

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA JAN - JUN 2026

1 POR DENTRO DESTE RELATÓRIO

O presente relatório abrange o período de 01 de janeiro a 30 de dezembro de 2026, correspondente a 6 meses da atuação da Ouvidoria do Centro Universitário de Ensino do Nordeste (Uniaene). Nesse período, foram registradas 49 manifestações oriundas das comunidades: interna (estudante e funcionário técnico-administrativo) e externa (pais de estudantes e membros da comunidade), classificadas em elogios, consultas, sugestões e reclamações.

Ressalta-se que, no mesmo período de 2025, houve um total de 135. A diferença pode ser explicada porque, a partir deste relatório não contabilizaremos as manifestações relacionadas a outras unidades de ensino que não seja o Uniaene e o Colégio Uniaene.

Uma segunda novidade deste relatório é que, com a implementação do sistema CRM a partir do mês de abril de 2026, traremos também os dados do sistema em seção separada.

2 MANIFESTAÇÕES

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria recebeu 49 (quarenta e nove) manifestações. Destas, 8% foram encaminhadas pela comunidade externa e 92% pela comunidade interna, a saber: 86% por estudantes e 6% por funcionários técnico-administrativos. Nesse semestre não tivemos registro demandas pelos funcionários docentes, conforme evidenciado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Manifestações por público – janeiro a junho de 2026



Fonte: Elaboração própria, 2026.

A maior parte dos registros do período relatado consistiu em reclamações, totalizando 92%. As demais demandas foram categorizadas como, sugestões (6%) e elogios (2%), conforme mostrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Manifestações por categorias – janeiro a junho de 2026



Fonte: Elaboração própria, 2026.

As demandas do período foram registradas por meio dos seguintes canais: 4% por telefone, 76% por meio do formulário eletrônico e 20% por e-mail. As quantidades podem ser verificadas no Gráfico 3.

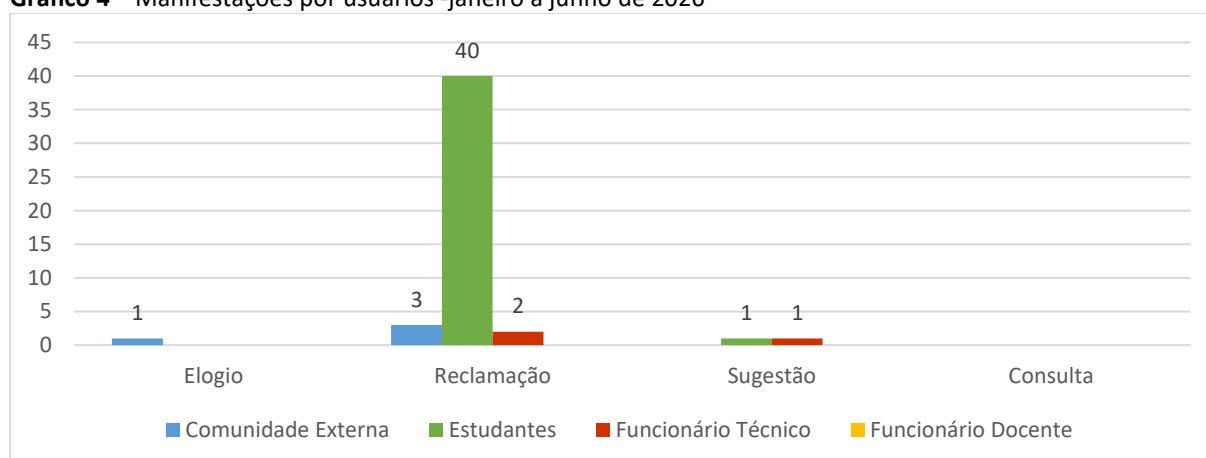
Gráfico 3 – Canais usados para manifestações – janeiro a junho de 2026



Fonte: Elaboração própria, 2026.

No período relatado, os estudantes foram responsáveis por 40 das 49 reclamações, e por uma das duas sugestões registradas. Já os funcionários técnico-administrativos registraram duas das reclamações e a outra sugestão recebida. A comunidade externa, por sua vez, registrou o único elogio recebido no período, três das reclamações, conforme ilustrado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Manifestações por usuários -janeiro a junho de 2026



Fonte: Elaboração própria, 2026.

Na Tabela 1, observa-se as unidades (setores e serviços do Uniaene) que foram procuradas.

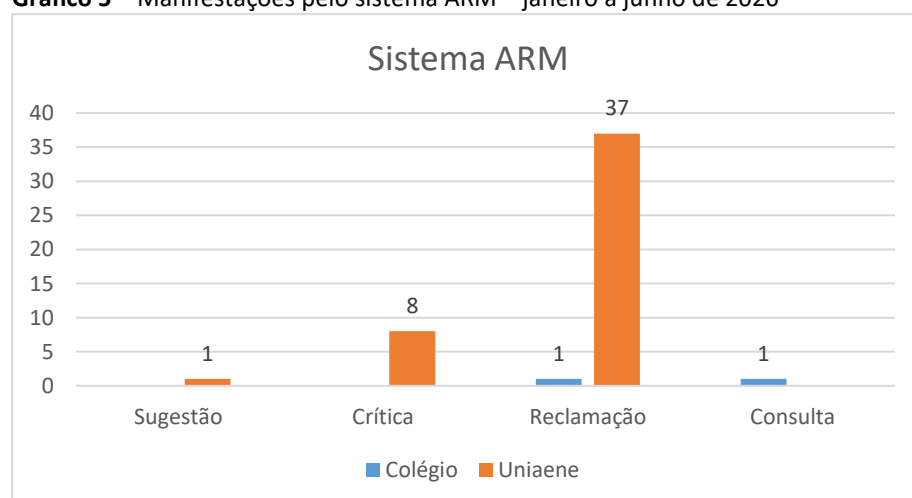
Tabela 1 – Categoria das manifestações recebidas por unidade - janeiro a junho de 2026

UNIADADE	ELOGIO	CONSULTA	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	TOTAL
Finanças Estudantis				02	02
Central de Atendimento				03	03
Colégio Uniaene	01		01		02
Comissão Institucional de Formatura			01	01	02
Correios				06	06
Coordenação de Fisioterapia				01	01
Igreja				01	01
Internato				04	04
Marketing				01	01
Núcleo de Extensão				03	03
Coordenação de Odontologia				01	01
Segurança				01	01
Academia				01	01
Pós-Graduação				01	01
Prédio Universitário				02	02
Pró-reitoria de Graduação				01	01
Recursos Humanos			01		01
Restaurante				06	06
Tesouraria				01	01
Tecnologia da Informação				09	09
TOTAL	01		03	45	49

Fonte: Elaboração própria, 2026.

Em abril, trocamos o formulário on-line interno pelo sistema ARM, desenvolvido pela Divisão Sul-Americana, e o gráfico 5 mostra as manifestações vindas por este canal.

Gráfico 5 – Manifestações pelo sistema ARM – janeiro a junho de 2026



Fonte: Elaboração própria, 2026.

3 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

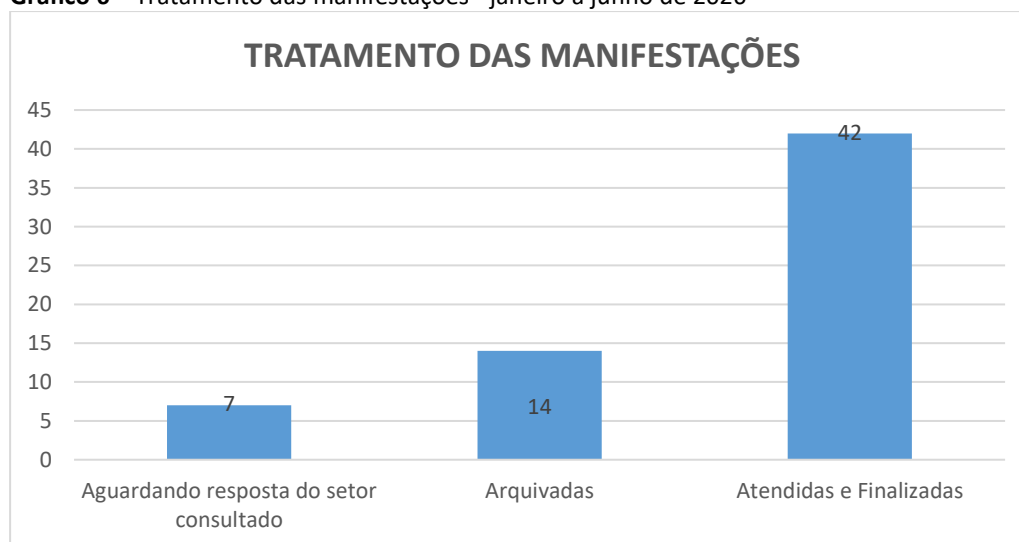
As manifestações recebidas foram tratadas pela Ouvidoria seguindo o fluxo: 1) registro; 2) encaminhamento ao setor responsável; 3) retorno do setor à ouvidoria; 4) elaboração da resposta considerando o feedback do setor responsável; 5) encaminhamento da resposta ao demandante.

As demandas foram respondidas no tempo correspondente à resposta do setor responsável. Aquelas relacionadas a assuntos ou setores de outras unidades do Brasil, foram respondidas imediatamente com orientações de como acessar o sistema ARM e, em seguida, arquivadas. O gráfico 6 mostra que recebemos 14 manifestações referentes a outras unidades, isso se dá pelo endereço de e-mail genérico usado por nossa Ouvidoria até o momento.

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 6 registra os tipos de soluções adotadas pela Ouvidoria.

Gráfico 6 – Tratamento das manifestações - janeiro a junho de 2026



Fonte: Elaboração própria, 2026.

4 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, portanto, ao receber a manifestação, o prazo interno para resposta à Ouvidoria é de 24 horas.

Do total de demandas recebidas no período relatado, 53% foram respondidas dentro do prazo, e 47% não obtiveram resposta do setor demandado no período previsto. No gráfico 7 fica evidenciado o tempo de resposta ao usuário do serviço.

Gráfico 7 – Tempo de resposta – janeiro a junho de 2026



Fonte: Elaboração própria, 2026.

5 O QUE NOS ESPERA

Pretende-se trocar o endereço de e-mail da Ouvidoria para ouvidoria.uniaene, para reduzir o recebimento de demandas fora da nossa jurisdição, auxiliando a comunidade externa para que encaminhe as manifestações à unidade desejada.

O próximo Relatório de Atividades da Ouvidoria conterá os dados dos meses de julho a dezembro de 2026 e espera-se que seja apresentado com os dados do sistema ARM agrupados aos demais canais.

Ouvidora: Me. Kézia F. Campos
Localização: Prédio Administrativo, térreo
Telefone: (75) 9 9285 1072
E-mail: ouvidoria@adventista.edu.br