

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

Relatório Semestral da Ouvidoria de Janeiro a Junho de 2020

1. APRESENTAÇÃO

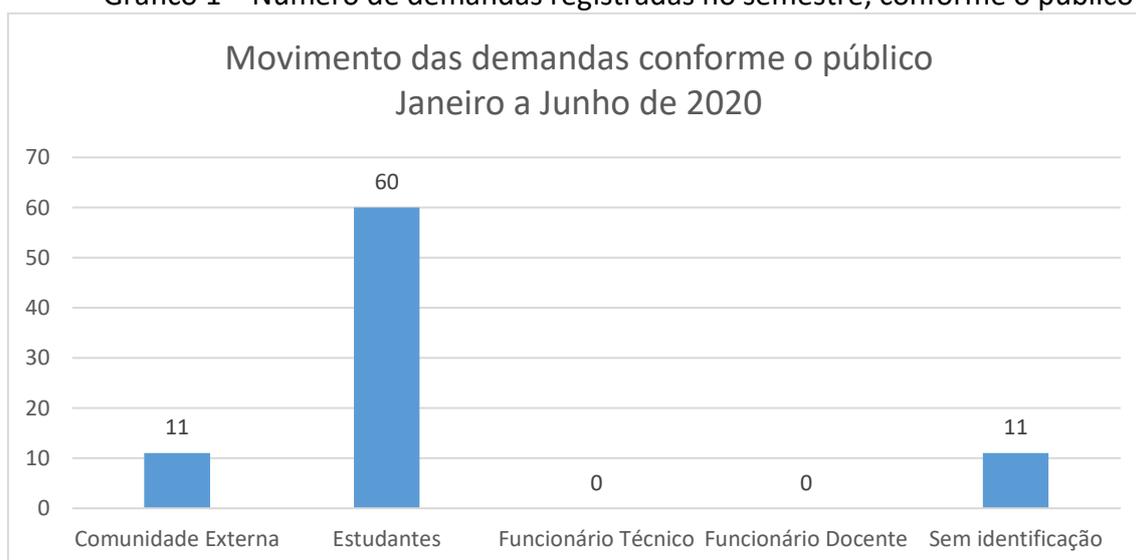
A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (FADBA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2020, conforme prevê em regulamento próprio. Este relatório busca oferecer ampla publicidade das demandas de atendimento da Ouvidoria.

2. NÚMERO DE DEMANDAS CONFORME O PÚBLICO

A Ouvidoria registrou, até o final de junho de 2020, 82 manifestações. Destas 73% foram encaminhadas por alunos, 13% por pessoas da comunidade externa, 13% preferiram não se identificar. Nesse semestre não houve registro por parte do funcionário Docente e pelo funcionário técnico-administrativo.

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 janeiro a junho de 2020 foi constituído por reclamações 48%. Das demais solicitações, 24% foi sugestão, 23% consulta e 5% elogio. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

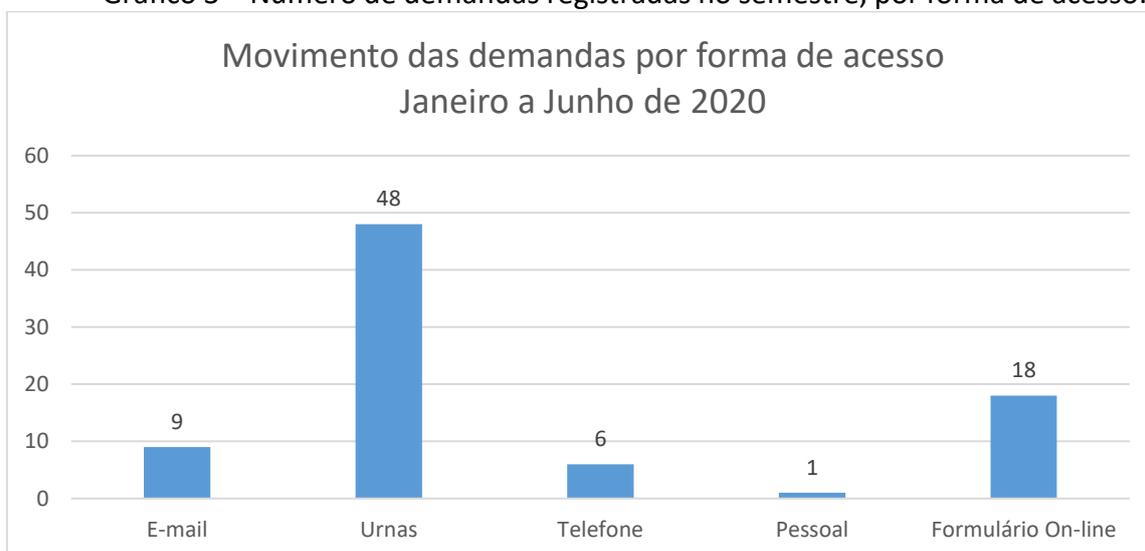


Fonte: Ouvidoria da FADBA

4. DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

A urna foi o meio de acesso à Ouvidoria mais utilizado no período de janeiro a junho de 2020 com 59%. Do restante, 22% contataram a ouvidoria por meio do formulário on-line, 11% por e-mail, 7% por meio do telefone e 1% presencialmente. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

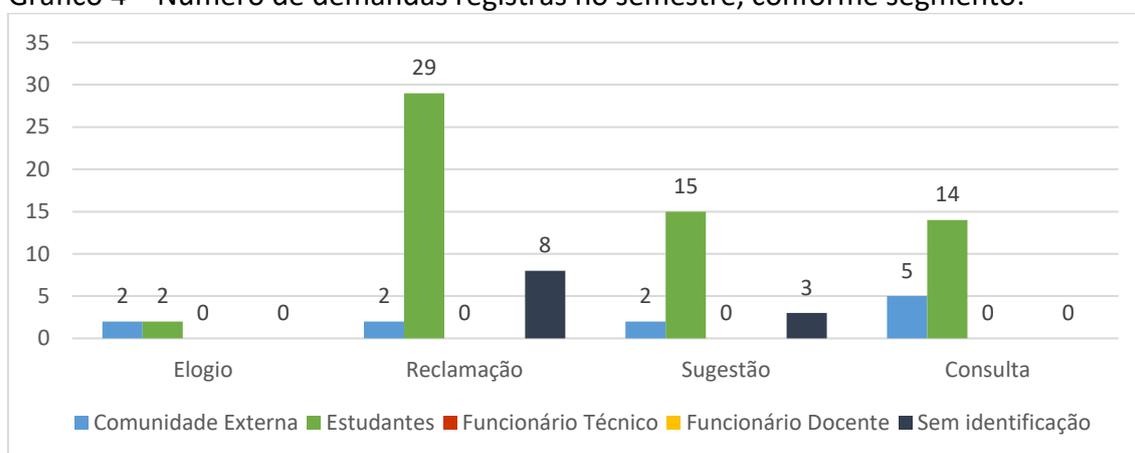


Fonte: Ouvidoria da FADBA

5. DEMANDAS REGISTRADAS NO PERÍODO, CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No primeiro semestre de 2020, os alunos encaminharam 74% das reclamações, 26% das consultas, 75% das sugestões e 50% dos elogios. A comunidade externa, por sua vez, registrou 5% das reclamações, 10% das sugestões, 26% das consultas e 50% dos elogios. Já aqueles manifestantes que preferiram não se identificarem que registraram 21% das reclamações e 15% das sugestões. Não houve manifestação por parte do funcionário Docente e do funcionário técnico-administrativo. Essa situação pode ser visualizada no gráfico a seguir:

Gráfico 4 – Número de demandas registras 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 Agência de Missões, Biblioteca, CAB, Central de Relacionamento, Curso de Ciências Contábeis, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Direção de Bem-Estar Estudantil, Direção Geral, Empresa Terceiriza: Silver Vigilância e Segurança Eireli EPP, Empresa Terceirizada: Sitempress, Filantropia Finanças Estudantis, Gerência de Serviços, Gestão de Talentos, Multibom, Núcleo de Pós-Graduação, NUTEC, Ouvidoria, Prédio Universitário, Secretaria Geral, Tecnologia da Informação e Vestibular . Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

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

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Agência de Missões	--	--	--	1	1	1,2%
Biblioteca	--	2	2	2	6	7,3%
CAB	--	--	--	1	1	1,2%

Central de Relacionamento	--	--	1	--	1	1,2%
Curso de Ciências Contábeis	--	--	1	--	1	1,2%
Direção Acadêmica	1	--	3	--	4	4,9%
Direção Administrativa	--	--	3	1	4	4,9%
Direção de Bem-Estar Estudantil	--	--	--	1	1	1,2%
Direção Geral	1	--	1	1	3	3,7%
Empresa Terceiriza: Silver						
Vigilância e Segurança Eireli EPP	--	--	1	--	1	1,2%
Empresa Terceirizada: Sistempres	--	--	2	--	2	2,4%
Filantropia	2	1	--	--	3	3,7%
Finanças Estudantis	1	--	10	6	17	20,7%
Gerência de Serviços	--	1	9	1	11	13,4%
Gestão de Talentos	--	--	--	1	1	1,2%
Multibom	--	--	1	--	1	1,2%
Núcleo de Pós-Graduação	1	--	1	--	2	2,4%
NUTEC	1	--	1	--	2	2,4%
Ouvidoria	4	--	--	--	4	4,9%
Prédio Universitário	--	--	1	2	3	3,7%
Secretaria Geral	7	--	1	--	8	9,8%
Tecnologia da Informação	--	--	1	3	4	4,9%
Vestibular	1	--	--	--	1	1,2%
TOTAIS	19	4	39	20	82	100,0%

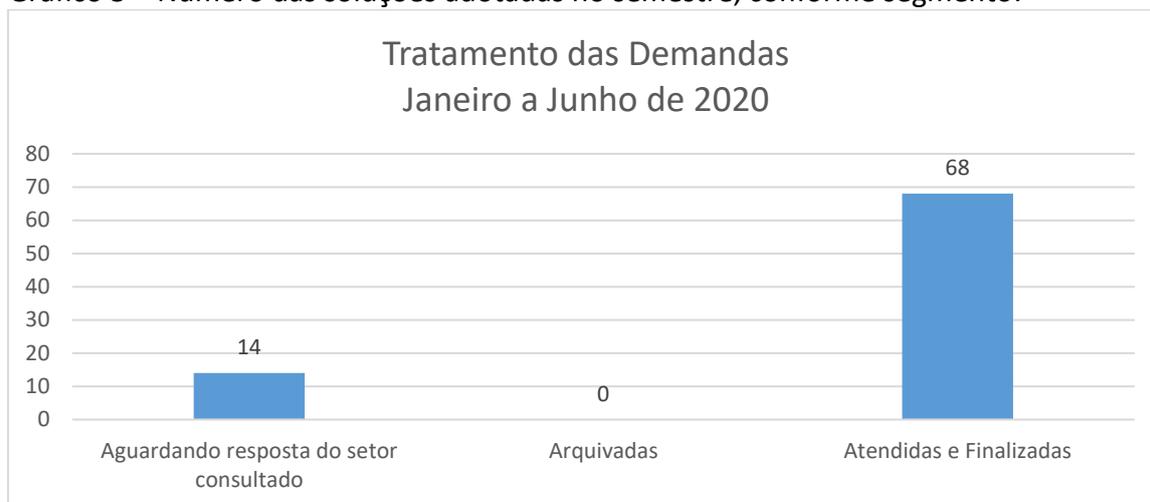
Fonte: Ouvidoria da FADBA

7. 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 5 – Número das soluções adotadas no semestre, conforme segmento:



Fonte: Ouvidoria da FADBA

Os 4 (quatro) elogios recebidos no período de janeiro a junho de 2020, foram encaminhados às unidades elogiadas:

- Às atendentes da Biblioteca, como são queridas, muito simpáticas e agraciadas com a graça de Cristo. Espero que sempre continuem assim.
- À Instituição, que Deus continue abençoando esta instituição e que ela cresça mais e mais para honra e glória de Deus.
- À Filantropia, agradecemos o novo sistema que facilita os pais em pegar o boleto na filantropia ao lançar a bolsa.
- À Biblioteca, eu acho interessante como a biblioteca é perfeita.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2020.