

## Números de Registros de Ocorrências

Respectivamente, em comparação aos Relatórios de Atendimentos da Ouvidoria nos anos de:

**2008 / 2009 / 2010**

### Estatística da Ouvidoria 2008

Mês	Nº de Atendimentos
Fevereiro	66
<b>Total de Atendimentos: 66</b>	

### Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Fevereiro	28
<b>Total de Atendimentos: 28</b>	

### Estatística da Ouvidoria 2010

Mês	Nº de Atendimentos
Fevereiro	67
<b>Total de Atendimentos: 67</b>	

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

É um prazer atender você!

**Estatística de Atendimento da Ouvidoria**  
Fevereiro / 2010

Setor	Assunto	Nº Atendimentos
AACC/AC	Alunos com dúvidas sobre as horas AACC/AC	5
Atendimentos Diversos	Alunos buscando informações sobre setores.	3
Callcenter	Sra. reclama que o setor demora muito para atender o telefone.	1
C. de Matrículas	Aluno reclama da demora de atendimento no setor.	1
Coordenação de História	Aluna reclama que a coordenadora não responde aos emails, demora de resposta e precisam de documentação que dependem da coordenação.	2
Coordenação ADM	Alunas reclamam que não conseguem falar com a coordenadora.	2
Coordenação de Letras	Aluno com dúvidas quanto ao seu horário e queria falar com o coordenador para receber as devidas orientações.	1
Coordenação de Contábeis	Aluna com dificuldades de montar o seu horário	1
DCO	Aluna diz que sua indicação foi alterada no DCO.	1
Coordenação TPD	Aluno não conseguiu montar o seu horário e queria falar com a coordenadora do seu curso.	2
Financeiro	Alunos questionam aumento de mensalidade	10
Funcionário	Inspetor reclama de ter sido destrutado por um ex-aluna.	1
Protocolo/documentação	Alunos reclamam da demora de resposta das solicitações e de entrega dos documentos.	13
Pasta Acadêmica	Aluno com dúvidas sobre a montagem da Pasta Acadêmica	1
Matriz Curricular	Alunos reclamam por terem que pagar para montar a Matriz Curricular fora do prazo, por falhas que não dizem ser deles.	5
Manutenção	Alunos reclamam que o ar condicionado S/311 não dá vazão.	6
Pós-Graduação	Aluno recebeu uma Bolsa especial que não foi aceita na Pós.	1
Setor de Cursos	Sra. diz que foi mal informada sobre o início do curso e que ao procurar o setor foi mal atendida.	1
Secretaria	Aluna solicitou Histórico de Conclusão, pagou a taxa de urgência porém o documento não ficou pronto no prazo.	1
UCAM	Alguns alunos reclamam da falta de informações e por esse motivo perderam aulas e outros não conseguiram acesso no sistema para matrícula solicitaram um parecer.	9

**Quantidade total de Atendimentos :**

**67**

### **Parecer da Ouvidoria:**

Observa-se no relatório de comparação, que nos atendimentos de Fevereiro do ano de 2010 houve um aumento expressivo nas demandas da Ouvidoria, em relação ao mesmo período do ano de 2009. Isso se deve ao fato de:

A maior parte relativa das demandas de fevereiro de 2010 foi com relação aos registros de demora na entrega de solicitações e de documentos. Em segundo lugar, a questão financeira. Em terceiro lugar, os registros dos discentes da UCAM foi responsável por 13,4% das demandas da Ouvidoria, o que acabou refletindo no aumento das demandas como um todo, o que não houve nos anos anteriores.

Com relação a fevereiro de 2008 (parâmetro base), houve praticamente um equilíbrio no número de demandas, com um singelo aumento de 1,5%, o que denota estabilidade dos registros.

Com relação a fevereiro de 2009, houve um acréscimo de 139,2% das demandas. O que não se traduz em piora na sinergia administrativa entre os setores da instituição. O período de início de ano letivo causa muitas dúvidas entre os novos discentes, principalmente com relação ao horário Acadêmico.

Todas as demandas foram acolhidas e encaminhadas aos setores pertinentes, algumas foram resolvidas imediatamente e outras estão em análise.

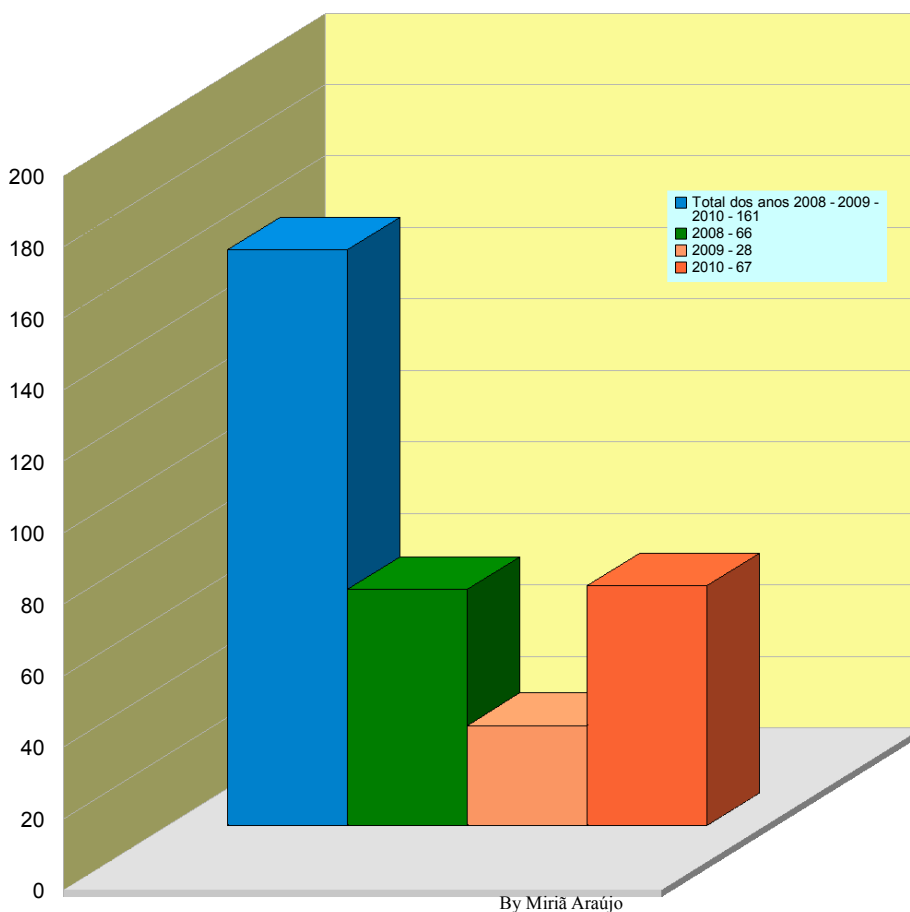
O maior número de demandas foi referente ao setor financeiro. Alguns casos foram revisados e solucionados pelo setor, outras demandas permanecem em análise.

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

Registros pertinentes a outros setores foram reduzidos ou permaneceram estáveis.

### Gráfico Comparativo

Fevereiro 2008 / 2009 / 2010

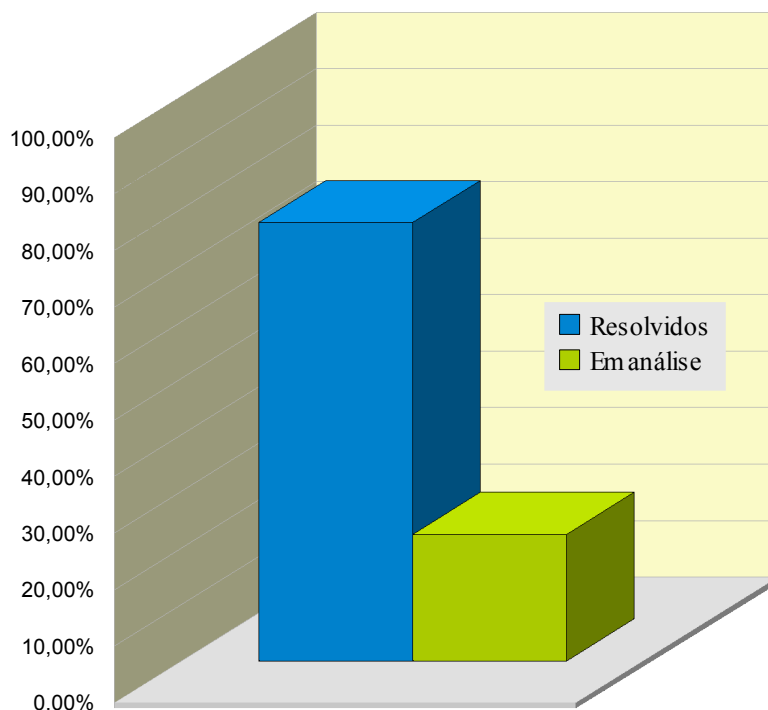


2008: 66  
2009: 28  
2010: 67

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores inerentes. 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

Fevereiro de 2010



Demandas de registros na Ouvidoria Simonsen

O gráfico acima apresenta o quadro comparativo do número de demandas resolvidas e aproximadamente o número de demandas que estão em análise. Mesmo as demandas que estão em análise, já foram respondidas. Todos os casos foram respondidos aos demandantes de acordo com os procedimentos a serem adotados.

**Resolvidos: 77,6%**

**Em análise: 22,4%**

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

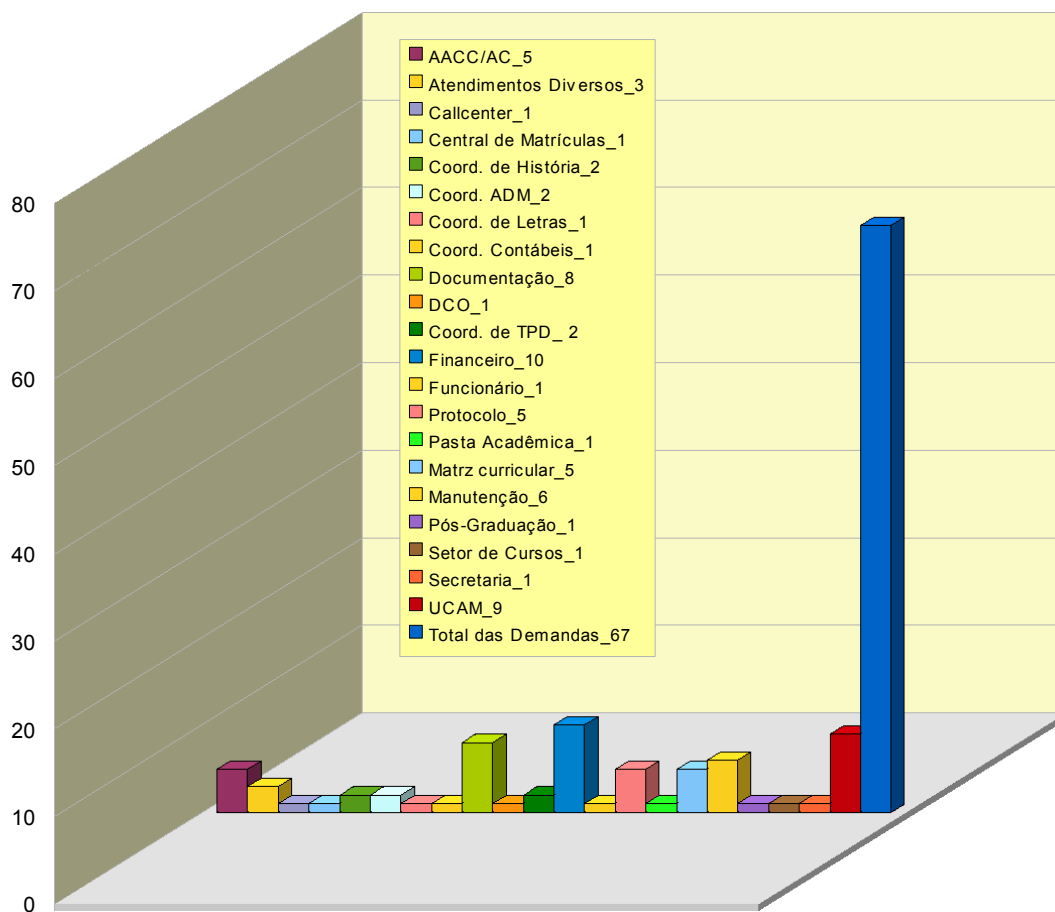
É um prazer atender você!

Gráfico Comparativo por demanda / assunto / Setor

Fevereiro 2010

Ouvidoria Simonsen

Total de Registros por demanda



By Miriã Araújo

Ouvidoria Simonsen / Total de Registros por demanda : 67

A tabela abaixo apresenta o quadro comparativo do número de demandas recebidas por esta Ouvidoria entre os anos de 2008 e 2010. O parâmetro-base é 2008 (100%). Em 2009, o nº de registros reduziu 57,58%. Em 2010, aumentou 1,5%.

Faculdades Integradas Simonsen Estatística das demandas da Ouvidoria Janeiro 2010			
Relatório de Comparação			
Total de demandas			
	2008	2009	2010
Fevereiro	66	28	67
	100,00%	-57,58%	1,50%

By Miriã Araújo

Relatório elaborado e finalizado pela Ouvidoria.

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

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

É um prazer atender você!

