

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
Agosto	96
Total de Atendimentos: 96	

Estatística da Ouvidoria 2008

Mês	Nº de Atendimentos
Agosto	107
Total de Atendimentos: 107	

Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Agosto	43
Total de Atendimentos: 43	

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:

As tabelas supracitadas, apresentam quadro comparativo do número de demandas recebidas por esta Ouvidoria, no mês de agosto, entre os anos de 2007 e 2009.

Houve uma redução expressiva nos Registros de Atendimentos em 2009. Com relação a 2007, ocorreu uma diminuição de **55,2%**. Com relação a 2008, aconteceu uma redução de **59,8%**.

Isso é o fruto da melhoria dos processos de todos os setores da Instituição, trabalhando com vistas a um atendimento de excelência.

Após o acolhimento, registro dessas demandas, procede-se à apuração dos fatos, encaminhamento e busca de um parecer do caso. Sendo este encaminhado para a diretoria.

A resposta proveniente da área responsável é reencaminhada para a Ouvidoria que emite o parecer do caso ao demandante.

As sugestões são propostas, pelos discentes, docentes e colaboradores, para aperfeiçoar procedimentos e normas e melhorar ou alterar procedimentos.

Os elogios registrados através dos emails, especificam as demandas que trouxeram manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com as decisões, procedimentos e desempenho dos docentes, setores e colaboradores.

Equipe da Ouvidoria

Ouvidora : Miriã Araújo Sougey

Capacitada e certificada pela **ABO/Ombudsman RJ - Associação Brasileira de Ouvidores.**

Cléa Militão
Ouvidora Assistente

Tháisa Soares / Elisângela
Estagiárias

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

É um prazer atender você!