de dezembro de 2021, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da Fadba.

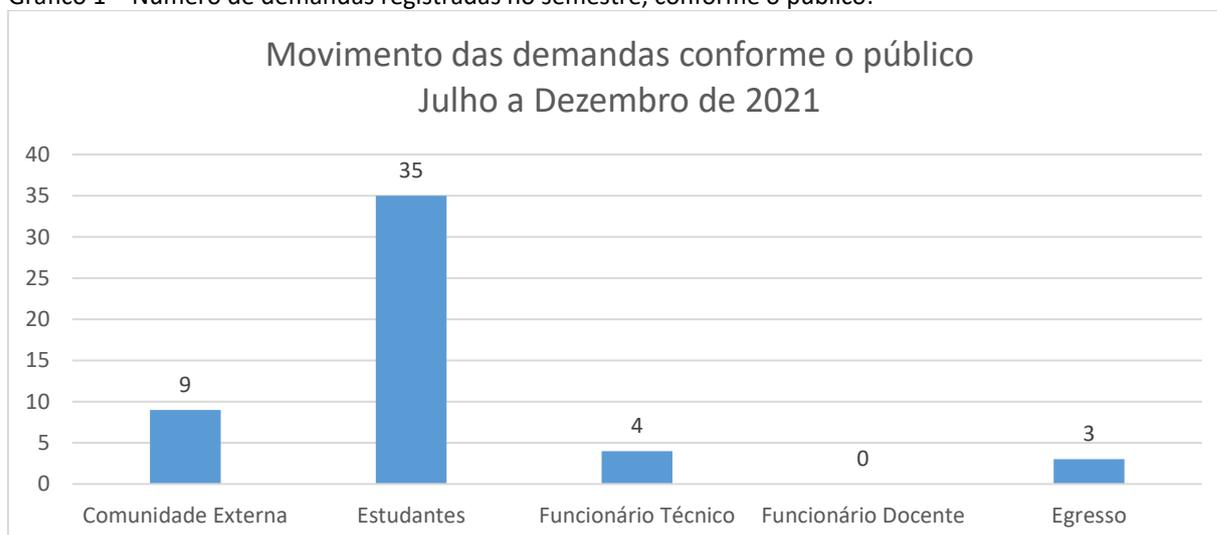
Foram 51 manifestações encaminhadas pela comunidade interna (Estudante, Funcionário Docente e Funcionário Técnico) e externa (Egressos e outros), divididas em consultas, elogios, reclamações e sugestões.

Até o ano de 2020 foram registradas 3.257 manifestações. Somando às 34 manifestações registradas no 1º semestre e 51 no 2º semestre, teremos o total de 3.342 manifestações até 31 de dezembro de 2021.

2. Número de demandas conforme o público

A Ouvidoria registrou, até o final de dezembro de 2021, 51 manifestações. Destas, 69% foram encaminhadas por estudantes, 18% por pessoas da comunidade externa, 8% por funcionário técnico e 6% por egressos. Não houve manifestação por parte do funcionário docente. 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 2021 foi constituída por reclamações 73%. Das demais solicitações, 18% foram sugestões e 10% consulta. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

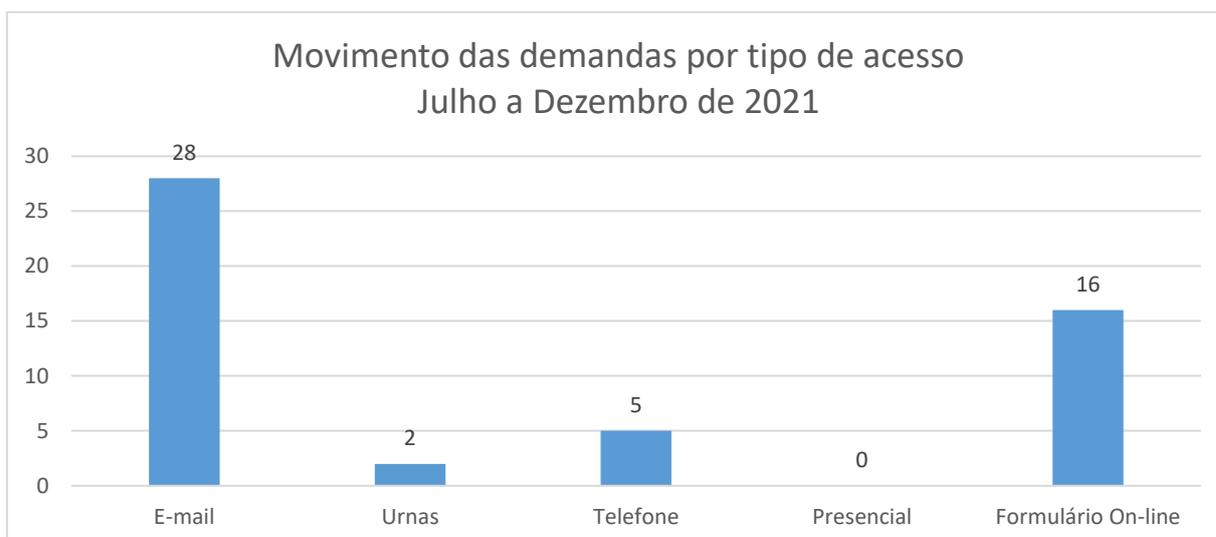


Fonte: Ouvidoria da Fadba

4. Demandas registradas no semestre, conforme tipo de acesso

O e-mail e o formulário online foram o meio de acesso à Ouvidoria mais utilizado no período de julho a dezembro de 2021 com 55% e 31% respectivamente. Do restante, 10% contataram por telefone e 4% por urnas. Nesse semestre, não houve contato presencial. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

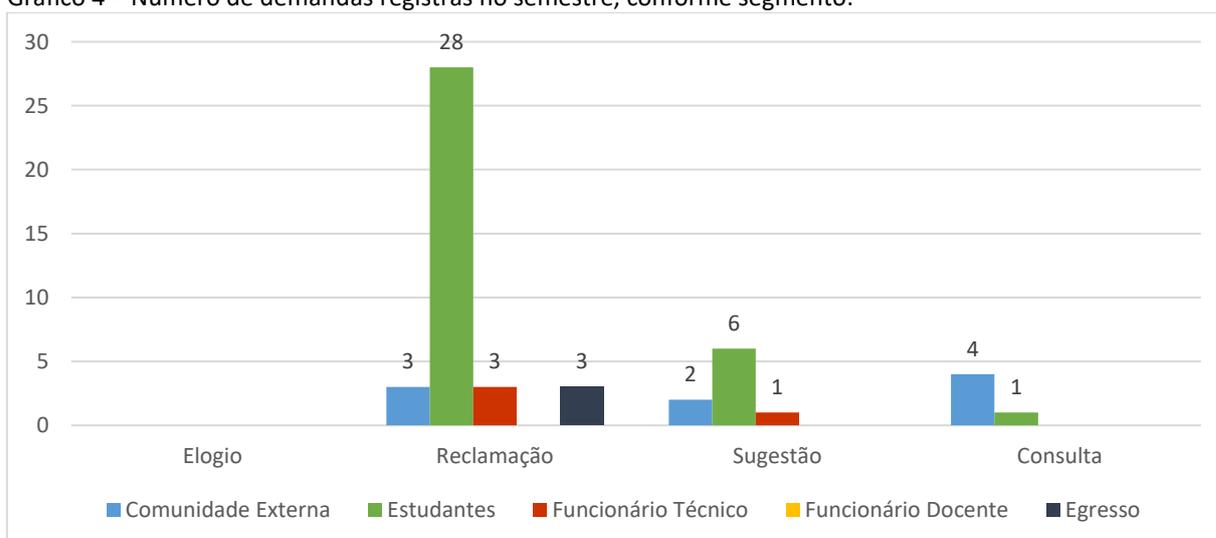


Fonte: Ouvidoria da Fadba

5. Demandas registradas no período, conforme segmento de usuários

No segundo semestre de 2021, os estudantes encaminharam 76% das reclamações, 67% das sugestões e 20% das consultas. A comunidade externa registrou 80% das consultas, 22% das sugestões e 8% das reclamações. Os funcionários técnico-administrativo, por sua vez, registraram 11% das sugestões e 8% das reclamações. Por sua vez, o egresso registrou 8% das reclamações. Já o funcionário docente não efetuou nenhum registro na Ouvidoria. Essa situação pode ser visualizada no gráfico a seguir:

Gráfico 4 – Número de demandas registradas 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: Assessoria de Comunicação e Jornalismo, Biblioteca, CAB, Central de Atendimento, Curso de Pedagogia, Curso de Psicologia, Departamento Pessoal, Direção Acadêmica, Direção de Bem-Estar Estudantil, Terceiros contratados - Restaurante Bahia Verde, Secretaria Acadêmica, Marketing, Tecnologia da Informação e uma unidade fora das competências da Fadba. Abaixo, estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade – 2º semestre de 2021

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Assessoria de Comunicação e Jornalismo	--	--	--	1	1	2,0%
Biblioteca	--	--	2	--	2	3,9%
CAB	--	--	1	1	2	3,9%
Central de Atendimento	2	--	1	2	5	9,8%
Curso de Pedagogia	--	--	--	1	1	2,0%
Curso de Psicologia	--	--	3	--	3	5,9%
Departamento Pessoal	--	--	2	--	2	3,9%
Direção Acadêmica	1	--	3	2	6	11,8%
Direção de Bem-Estar Estudantil	--	--	8	1	9	17,6%
Terceiros Contratados: Bahia Verde	--	--	3	--	3	5,9%
Secretaria Acadêmica	2	--	7	1	10	19,6%
Marketing	--	--	4	--	4	7,8%
Tecnologia da Informação	--	--	2	--	2	3,9%
TOTAIS	5	0	37	9	51	100,0%

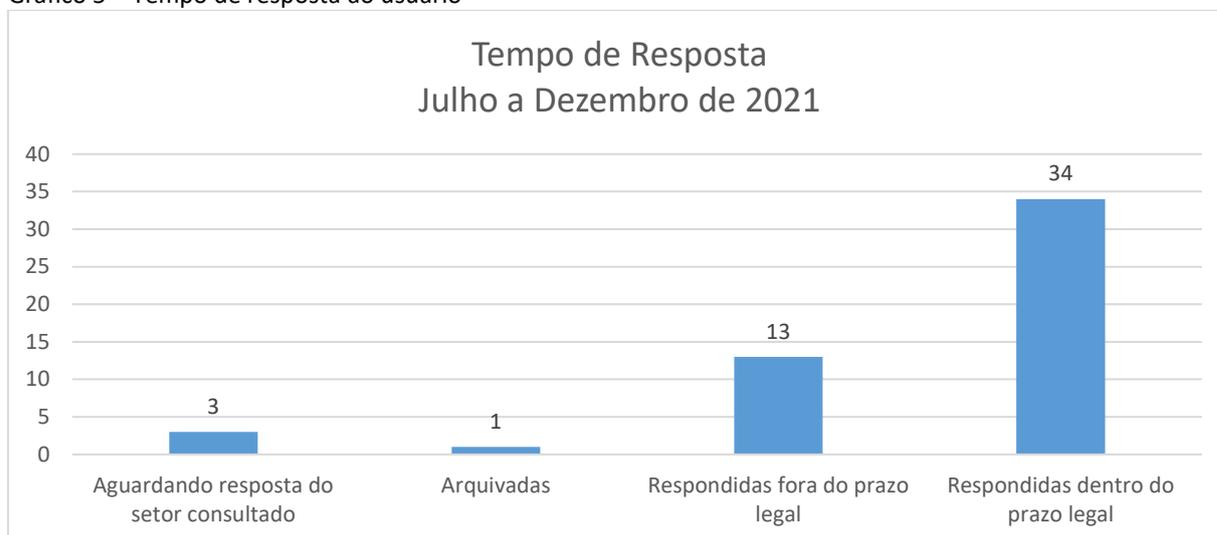
Fonte: Ouvidoria da Fadba

7. Tempo de Resposta

O prazo legal de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme regulamento próprio, 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 segundo semestre de 2021, 67% foram respondidas dentro do prazo legal, 25% foram respondidas fora do prazo legal, 6%

ficaram sem resposta e 2% foram arquivadas. Essa situação pode ser visualizada no gráfico a seguir:

Gráfico 5 – Tempo de resposta ao usuário



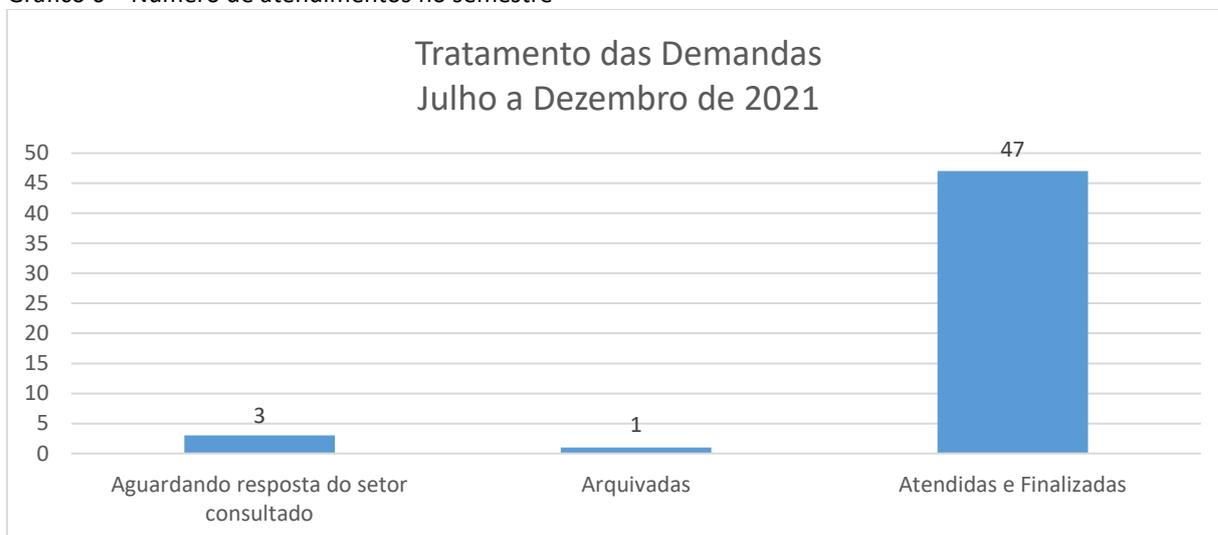
Fonte: Ouvidoria da Fadba

8. 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.

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 o número total de atendimentos pela Ouvidoria:

Gráfico 6 – Número de atendimentos no semestre



Fonte: Ouvidoria da Fadba

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de janeiro a junho de 2022.