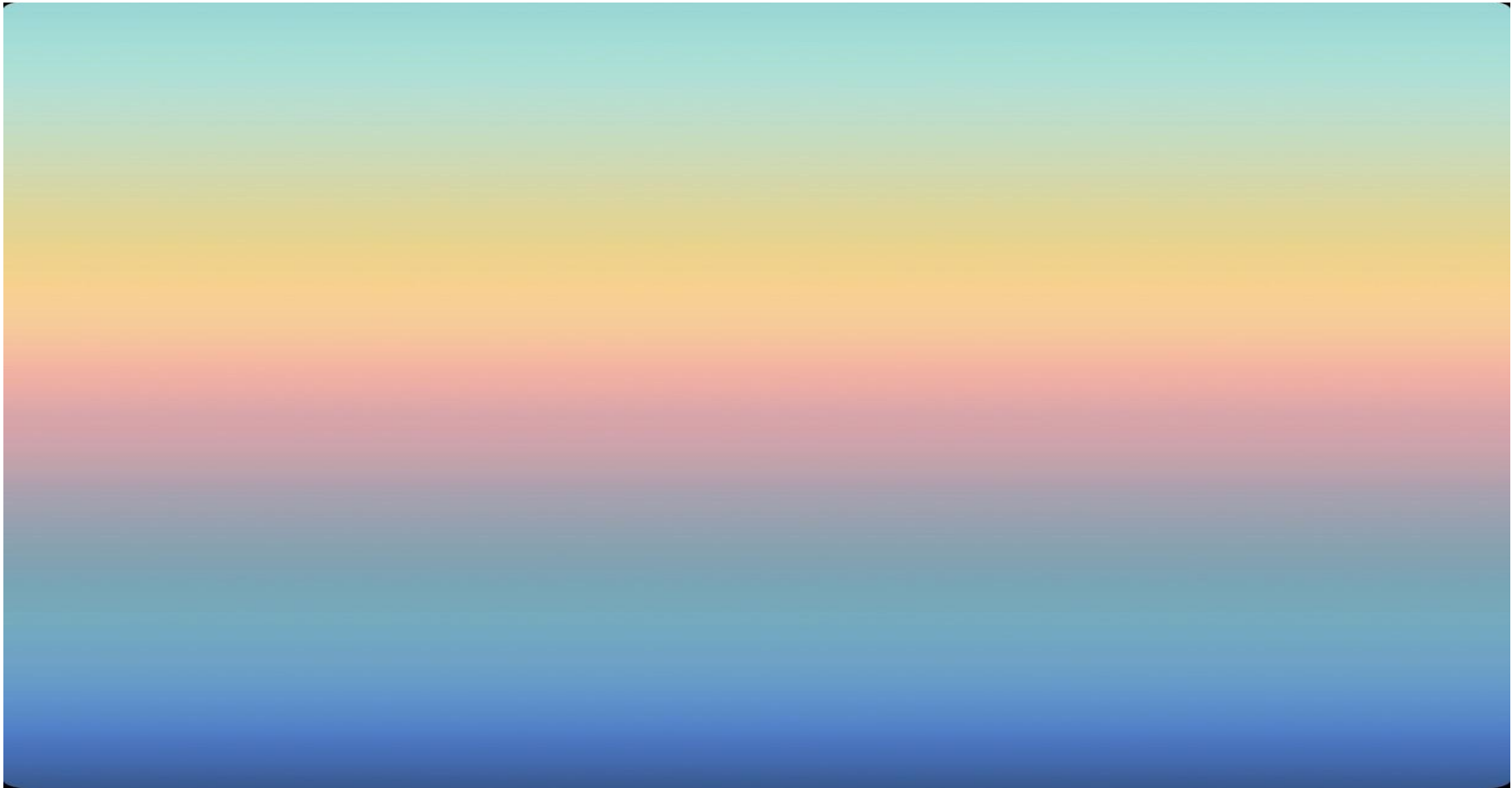


II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2021 DA

**OUIDORIA**



**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 agosto a dezembro 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. 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, **30 registros** de demandas recebidas, no período de 01 de agosto a 30 de dezembro de 2021. Houve uma redução aproximada de 80% das demandas recebidas em comparação ao semestre anterior.

## 2.1 Canal de contato

O semestre 2021 foi o segundo período da utilização da Central Telefônica na FANESE com o objetivo de centralizar os atendimentos telefônicos dos setores da instituição, incluindo a Ouvidoria. Assim, os atendimentos da Ouvidoria aconteceram pelos seguintes canais: email (portal da Fanese), Central Telefônica, Sistema Perseus e diferentemente do semestre anterior já não tivemos atendimentos pelo whatsapp. Abaixo apresentamos o percentual das demandas recebidas por cada canal:

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

<b>forma de contato</b>	
email	80%
Central Telefônica	13%
whatsapp	0%
Perseus	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da ouvidora (2021.2)

## 2.2 Tipos de Demandas

A Ouvidoria da FANESE é a responsável por receber 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 houve uma redução significativa no percentual de demandas recebidas. A Ouvidoria também observou uma redução nos pedidos de informações. Este movimento ocorrido com as demandas da Ouvidoria 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

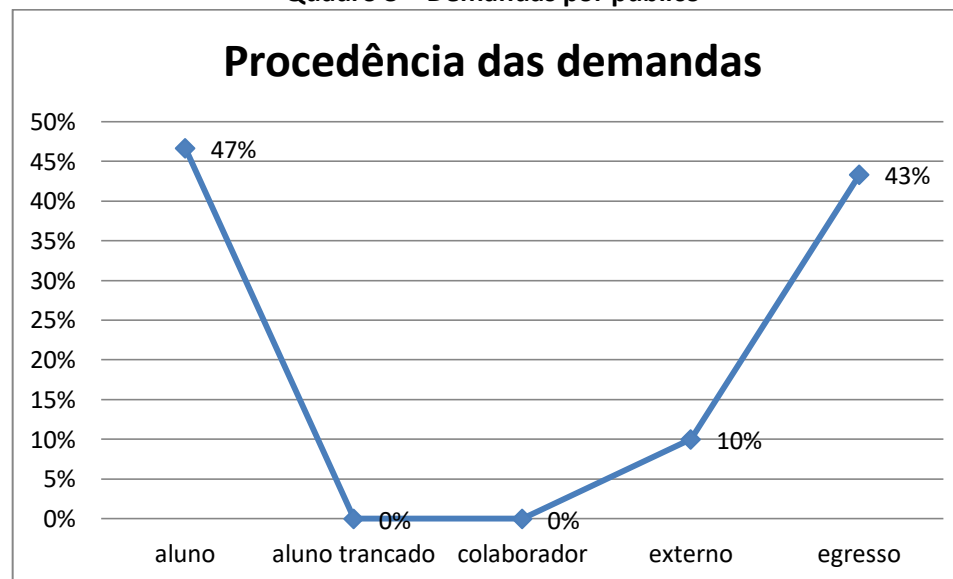


Fonte: Dados da ouvidora (2021.2)

### 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



Fonte: Dados da ouvidora (2021.2)

#### 2.4 Assuntos mais Demandados

As reclamações foram as demandas mais recebidas, e estas provenientes das categorias aluno e egresso. Das reclamações as mais frequentes foram: o atraso na entrega dos certificados de conclusão de curso da Pós-graduação, atraso na entrega do diploma de graduação e erro no histórico do curso de Arquitetura e Urbanismo.

Quadro 5 – Setores mais acessados

setores	
secretaria	30
pós-graduação	23,3

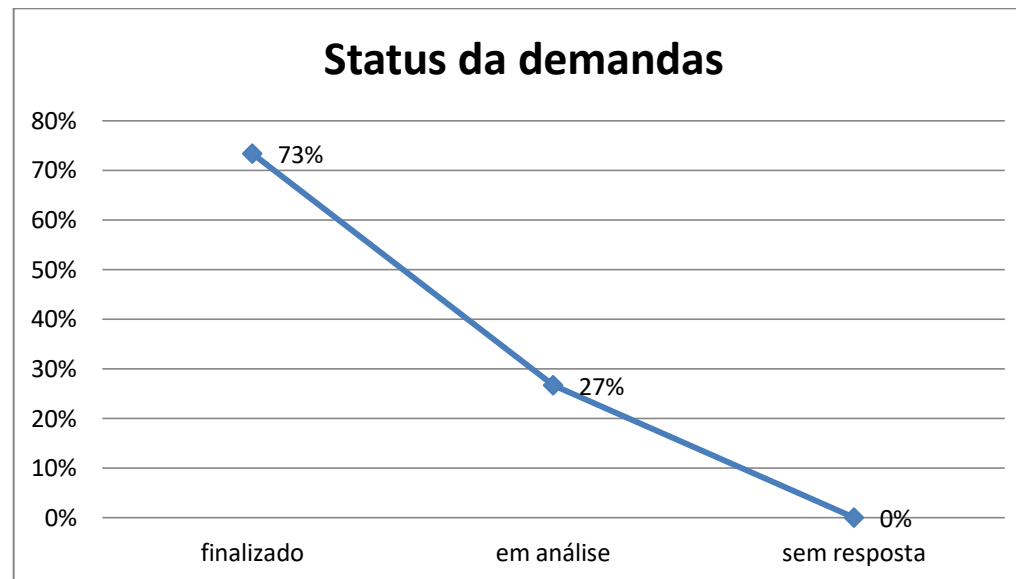


financeiro	6,7
coordenações	26,7
demais setores	13,3
Total	100

## 2.5 Status das Demandas

O status das demandas significa o indicador de resolução das demandas recebidas pela Ouvidoria. Obtivemos 73% das demandas atendidas e nenhuma sem resposta, porém esse dado significa uma redução na finalização das nossas demandas. As demandas que mais impactaram deste resultado foram o atraso na entrega dos certificados de conclusão dos cursos da Pós-graduação.

Quadro 6 – Status das demandas



Fonte: Dados da ouvidora (2021.2)

### **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. A Central Telefônica funcionou de maneira satisfatória, tendo apenas dois momentos de indisponibilidade por problemas técnicos. Outro aspecto relevante neste semestre em relação à Ouvidoria foi que o indicador de resolução das demandas (STATUS) em comparação ao semestre anterior teve uma redução na resolução rápida das demandas.

A Ouvidoria agradece a todos os setores que contribuíram para o alcance da resolução das demandas recebidas no semestre de 2021.2.