

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
Novembro	36
Total de Atendimentos: 36	

Estatística da Ouvidoria 2008

Mês	Nº de Atendimentos
Novembro	15
Total de Atendimentos: 15	

Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Novembro	51
Total de Atendimentos: 51	

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:

Considerando-se o ano de 2007 como base, houve uma redução de 39.5% nas demandas de 2008 e uma redução de 68.3% nas demandas de 2009 (até o mês de novembro de 2009).

Fazendo-se um comparativo entre os meses de novembro, sendo o de 2007 a base de cálculo, houve uma redução de 58.4% nas demandas do mês de novembro de 2008. Em contrapartida, houve um aumento de 41.6% nas demandas de novembro de 2009.

O maior número de atendimentos se deu no último dia do mês de novembro. O principal tema das demandas foi a Renovação de Bolsas/Requerimento de Bolsas, devido ao grande número de alunos novos que estavam com receio e dúvidas quanto ao preenchimento do documento. Essas demandas foram encaminhadas para a análise da diretoria e coordenação e **todos os casos registrados foram solucionados**. Com isso observou-se a necessidade de realizar algumas modificações e alterações na metodologia das orientações para a Renovação de Bolsas de estudo.

Houve a percepção de que eram necessárias algumas mudanças no Requerimento de Bolsas para o melhor entendimento do discente.

Tais mudanças encontram-se em fase de finalização e entrarão em vigor na próxima Renovação de Bolsas. Essas melhorias só foram possíveis **graças ao elo que existe entre os discentes e a Instituição**, que é a Ouvidoria. Que promove substancialmente a **Democracia Participativa**. **Sempre seguindo as diretrizes da direção que tem a sensibilidade e o discernimento capazes de promover as mudanças em questão.**

Mesmo havendo um aumento de demandas no mês de novembro em comparação aos anos anteriores, está num patamar aceitável, que representa um pequeno percentual em comparação com o número total de discentes da Instituição. **Os processos administrativos da instituição continuam a se mostrar eficientes e eficazes**. O acontecimento foi um gargalo eventual, cuja solução fez evoluir ainda mais os métodos para a renovação de bolsas dos discentes.

A ouvidoria continua colaborando de forma decisiva, em parceria com todos os setores da instituição, para a melhoria da administração.

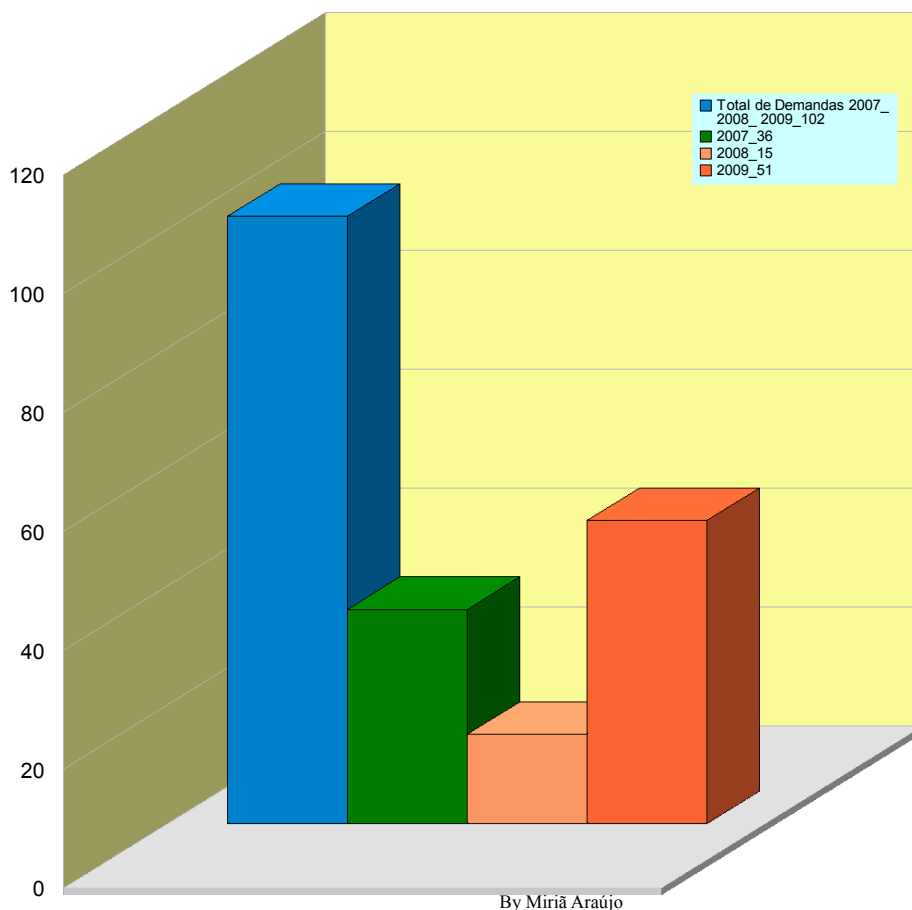
A Ouvidoria tem se atualizado constantemente, marcando presença no I Fórum Internacional de Ouvidorias / Ombudsman / Defensores Del Pueblo / Provedores de Justiça / Médiateur de la République, durante os dias 10, 11 e 12 de novembro de 2009, em Brasília, absorvendo as experiências internacionais de 15 países das Américas, Europa e África e um público de 1000 pessoas. Essa interação se faz fundamental para a **prática de métodos modernos e atuais**, de acordo com a legislação nacional e internacional, buscando o **Fortalecimento da Democracia Participativa** com respeito e seriedade, sendo o elo forte entre a sociedade e a instituição. A Ouvidoria Simonsen participou da discussão sobre a criação do Fórum Permanente Internacional de Ouvidorias e ainda teve o privilégio de interagir com a Ouvidora-Geral da União, Dr^a Eliana Pinto (Presidência da República), além de muitos outros ouvidores-gerais de vários estados brasileiros e de outros países.

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 / Novembro de 2007 / 2008 / 2009

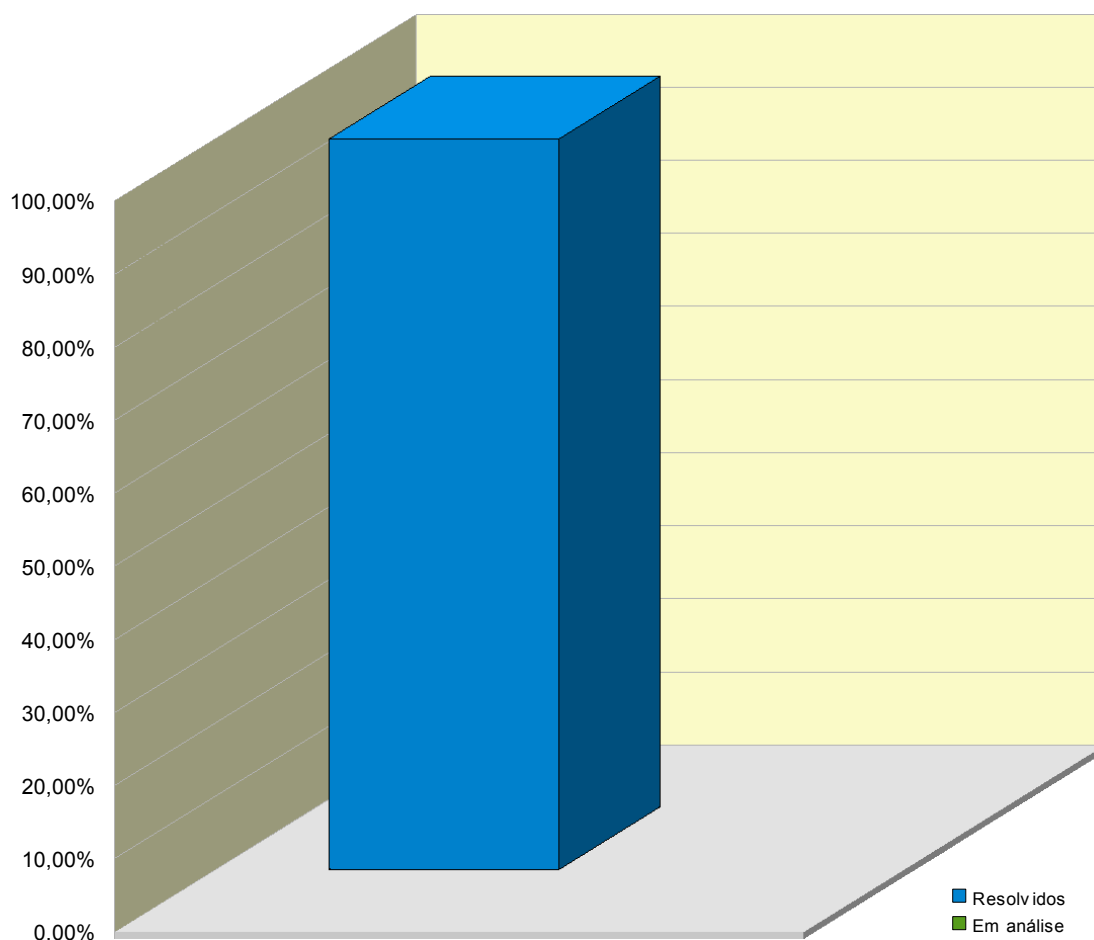


2007: 36
2008: 15
2009: 51

Observa-se que em novembro de 2009 houve um aumento nas demandas da Ouvidoria com relação ao mesmo período dos anos de 2007 e 2008. A análise deste e dos outros gráficos consta no início do Relatório.

Todas as demandas foram solucionadas. Isso quer dizer que os procedimentos adotados estão sendo realizados de forma eficiente e eficaz, da forma certa, produzindo um efeito desejado.

Relatório Comparativo Ouvidoria / novembro de 2009



By Miriã Araújo

Demandas de registros na Ouvidoria Simonsen

Novembro: **51** demandas

Resolvidos: 100,0% (Todas as demandas foram resolvidas).

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

É um prazer atender você!

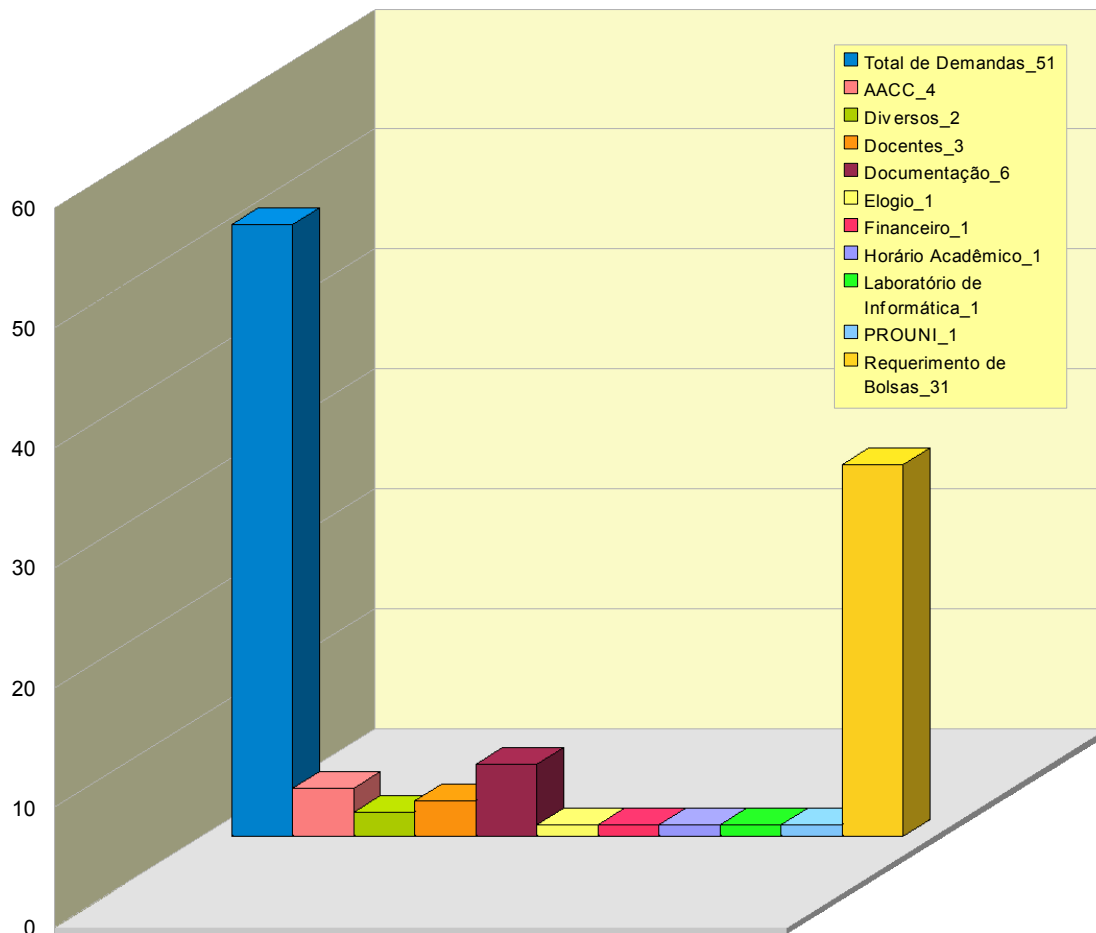
"Palavras amáveis não custam nada e conseguem muito." - (Blaise Pascal)

Tel.: (21) 2406-6464

www.simonsen.br

simonsen@simonsen.br

Gráfico Comparativo por demanda / assunto / Setor
 Novembro/ 2009



By Miriã Araújo

Ouvidoria Simonsen / Total de Registros por demanda : 51

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 das demandas da Ouvidoria Novembro 2009			
Relatório de Comparação			
	2007	2008	2009
Janeiro	61	23	11
Fevereiro	155	66	28
Março	76	66	34
Abril	90	43	21
Mai	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
Total	879	532	279

Abaixo, o percentual das demandas totais da Ouvidoria de Janeiro a Novembro dos anos de 2007, 2008 e 2009, tomando-se sempre o ano de 2007 como base. Em 2008, houve uma redução de 39.5% em relação a 2007. Em 2009, ocorreu uma diminuição de 68.3% em relação ao ano base.

Estatística Geral das demandas da Ouvidoria _ 2009			
Relatório de Comparação			
Total de Demandas Janeiro à Novembro			
	2007	2008	2009
	879	532	279
Percentual	100,00%	-39.5%	-68.3%

By Miriã Araújo

Abaixo, o percentual de demandas dos meses de novembro de 2007, 2008 e 2009. A base de cálculo é sempre o mês de novembro de 2007. Em novembro de 2008, houve uma diminuição de 58.4% em relação a novembro de 2007. Em novembro de 2009, ocorreu um acréscimo de 41.6% em relação ao mês base.

	2007	2008	2009
Demandas	36	15	51
Percentual	100,00%	-58.4%	+41.6%

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