

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2017 DA  
**OUVIDORIA**



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2017**  
**DA OUVIDORIA**

**PERÍODO: Janeiro a Junho/2017**

**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 2017.

### **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 2017, 91 registros de demandas coletadas, no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2017.

### **2.1 Tipos de Demandas**

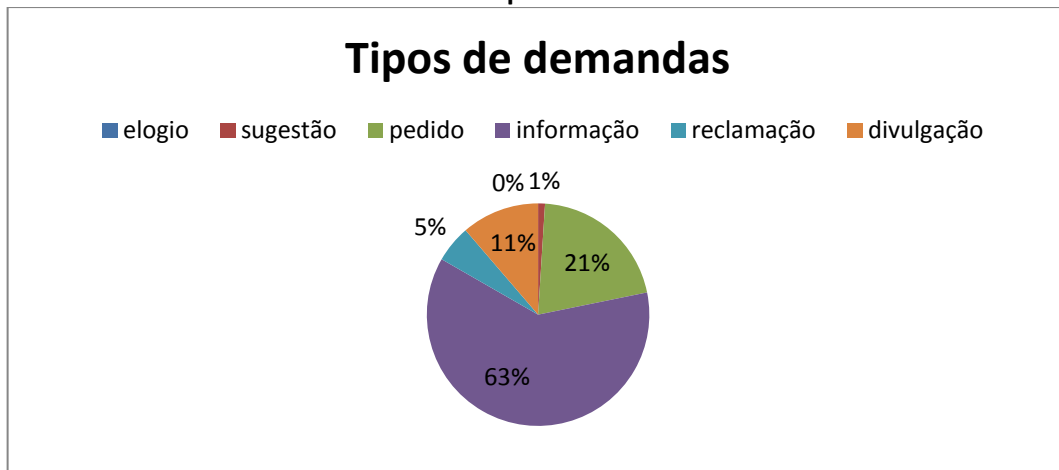
A Ouvidoria da FANESE é a responsável por recepcionar e encaminhar aos respectivos setores da Instituição sugestões, reclamações, divulgações, pedidos de informação e elogios da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

**Quadro 1 – Tipos de Demandas**

elogio	0
sugestão	1
pedido	19
informação	56
reclamação	5
divulgação	10
elogio	0

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.1)

**Gráfico 1 - Tipos de Demandas**



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.1)

## 2.2 Demandas por Público

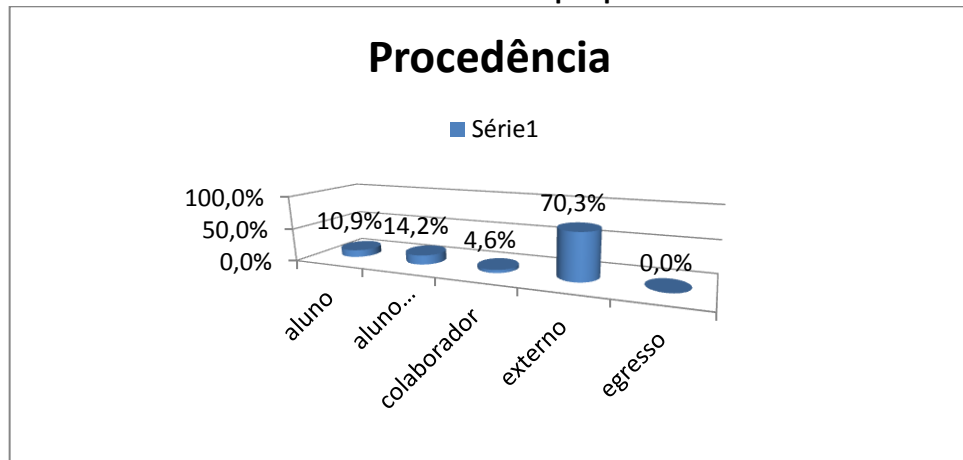
Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: aluno, aluno trancado, colaborador, externo e egresso. O indicador *aluno* refere-se ao que é matriculado e frequenta as aulas.

**Quadro 2 – Demandas por público**

aluno	10
aluno trancado	13
colaborador	4
externo	64
egresso	0
aluno	10

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.1)

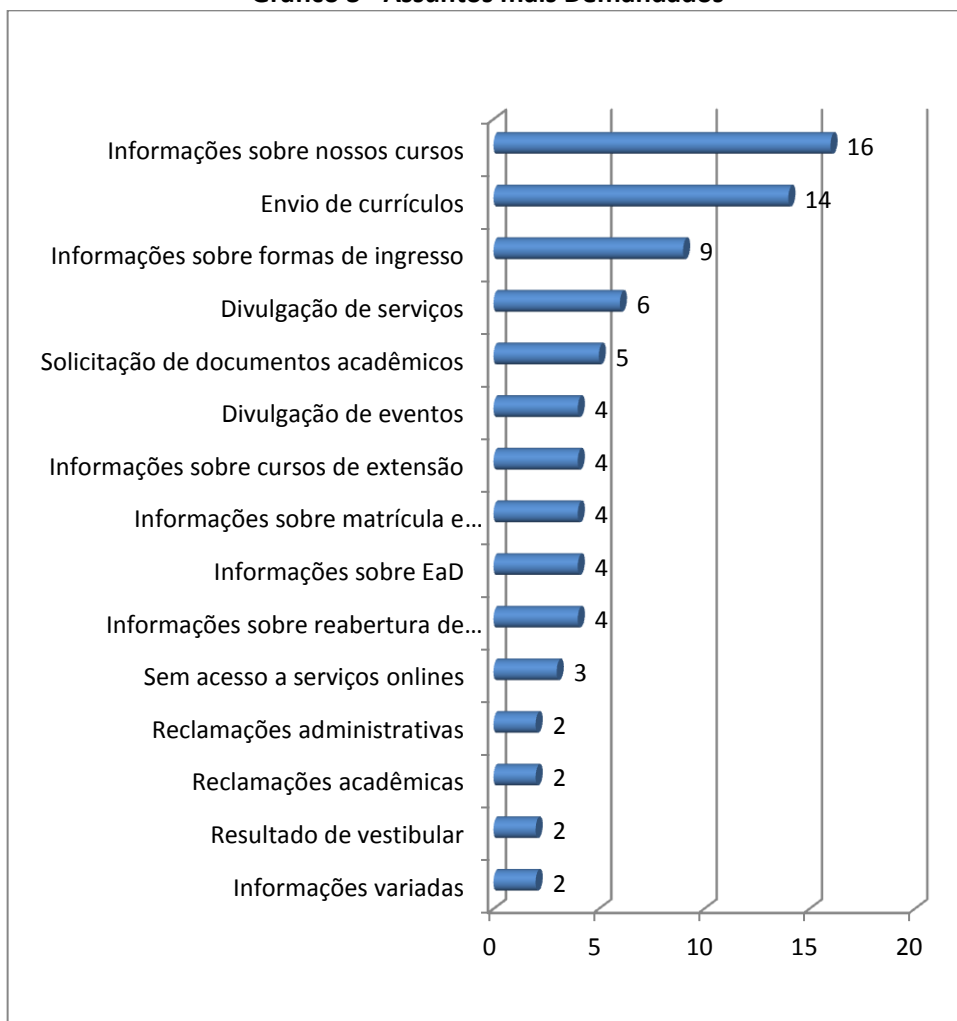
Gráfico 2 - Demandas por público



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.1)

### 2.3 Assuntos mais Demandados

Gráfico 3 - Assuntos mais Demandados

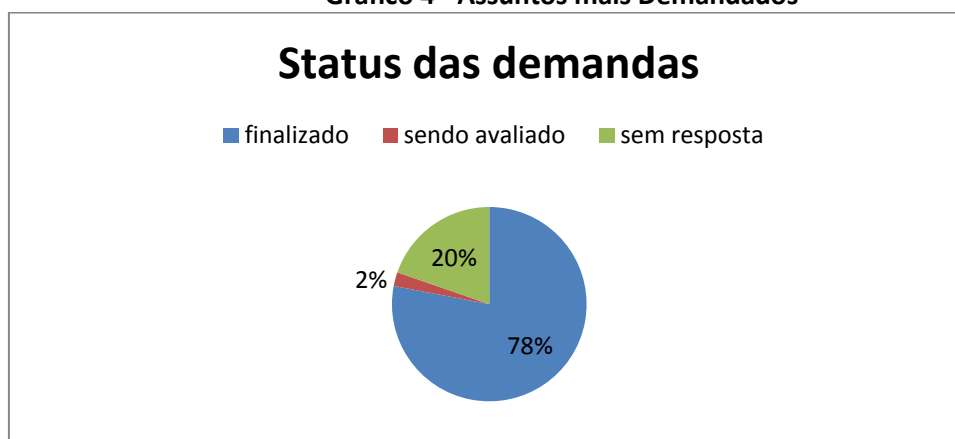


Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.1)

### 2.4 Status das Demandas



Gráfico 4 - Assuntos mais Demandados



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.1)

Este dado demonstra que 78% das demandas são respondidas com sucesso. Mas, infelizmente, ainda há 20% 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.