

Relatório Semestral da Ouvidoria de janeiro a junho de 2022

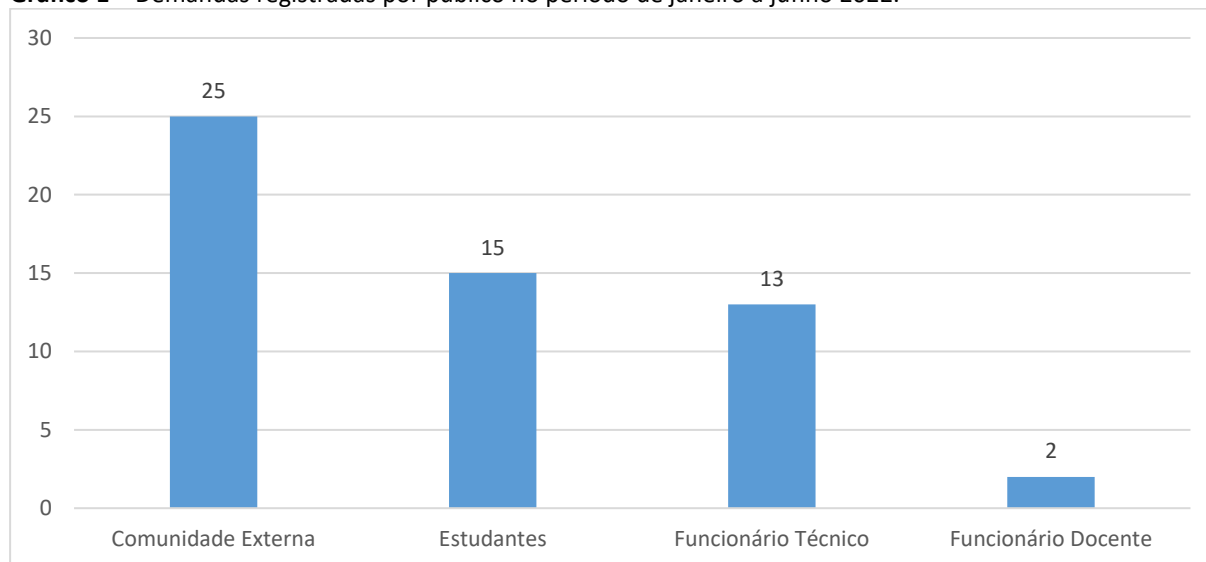
1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (Fadba) apresenta o relatório semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2022, conforme previsto em regulamento próprio. Tal relatório publiciza as demandas de atendimento desse setor.

2 DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, até o final de junho de 2022, 55 (cinquenta e cinco) manifestações. Destas 45% foram encaminhadas pela comunidade externa e 55% pela comunidade interna, a saber: 27% por estudantes, 24% por funcionários técnico-administrativos e 4% por funcionários docentes, conforme evidenciado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Demandas registradas por público no período de janeiro a junho 2022.

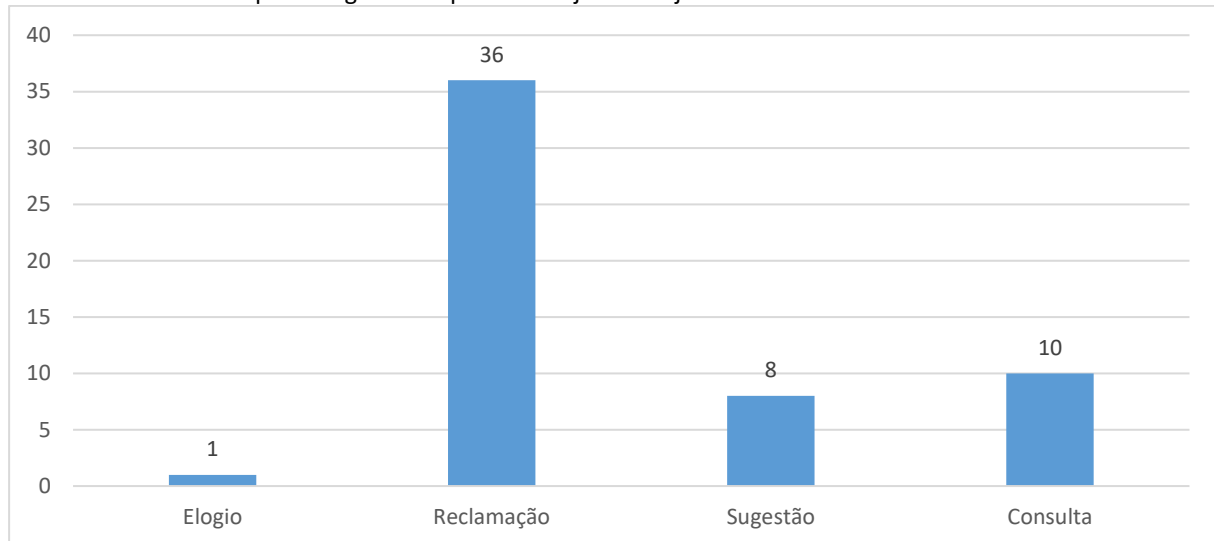


Fonte: Elaboração própria, 2022.

3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de janeiro a junho de 2022 foi constituída por reclamações, a saber: 65%. As outras demandas foram configuradas como consultas (18%), sugestões (15%) e elogios (2%), conforme explicitado no gráfico 2.

Gráfico 2 – Demandas por categorias no período de janeiro a junho de 2022.

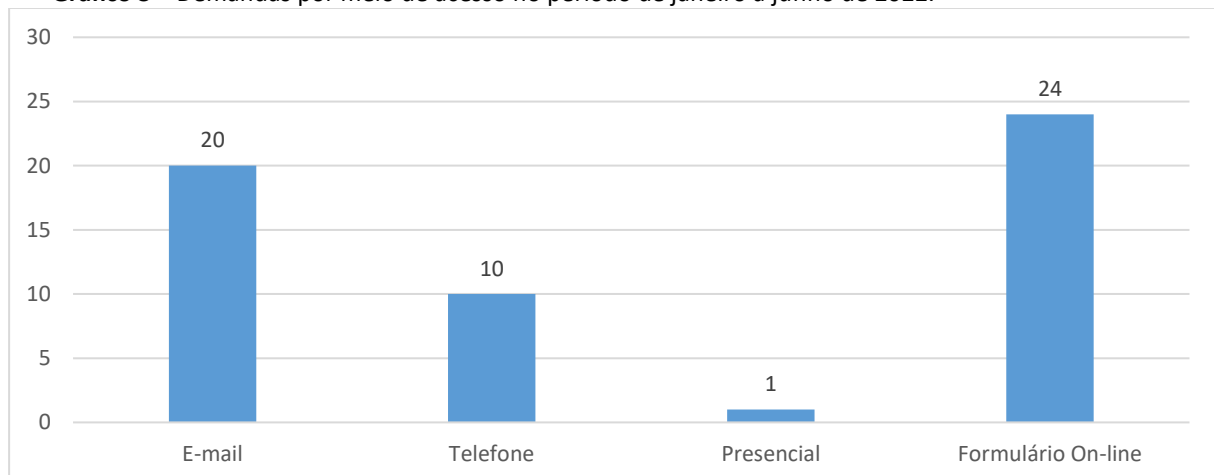


Fonte: Elaboração própria, 2022.

4 DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte forma: 44% por meio de formulário eletrônico, 36% contataram a ouvidoria por meio do e-mail, 18% por telefone e 2% presencialmente. As quantidades podem ser conferidas no gráfico 3.

Gráfico 3 – Demandas por meio de acesso no período de janeiro a junho de 2022.

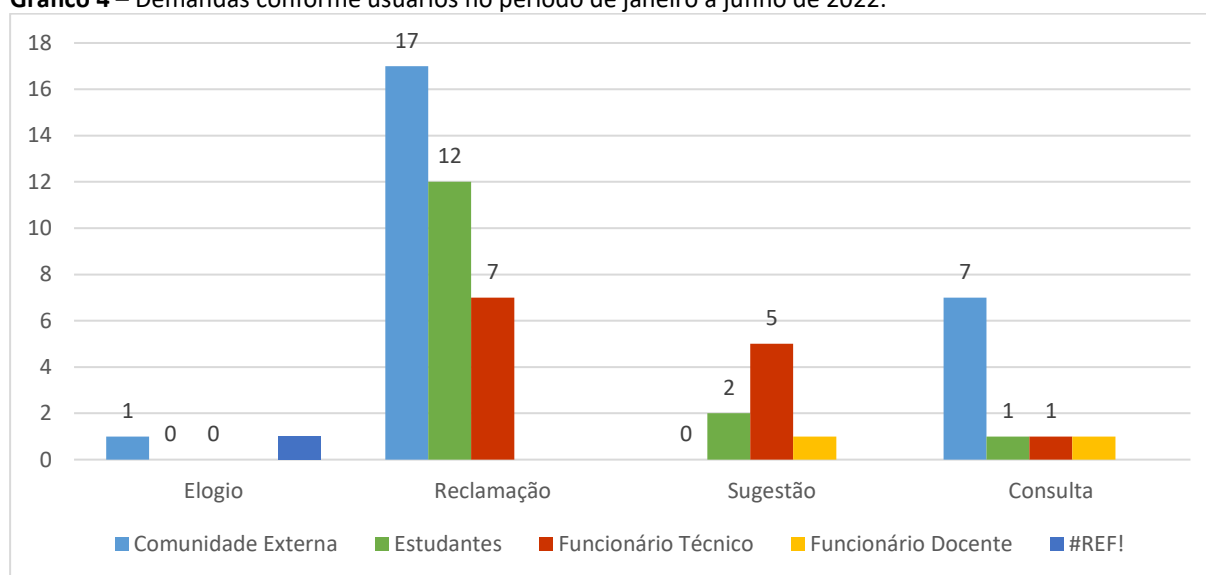


Fonte: Elaboração própria, 2022.

5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No primeiro semestre de 2022, a comunidade externa encaminhou 100% dos elogios, 70% das consultas e 47% das reclamações. Os estudantes, por sua vez, registraram 33% das reclamações e 10% das consultas. Os funcionários técnico-administrativos, por seu turno, registraram 83% das sugestões, 19% das reclamações e 10% das consultas. Os funcionários docentes registraram 17% das sugestões e 10% das consultas, conforme explicitado no gráfico 4.

Gráfico 4 – Demandas conforme usuários no período de janeiro a junho de 2022.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na tabela 1 pode-se observar que as unidades procuradas foram: Assessoria de Comunicação, Central de Atendimento, Centro de Cultura, Curso de Psicologia, Direção de bem-estar estudantil, Escola de Pós-Graduação, Gerência de Serviços, Nutec, Ouvidoria, Recursos Humanos, Restaurante, Secretaria Acadêmica, Tecnologia da Informação, 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, no período de janeiro a junho de 2022.

| Unidade | Consulta | Elogio | Reclamação | Sugestão | Total | % |
|---------------------------|----------|--------|------------|----------|-------|------|
| Assessoria de Comunicação | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1,8% |

BAHIA

| Unidade | Consulta | Elogio | Reclamação | Sugestão | Total | % |
|---|-----------|----------|------------|----------|-----------|-------------|
| Central de Atendimento | 6 | -- | 8 | -- | 14 | 25,5% |
| Centro de Cultura | -- | 1 | -- | -- | 1 | 1,8% |
| Curso de Psicologia | -- | -- | 4 | -- | 4 | 7,3% |
| Direção de bem-estar estudantil | -- | -- | 2 | 1 | 3 | 5,5% |
| Escola de Pós-Graduação | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1,8% |
| Gerência de Serviços | -- | -- | 3 | 2 | 5 | 9,1% |
| Nutec | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1,8% |
| Ouvidoria | 1 | -- | -- | -- | 1 | 1,8% |
| Recursos Humanos | 1 | -- | 3 | 3 | 7 | 12,7% |
| Restaurante | -- | -- | 2 | 1 | 3 | 5,5% |
| Secretaria Acadêmica | 1 | -- | 8 | -- | 9 | 16,4% |
| Tecnologia da Informação | -- | -- | 2 | 1 | 3 | 5,5% |
| Unidade fora das competências da Fadba | 1 | -- | 1 | -- | 2 | 3,6% |
| Centro de Cultura | -- | 1 | -- | -- | 1 | 1,8% |
| TOTAIS | 10 | 1 | 36 | 8 | 55 | 100% |

Fonte: Elaboração própria, 2022.

7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo:

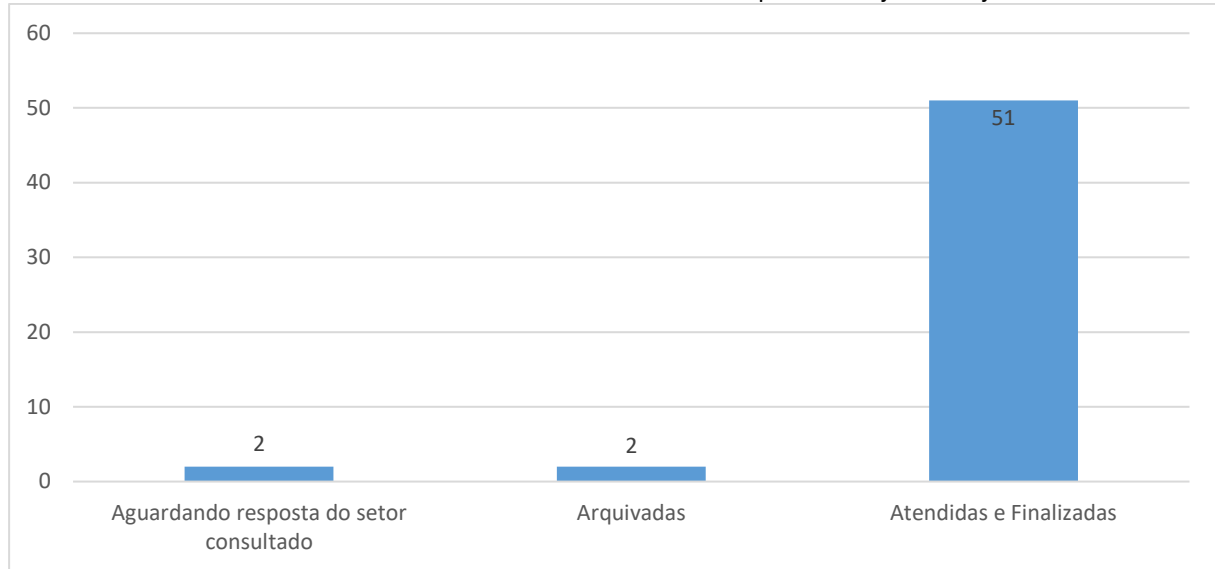
- (1) registro de reclamação, sugestão e consulta;
- (2) encaminhamento das mesmas aos setores responsáveis;
- (3) retorno do setor à ouvidoria;
- (4) Encaminhamento da resposta do setor ao demandante.

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 5 registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria.

Gráfico 5 – Tratamento das demandas encaminhadas à Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2022.



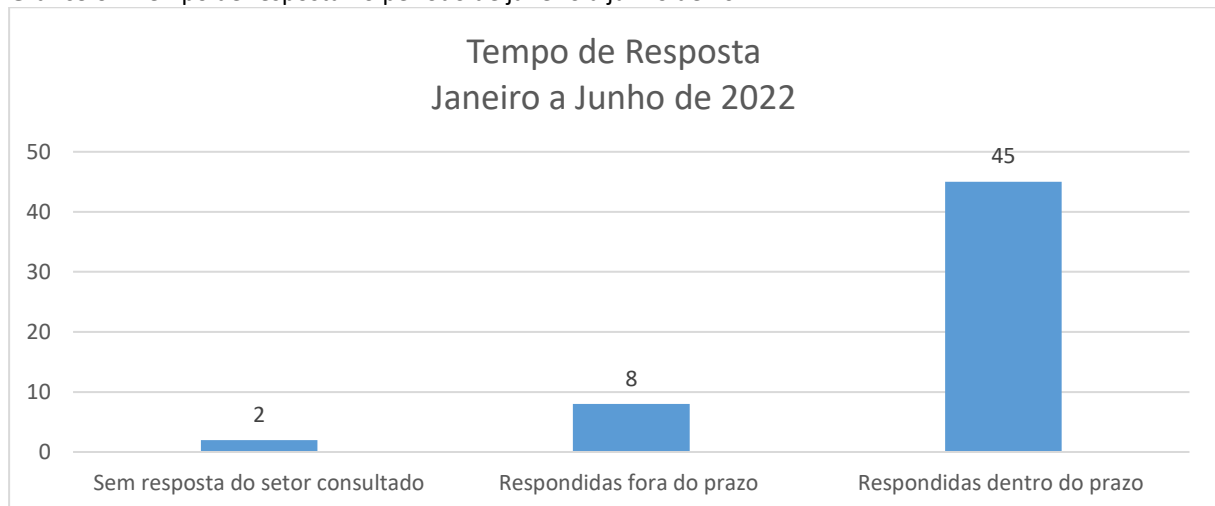
Fonte: Elaboração própria, 2022.

8 TEMPO DE RESPOSTA

O prazo 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 período em questão, 82% foram respondidas dentro do prazo, 15% foram respondidas fora deste e 4% 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 janeiro a junho de 2022.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

Fica evidente o avanço institucional frente às demandas encaminhadas à Ouvidoria. Nesse sentido, é pertinente considerar a necessidade de continuar o processo de divulgação desse importante meio de comunicação com as comunidades externa e interna, bem como o sentido de avançar na rapidez das respostas e na qualidade das mesmas, tendo em vista o propósito de excelência buscado pela IES. O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2022.

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