

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2012 DA
OUVIDORIA



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE

**II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2012
DA OUVIDORIA**

PERÍODO: Julho a Dezembro/2012

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 de 2012 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 Julho a Dezembro de 2012.

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 é vinculada administrativamente a Coordenação Acadêmica, contudo resguarda sua independência, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre a comunidade externa e a comunidade universitária (docentes, discentes e técnicos-administrativos).

1.2 Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora - Analice Nóbrega Oliveira Bento. A Ouvidoria atua no atendimento dos usuários via e-mail e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e respondidos ao(à) manifestante.

2 DADOS ESTATÍSTICOS

Foram contabilizados, neste primeiro semestre de 2012, 402 registros de demandas coletadas, no período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2012.

2.1 Tipos de Demandas

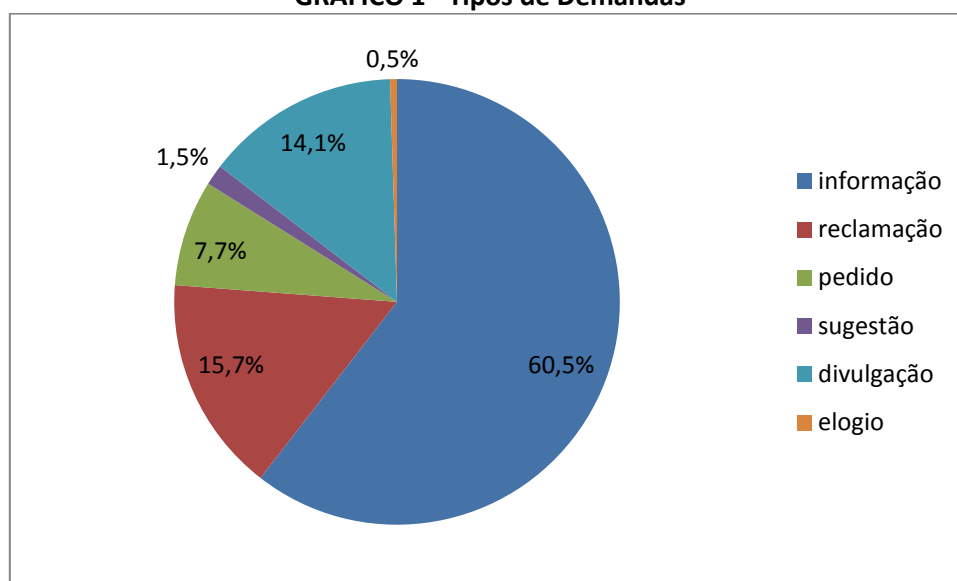
A Ouvidoria da FANESE é a responsável por recepcionar e encaminhar aos respectivos setores da Instituição sugestões, reclamações, divulgações, pedidos de informação e elogios da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

Quadro 1 - Tipos de Demandas

Tipo de Demandas em números	Valores Brutos
elogio	2
sugestão	6
pedido	31
informação	243
reclamação	63
divulgação	57

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2012.2)

GRÁFICO 1 - Tipos de Demandas



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2012.2)

1.2 Demandas por público

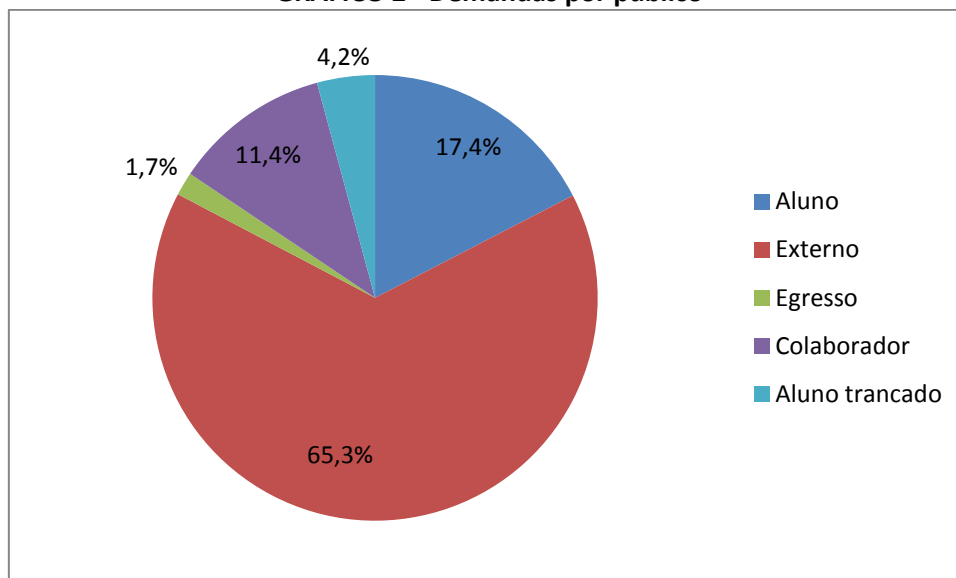
Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: aluno, aluno trancado, colaborador, externo e egresso.

QUADRO 2 - Demandas por público

Demandas por público	Valores
aluno	70
aluno trancado	17
colaborador	46
externo	263
egresso	7

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2012.2)

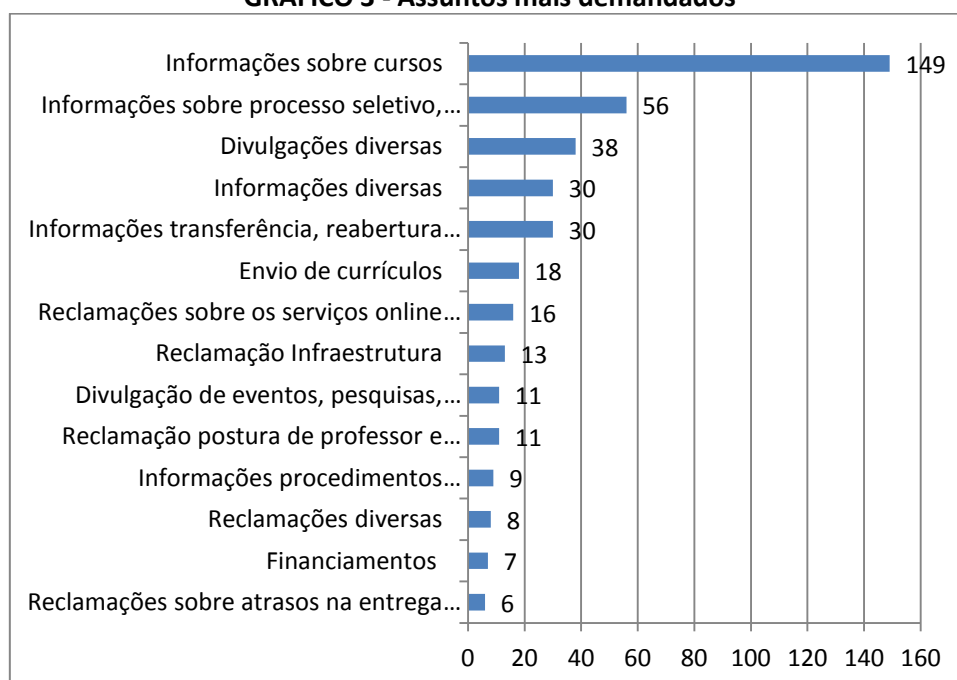
GRÁFICO 2 - Demandas por público



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2012.2)

1.2 Assuntos mais demandados

GRÁFICO 3 - Assuntos mais demandados

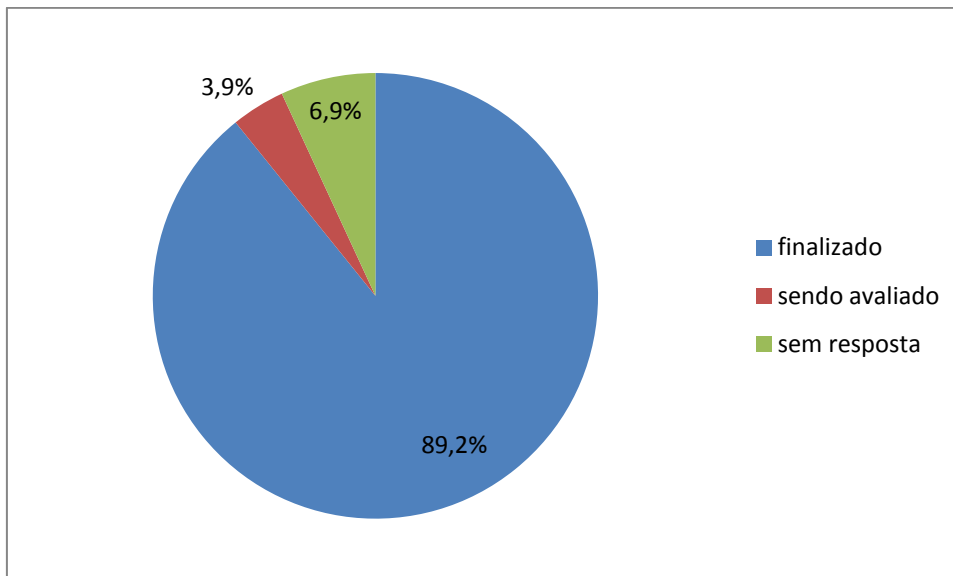


Fonte: Pesquisa da ouvidora (2012.2)

1.3 Status das demandas

Este dado demonstra que apenas 89,2% das demandas são respondidas com sucesso. E que 6,9% que não obtém respostas, isso reflete que a Ouvidoria encontra-se em fase de maior aceitação do seu papel na cultura organizacional.

GRÁFICO 4 - Status das demandas



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2012.2)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Houve aumento 84,4% de recebimento de demandas pela Ouvidoria/Fanese, e o índice de eficiência foi o melhor alcançado, pois mais chegou quase a 90% das demandas foram recebidas com sucesso.