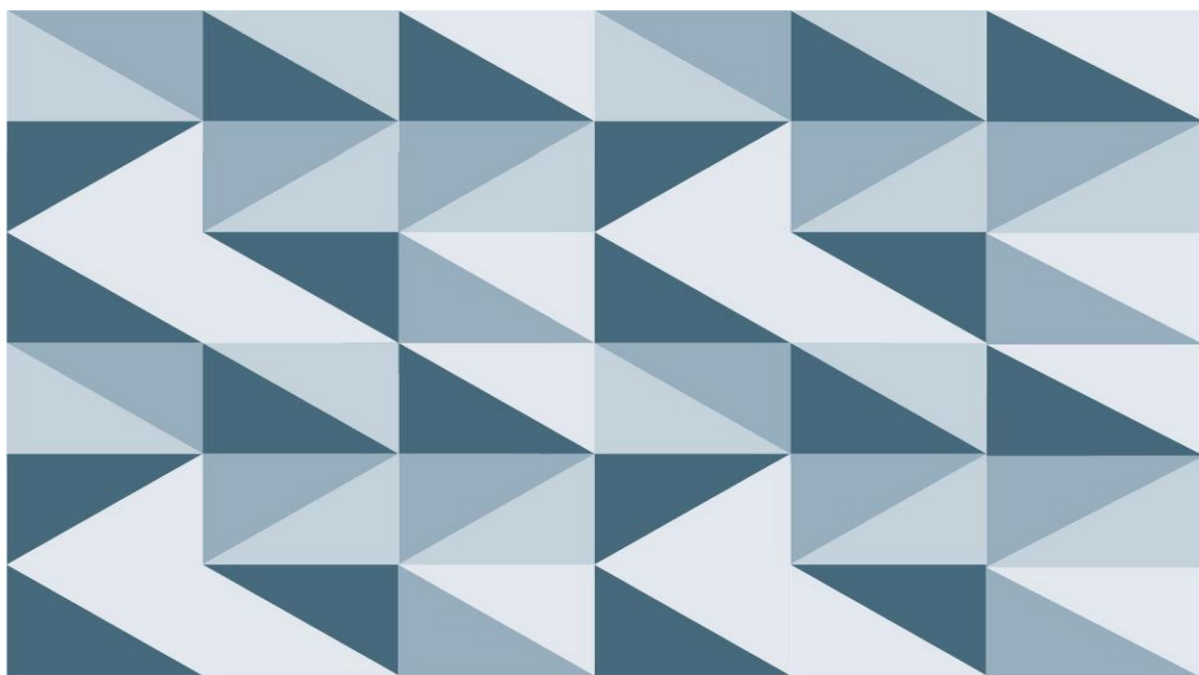


I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2016 DA
OUVIDORIA



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2016
DA OUVIDORIA

PERÍODO: Janeiro a Junho/2016

Diretor Geral

Ionaldo Vieira Carvalho

Coordenador Administrativo da Graduação

André Monteiro Freitas

Coordenadora Administrativa da Pós-graduação

Barbara Monteiro Freitas

Coordenador Acadêmico

José Albérico Gonçalves Ferreira

Ouvidoria

Analice Nóbrega Oliveira Bento

Elaboração

Analice Nóbrega Oliveira Bento

Revisão Textual

Eduardo Ubirajara Rodrigues Batista

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS

- 1 APRESENTAÇÃO**
 - 1.1 Base Legal**
 - 1.2 Equipe Ouvidoria**
- 2 DADOS ESTATÍSTICOS**
 - 2.1 Tipos de Demandas**
 - 2.2 Demandas por Público**
 - 2.3 Assuntos mais Demandados**
 - 2.4 Status das Demandas**
- 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

AGRADECIMENTOS

Aos usuários da Ouvidoria que, demonstrando confiança neste canal de diálogo de controle social e de transparência, exercitam a cidadania expressando o seu pensar, sua observação e sua percepção acerca dos serviços que lhes são ou foram prestados, avaliando-os satisfatoriamente ou não, com o entendimento de que, acionando a Ouvidoria, far-se-á chegar aos setores competentes as reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios, exercitando, deste modo, o papel de controladores sociais, na expectativa de receberem prestação de serviços de excelência por parte da FANESE.

E aos setores, que têm atendido aos pedidos da Ouvidoria e, em reuniões, vêm encontrando caminhos para resolver as demandas apresentadas, de um modo que ganham todos (o cidadão e a Instituição). E, ainda, àqueles que respondem às manifestações em linguagem cidadã, entendendo que todas carecem de resposta e que tem quem esteja aguardando por ela.

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório da Ouvidoria da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe atende às exigências dos órgãos de controle interno e externo e demonstra as demandas recebidas de janeiro a junho de 2016.

1.1 Base Legal

A Resolução do Conselho Administrativo n. 1/2010 de 04 de março de 2010, autoriza a criação conjunta do Núcleo de Apoio Psicopedagógico e da Ouvidoria na estrutura organizacional. A Ouvidoria da FANESE, apesar de estar vinculada, administrativamente, à Coordenação Acadêmica, resguarda sua independência, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre os segmentos diversos da faculdade, a comunidade universitária (docentes, discentes e técnicos-administrativos) e a comunidade externa.

1.2 Ouvidoria

A Ouvidoria atua no atendimento dos usuários via e-mail e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados e, depois de analisados pela ouvidora Analice Nóbrega Oliveira Bento, são, por esta, encaminhados aos setores responsáveis na Instituição e respondidos ao(à) manifestante.

2 DADOS ESTATÍSTICOS

Foram contabilizados, neste primeiro semestre de 2016, 26 registros de demandas coletadas, no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2016.

2.1 Tipos de Demandas

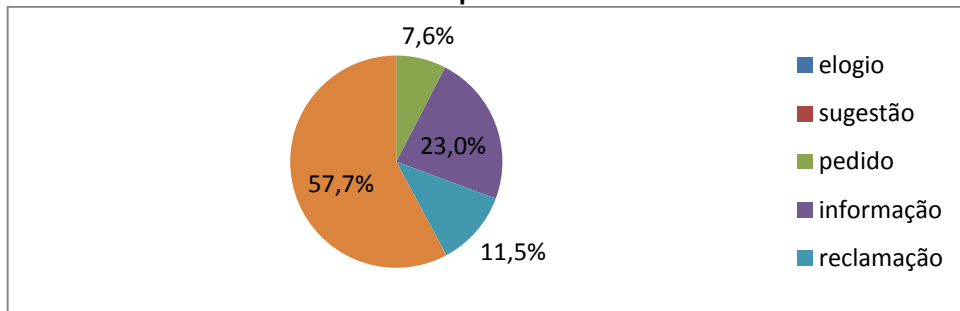
A Ouvidoria da FANESE é a responsável por recepcionar e encaminhar aos respectivos setores da Instituição sugestões, reclamações, divulgações, pedidos de informação e elogios da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

Quadro 1 – Tipos de Demandas

Tipo de Demandas em números	Valores Brutos
Elogio	0
Sugestão	0
Pedido	1
Informação	6
Reclamação	3
Divulgação	17

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2016.1)

Gráfico 1 - Tipos de Demandas



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2016.1)

2.2 Demandas por Público

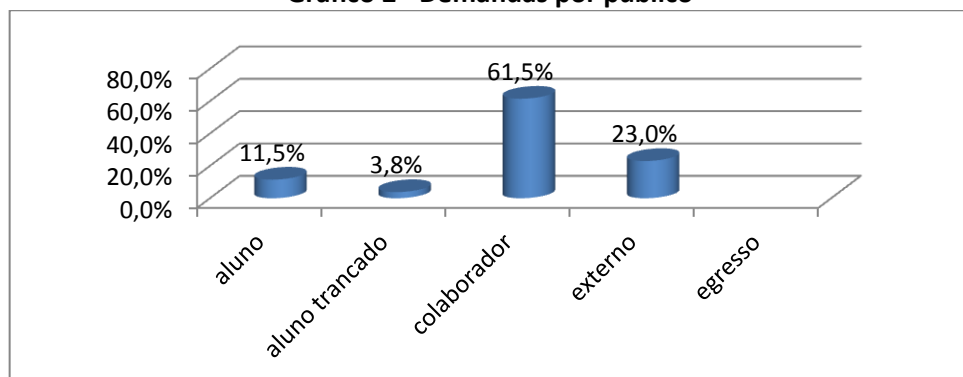
Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: aluno, aluno trancado, colaborador, externo e egresso. O indicador *aluno* refere-se ao que é matriculado e frequenta as aulas.

Quadro 2 – Demandas por público

Demandas por público	Valores
aluno	3
aluno trancado	1
colaborador	17
externo	6
egresso	0

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2016.1)

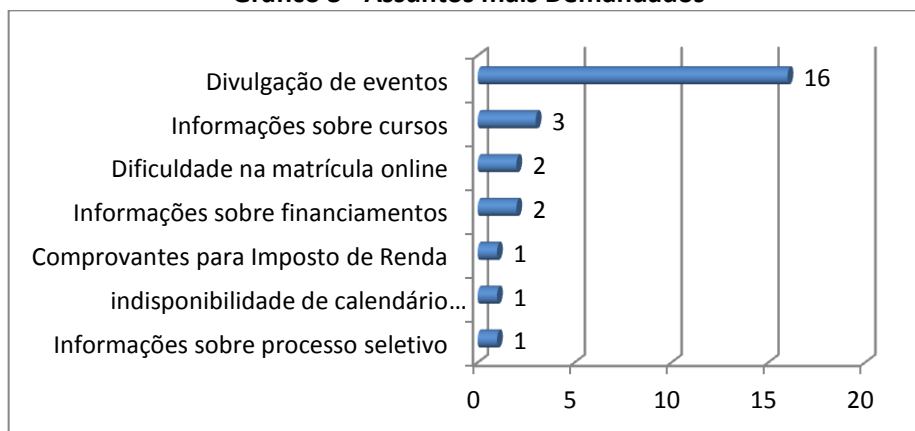
Gráfico 2 - Demandas por público



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2016.1)

2.3 Assuntos mais Demandados

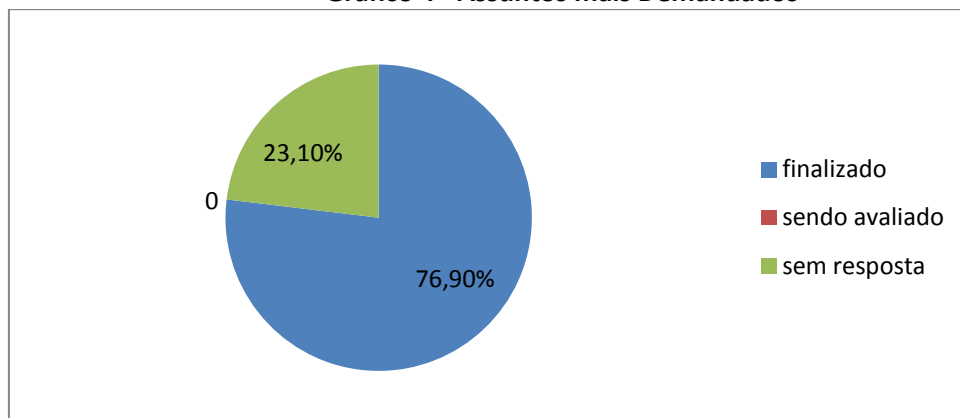
Gráfico 3 - Assuntos mais Demandados



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2016.1)

2.4 Status das Demandas

Gráfico 4 - Assuntos mais Demandados



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2016.1)

Este dado demonstra que 76,9% das demandas são respondidas com sucesso. Mas, infelizmente, ainda há 23,1% que não obtêm respostas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da redução progressiva de recebimento de demandas pela Ouvidoria/FANESE, o índice de eficiência tem permanecido no nível satisfatório, em torno dos 80%, ou seja, as demandas têm recebido respostas com sucesso.

A Ouvidoria vem percebendo uma redução significativa no recebimento de demandas nos últimos seis semestres. Por isso, a ouvidora se dispõe a investigar as possíveis causas dessa pequena participação dos usuários da Ouvidoria/FANESE e se houve, também, redução de participação das comunidades interna e externa em outros canais disponibilizados pela instituição.