
OUVIDORIA

Estatística Mensal



JANEIRO

2012

ouvidoria@simonsen.br

"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito."

FEDERAÇÃO DE ESCOLAS
SIMONSEN
FACULDADES E COLÉGIOS
CONDIÇÕES PARA ESTUDAR, A SIMONSEN DÁ.
A ÚNICA FACULDADE DA NOSSA REGIÃO
BEM AVALIADA PELO MEC (IGC).

"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito."

"A vida é um eco! Se você não está gostando do que está recebendo, observe o que está emitindo"

"Simonsen, como sempre, mais uma vez bem avaliada pelo MEC (IGC)"

Relatórios De Comparação dos Anos 2010/ 2011/2012

| <i>Estatística da Ouvidoria- Janeiro 2012</i> | | |
|---|--------------|------------|
| Ano | Atendimentos | Percentual |
| 2010 | 159 | 100% |
| 2011 | 55 | -65,41% |
| 2012 | 69 | +25,45% |

A Ouvidoria Simonsen busca estabelecer um canal de comunicação entre os alunos e a organização, visando o estreitamento dessa relação. Além do informalismo na apuração dos fatos, a Ouvidoria pretende humanizar algumas soluções burocráticas que tendem à impessoalidade, sugerindo a adoção de novos procedimentos.

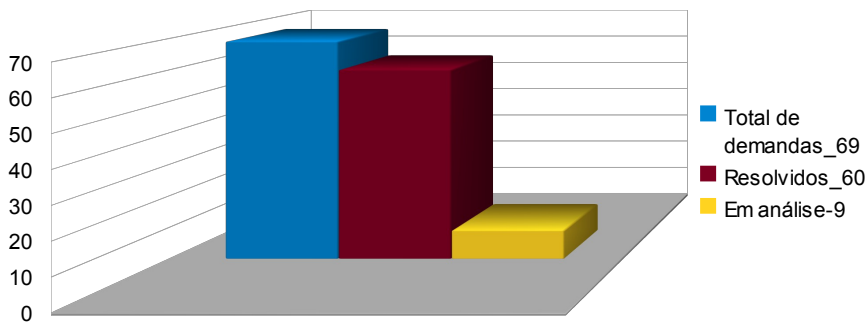
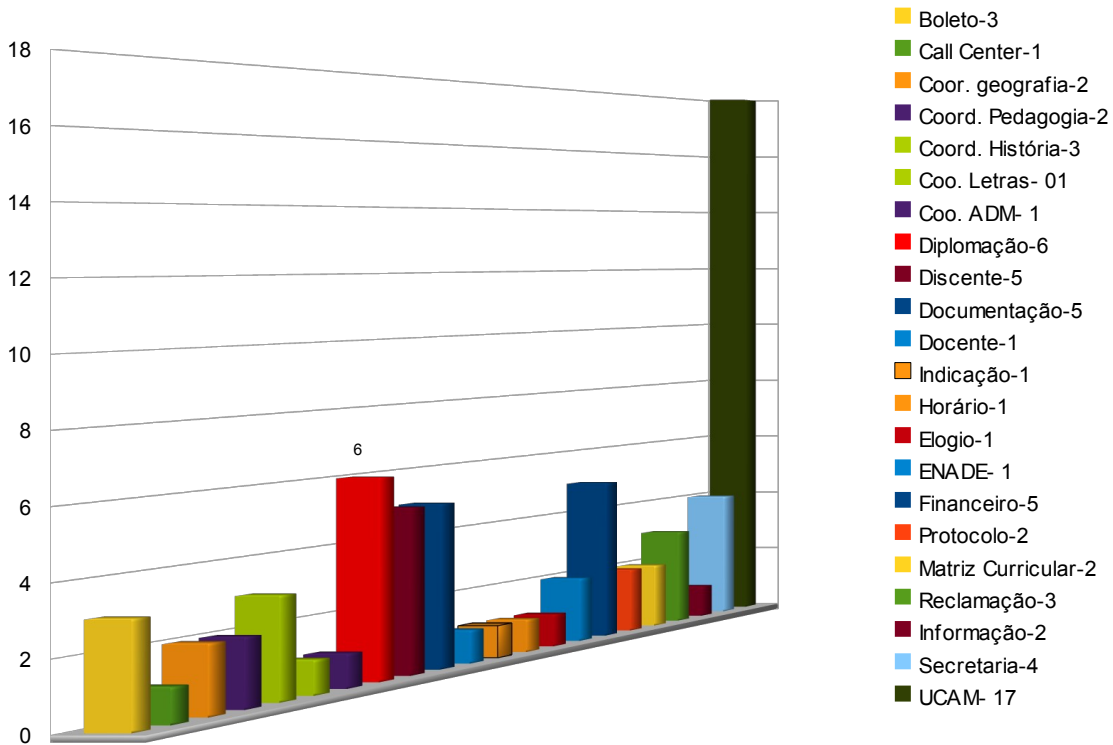


"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito."

"A vida é um eco! Se você não está gostando do que está recebendo, observe o que está emitindo"

"Simonsen, como sempre, mais uma vez bem avaliada pelo MEC (IGC)"

Relatório por Demanda – Janeiro 2012



"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito."

"A vida é um eco! Se você não está gostando do que está recebendo, observe o que está emitindo"

"Simonsen, como sempre, mais uma vez bem avaliada pelo MEC (IGC)"

Parecer da Ouvidoria:

É dever da Ouvidoria a defesa dos direitos dos cidadãos, sinalizando possíveis falhas, receber, avaliar a procedência das solicitações, encaminhá-las aos responsáveis ou áreas competentes para devido atendimento, manter um canal direto de comunicação entre os alunos e os diversos setores, de forma a melhorar a prestação de seus serviços e assegurar mais transparência nas atividades realizadas na instituição. Assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores sobre as providências adotadas, objetivando o aprimoramento técnico e/ ou administrativo e o bom funcionamento da instituição, contribuindo de forma global para a imagem e o comprometimento da empresa junto às expectativas e interesses de todos os clientes.

Observamos no número de atendimentos realizados pela Ouvidoria no mês de Janeiro de 2012, que houve um aumento de 25,45% em relação ao mesmo mês do ano anterior.

Percebemos que a maioria dos atendimentos foram em relação a UCAM e os demais setores permaneceram dentro das normalidades, o que demonstra o comprometimento da instituição Simonsen com a qualidade de serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

"Habilidade é o que você é capaz de fazer. Motivação determina o que você faz. Atitude determina a qualidade do que você faz." (Lou Holtz)



Ouvidoria: Prof^ª Cléa Militão da Silva
Marcos Paulo

Estagiárias: Grazielle Lopes
Aline Souza

"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito."

"A vida é um eco! Se você não está gostando do que está recebendo, observe o que está emitindo"

"Simonsen, como sempre, mais uma vez bem avaliada pelo MEC (IGC)"