

# 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
Dezembro	<b>39</b>
<b>Total de Atendimentos: 39</b>	

#### Estatística da Ouvidoria 2008

Mês	Nº de Atendimentos
Dezembro	<b>12</b>
<b>Total de Atendimentos: 12</b>	

#### Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Dezembro	<b>35</b>
<b>Total de Atendimentos: 35</b>	

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:

Tomando-se o mês de Dezembro de 2007 como base de comparação, houve uma diminuição de 69,2% nas demandas em Dezembro de 2008, enquanto que ocorreu, ocorreu uma redução de 10,3% em Dezembro de 2009.

Todas as demandas registradas que requeriam a necessidade de encaminhamento para o setor pertinente, foram encaminhadas. A Ouvidoria procura buscar um parecer para o demandante o mais breve possível, em no máximo até 48 horas. Há casos que requerem um pouco mais de tempo para serem analisados, precisando passar por mais de um setor, mesmo assim, a demanda é respondida dentro de um prazo totalmente aceitável.

Todas as demandas registradas em 2009, foram respondidas, mesmo sem o parecer final do setor responsável, as que ficaram pendentes da avaliação dos setores inerentes. Por mais que a resposta não seja a que o discente ou demandante esperava, porque existem regras, normas, prazos e procedimentos a serem cumpridos pela Instituição e pelo discente.

Os processos administrativos da instituição continuam a se mostrar eficientes e eficazes.

Conclui-se que as metas e os objetivos da Ouvidoria para o ano de 2009 foram atingidos com êxito.

A diminuição total de demandas e a agilidade dos processos, em sinergia com todos os elos da Instituição, traduz-se no comprometimento do setor em atender a seus clientes da melhor forma possível.

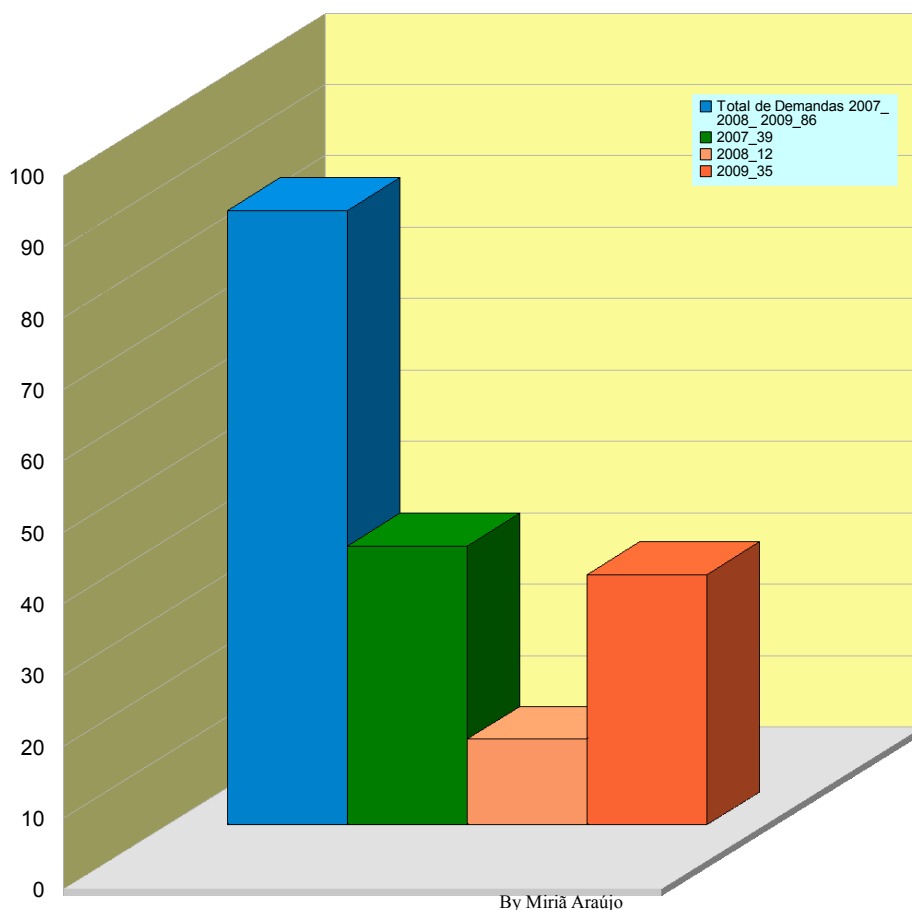
O papel de uma Democracia Participativa foi alcançado. A Ouvidoria, cada vez mais, faz-se valer como **o ouvido da Instituição e a voz do cidadão**, prezando sempre a valorização do ser humano, e por conseguinte, prestando sempre um atendimento de excelência.

Parecer da Ouvidora: Miriã Araújo

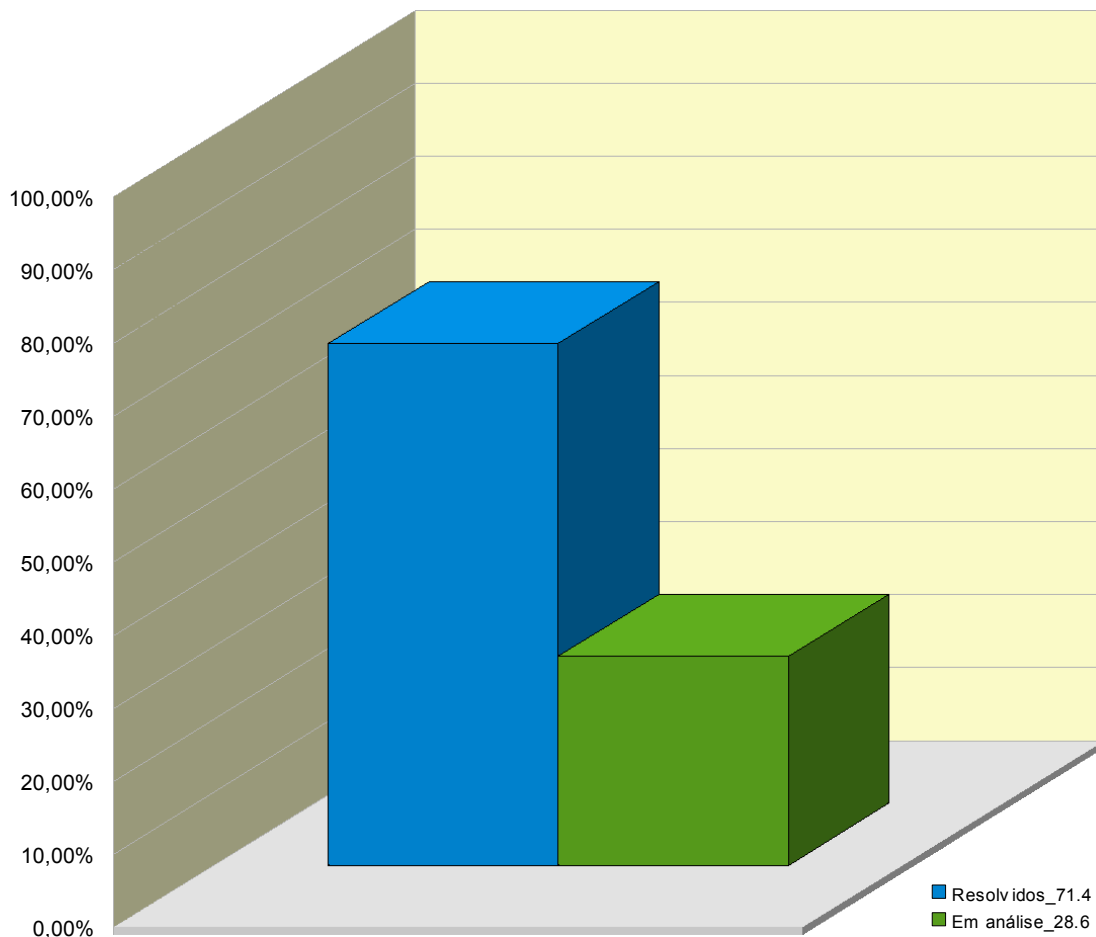
"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito." - (Blaise Pascal)

Tel.: (21) 2406-6464      www.simonsen.br      simonsen@simonsen.br

Gráfico Comparativo / Dezembro de 2007 / 2008 / 2009



## Relatório Comparativo Ouvidoria / Dezembro de 2009



By Miriã Araújo

### Demandas na Ouvidoria Simonsen

Dezembro: **35** demandas

Resolvidos: Foram resolvidas 71.4 % das demandas de dezembro

Em análise: 28.6%

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

É um prazer atender você!



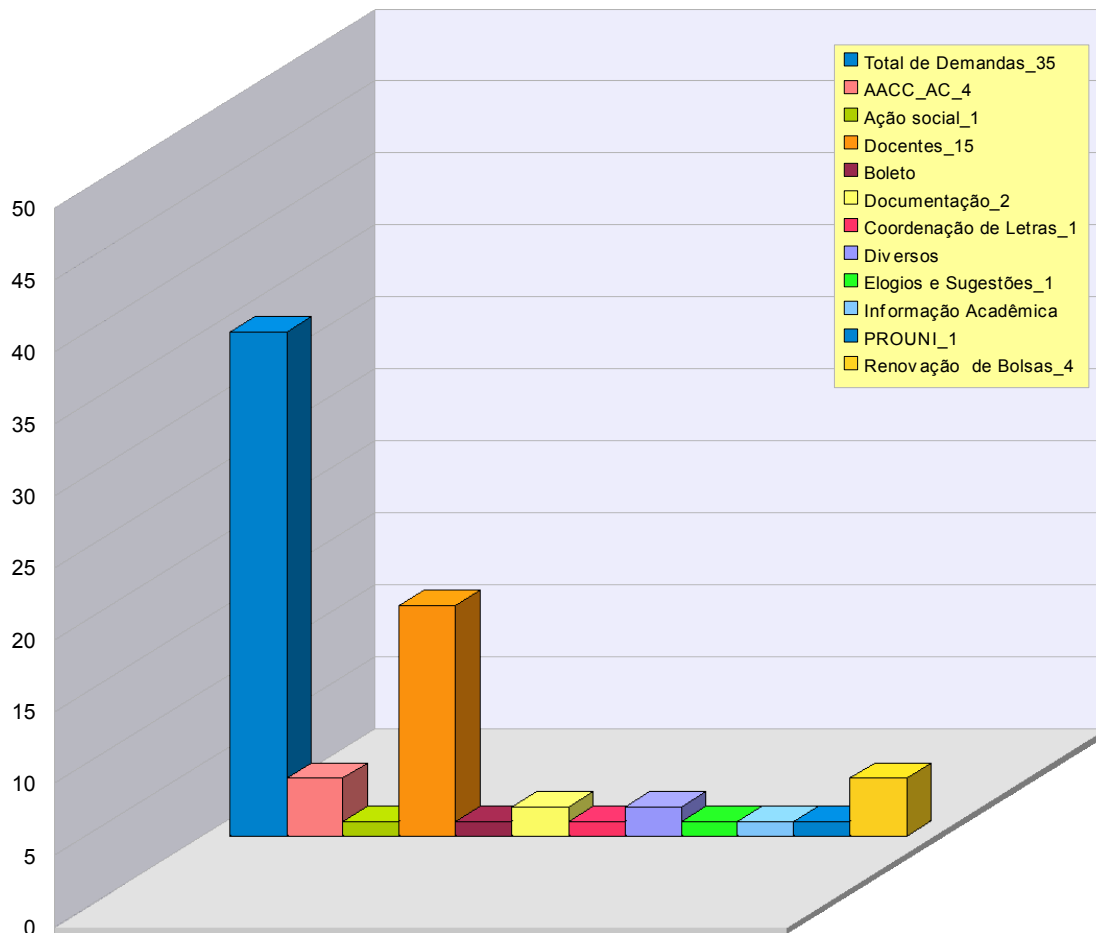
"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito." - (Blaise Pascal)

Tel.: (21) 2406-6464

www.simonsen.br

simonsen@simonsen.br

Gráfico Comparativo por demanda / assunto / Setor  
 Dezembro / 2009



By Miriã Araújo

Ouvidoria Simonsen / Total de Registros por demanda : 35

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

É um prazer atender você!



"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito." - (Blaise Pascal)

Tel.: (21) 2406-6464

www.simonsen.br

simonsen@simonsen.br

Faculdades Integradas Simonsen Estatística Anual das demandas da Ouvidoria 2009.1 e 2009.2			
Relatório de Comparação			
	2007	2008	2009
Janeiro	61	23	11
Fevereiro	155	66	28
Março	76	66	34
Abril	90	43	21
Maió	94	42	14
Junho	106	65	20
Julho	78	34	31
Agosto	96	107	43
Setembro	30	38	32
Outubro	57	33	30
Novembro	36	15	51
Dezembro	39	12	35
<b>Total</b>	<b>918</b>	<b>544</b>	<b>350</b>

By Miriã Araújo

Observa-se, na tabela acima, as demandas registradas no mês de dezembro nos anos de 2007, 2008 e 2009. Num balanço geral, houve uma redução nos registros de atendimentos da Ouvidoria no ano de 2009, referente aos meses de janeiro a agosto em comparação aos anos anteriores. Em setembro, houve um equilíbrio. Houve um acréscimo expressivo nas demandas de Novembro de 2009 em comparação ao mesmo período dos anos anteriores. Isso se deve ao fato das mudanças nas Renovações de Bolsas. Em dezembro de 2009, houve um acréscimo em relação ao ano de 2008, porém dentro das metas da Ouvidoria, tendo em vista o grande número de alunos matriculados. Num somatório total, observou-se uma expressiva diminuição, o que mostra um resultado positivo para a Instituição que tanto prima pelo atendimento de Excelência.

"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito." - (Blaise Pascal)

Tel.: (21) 2406-6464

www.simonsen.br

simonsen@simonsen.br

Abaixo, o percentual das demandas totais da Ouvidoria de Janeiro a Dezembro dos anos de 2007, 2008 e 2009.

Tomando-se o ano de 2007 como base, houve uma diminuição de 40,7% nas demandas no ano de 2008, enquanto que ocorreu uma redução de 61,9% em 2009.

Total de demandas anuais

Estatística Geral das demandas da Ouvidoria _ 2009			
Relatório de Comparação			
Total de Demandas Janeiro à Dezembro			
	2007	2008	2009
	918	544	350
Percentual	100,00%	-40.7%	-61.9%

By Miriã Araújo

Total de demandas do mês de dezembro

Dezembro	2007	2008	2009
Demandas	39	12	35
Percentual	100,00%	-69.2%	-10.3%

By Miriã Araújo

Tomando-se o mês de Dezembro de 2007 como base de comparação, houve uma diminuição de 69,2% nas demandas em Dezembro de 2008, enquanto que ocorreu, uma redução de 10,3% em Dezembro de 2009.

Ouvidora: Miriã Araújo / Adjunta: Cléa Militão  
Estagiárias: Tháisa Soares /Elisangela

"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito." - (Blaise Pascal)

Tel.: (21) 2406-6464      www.simonsen.br      simonsen@simonsen.br