

Relatório Semestral da Ouvidoria de janeiro a junho de 2025

1 INTRODUÇÃO

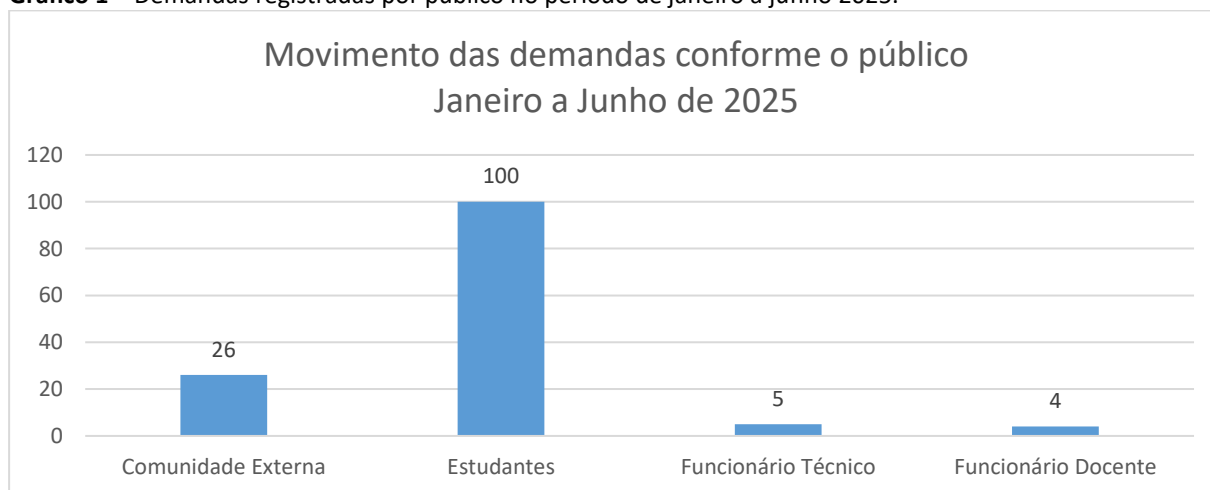
A Ouvidoria do Centro Universitário Adventista de Ensino do Nordeste (UNIAENE) apresenta o relatório semestral correspondente ao período de janeiro a junho de 2025, conforme previsto no Regimento Geral da instituição.

Este documento tem como objetivo divulgar as manifestações recebidas, oferecendo uma visão abrangente das interações com a comunidade interna e externa. Agradecemos a confiança depositada neste canal de comunicação, reafirmando nosso compromisso com a transparência, a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços prestados.

2 DEMANDAS DO PERÍODO

Durante o primeiro semestre de 2025, foram registradas **135 manifestações**. Destas 74% foram encaminhadas por estudantes, 19% pela comunidade externa, 4% por funcionários docentes e 3% por funcionários técnico-administrativos, conforme evidenciado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Demandas registradas por público no período de janeiro a junho 2025.

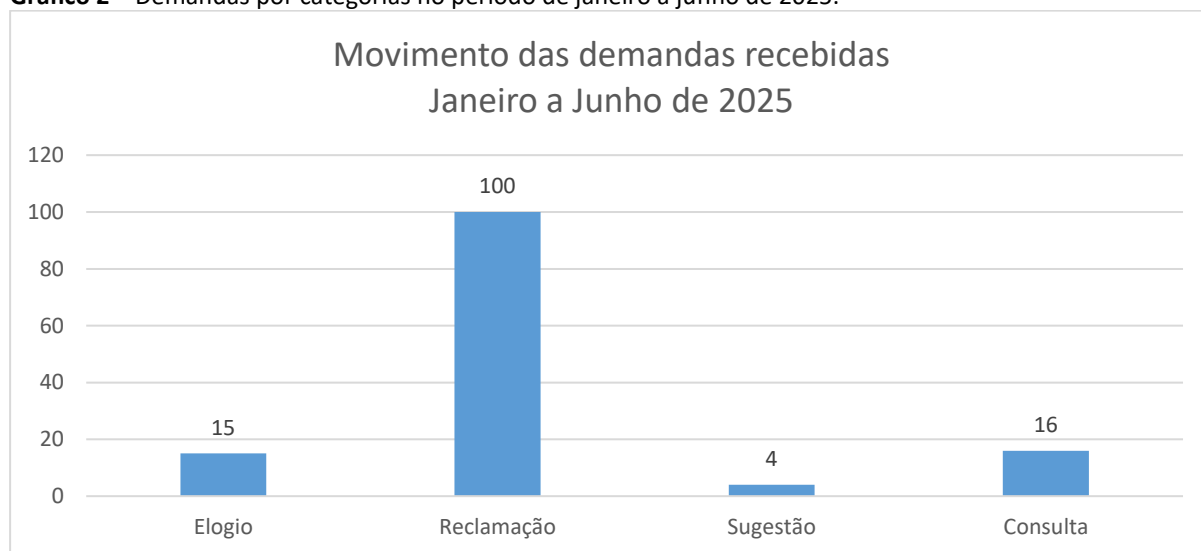


Fonte: Elaboração própria, 2025.

3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de janeiro a junho de 2025 consistiu em reclamações, representando 74% do total. As demais demandas foram classificadas como consultas (12%), elogio (11%) e sugestões (3%), conforme indicado no gráfico 2.

Gráfico 2 – Demandas por categorias no período de janeiro a junho de 2025.

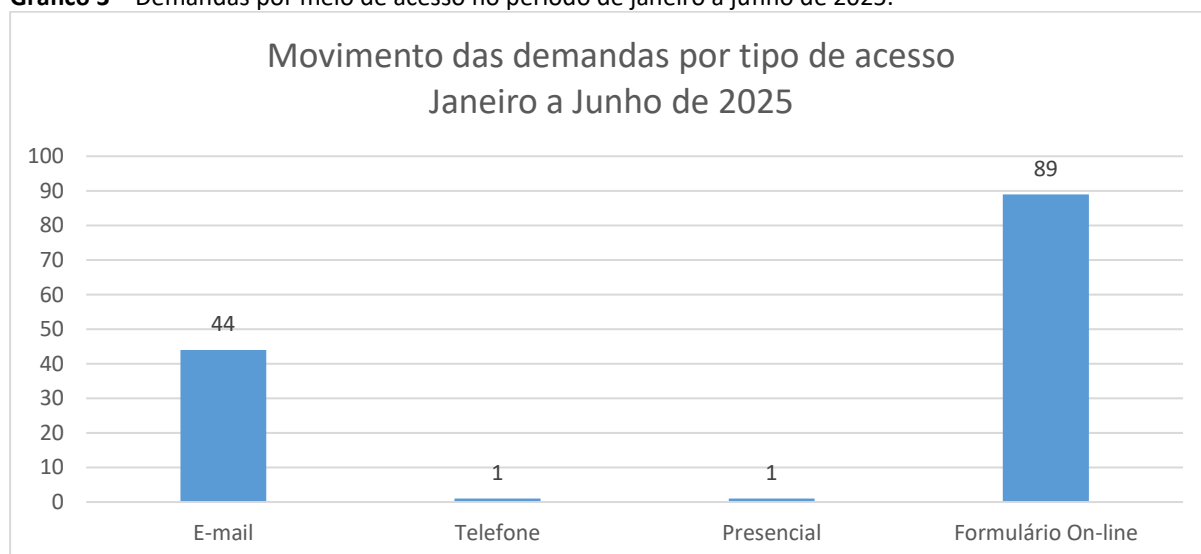


Fonte: Elaboração própria, 2025.

4 DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte forma: 66% foram encaminhadas à Ouvidoria por meio do formulário eletrônico, 33% por e-mail, 1% por telefone e 1% presencialmente. As quantidades podem ser verificadas no gráfico 3.

Gráfico 3 – Demandas por meio de acesso no período de janeiro a junho de 2025.

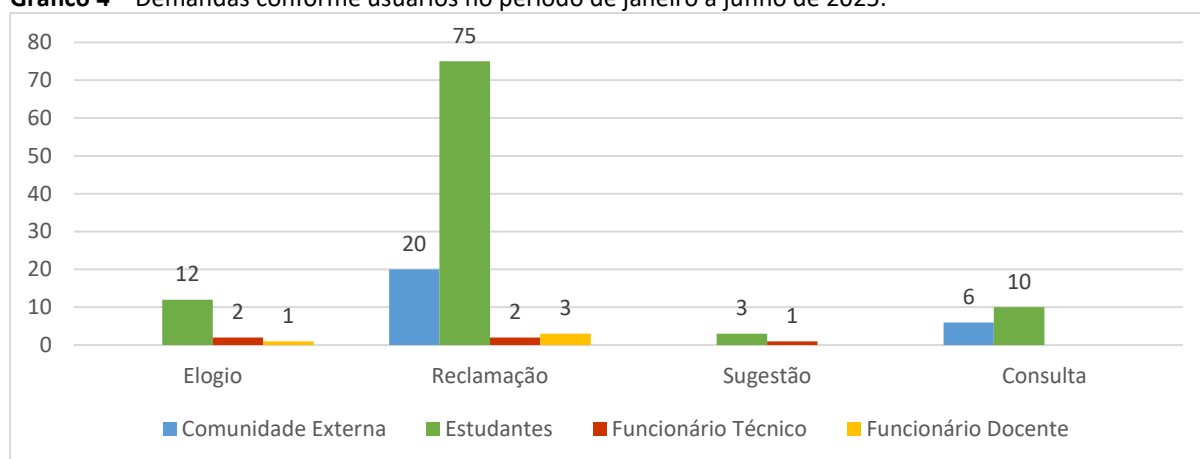


Fonte: Elaboração própria, 2025.

5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No primeiro semestre de 2025, a comunidade externa encaminhou 38% das consultas e 20% das reclamações. Os estudantes, por sua vez, registraram 75% das sugestões, 75% das reclamações, 63% das consultas e 80% dos elogios. Os funcionários docentes registraram 7% dos elogios e 3% das reclamações. Já os funcionários da área técnica registraram 13% dos elogios e 2% das reclamações, conforme explicitado no gráfico 4.

Gráfico 4 – Demandas conforme usuários no período de janeiro a junho de 2025.



Fonte: Elaboração própria, 2025.

6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na tabela 1 pode-se observar que as unidades procuradas foram: Assistente Financeiro, Biblioteca, Central de Atendimento, CEP, Clínica-Escola, Correios, Finanças Estudantis, Curso de Enfermagem, Curso de Fisioterapia, Curso de Gestão da TI, Curso de Psicologia, Curso de Odontologia, Departamento Pessoal, Portaria, Gerência de Serviços, Marketing, Núcleo de Pós-Graduação, Núcleo de Extensão, Nutec, Ouvidoria, Reitoria, Restaurante Universitário, Tecnologia da Informação e Unidade fora das competências do Uniaene.

Abaixo estão listados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade, no período de janeiro a junho de 2025.

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Assistente Financeiro	--	--	1	--	1	0,7%
Biblioteca	--	--	2	1	3	2,2%
Central de Atendimento	5	11	7	--	23	17,0%
CEP	--	--	4	--	4	3,0%

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Clínica-Escola	--	--	1	--	1	0,7%
Correios	--	--	1	--	1	0,7%
Finanças Estudantis	--	--	1	--	1	0,7%
Curso de Enfermagem	--	--	1	--	1	0,7%
Curso de Fisioterapia	--	--	2	--	2	1,5%
Curso de GTI	--	--	1	--	1	0,7%
Curso de Odontologia	3	--	4	--	7	5,2%
Curso de Psicologia	4	2	52	2	60	44,4%
Departamento Pessoal	--	--	2	1	3	2,2%
Portaria	--	--	1	--	1	0,7%
Fora da Jurisdição do Uniaene	1	--	9	--	10	7,4%
Gerência de Serviços	--	1	2	--	3	2,2%
Marketing	--	--	1	--	1	0,7%
Núcleo de Extensão	--	--	1	--	1	0,7%
Núcleo de Pós-Graduação	--	--	1	--	1	0,7%
Nutec	2	--	--	--	2	1,5%
Ouvidoria	--	1	--	--	1	0,7%
Reitoria	1	--	--	--	1	0,7%
Restaurante Universitário	--	--	1	--	1	0,7%
TI	--	--	5	--	5	3,7%
TOTAIS	16	15	100	4	135	100,0%

Fonte: Elaboração própria, 2024.

7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo:

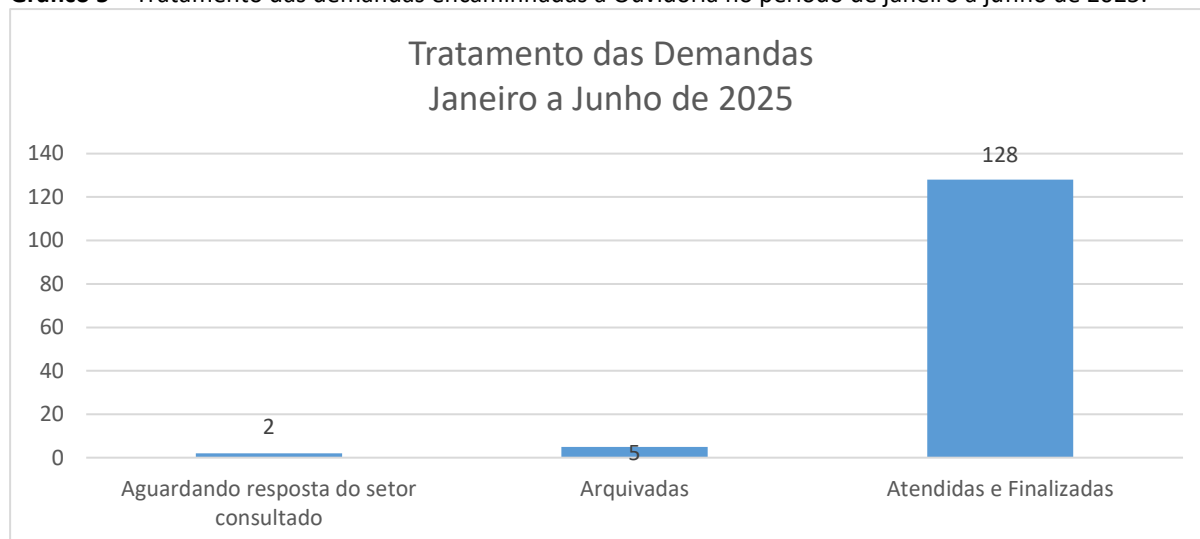
- (1) registro de reclamação, sugestão, consulta e elogio;
- (2) encaminhamento das mesmas aos setores responsáveis;
- (3) retorno do setor à Ouvidoria;
- (4) Encaminhamento da resposta do setor ao demandante.

As demandas foram respondidas imediatamente, quando foi possível receber retorno imediato dos setores.

A partir da análise geral das demandas recebidas e em observância às atribuições conferidas à Ouvidoria pelo inciso VI, art. 79 do Regimento Geral, a Ouvidora tem enviado aos setores competentes as demandas recebidas para adoção de medidas administrativas e

desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à comunidade. O gráfico 5 registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria.

Gráfico 5 – Tratamento das demandas encaminhadas à Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2025.

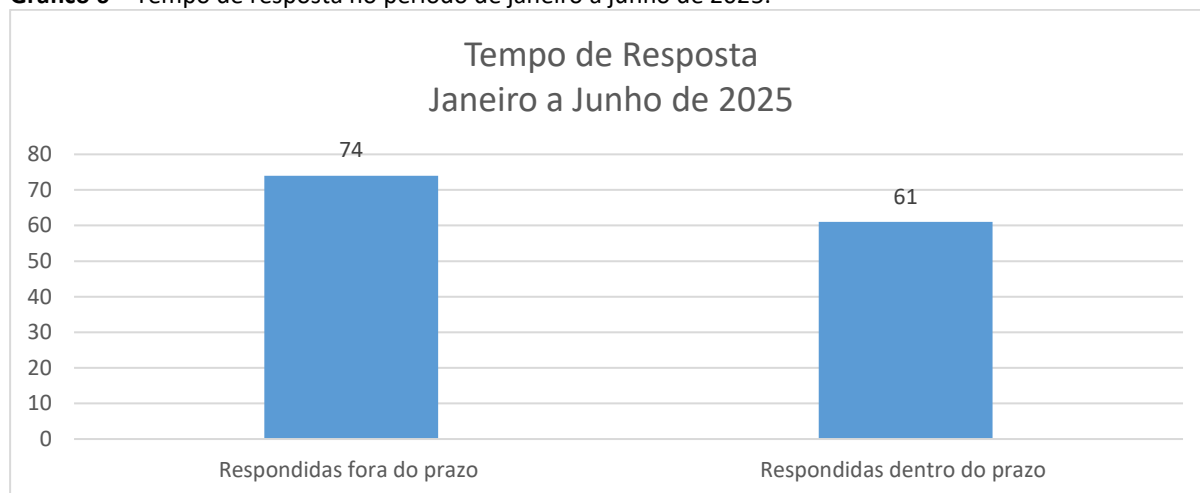


Fonte: Elaboração própria, 2025.

8 TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral do UNIAENE. O descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, pode provocar atrasos na resposta ao usuário. Do total de demandas atendidas e finalizadas, 45% foram respondidas dentro do prazo, 55% foram respondidas fora deste. No gráfico 6 fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.

Gráfico 6 – Tempo de resposta no período de janeiro a junho de 2025.



Fonte: Elaboração própria, 2025.

9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

O relatório evidencia o papel essencial da Ouvidoria como elo entre a comunidade e a gestão institucional. A análise das manifestações reforça a importância de:

- Ampliar a divulgação da Ouvidoria como canal de escuta e mediação;
- Estimular o compromisso dos setores com os prazos de resposta;
- Promover ações corretivas e preventivas com base nas demandas recebidas.

A Ouvidoria continuará atuando de forma proativa, contribuindo para o aprimoramento dos serviços e o fortalecimento da confiança institucional.

O próximo relatório de atividades da Ouvidoria conterà os dados dos meses de julho a dezembro de 2025.

Ouvidora: Carolina Lima Santana
Localização: Prédio Administrativo, Térreo
Telefone: (75) 3425-8153
E-mail: ouvidoria@adventista.edu.br