

# 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
Junho	106
<b>Total de Atendimentos: 106</b>	

### Estatística da Ouvidoria 2008

Mês	Nº de Atendimentos
Junho	65
<b>Total de Atendimentos: 65</b>	

### Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Junho	20
<b>Total de Atendimentos: 20</b>	

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 **81,13%** dos atendimentos e, com relação ao mesmo período de 2008, houve uma redução de **69,23%**.

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.

Nota-se que **os alunos estão mais satisfeitos** enviando emails de elogios aos professores, elogios e agradecimentos de bons atendimentos realizados pelos funcionários da Instituição.

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

**As demandas registradas têm se mostrado de complexidade diferente. Anteriormente, as reclamações requeriam a participação de um número maior de setores. Hoje, as questões são mais simples e podem ser resolvidas, geralmente, por apenas um setor, sem a necessidade de levar a uma estância maior. A Ouvidoria percebeu que as mensagens de “Palavras amáveis não custam nada mas conseguem muito” nos documentos, no site, repercutiram de forma positiva, contribuiu muito para melhorar a postura dos alunos em relação as suas reivindicações nos setores.**

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.

**Reflexão:** "Sucesso é a soma de pequenos esforços, repetidos o tempo todo."  
Robert Collier

"Algumas pessoas sonham com o sucesso, enquanto outras se levantam e trabalham duro para isso."  
Anônimo

Elaborado por: Miriã Araújo.

Equipe: Cléa Militão / Estagiária: Tháisa Soares.

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!