

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2020 DA

**OUVIDORIA**



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2020**  
**DA OUVIDORIA**

**PERÍODO: Janeiro a Julho/2020**

**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 julho de 2020.

### **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 atuou no atendimento dos usuários via e-mail, ligação telefônica e whatsapp. 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 2020, **202 registros** de demandas coletadas, no período de 01 de janeiro a 30 de julho de 2020.

## 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.

Neste ano atípico, devido a Pandemia, a Ouvidoria ampliou os canais de comunicação com a comunidade interna e externa, disponibilizando número de telefone e whatsapp.

**Quadro 2 – Tipos de Demandas**

|            |      |
|------------|------|
| elogio     | 0    |
| sugestão   | 0    |
| pedido     | 18,8 |
| informação | 61,4 |
| reclamação | 13,4 |
| divulgação | 6,4  |
| Total      | 100  |

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.1)

## 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 3 – Demandas por público**

|                |       |
|----------------|-------|
| aluno          | 50,5  |
| aluno trancado | 4,5   |
| colaborador    | 3,0   |
| externo        | 38,1  |
| egresso        | 4,0   |
| Total          | 100,0 |

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.1)

## 2.3 Assuntos mais Demandados

**Quadro 4 – Reclamações e Informações**

|  |     |
|--|-----|
| Divulgação interna                               | 3,0 |
| Reclamações processos administrativos/acadêmicos | 5,9 |
| Reclamação Financeiro                            | 5,4 |
| Financiamentos                                   | 3,0 |



|   |      |
|---|------|
| Divulgação em geral                             | 3,5  |
| Reclamações sobre os serviços online e Webaulas | 2,0  |
| Informações administrativas                     | 14,9 |
| Informações financeiras                         | 13,4 |
| Envio de currículos                             | 7,4  |
| Informações diversas                            | 29,7 |
| Informações cursos                              | 11,9 |
| Total   | 100  |

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.1)

## 2.4 Status das Demandas

**Quadro 6 – Status das demandas**

|                |       |
|----------------|-------|
| finalizado     | 81,2  |
| sendo avaliado | 2,0   |
| sem resposta   | 16,8  |
| Total          | 100,0 |

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.1)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria percebeu um aumento no recebimento de demandas em comparação ao semestre anterior. E o indicador de eficiência em comparação permaneceu estável apesar de ter sido um período atípico com a Pandemia, e os todos setores estarem em home Office.