

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2011 DA  
**OUVIDORIA**



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2011  
DA OUVIDORIA**

**PERÍODO: Julho a Dezembro/2011**

**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 2011 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 2011.

### **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 segundo semestre de 2011, 417 registros de demandas coletadas, no período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2011.

### **2.1 Tipos de Demandas**

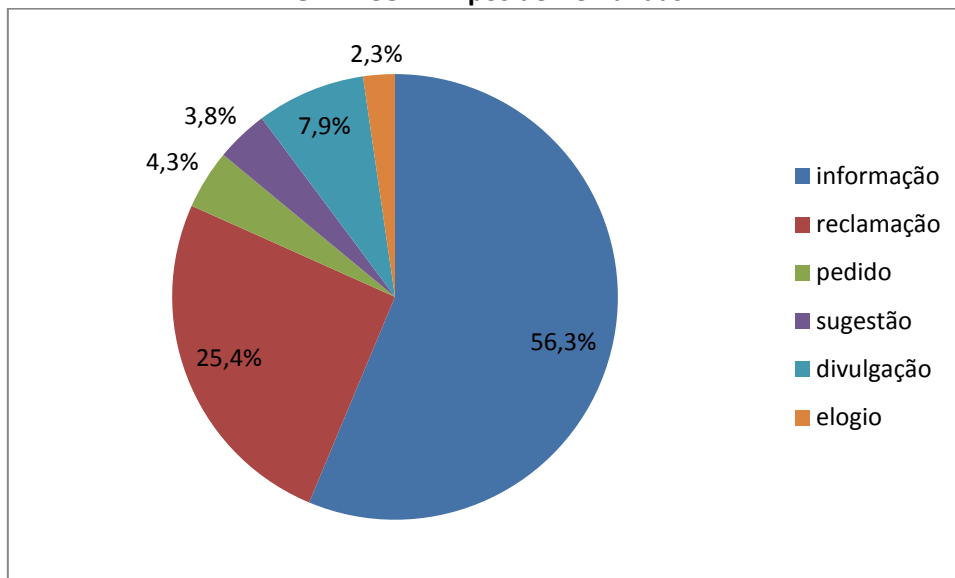
A Ouvidoria da FANESE é a responsável por recepcionar e encaminhar aos respectivos setores da Instituição sugestões, reclamações, divulgações, pedidos de informação e elogios da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

**Quadro 1 - Tipos de Demandas**

Tipo de Demandas em números	Valores Brutos
elogio	9
sugestão	16
pedido	18
informação	235
reclamação	106
divulgação	33

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2011.2)

**GRÁFICO 1 - Tipos de Demandas**



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2011.2)

## 1.2 Demandas por público

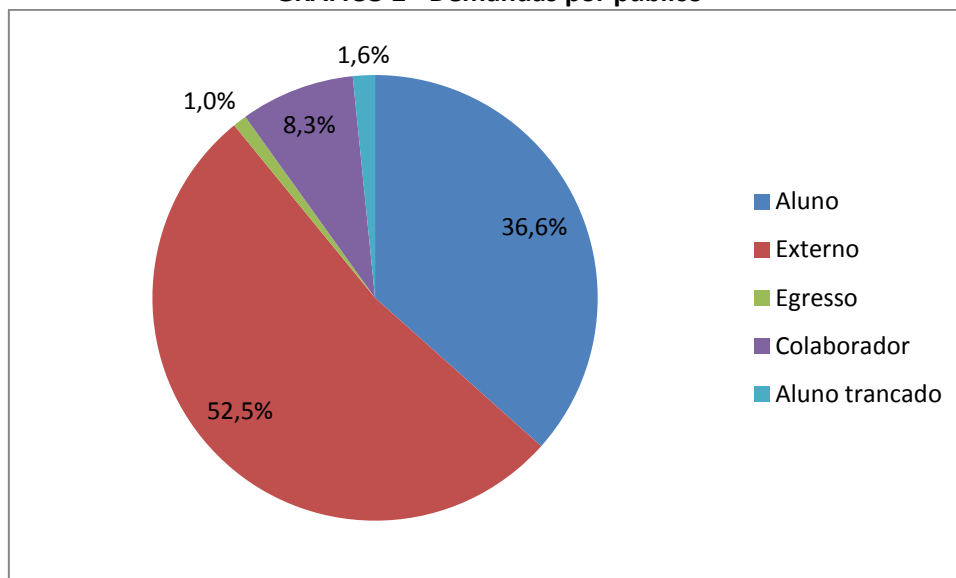
Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: aluno, aluno trancado, colaborador, externo e egresso.

**QUADRO 2 - Demandas por público**

Demandas por público	Valores
aluno	153
aluno trancado	7
colaborador	36
externo	219
egresso	3

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2011.2)

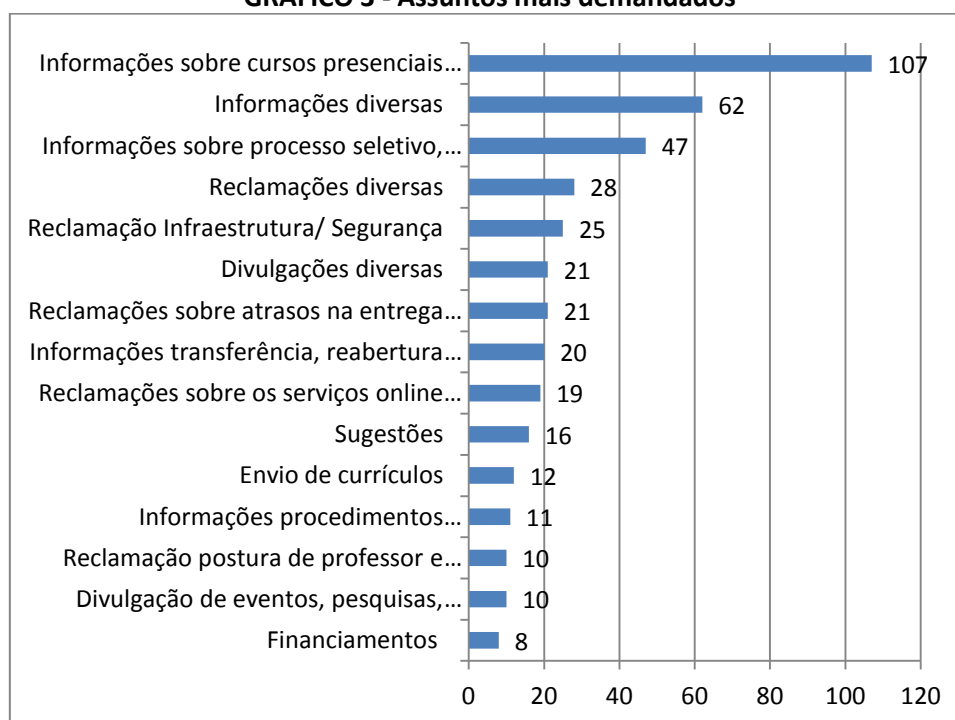
**GRÁFICO 2 - Demandas por público**



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2011.2)

### 1.2 Assuntos mais demandados

**GRÁFICO 3 - Assuntos mais demandados**



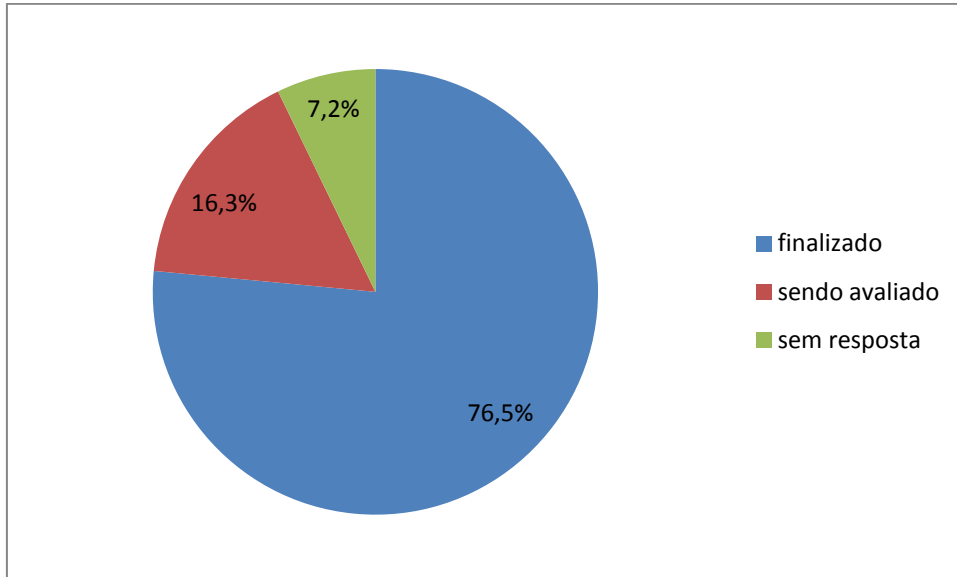
Fonte: Pesquisa da ouvidora (2011.2)

### 1.3 Status das demandas

Este dado demonstra que 76,5% das demandas são respondidas com sucesso. E que 16,3% 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 (2011.2)

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Houve aumento progressivo de recebimento de demandas pela Ouvidoria/Fanese, o índice de eficiência encontra-se num nível satisfatório, pois mais da metade das demandas têm recebido respostas com sucesso.