

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2020 DA

**OUVIDORIA**



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2020**  
**DA OUVIDORIA**

**PERÍODO: Julho a Dezembro/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 julho a dezembro 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 segundo semestre de 2020, **237 registros** de demandas coletadas, no período de 01 de julho a 31 de dezembro 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 1 – Demandas recebidas por canal**

<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>Email, ligação telefônica, whatsapp, Perseus</b>
<b>Nº DEMANDAS RECEBIDAS</b>	<b>258</b>
Por email	229
Por ligação telefônica/whatsapp	24
Perseus	05

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.2)

**Quadro 2 – Tipos de Demandas**

<b>DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO</b>		
<b>Reclamação</b>	112	43,4%
<b>Informação</b>	83	32,2%
<b>Pedido</b>	59	22,9%
<b>Divulgação</b>	04	1,6%

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.2)

## 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 3 – Demandas por público**

aluno	161
aluno trancado	5
colaborador	0
externo	50
egresso	21
Total	237

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.2)

## 2.3 Assuntos mais Demandados

**Quadro 4 – Reclamações recebidas**

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES		
Boleto (sem desconto, sem gerar, sem baixa)	28	24,8%
Dificuldade com rematrícula/Perseus	29	24,6%
Nova política de pagamento	25	22,1%
Diversos	16	14,2%
Atraso na entrega do diploma	8	7,1%
Dificuldade de acesso ao TEAMS	6	5,3%
Postura de professor	5	4,4%

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.2)



**Quadro 5 – Informações solicitadas**

<b>PRINCIPAIS INFORMAÇÕES</b>		
Diversos	38	46,9%
Curso de graduação	10	12,3%
Informações sobre Pós-graduação	9	11,1%
Matrícula	6	7,4%
Transferência externa	6	7,4%
Acordo Financeiro	5	6,2%

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.2)

#### **2.4 Status das Demandas**

**Quadro 6 – Status das demandas**

<b>STATUS DAS DEMANDAS</b>		
<b>Finalizado</b>	241	92,6%
<b>Em análise</b>	4	1,6%
<b>Sem resposta</b>	13	5,1%

Fonte: Pesquisa da ouvidora (2020.2)

#### **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria percebeu um aumento no recebimento de demandas nos últimos dois semestres. Além disso, houve uma melhora no indicador de eficiência em comparação ao ano anterior, ou seja, demandas finalizadas passaram de 84% (2019) para 2020. E uma redução nas demandas que ficaram sem resposta, ano de 2019 de 16% para 5,1% em 2020.