

## Relatório Semestral da Ouvidoria de julho a dezembro de 2024

### 1 INTRODUÇÃO

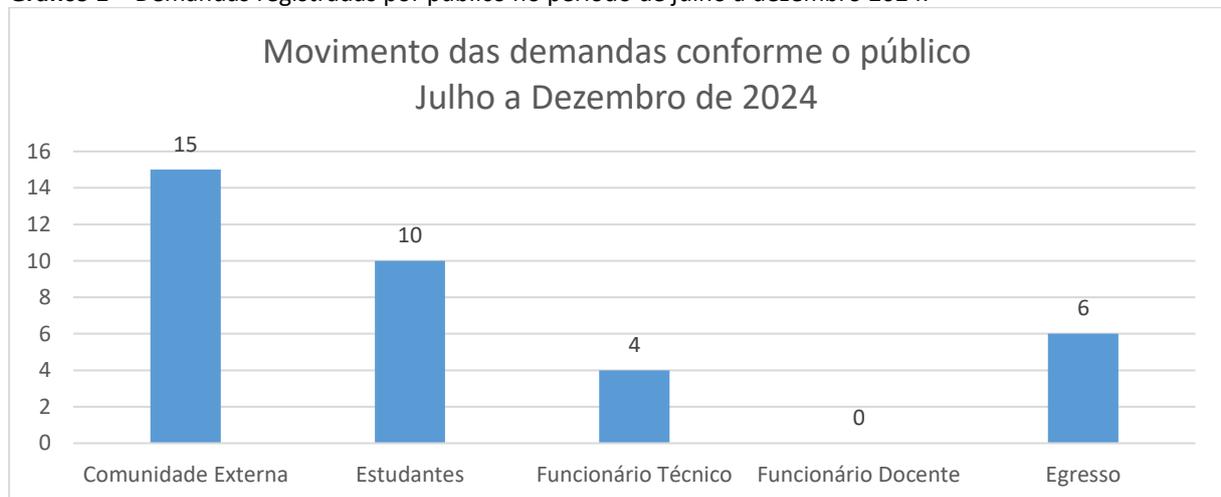
O presente relatório abrange o período de 01 de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024, correspondente a 6 meses de trabalho da Ouvidoria do Centro Universitário de Ensino do Nordeste (Uniaene). Nesse intervalo, foram registradas 35 manifestações oriundas das comunidades: interna (estudante, funcionário docente e técnico-administrativo) e externa (egressos e outros), classificadas em consultas reclamações e sugestões.

Vale registrar que até o final de 2023, haviam sido registradas um total de 3.599 manifestações. Com as 49 manifestações do primeiro semestre e as 35 do segundo semestre, o total acumulado até 31 de dezembro de 2024 é de 3.683 manifestações.

### 2 DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, no segundo semestre de 2024, 35 (trinta e cinco) manifestações. Destas, 60% foram encaminhadas pela comunidade externa e 40% pela comunidade interna, a saber: 29% por estudantes, 17% por egressos e 11% por funcionários técnico-administrativos. Nesse semestre não tivemos registro demandas pelos funcionários docentes, conforme evidenciado no gráfico 1.

**Gráfico 1** – Demandas registradas por público no período de julho a dezembro 2024.



**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

### 3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de julho a dezembro de 2024 consistiu em consultas, totalizando 49%. As demais demandas foram categorizadas como sugestões (20%) e reclamações (31%). Não houve registro de elogios neste semestre, conforme mostrado no Gráfico 2.

**Gráfico 2** – Demandas por categorias no período de julho a dezembro de 2024.



**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

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

As demandas do período foram registradas da seguinte maneira: 6% presencialmente, 14% por telefone, 32% por telefone, 37% por e-mail e 43% por meio do formulário eletrônico. As quantidades podem ser verificadas no Gráfico 3.

**Gráfico 3** – Demandas por meio de acesso no período de julho a dezembro de 2024.

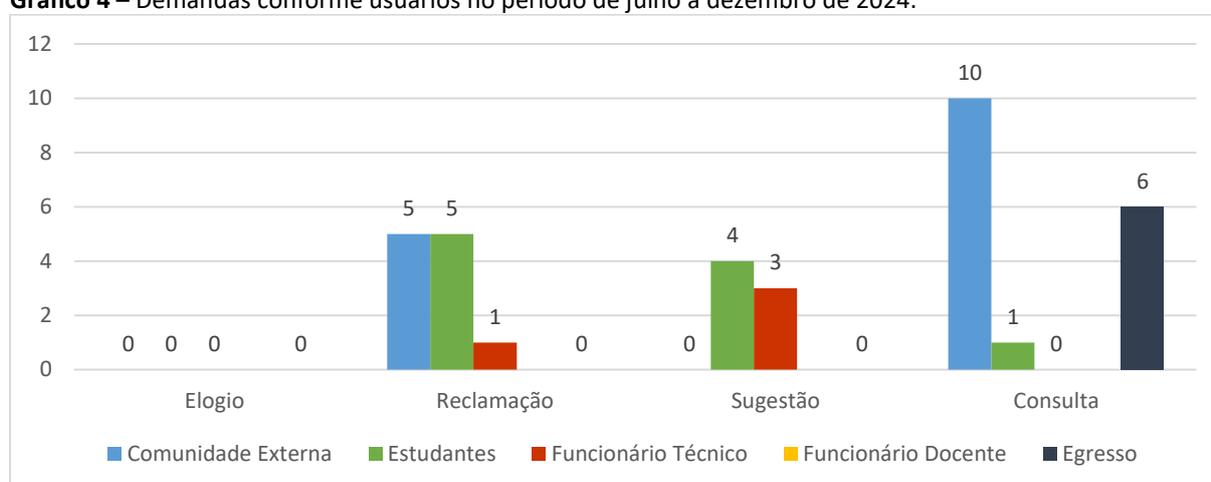


**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

## 5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No segundo semestre de 2024, os estudantes foram responsáveis por 57% das sugestões, 45% das reclamações e 6% das consultas registradas. Já os funcionários técnico-administrativos registraram 43% das sugestões e 9% das reclamações. A comunidade externa, por sua vez, registrou 45% das reclamações e 16% das consultas, conforme ilustrado no Gráfico 4.

**Gráfico 4** – Demandas conforme usuários no período de julho a dezembro de 2024.



Fonte: Elaboração própria, 2024.

## 6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na Tabela 1, é possível observar as unidades (setores e serviços do Uniaene) que foram procuradas, incluindo o CAB, Central de Atendimento, Curso de Enfermagem, Escola de Música, Gerência de Serviços, Núcleo de Pós-Graduação e Departamento de TI. A seguir, estão enumerados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

**Tabela 1** – Categoria das demandas recebidas por unidade, no período de julho a dezembro de 2024.

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
CAB	1	--	--	--	1	2,9%
Central de Atendimento	10	--	5	--	15	42,9%
Curso de Enfermagem	--	--	2	--	2	5,7%
Escola de Música	1	--	--	--	1	2,9%
Gerência de Serviços	--	--	2	--	2	5,7%

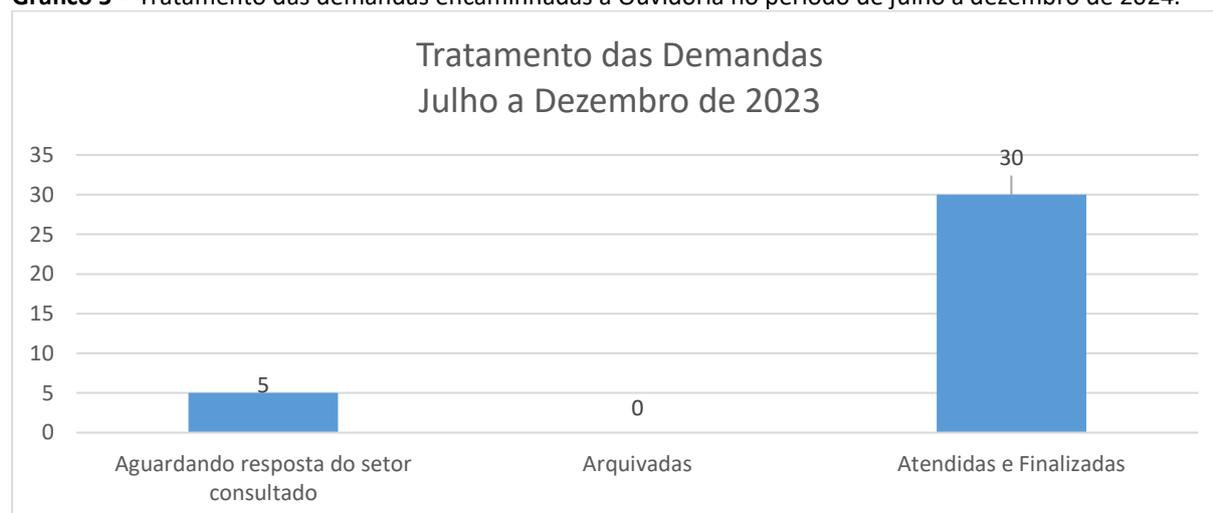
Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Núcleo de Pós-Graduação	--	--	--	1	1	2,9%
Pós-Graduação do Salt	4	--	1	--	5	14,3%
TI	1	--	1	6	8	22,9%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria, 2024.

## 7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo: 1) registro de reclamações, sugestões, consultas e elogios; 2) encaminhamento das mesmas aos responsáveis; 3) retorno do setor à ouvidoria; 4) elaboração da resposta considerando o feedback do setor responsável; 5) encaminhamento da resposta ao demandante. As demandas foram respondidas imediatamente quando houve retorno imediato dos setores. Aquelas relacionadas a assuntos ou setores fora da competência do Uniaene foram arquivadas. A partir da análise geral das demandas recebidas e em observância às atribuições conferidas pelo Regimento Geral do Uniaene, a Ouvidoria tem encaminhado 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 2024.**



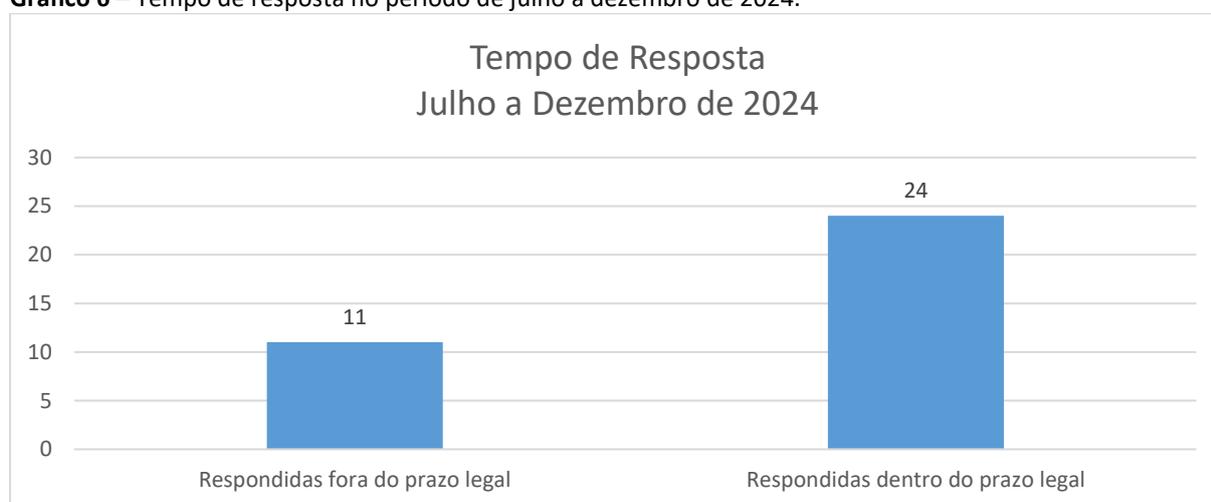
Fonte: Elaboração própria, 2024.

## 8 TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral, aprovado pelo Conselho Superior do Uniaene. 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, 69% foram respondidas dentro do prazo, e 31% 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 2024.



**Fonte:** Elaboração própria, 2024.

## 9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de janeiro a junho de 2025.

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