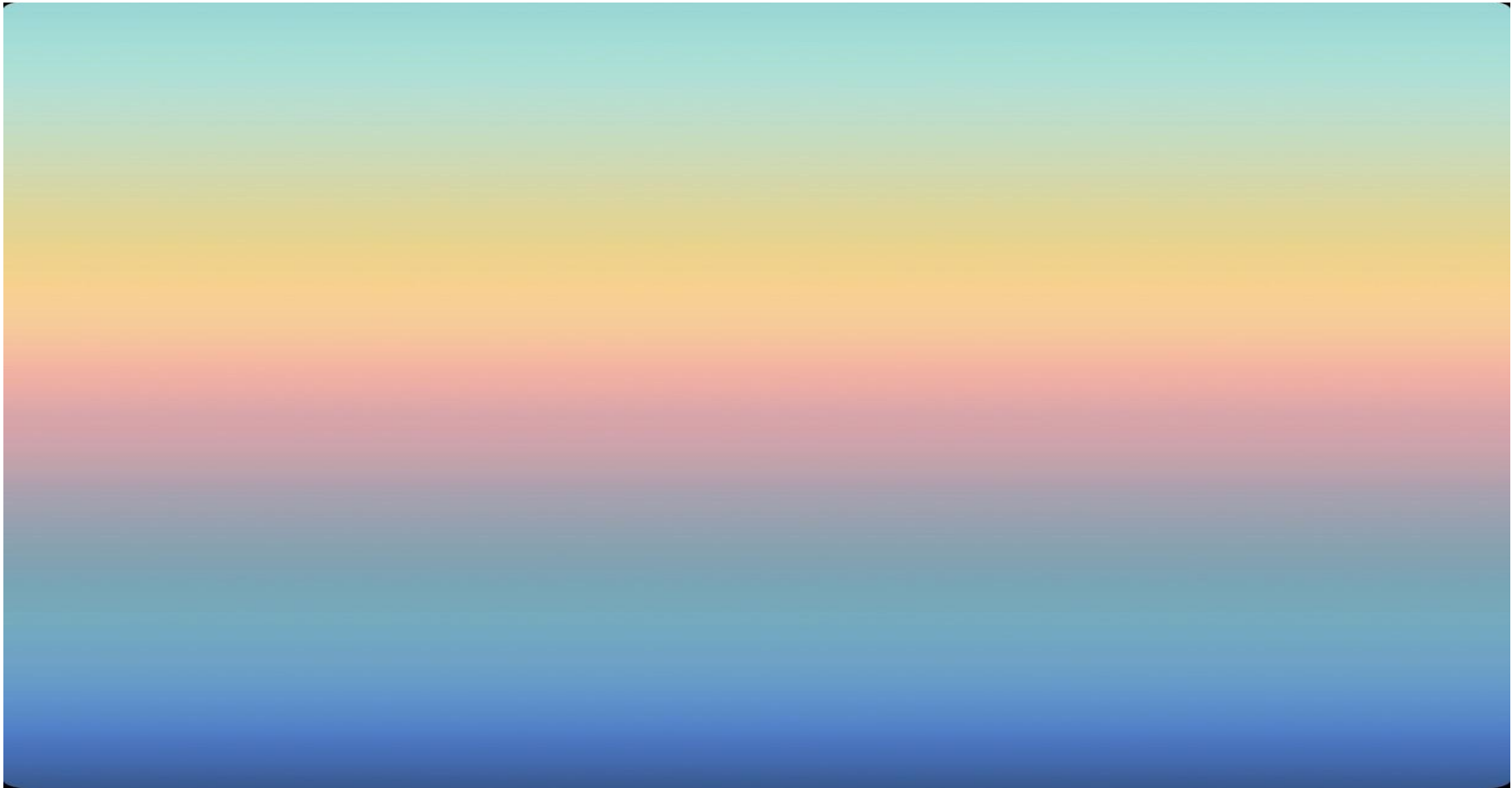


I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2021 DA

**OUVIDORIA**



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**Diretor Geral**

*Jailson Silva*

**Assessora Acadêmica**

*Alessandra Conceição Monteiro Alves*

**Ouvidoria**

*Analice Nóbrega Oliveira Bento*

**Elaboração do Relatório**

*Analice Nóbrega Oliveira Bento*

## SUMÁRIO

### AGRADECIMENTOS

#### 1 APRESENTAÇÃO

##### 1.1 Base Legal

##### 1.2 Equipe Ouvidoria

#### 2 DADOS ESTATÍSTICOS

##### 2.1 Canal de contato

##### 2.2 Tipos de Demandas

##### 2.3 Demandas por Público

##### 2.4 Assuntos mais Demandados

##### 2.5 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 2021.

### **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 Assessoria 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, Central Telefônica, Perseus e whatshapp. 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 2021, **148 registros** de demandas recebidas, no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2021. Houve uma redução aproximada de 38% das demandas recebidas em comparação ao semestre anterior.

## 2.1 Canal de contato

Neste semestre foi implantada a Central Telefônica na FANESE com o objetivo de centralizar os atendimentos telefônicos dos setores da instituição, incluindo a Ouvidoria. Por isso, os atendimentos da Ouvidoria aconteceram pelos seguintes canais: email (portal da Fanese), Central Telefônica, Sistema Perseus e whatsapp. Abaixo apresentamos o percentual das demandas recebidas por cada canal:

**Quadro 1 – Canal de Contato com a Ouvidoria**

Email	52%
Whatshapp	30%
Central Telefônica	11%
Perseus	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da ouvidora (2021.1)

## 2.2 Tipos de Demandas

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

No presente semestre apesar de ter tido um aumento percentual de reclamações, em números absolutos houve redução em comparação ao semestre anterior. A Ouvidoria também observou uma redução nos pedidos de informações. Isto pode significar que houve uma melhora na comunicação entre os solicitantes e os demais setores da nossa instituição, deixando a Ouvidoria como a última instância na resolução de uma determinada demanda, exatamente como deve ser o seu papel.

**Quadro 2 – Tipos de Demandas**

Reclamação	57%
Informação	27%
Pedido	13%
Divulgação	2%
Elogio	1%
Sugestão	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da ouvidora (2021.1)

### 2.3 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 3 – Demandas por público**

Aluno	74%
Egresso	16%
Externo	8%
Aluno trancado	1%
Colaborador	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da ouvidora (2021.1)

## 2.4 Assuntos mais Demandados

As reclamações foram as demandas mais recebidas, e estas provenientes das categorias aluno e egresso. Nos quadros abaixo apresentamos uma classificação das reclamações (quadro 4) e os setores mais acionados para resolução das demandas (quadro 5):

**Quadro 4 – Reclamações recebidas**

Boleto (sem desconto, sem gerar, sem baixa, acordo financeiro, cobrança indevida)	38%
Diversos	14%
Atraso na entrega do diploma/documentos	14%
Dificuldade com matrícula/Perseus	10%
Sem contato telefônico com a instituição	10%
Dificuldade de acesso ao TEAMS/grade errada	10%
Postura de professor	4%
TOTAL	100%

Fonte: Dados da ouvidora (2021.1)

**Quadro 5 – Setores mais acessados**

<b>setores mais acessados</b>	
Financeiro	38%
Secretaria	32%
Suporte e DETEC	12%
Pós-graduação	12%
Coordenações	6%



## 2.5 Status das Demandas

Total	100%
-------	------

O status das demandas significa o indicador de resolução das demandas recebidas pela Ouvidoria. Obtivemos 95% das demandas atendidas e nenhuma sem resposta.

**Quadro 6 – Status das demandas**

Finalizado	95%
Em análise	5%
Sem resposta	0%
Total	100%

Fonte: Dados da ouvidora (2021.1)

## 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Houve uma redução na quantidade de demandas recebidas em comparação ao semestre anterior, apesar da ampliação de canais de acesso ao serviço do setor. No período inicial da implantação da Central Telefônica houve vários problemas técnicos, o que provocou um atraso no início das atividades da Ouvidoria via Central. Outro aspecto relevante neste semestre em relação à Ouvidoria foi que o indicador de resolução das demandas (STATUS) em comparação ao semestre anterior acima dos 90%, e que conseguimos que todas as demandas tenham sido respondidas.

A Ouvidoria agradece a todos os setores que contribuíram para o alcance da resolução das demandas recebidas no semestre de 2021.1