

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2017 DA
OUVIDORIA



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE

**II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2017
DA OUVIDORIA**

PERÍODO: Julho a Dezembro/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 julho a dezembro 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, 168 registros de demandas coletadas, no período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2017.

2.1 Tipos de Demandas

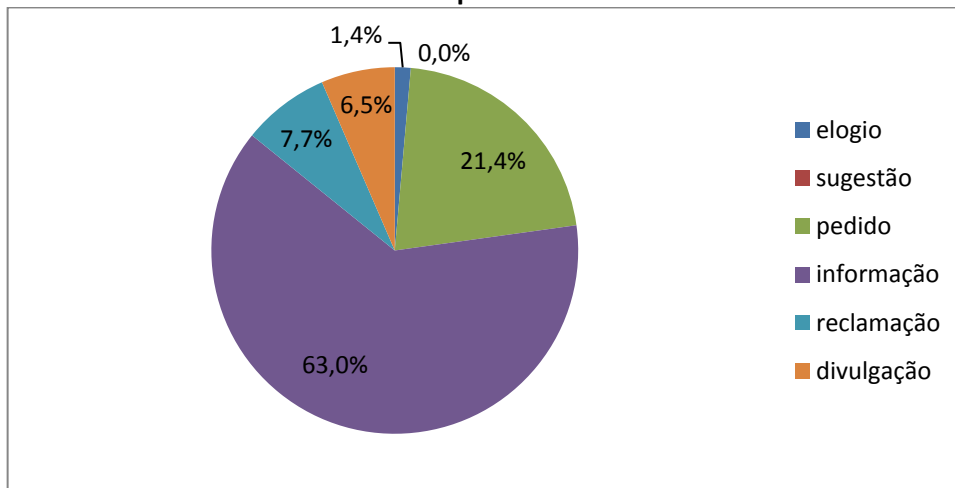
A Ouvidoria da FANESE é a responsável por recepcionar e encaminhar aos respectivos setores da Instituição sugestões, reclamações, divulgações, pedidos de informação e elogios da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

Quadro 1 – Tipos de Demandas

sugestão	0
pedido	36
informação	106
reclamação	13
divulgação	11
elogio	2

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.1)

Gráfico 1 - Tipos de Demandas



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.2)

2.2 Demandas por Público

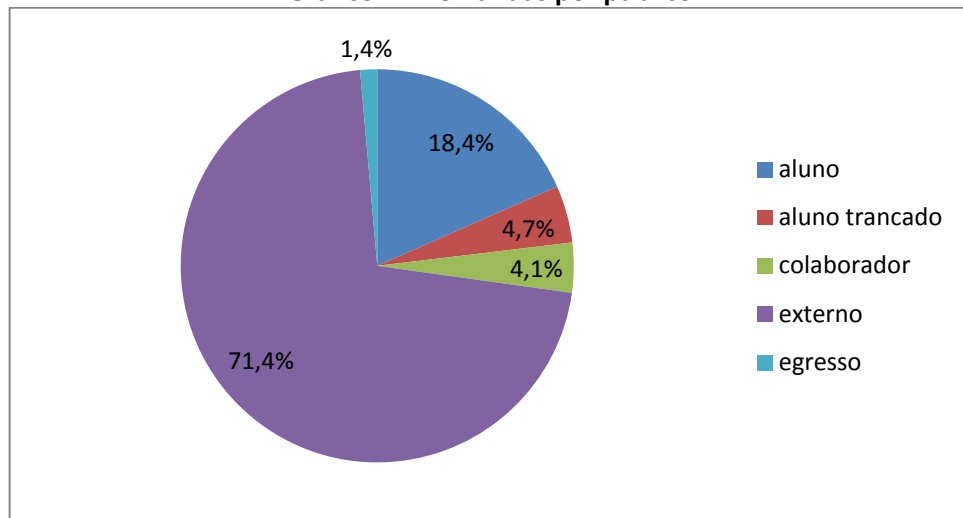
Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: aluno, aluno trancado, colaborador, externo e egresso. O indicador *aluno* refere-se ao que é matriculado e frequenta as aulas.

Quadro 2 – Demandas por público

PROCEDÊNCIA	Nº
aluno trancado	8
colaborador	7
externo	120
egresso	2
aluno	31

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.2)

Gráfico 2 - Demandas por público



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.2)

2.3 Assuntos mais Demandados

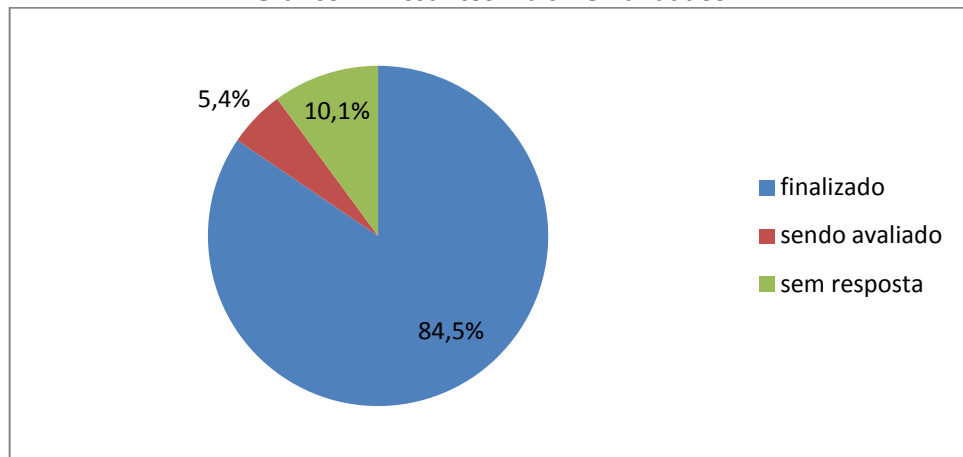
Gráfico 3 - Assuntos mais Demandados



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.2)

2.4 Status das Demandas

Gráfico 4 - Assuntos mais Demandados



Fonte: Pesquisa da ouvidora (2017.2)

Este dado demonstra que 84,5% das demandas são respondidas com sucesso. Mas, infelizmente, ainda há 10% que não obtêm respostas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Houve um aumento pequeno n recebimento de demandas pela Ouvidoria/FANESE, e o índice de eficiência também apresentou uma aumento, permanecendo no nível satisfatório, em torno dos 80%, ou seja, as demandas têm recebido respostas com sucesso.

A Ouvidoria vem percebendo um aumento tímido no recebimento de demandas nos últimos dois semestres. A ouvidora acredita que se faz necessário uma maior divulgação das respostas bem sucedidas fornecidas pelos setores através da Ouvidoria.