

Relatório Semestral da Ouvidoria de julho a dezembro de 2025

1 INTRODUÇÃO

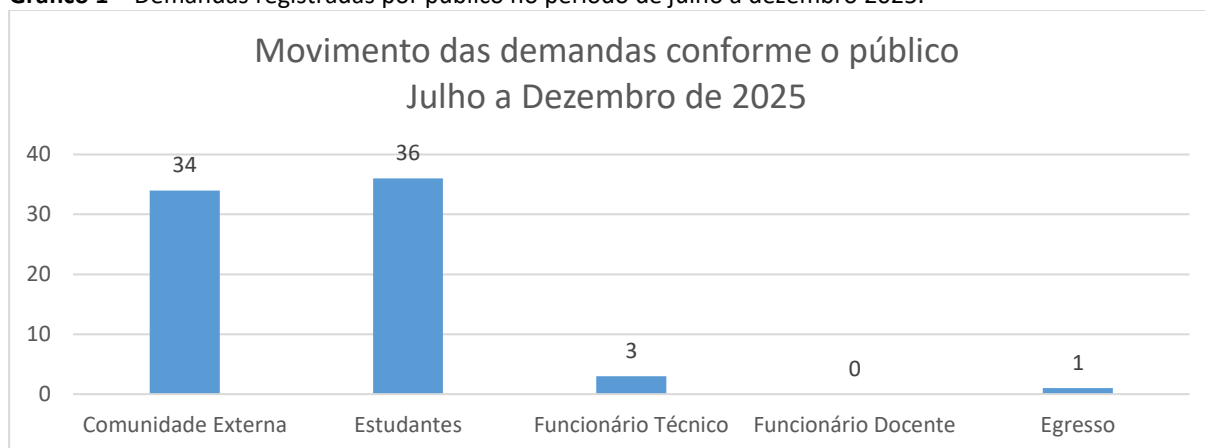
O presente relatório abrange o período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025, correspondente a 6 meses de trabalho da Ouvidoria do Centro Universitário de Ensino do Nordeste (Uniaene). Nesse intervalo, foram registradas 74 manifestações oriundas das comunidades: interna (estudante, funcionário docente e técnico-administrativo) e externa (egressos e outros), classificadas em consultas reclamações, sugestões e elogios.

Vale registrar que até o final de 2024, haviam sido registradas um total de 3.683 manifestações. No ano de 2025, foram registradas 209 manifestações (135 no primeiro semestre e 74 do segundo semestre), elevando o total acumulado até 31 de dezembro de 2025 para 3.892 manifestações.

2 DEMANDAS DO PERÍODO

A Ouvidoria registrou, no segundo semestre de 2025, 74 (setenta e quatro) manifestações. Destas, 47% foram encaminhadas pela comunidade externa e 53% pela comunidade interna, a saber: 49% por estudantes, 4% por funcionários técnico-administrativos e 1% por egressos. Nesse semestre não tivemos registro demandas pelos funcionários docentes, conforme evidenciado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Demandas registradas por público no período de julho a dezembro 2025.

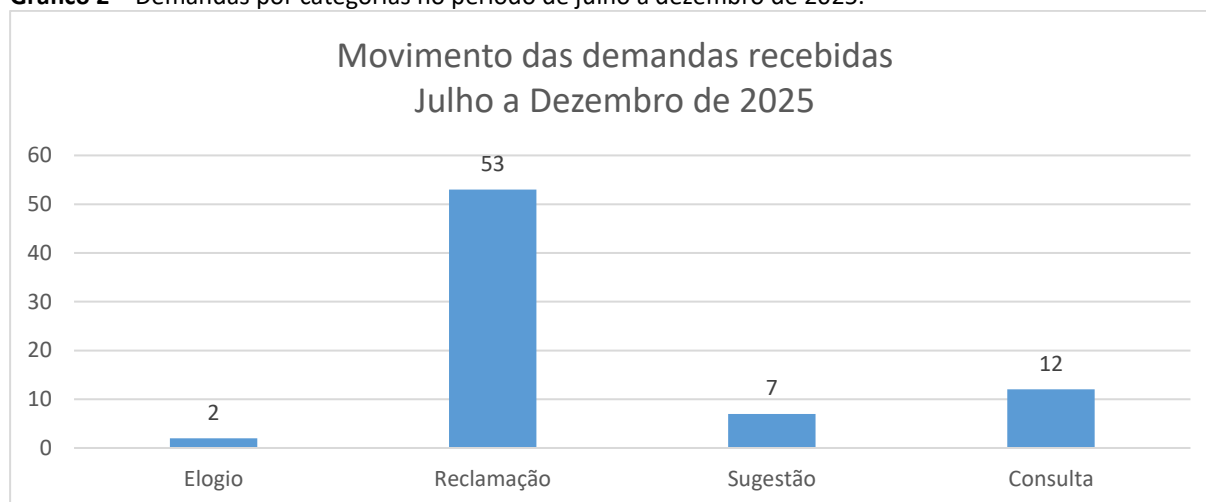


Fonte: Elaboração própria, 2025.

3 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A maior parte dos registros de julho a dezembro de 2025 consistiu em reclamações, totalizando 72%. As demais demandas foram categorizadas como consulta (16%), sugestões (9%) e elogios (3%), conforme mostrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Demandas por categorias no período de julho a dezembro de 2025.

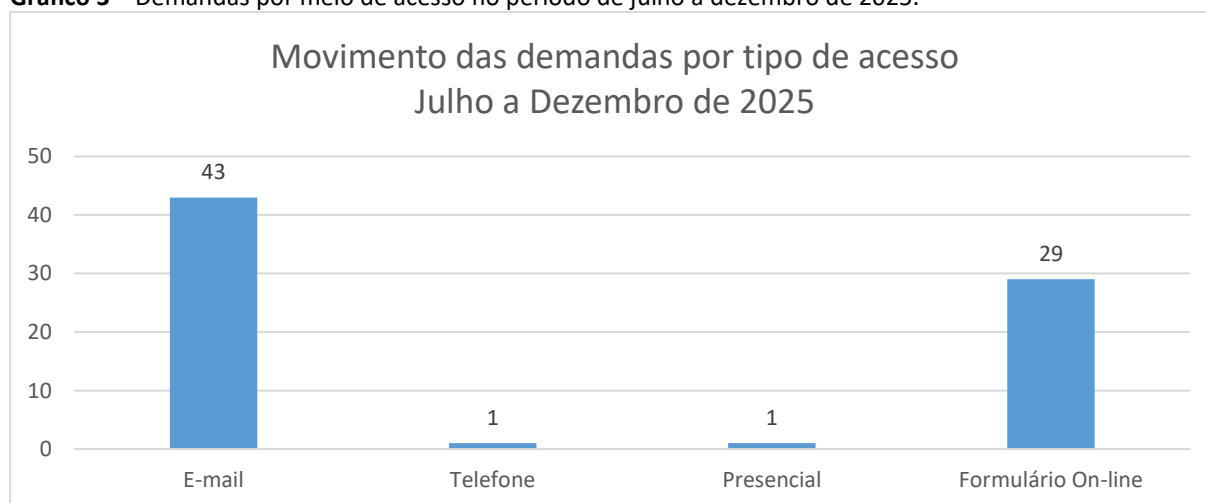


Fonte: Elaboração própria, 2025.

4 DEMANDAS REGISTRADAS NO SEMESTRE, CONFORME FORMA DE ACESSO

As demandas do período foram registradas da seguinte maneira: 1% presencialmente, 1% por telefone, 29% por meio do formulário eletrônico e 58% por e-mail. As quantidades podem ser verificadas no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Demandas por meio de acesso no período de julho a dezembro de 2025.

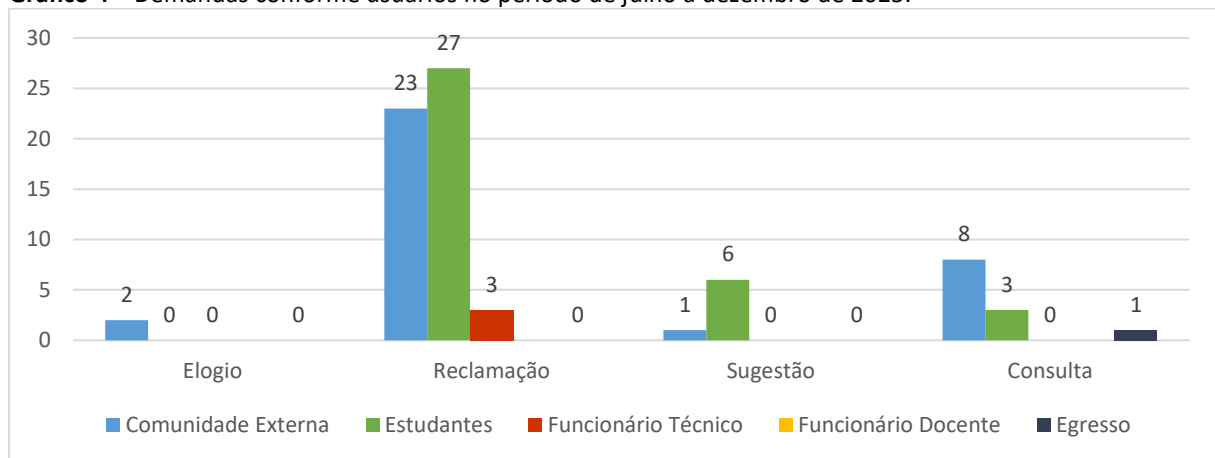


Fonte: Elaboração própria, 2025.

5 DEMANDAS CONFORME SEGMENTO DE USUÁRIOS

No segundo semestre de 2025, os estudantes foram responsáveis por 86% das sugestões, 51% das reclamações e 25% das consultas registradas. Já os funcionários técnico-administrativos registraram 6% das reclamações. A comunidade externa, por sua vez, registrou 100% dos elogios, 67% das consultas, 43% das reclamações e 14% das sugestões, conforme ilustrado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Demandas conforme usuários no período de julho a dezembro de 2025.



Fonte: Elaboração própria, 2025.

6 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADES

Na Tabela 1, é possível observar as unidades (setores e serviços do Uniaene) que foram procuradas, incluindo o CAB, Central de Atendimento, Curso de Enfermagem, Escola de Música, Gerência de Serviços, Núcleo de Pós-Graduação e Departamento de TI. A seguir, estão enumerados os tipos de demandas direcionadas a cada unidade.

Tabela 1 – Categoria das demandas recebidas por unidade, no período de julho a dezembro de 2024.

Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
CAB	1	--	--	--	1	2,9%
Central de Atendimento	10	--	5	--	15	42,9%
Curso de Enfermagem	--	--	2	--	2	5,7%
Escola de Música	1	--	--	--	1	2,9%
Gerência de Serviços	--	--	2	--	2	5,7%
Núcleo de Pós-Graduação	--	--	--	1	1	2,9%

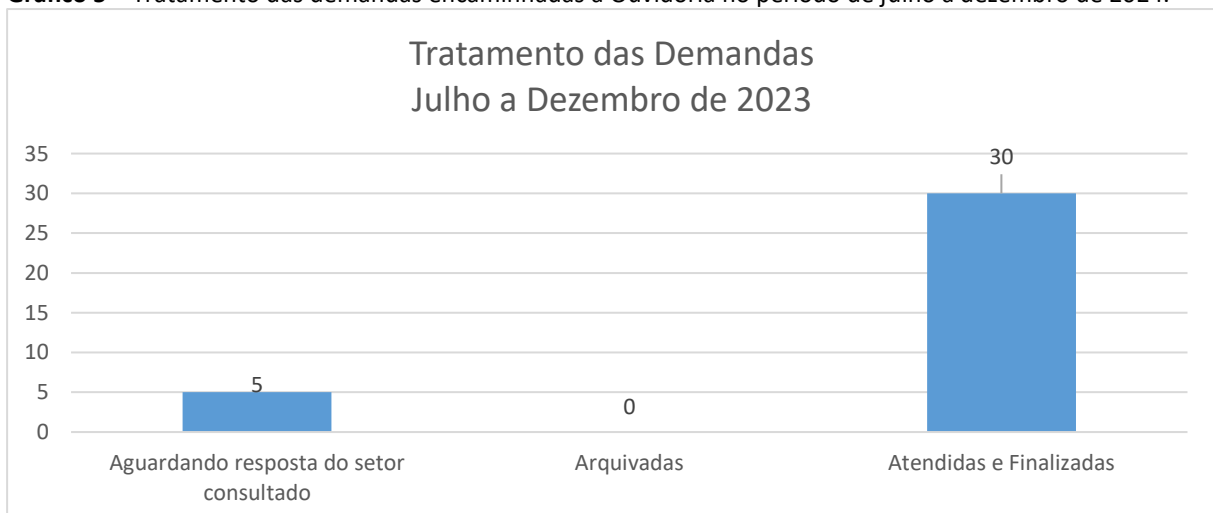
Unidade	Consulta	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total	%
Pós-Graduação do Salt	4	--	1	--	5	14,3%
TI	1	--	1	6	8	22,9%
TOTAL	17	0	11	7	35	100%

Fonte: Elaboração própria, 2024.

7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o seguinte fluxo: 1) registro de reclamações, sugestões, consultas e elogios; 2) encaminhamento das mesmas aos responsáveis; 3) retorno do setor à ouvidoria; 4) elaboração da resposta considerando o feedback do setor responsável; 5) encaminhamento da resposta ao demandante. As demandas foram respondidas imediatamente quando houve retorno imediato dos setores. Aquelas relacionadas a assuntos ou setores fora da competência do Uniaene foram arquivadas. A partir da análise geral das demandas recebidas e em observância às atribuições conferidas pelo Regimento Geral do Uniaene, a Ouvidoria tem encaminhado aos setores competentes tais demandas 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 julho a dezembro de 2024.



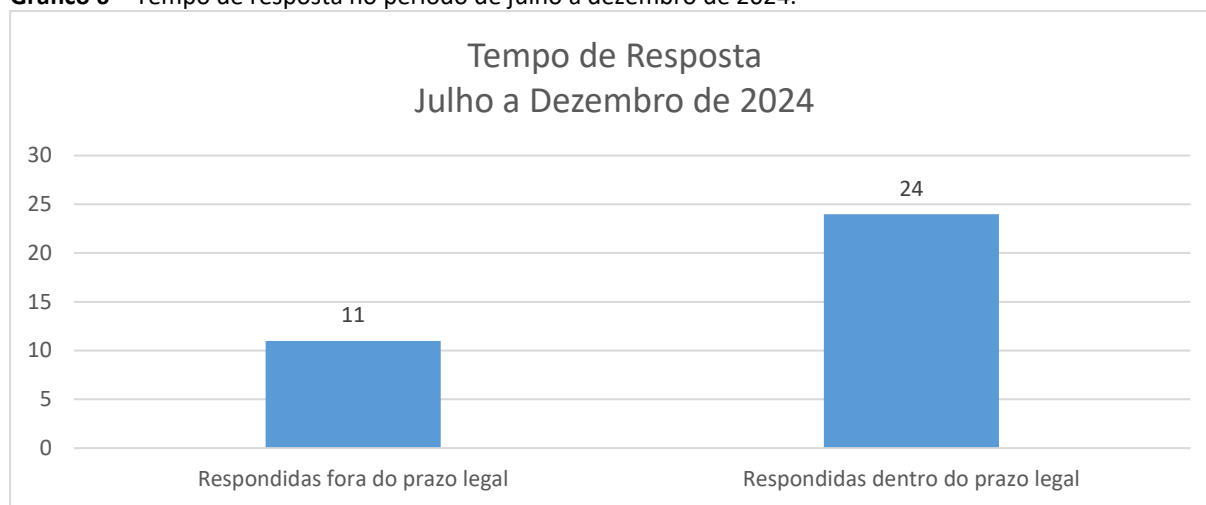
Fonte: Elaboração própria, 2024.

8 TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de até 48 horas, conforme Regimento Geral, aprovado pelo Conselho Superior do Uniaene. O descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, pode provocar atrasos na resposta ao usuário.

Do total de demandas recebidas no período em questão, 69% foram respondidas dentro do prazo, e 31% não obtiveram resposta do setor demandado. No gráfico 6 fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.

Gráfico 6 – Tempo de resposta no período de julho a dezembro de 2024.



Fonte: Elaboração própria, 2024.

9 A TÍTULO DE CONCLUSÃO

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterá os dados dos meses de janeiro a junho de 2025.

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