

### 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
Janeiro	23
<b>Total de Atendimentos: 23</b>	

#### Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Janeiro	11
<b>Total de Atendimentos: 11</b>	

#### Estatística da Ouvidoria 2010

Mês	Nº de Atendimentos
<b>Janeiro</b>	<b>159</b>
<b>Total de Atendimentos: 159</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 Atendimentos da Ouvidoria  
 Janeiro / 2010**

<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº de Atendimentos</b>
Callcenter	Aluna reclama que não recebeu informações corretas no setor.	0
Central de Matrículas	Aluno alega ter sido mau atendido no setor	1
Coordenação de História	Aluno com dificuldades de falar com a coordenadora do curso.	2
Coordenação ADM	Aluna alega que não entregou a pasta de estágio e precisa pegar o diploma	1
Documentação	Um Senhor veio pedir segunda via de documento por não haver recebido o primeiro que havia sido enviado pelo correio	1
Docente	Alunos queriam fazer a 2º chamada de prova	3
DCO	Aluno reclama de mau atendimento no setor	1
Coordenação Contábeis	Aluna reclama que não foi lançada a nota correta no site	1
Financeiro	Alunos reclamam sobre o aumento nas mensalidades que ocorreram por não haverem indicado.	141
Protocolo	Alunos reclamam da demora no setor e mau atendimento	3
Matriz Curricular	Aluna não conseguiu montar sua matriz.	1
RDE	Alunas não conseguiram pegar o material para estudar.	2
UCAM	Aluna desejava resolver situação de seu boleto	1
<b>Quantidade total de Atendimentos :</b>		<b>159</b>

#### Parecer da Ouvidoria:

Observa-se no relatório de comparação, que nos atendimentos de janeiro do ano de 2010 houve um aumento expressivo nas demandas da Ouvidoria, em relação ao mesmo período dos anos de 2008 e 2009. Isso se deve ao fato de algumas mudanças referentes a indicações que constam no contrato de Renovação de Bolsas, onde os bolsistas assumiram termos de compromisso sem ler o que foi proposto no contrato, vindo a reivindicar e questionar posteriormente nos setores de atendimentos e, principalmente na Ouvidoria, setor em que os discentes podem expor e encaminhar suas manifestações para a diretoria.

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

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.

Foi deslocado um consultor do DCO (Departamento de Convênios e Oportunidades) para o setor financeiro com o objetivo de auxiliar os alunos bolsistas, dando orientações sobre procedimentos pertinentes as indicações.

O aumento não representa efetivamente que o fluxo de demandas da Instituição tenha piorado, mas sim devido a um fator específico que pode ter ocasionado isso, como normas de Renovação de Bolsas, período de novas matrículas e alunos novos buscando orientações.

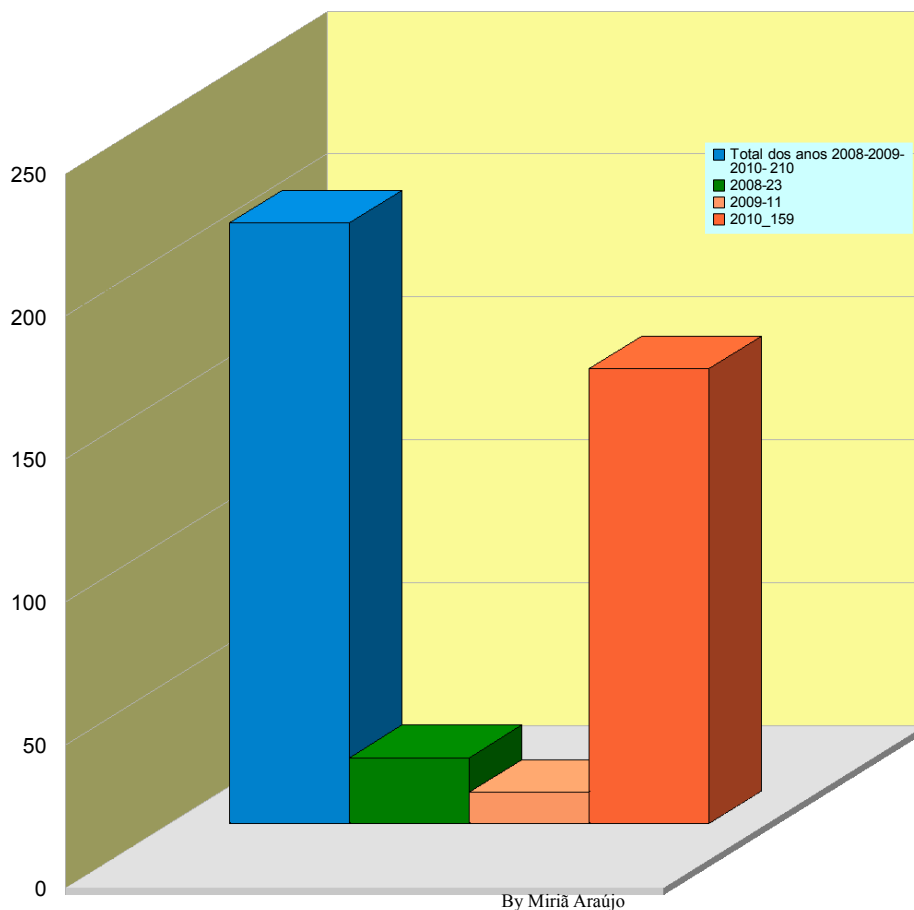
Registros pertinentes a outros setores foram reduzidos.

Em Janeiro de 2010, com relação ao mesmo período de 2008, houve uma diminuição de 52,6 % nos registros das demandas. Com relação ao mesmo período de 2009, houve um aumento de 591,3 %.

A Instituição preocupou-se em ressaltar a todo tempo a necessidade de o aluno bolsista indicar outros a estudarem na Simonsen, como fator condicional para a manutenção da Bolsa de Estudos. Tal fato pôde ser observado em panfletos que foram distribuídos na entrada da Faculdade, em cartazes colados nos banheiros, em avisos no Site e nas mensagens encaminhadas para todos os alunos via email. Ainda assim, alguns alunos não cumpriram a cláusula contratual vigente no documento que eles mesmos assinaram, seja por esquecimento, relapso ou falta de esforço em indicar alguém a vir fazer parte da família Simonsen. Tal fato ressaltou na perda de parte da bolsa de estudos para esses alunos, que registraram a questão na Ouvidoria, o que se traduz no número expressivo de demandas em janeiro de 2010, sem que isso signifique queda na qualidade dos serviços prestados pela instituição.

### Gráfico Comparativo

Janeiro 2008 / 2009 / 2010

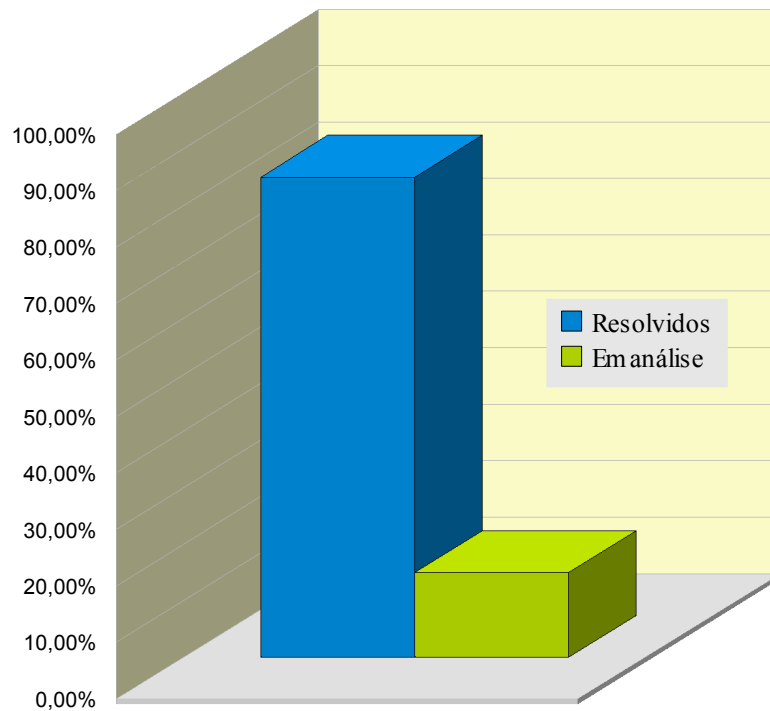


2008: 36  
2009: 15  
2010:159

Todas as demandas foram encaminhadas e um . 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

Janeiro de 2010



Demandas de registros na Ouvidoria Simonsen

O gráfico acima apresenta o quadro comparativo do número de demandas resolvidas (85%) e aproximadamente o número de demandas que estão em análise(15%). 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.

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

É um prazer atender você!

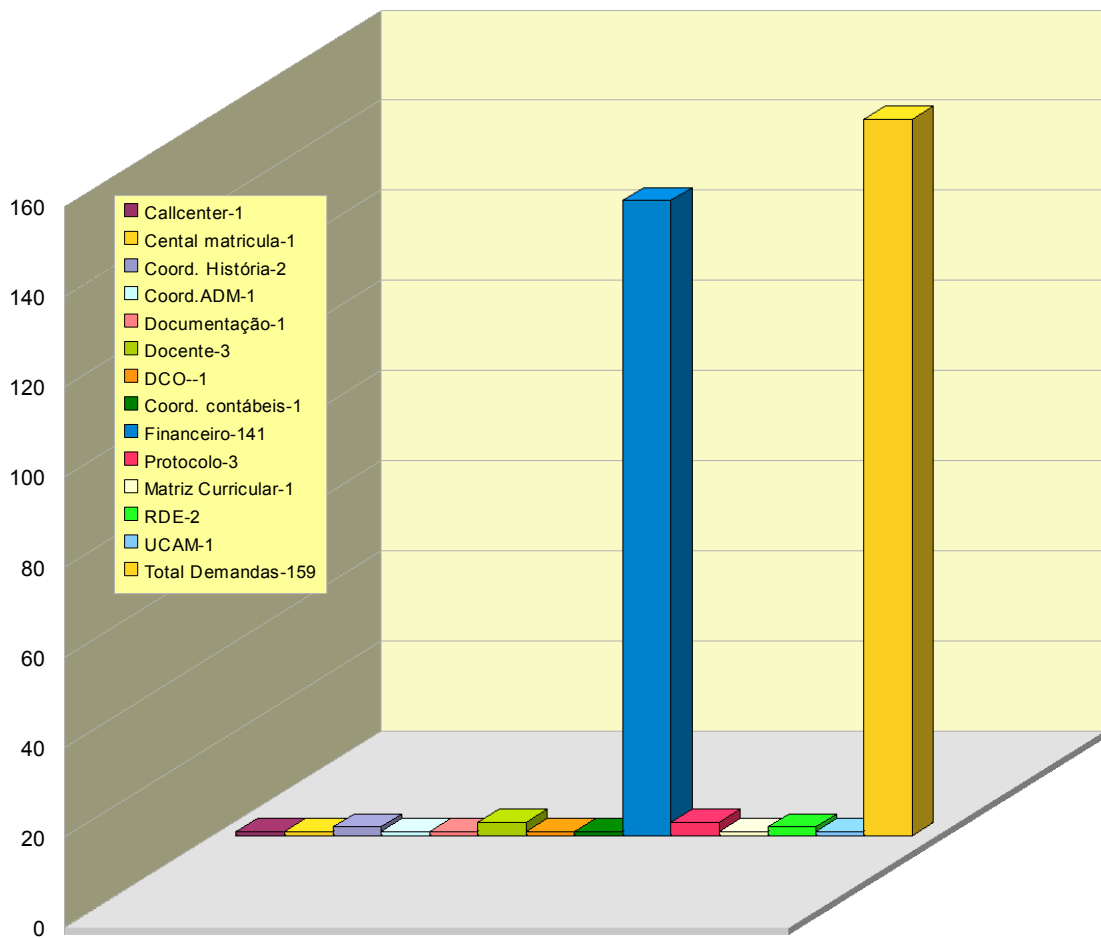


Gráfico Comparativo por demanda / assunto / Setor

Janeiro 2010

Ouvidoria Simonsen

Total de Registros por demanda



By Miriã Araújo

Ouvidoria Simonsen / Total de Registros por demanda : 159

A tabela abaixo apresenta o quadro comparativo do número de demandas recebidas por esta Ouvidoria entre os anos de 2008 e 2010.

Faculdades Integradas Simonsen Estatística das demandas da Ouvidoria Janeiro 2010			
Relatório de Comparação			
Total de demandas			
	2008	2009	2010
Janeiro	23	11	159

Abaixo, o percentual das demandas totais da Ouvidoria de Janeiro dos anos de 2008, 2009 e 2010, tomando-se sempre o ano de 2008 como base. Em 2009, houve uma diminuição em relação a 2008. Em 2010 houve um acréscimo.

Estatística Geral das demandas da Ouvidoria _ 2010			
Relatório de Comparação			
Total de Demandas Janeiro			
	2008	2009	2010
	23	11	159
Percentual	100,00%	52,20%	591,30%

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

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

É um prazer atender você!

