

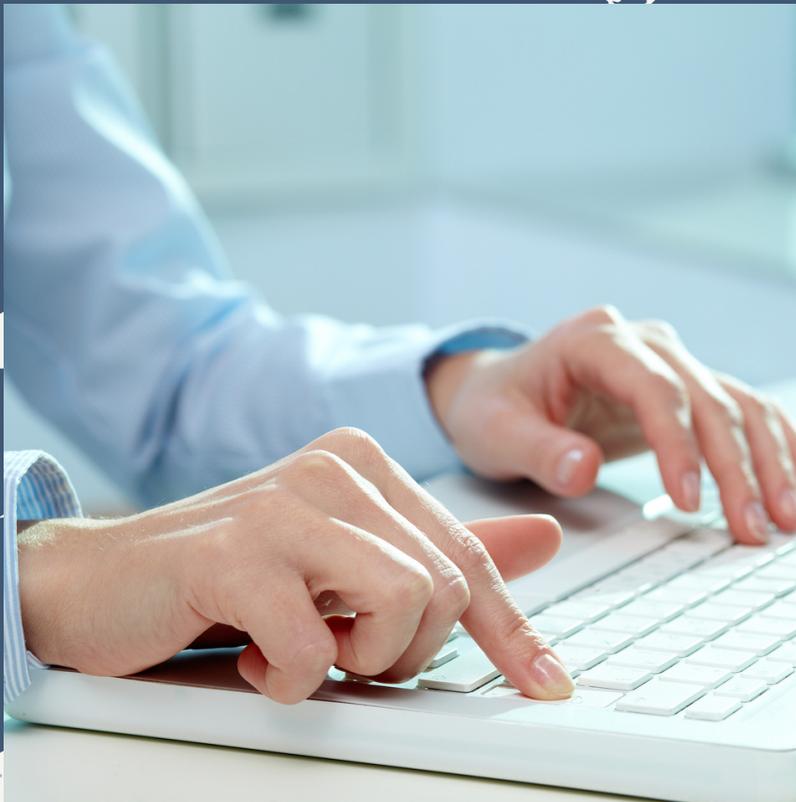


**Faculdade
Adventista**

BAHIA

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

JULHO A DEZEMBRO DE 2022



Vale registrar que até o ano de 2021 foram registradas um total de 3.342 manifestações. Somando às 55 manifestações registradas no 1º semestre e 84 no 2º semestre, teremos o total de 3.481 manifestações até 31 de dezembro de 2022.

INTRODUÇÃO

O relatório ora apresentado compreende o período de 01 de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022, relativo a 6 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria da Fadba. No total, foram 84 manifestações encaminhadas pelas comunidades: interna (Estudante, Funcionário Docente e Funcionário Técnico) e externa (Egressos e outros), distribuídas em consultas, elogios, reclamações e sugestões.



RELATÓRIO

DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, no segundo semestre de 2022, 84 (oitenta e quatro) manifestações. Destas, 33% foram encaminhadas pela comunidade externa e 67% pela comunidade interna, a saber: 62% por estudantes, 27% por egressos, 6% por outros, 2% por funcionários técnico-administrativos e 2% por funcionários docentes, conforme evidenciado no gráfico 1.



DEMANDAS POR CATEGORIA

A maior parte dos registros de julho a dezembro de 2022 foi constituída por reclamações, a saber: 62%. As outras demandas foram configuradas como consultas (17%), sugestões (11%) e elogios (11%), conforme explicitado no gráfico 2.



RELATÓRIO

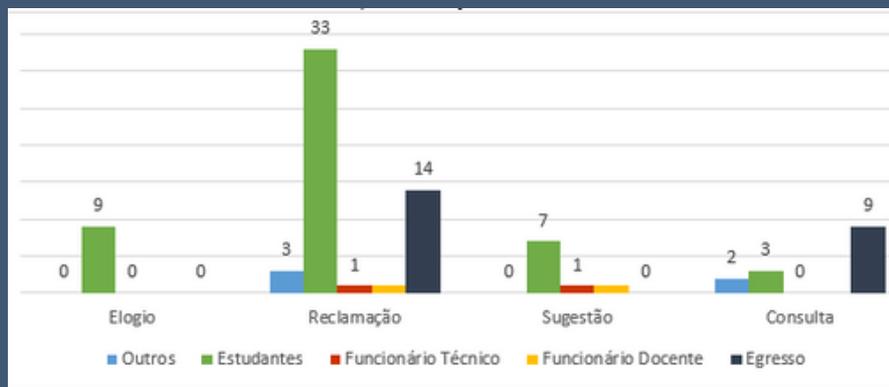
DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte forma: 80% por meio de formulário eletrônico, 15% contataram a ouvidoria por meio do e-mail e 5% por telefone. Nesse semestre, não houve contato presencial. As quantidades podem ser conferidas no gráfico 3.



DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIO

No segundo semestre de 2022, os estudantes registraram 100% dos elogios, 63% das reclamações, 78% das sugestões e 21% das consultas. Os funcionários técnico-administrativos, por seu turno, registraram 11% das sugestões e 2% das reclamações. Os funcionários docentes registraram 11% das sugestões e 2% das reclamações. Os egressos, por sua vez, encaminharam 64% das consultas e 27% das reclamações, conforme explicitado no gráfico 4.



RELATÓRIO

DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADE

Na tabela 1 pode-se observar que as unidades (setores e serviços da Fadba) procuradas foram: Biblioteca, CAB, Central de Atendimentos, Correios, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, Direção de bem-estar estudantil, Engenharia, Gerência Operacional, Lavanderia, Núcleo de Extensão, Ouvidoria, Recursos Humanos, Residencial Feminino, Secretaria Acadêmica e Tecnologia da Informação.

Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

| Unidade | Consulta | Elogio | Reclamação | Sugestão | Total | % |
|---------------------------------|----------|--------|------------|----------|-------|-------|
| Biblioteca | -- | -- | -- | 1 | 1 | 1,2% |
| CAB | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1,2% |
| Central de Atendimento | 1 | -- | 1 | -- | 2 | 2,4% |
| Correios | -- | -- | 2 | 1 | 3 | 3,6% |
| Direção Acadêmica | 3 | 9 | 25 | 3 | 40 | 47,6% |
| Direção Administrativa | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1,2% |
| Direção de bem-estar estudantil | -- | -- | -- | 1 | 1 | 1,2% |
| Engenharia | -- | -- | -- | 1 | 1 | 1,2% |

RELATÓRIO

| Unidade | Consulta | Elogio | Reclamação | Sugestão | Total | % |
|--------------------------|-----------|----------|------------|----------|-----------|-------------|
| Gerencia Operacional | -- | -- | -- | 1 | 1 | 1,2% |
| Lavanderia | -- | -- | 2 | -- | 2 | 2,4% |
| Núcleo de Extensão | -- | -- | 3 | -- | 3 | 3,6% |
| Ouvidoria | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1,2% |
| Recursos Humanos | 1 | -- | 1 | -- | 2 | 2,4% |
| Residencial Feminino | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1,2% |
| Secretaria Acadêmica | 9 | -- | 14 | -- | 23 | 27,4% |
| Tecnologia da Informação | -- | -- | -- | 1 | 1 | 1,2% |
| TOTAIS | 14 | 9 | 52 | 9 | 84 | 100% |

RELATÓRIO

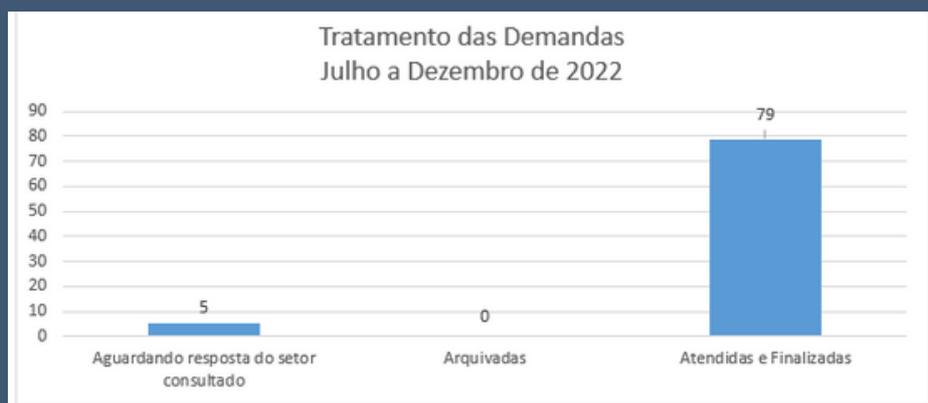
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

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

- (1) registro de reclamação, sugestão, consulta e elogio;
- (2) encaminhamento das mesmas aos setores responsáveis;
- (3) retorno do setor à ouvidoria;
- (4) elaboração da resposta considerando o feedback do setor responsável;
- (5) encaminhamento da resposta do setor ao demandante.

As demandas foram respondidas imediatamente, quando houve 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 pelo Regimento Geral da Fadba, a Ouvidora tem enviado 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.



RELATÓRIO

TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral, 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, 87% foram respondidas dentro do prazo, 7% foram respondidas fora do prazo e 6% não obtiveram resposta do setor demandado. No gráfico 6 fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.



RELATÓRIO

A TÍTULO DE CONCLUSÃO

Fica evidente o avanço institucional frente às demandas encaminhadas à Ouvidoria. No ano de 2021, houve 85 manifestações registradas na Ouvidoria. No ano de 2022, houve 139 manifestações registradas, o que corresponde a um crescimento de 64%. 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 janeiro a junho de 2023.

Contato

Ouvidora: Carolina Lima Santana

Localização: Prédio Administrativo,
Térreo

Telefone: (75) 3425-8153

E-mail: ouvidoria@adventista.edu.br