

Relatório Ouvidoria

2009



Números de Registros de Ocorrências

Respectivamente, em comparação aos Relatórios de Atendimentos da Ouvidoria nos anos de:

2007 / 2008 / 2009

Estatística da Ouvidoria 2007

Mês	Nº de Atendimentos
Abril	90
Total de Atendimentos:	

Estatística da Ouvidoria 2008

Mês	Nº de Atendimentos
Abril	43
Total de Atendimentos:	

Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Abril	21
Total de Atendimentos:	

By Miriã Araújo

A Ouvidoria existe para melhorar o relacionamento entre você e a Instituição, mediante um atendimento de excelência.

É um prazer atender você!

Parecer da Ouvidoria:

Observa-se que o número de Registros de Ocorrências de 2009 em comparação aos anos de 2008 e 2007 reduziu expressivamente. Em 2009 com relação ao mesmo período de 2007, houve uma diminuição de 95,5% dos atendimentos e, com relação ao mesmo período de 2008, houve uma redução de 66%.

É o reflexo da eficácia do trabalho que vem sendo realizado por todos os setores, com a orientação e diretrizes da diretoria nos últimos anos.

Percebe-se nitidamente que os casos estão sendo resolvidos rapidamente, de acordo com a demanda, são identificados imediatamente a causa do problema, de forma que não haja repetição do mesmo. Quando o problema é sinalizado, imediatamente busca-se a solução por parte dos setores pertinentes, evitando assim um transtorno maior tanto para o aluno quanto para a Instituição, prestando um serviço de melhor qualidade.

Nota-se que os alunos estão **mais satisfeitos** enviando **menos reclamações** através de emails, e os que são enviados são pertinentes a dúvidas quanto as horas de Atividades Acadêmicas, solicitações e orientações a respeito da matriz curricular.

Os coordenadores estão interagindo mais efetivamente com os seus alunos, respondendo aos emails, agendando atendimentos, tirando dúvidas que surgem no decorrer do semestre.

Os setores de atendimentos estão oferecendo atendimento eficiente, solucionando as demandas de forma rápida e objetiva, dessa forma o resultado sempre será o melhor possível.

A Instituição Simonsen desejando sempre oferecer o melhor em atendimento aos seus clientes e colaboradores, indicou a funcionária Miriã Araújo (Ouvidoria) para realizar um curso de capacitação na **ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, Curso A Ouvidoria/Ombudsman nas Organizações, o curso foi realizado em maio de 2009, além do curso foi realizada uma prova de certificação, na qual dentro das novas diretrizes do governo, a Instituição está mais uma vez demonstrando a sua preocupação em cumprir as leis, e ao mesmo tempo oferecer atendimento de excelência.

Elaborado por: Miriã Araújo / Cléa Militão e Equipe.
Coordenação Ouvidoria Simonsen

A Ouvidoria existe para melhorar o relacionamento entre você e a
Instituição, mediante um atendimento de excelência.

É um prazer atender você!