

# 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
Julho	78
Total de Atendimentos: 78	

#### Estatística da Ouvidoria 2008

Mês	Nº de Atendimentos
Julho	34
Total de Atendimentos: 34	

#### Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Julho	31
Total de Atendimentos: 31	

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 nos relatórios de comparação de julho, referente aos anos de 2007, 2008 e 2009 que, a cada ano, houve uma redução expressiva nas demandas da Ouvidoria, isso se deve ao fato do excelente trabalho que vem sendo realizado pelos setores com a orientação e diretrizes da diretoria nos últimos anos. É o reflexo da eficácia do trabalho realizado por todos os setores.

Em 2009, com relação ao mesmo período de 2007, houve uma redução de 60,3% e com relação ao mesmo período de 2008, houve uma redução de 8,8%, a diferença não foi tão expressiva, porém, não aumentou o número de atendimentos e mesmo com uma porcentagem baixa, houve ainda uma redução, o que indica melhoria. A maioria dos atendimentos, observa-se que foram casos em que os discentes apenas buscavam orientações pertinentes aos assuntos acadêmicos, financeiro, horários pendentes e dúvidas em geral.

Isso é um reflexo do excelente trabalho que vem sendo realizado ao longo dos semestres, visando a melhoria na prestação de serviços e excelência no atendimento.

### **Projetos em Andamento**

A Ouvidoria da Simonsen, na busca pela excelência no atendimento às demandas recebidas, procura sempre aperfeiçoar e desenvolver suas atividades da melhor forma possível. No intuito de contribuir ainda mais, foram elaborados projetos de conscientização e orientações a respeito de qualidade de vida e meio ambiente. São frutos deste esforço para conferir o melhor atendimento possível aos discentes, colaboradores e à comunidade. Em andamento e para início das aulas do semestre 2009-2, teremos a campanha de prevenção ao vírus H1N1. Informamos abaixo o slogan, que será utilizado em todas as campanhas de conscientização e orientações relativas à saúde, e meio ambiente qualidade de vida. Os projetos poderão ser conferidos no site da Instituição em breve.

#### **Campanha de prevenção da gripe H1N1**

#### **Tema : H1N1 Previna-se!**

#### **Slogan da Campanha: “ Prevenir ainda é o melhor remédio ”**

A Ouvidoria Simonsen se preocupa com você!

Miriã Araújo  
Cléa Militão  
Estagiária: Tháisa Soares

Ouvidoria Simonsen.

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

É um prazer atender você!