

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

## Relatório Semestral da Ouvidoria dos meses de Julho a Dezembro de 2020

### 1. Apresentação

O relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2020 a 31 de dezembro de 2020, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da Fadba.

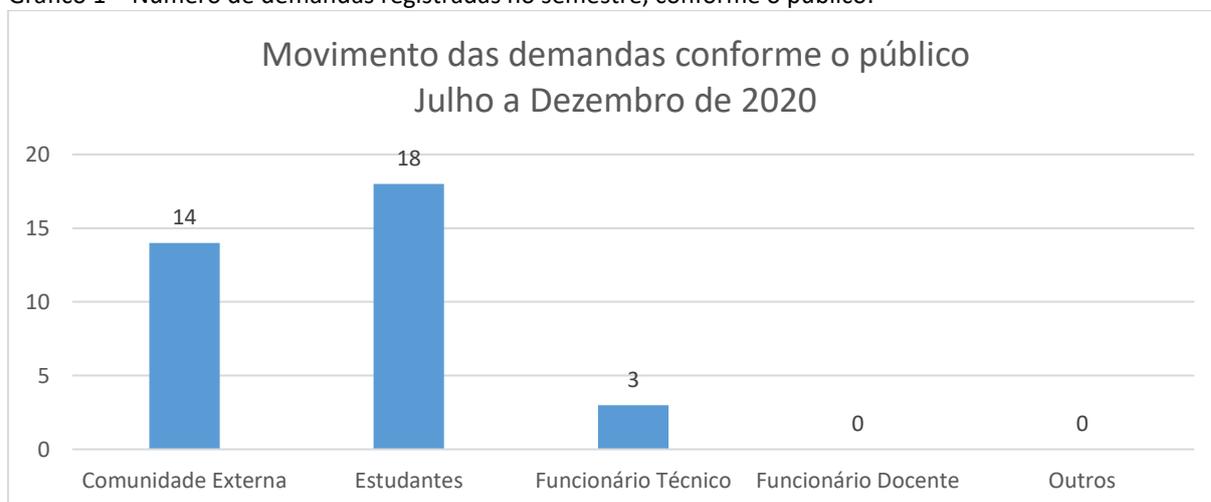
Foram 35 manifestações encaminhadas pela comunidade interna (Estudante, Funcionário Docente e Funcionário Técnico) e externa (Outros), divididas em consultas, elogios, reclamações e sugestões.

Até o ano de 2019 foram registradas 3.140 manifestações. Somando às 82 manifestações registradas no 1º semestre e 35 no 2º semestre, teremos o total de 3.257 manifestações até 31 de dezembro de 2020.

### 2. Número de demandas conforme o público

A Ouvidoria registrou, até o final de dezembro de 2020, 35 manifestações. Destas, 51% foram encaminhadas por estudantes, 40% por pessoas da comunidade externa, 9% por funcionário técnico. 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 2020 foi constituída por reclamações 46%. Das demais solicitações, 29% foram consultas, 23% foram sugestões e 3% elogios. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

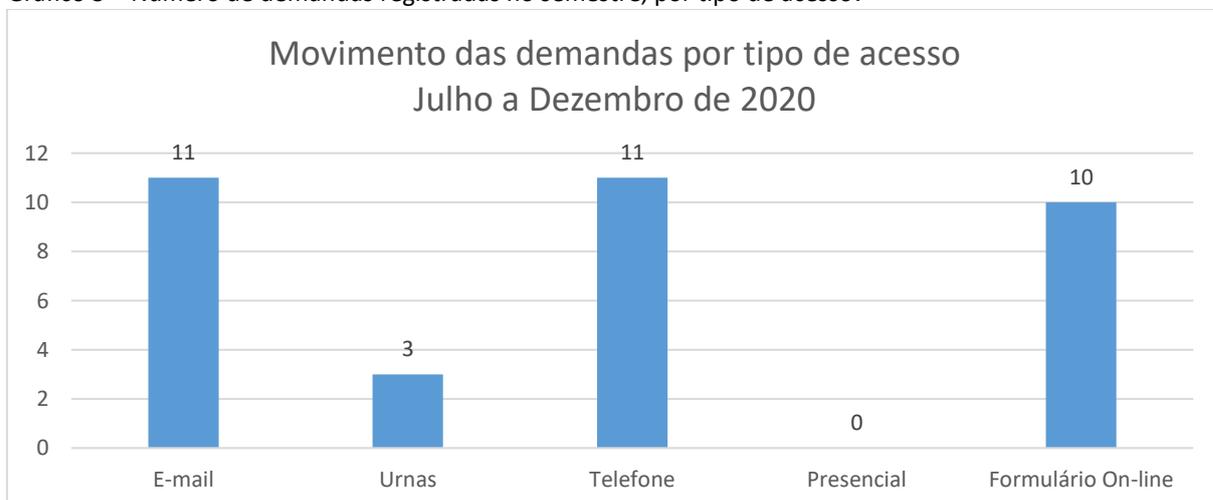


Fonte: Ouvidoria da Fadba

### 4. Demandas registradas no semestre, conforme tipo de acesso

O e-mail e telefone foram o meio de acesso à Ouvidoria mais utilizado no período de julho a dezembro de 2020 com 31% respectivamente. Do restante, 29% contataram pelo formulário on-line e 9% 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:

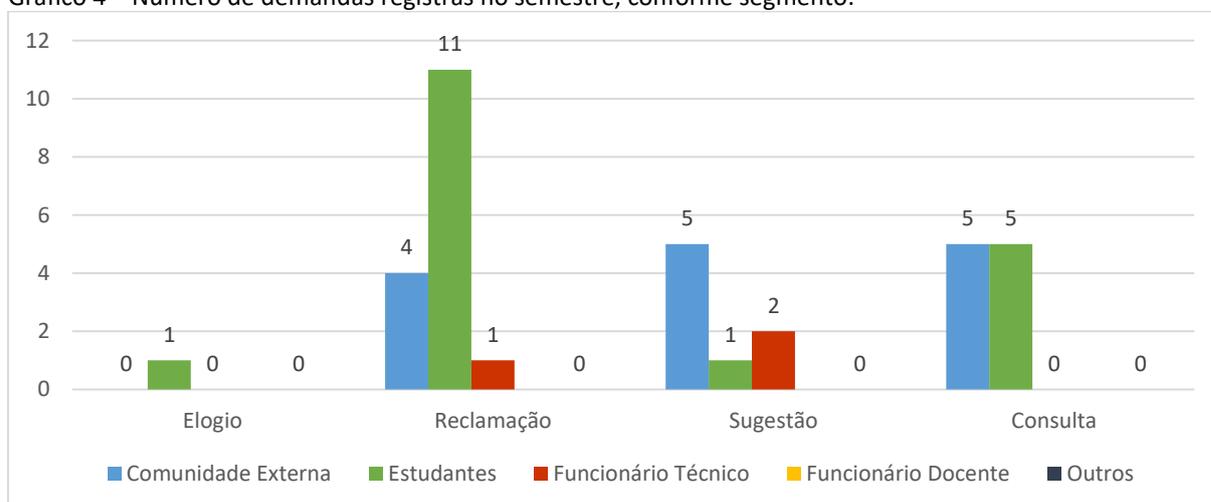


Fonte: Ouvidoria da Fadba

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

No segundo semestre de 2020, os estudantes encaminharam 100% dos elogios, 69% das reclamações, 50% das consultas e 13% das sugestões. A comunidade externa registrou 63% das sugestões, 50% das consultas e 25% das reclamações. Os funcionários técnico-administrativo, por sua vez, registraram 25% das sugestões e 6% 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: Biblioteca, Curso de Psicologia, Departamento Pessoal, Direção de Bem-Estar Estudantil, Direção Geral, Recursos Humanos, Central de Atendimento, Ouvidoria, Secretaria Acadêmica, Marketing e Tecnologia da Informação. Abaixo, estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade – 2º semestre de 2020

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Biblioteca	--	--	1	--	1	2,9%
Central de Atendimento	4	--	7	4	15	42,9%
Curso de Psicologia	--	--	2	--	2	5,7%
Departamento Pessoal	--	--	1	--	1	2,9%
Recursos Humanos	--	--	--	1	1	2,9%

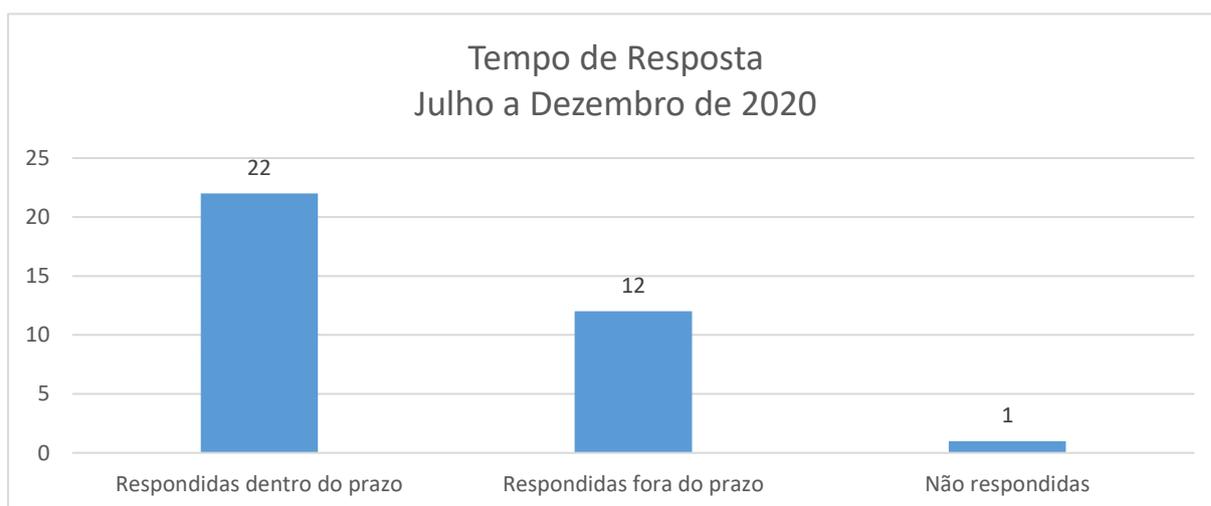
Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Direção de Bem-Estar Estudantil e Desenvolvimento Espiritual	--	--	--	2	2	5,7%
Direção Geral	--	--	1	--	1	2,9%
Marketing	--	--	--	1	1	2,9%
Ouvidoria	2	1	--	--	3	8,6%
Secretaria Acadêmica	4	--	3	--	7	20,0%
Tecnologia da Informação	--	--	1	--	1	2,9%
<b>TOTAIS</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>

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 2020, 63% foram respondidas dentro do prazo legal, 34% foram respondidas fora do prazo legal e 3% ficaram sem resposta. Essa situação pode ser visualizada no gráfico a seguir:

Gráfico 5 – Tempo de resposta ao usuário



Fonte: Ouvidoria da Fadba

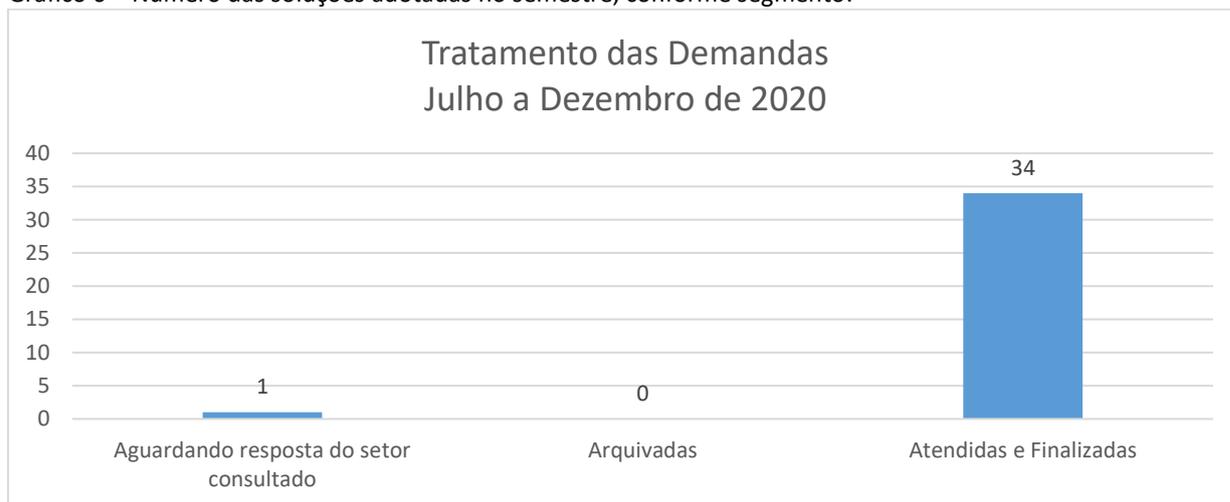
## 8. Tratamento das Demandas

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. Os elogios foram encaminhados diretamente a unidade responsável para que pudessem conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

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 os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria:

Gráfico 6 – Número das soluções adotadas no semestre, conforme segmento:



Fonte: Ouvidoria da Fadba

O elogio recebido no período de julho a dezembro de 2020, foi encaminhado à unidade elogiada:

- À Ouvidoria: o elogio foi uma forma de agradecimento pela responsabilidade e empenho da ouvidoria, financeiro e secretaria na resolução das pendências.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de janeiro a junho de 2021.