

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 2021

1. APRESENTAÇÃO

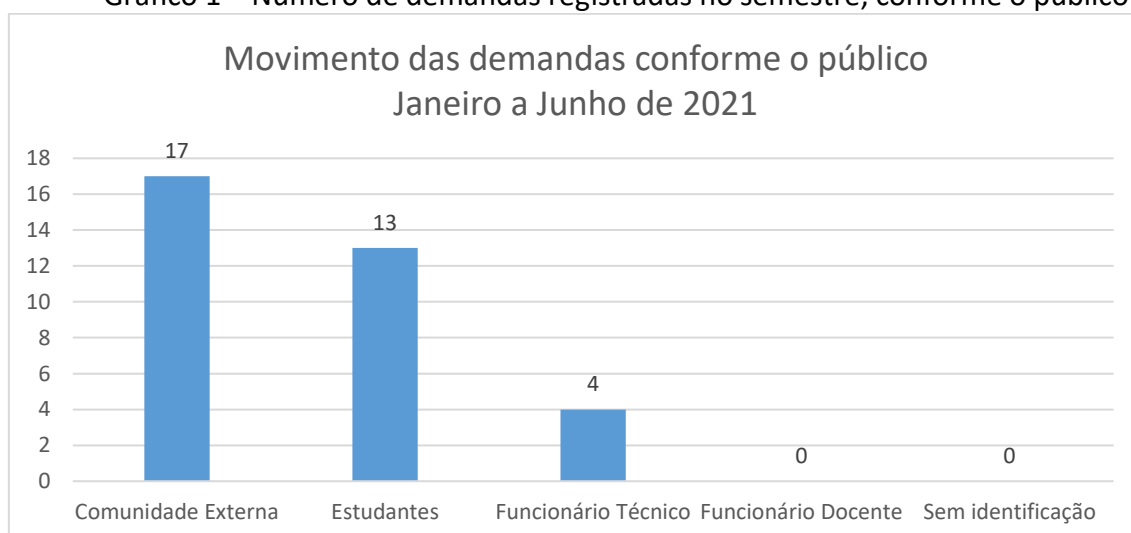
A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (Fadba) apresenta o relatório semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2021, conforme prevê em regulamento próprio. Este relatório busca oferecer ampla publicidade das demandas de atendimento da Ouvidoria.

2. NÚMERO DE DEMANDAS CONFORME O PÚBLICO

A Ouvidoria registrou, até o final de junho de 2021, 34 manifestações. Destas 50% foram encaminhadas pela comunidade externa, 38% por estudantes, 12% por funcionário técnico-administrativo. Nesse semestre não houve registro 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 janeiro a junho de 2021 foi constituído por reclamações, 59%. Das demais solicitações, 29% foram consultas e 12% sugestões. Neste semestre não houve registro de elogios. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

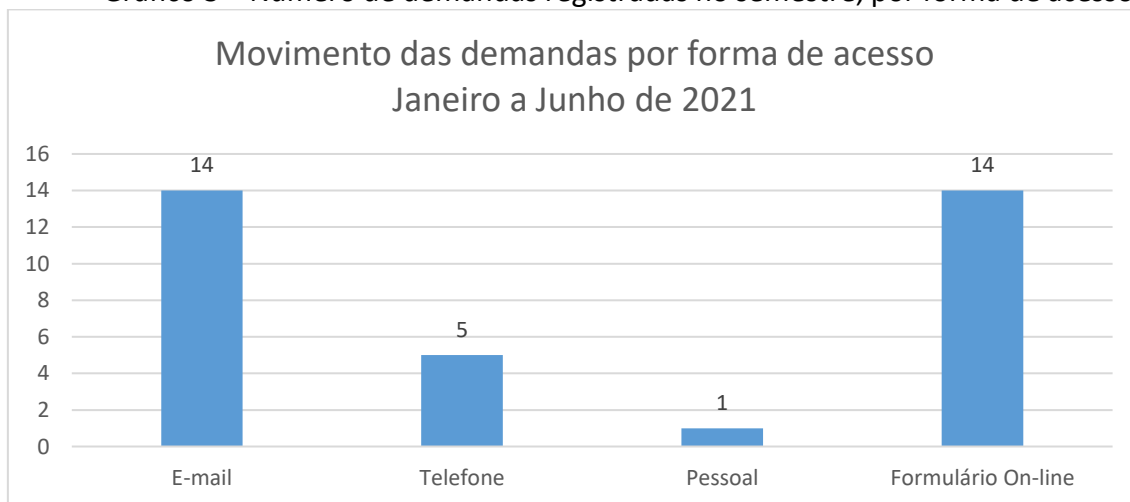


Fonte: Ouvidoria da Fadba

4. DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

O e-mail e o formulário eletrônico foram os meios de acesso à Ouvidoria mais utilizados no período de janeiro a junho de 2021, com 41% em cada. Do restante, 5% contataram a ouvidoria por meio do telefone e 3% presencialmente. Os números podem ser conferidos a seguir:

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

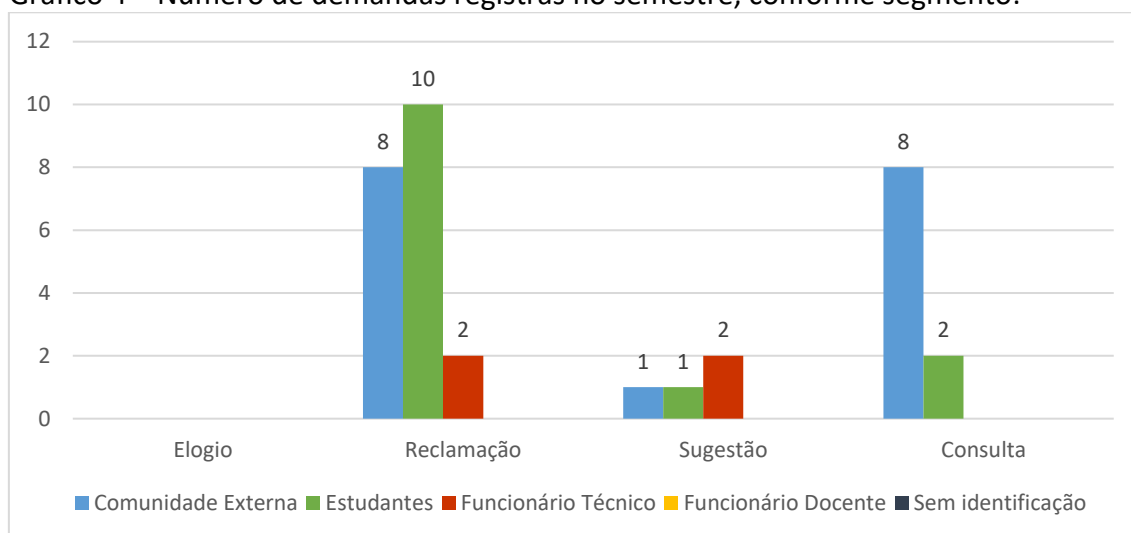


Fonte: Ouvidoria da Fadba

5. DEMANDAS REGISTRADAS NO PERÍODO, CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No primeiro semestre de 2021, os alunos encaminharam 50% das reclamações, 25% das sugestões e 20% das consultas. A comunidade externa, por sua vez, registrou 80% das consultas, 40% das reclamações e 25% das sugestões. Já os funcionários técnico-administrativo registraram 50% das sugestões e 10% das reclamações. Não houve manifestação por parte do funcionário Docente. 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 Central de Relacionamento, Curso de Ciências Contábeis, Curso de Psicologia, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Direção de Bem-Estar Estudantil, Direção Geral, Empresa Terceiriza: Silver Vigilância e Segurança Eireli EPP, Empresa Terceirizada: Sistempres, Escola de Música, Gerência de Serviços, IDEC, Recursos Humanos, Secretaria Acadêmica, Secretaria Geral e 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 – 1º semestre de 2021:

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Central de Relacionamento	4	--	2	1	7	20,6%
Curso de Ciências Contábeis	--	--	1	--	1	2,9%
Curso de Psicologia	--	--	1	--	1	2,9%
Direção Acadêmica	--	--	1	--	1	2,9%

Direção Administrativa	1	--	--	--	1	2,9%
Direção de Bem-Estar Estudantil	--	--	6	1	7	20,6%
Empresa Terceiriza: Silver Vigilância e Segurança Eireli EPP	--	--	1	--	1	2,9%
Empresa Terceirizada: Sitempress	--	--	1	--	1	2,9%
Escola de Música	--	--	1	--	1	2,9%
Gerência de Serviços	--	--	1	--	1	2,9%
IDEC	1	--	--	--	1	2,9%
Recursos Humanos	--	--	3	1	4	11,8%
Secretaria Acadêmica	2	--	2	--	4	11,8%
Secretaria Geral	1	--	--	1	2	5,9%
Unidade fora das competências da Fadba	1	--	--	--	1	2,9%
TOTAIS	10	0	20	4	34	100,0%

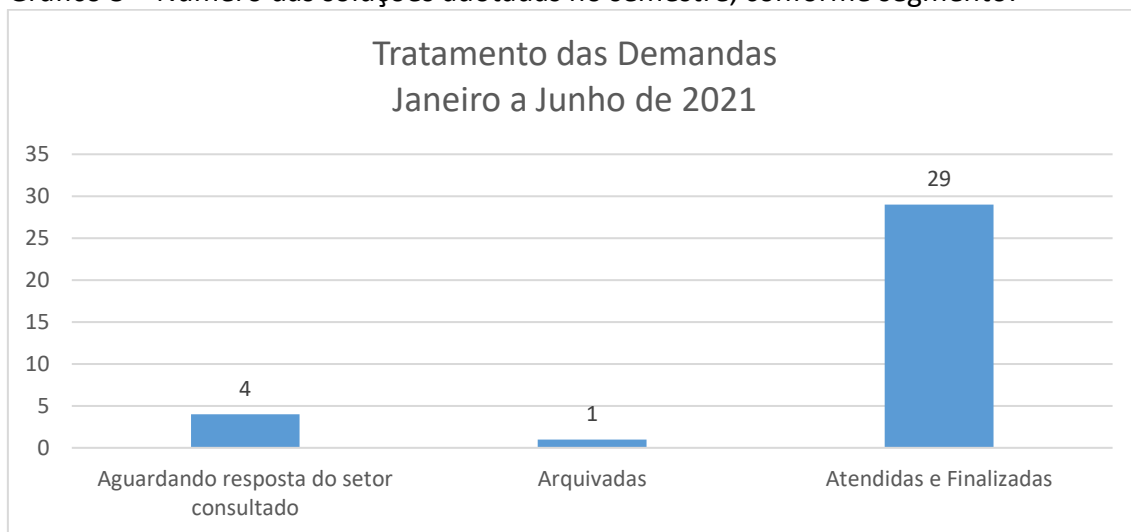
Fonte: Ouvidoria da Fadba

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

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2021.