



FACULDADES ADVENTISTAS DA BAHIA - FADBA

Faculdade Adventista de Administração do Nordeste – FAAD

Faculdade Adventista de Educação do Nordeste – FAENE

Faculdade Adventista de Fisioterapia – FAFIS

Faculdade Adventista da Bahia – FADBA

Ouvidoria

Relatório de Atividades

Ano 2008



APRESENTAÇÃO

Através deste Relatório, vimos demonstrar as manifestações dos cidadãos usuários dos serviços das Faculdades Adventistas da Bahia – FADBA tendo sempre como princípio que, quando se trata de Ouvidoria, nenhuma pergunta pode ficar sem resposta e que toda e qualquer manifestação do cidadão deve ser considerada de extrema relevância.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta dos membros da comunidade acadêmica e externa com a FADBA e sua atuação não se resume ao recebimento de manifestações. É também o setor responsável pela confiabilidade dos registros, encaminhamento para análise e qualidade das respostas a todas as reclamações, pedidos de informação, sugestões e elogios. Além disso, as informações obtidas a partir das interações com a sociedade são registradas na base de dados desta Ouvidoria e representam importantes subsídios para a avaliação da Instituição. Esses registros são, também, uma importante ferramenta utilizada na elaboração dos Relatórios desta Ouvidoria, como poderá ser observado nos demonstrativos que se seguem.

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria das Faculdades Adventistas da Bahia recebe contato de alunos, funcionários e comunidade externa, dentro dos seguintes motivos:

- (a) Reclamação:** Manifestação que expressa insatisfação individual ou coletiva quanto a algum procedimento adotado pelas FADBA;
- (b) Dúvida:** Compreende os contatos que solicitam dados, informações, e esclarecimentos relativos a algum serviço da Instituição;
- (c) Sugestão:** Propostas apresentadas pelos usuários para aperfeiçoamento de políticas e de normas ou com o intuito de melhorar ou alterar procedimentos das Faculdades Adventistas da Bahia;
- (d) Elogio:** Todos os contatos que trouxerem manifestação de satisfação ou aprovação para com decisões, procedimentos e desempenho das FADBA.



Missão

O sistema de ouvidoria das Faculdades Adventistas da Bahia – FADBA tem a missão de se constituir em um canal de interlocução com o público salvaguardado pelo princípio da ética, da eficiência e da transparência.

Objetivos

- Buscar, com racionalidade e equilíbrio, o olhar de quem usa os serviços da instituição, vendo-a com do lado de fora.
- Interagir com a instituição obtendo todas as informações para responder ao público com qualidade e clareza.
- Mediar soluções para conflitos entre o público e a instituição.
- Manter sigilo das partes envolvidas, público e instituição.
- Interpretar as demandas de forma sistêmica, para inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e sugerir mudanças.
- Estimular iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento dos serviços na instituição.



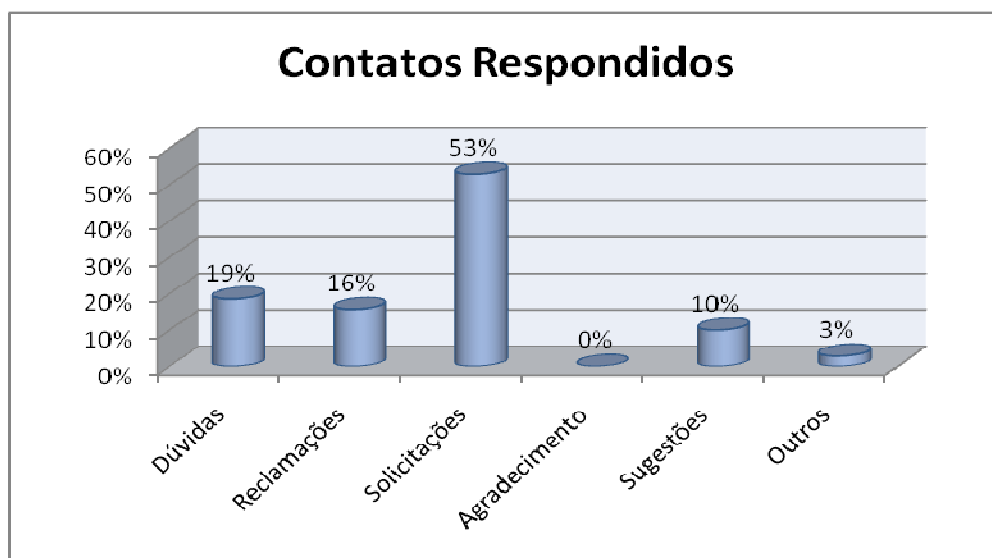
RELATÓRIO GERAL 2008

Abaixo segue uma tabela com os dados gerais do contato realizado pelo público interno e externo com o Sistema de Ouvidoria das Faculdades Adventistas da Bahia em 2008. É importante salientar que todos os e-mails foram lidos, encaminhados aos devidos setores e respondidos. As sugestões recolhidas das urnas estão em processo de resposta.

Semestre 2008.1

E-MAILS RESPONDIDOS	
Tipo	Quantidade
Dúvidas	13
Reclamações	11
Solicitações	37
Agradecimento	-
Sugestões	7
Outros	2
TOTAL	70

Gráfico 1





Semestre 2008.2

E-MAILS RESPONDIDOS	
Tipo	Quantidade
Dúvidas	233
Reclamações	33
Solicitações	89
Agradecimento	04
Sugestões	06
Outros	01
TOTAL	366
URNAS CAMPUS	
Contatos	167
TOTAL GERAL	533

Gráfico 2

