



### 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
Junho	65
<b>Total de Atendimentos: 65</b>	

#### Estatística da Ouvidoria 2009

Mês	Nº de Atendimentos
Junho	20
<b>Total de Atendimentos: 20</b>	

#### Estatística da Ouvidoria 2010

Mês	Nº de Atendimentos
<b>Junho</b>	<b>55</b>
<b>Total de Atendimentos: 55</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 Junho / 2010

Setor	Assunto	Nº Atendimentos
<b>Ação Social</b>	Alunos questionaram sobre a falta de informação referente a Solicitação de Bolsa.	5
<b>Central de Matrícula</b>	Aluno questionou que indicou uma colega para estudar na Instituição e ao levar o cartão amizade o mesmo não foi aceito porque a candidata já havia feito uma prova anteriormente.	1
<b>Atendimento FIN</b>	Mãe de aluno alegou ter sido mal atendida no setor de atendimento FIN	1
<b>Coord. Contábeis</b>	Aluna alegou que não conseguia falar com a coordenadora do seu curso e outra alegou que ao solicitar o diploma foi informada que estava devendo disciplinas.	1
<b>Comissão de Bolsa</b>	Aluna alegou que necessitava recuperar o valor da Bolsa que havia trancado por motivos pessoais que afetaram a situação financeira. Alunos questionaram a respeito do compromisso em indicar alunos	6
<b>Coord. ADM</b>	Alunos solicitaram através de abaixo assinado uma palestra do Prof. Frank.	3
<b>Coord. Pedagogia</b>	Aluno reclamou da coordenadora do curso e uma aluna solicitou à coordenação o certificado pela participação da Semana Acadêmica.	2
<b>Diplomação</b>	Aluna solicitou isenção da taxa de diploma e outros questionaram o valor.	3
<b>Discente</b>	Aluno alega que não consegue falar com o coordenador do seu curso e que este ficou de enviar um trabalho para ele, porém o mesmo não enviou.	1
<b>Docente</b>	Alunos questionaram que professores não laçaram suas notas no sistema.	4
<b>Documentação</b>	Aluna questiona que seu documento foi indeferido e outra questiona da demora para entrega de um documento.	2
<b>Diversos</b>	Aluno solicitou um certificado de participação em palestras	1
<b>Financeiro</b>	Alunos questionaram do valor da mensalidade alegando dificuldades financeiras.	19
<b>Elogio</b>	Aluna veio ao setor elogiar o atendimento de um funcionário da instituição	1
<b>Lançamento de notas</b>	Aluna alegou que sua nota não foi lançada e estava preocupada se iria ficar na NEF.	1
<b>NID</b>	Aluno alegou que foi ao setor pegar o seu diploma e não conseguiu e quando liga para o setor não consegue falar, porque ninguém atende ao telefone.	1
<b>Provas</b>	Aluna alegou que a professora não avisou da antecipação das provas e está com viagem marcada para esse dia e não sabe de poderá vir.	1
<b>Semipresencial</b>	Aluna estava preocupada porque a nota de Semipresencial não foi lançada.	1
<b>UCAM</b>	Aluno assistiu palestra gostaria de saber como proceder para receber carga horária.	1
<b>Quantidade total de Atendimentos Simonsen:</b>		<b>55</b>

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:**

Observa-se que o número total de demandas analisado na Estatística de atendimentos por esta Ouvidoria diminuiu com relação ao mesmo período do ano-base (2008), embora tenha sofrido um pequeno aumento com relação a junho de 2009, ainda dentro dos padrões aceitáveis, o que se deu em função de alguns pontos que puderam ser observados: Alguns alunos questionaram do valor da mensalidade, alegando dificuldades financeiras. Na realidade, o valor das Faculdades Simonsen é o menor da região, oferecendo um ensino de altíssima qualidade, tendo, inclusive, sido a instituição melhor avaliada pelo MEC na região. Os alunos que questionaram, não se programaram para o período da Renovação de Bolsas, que é o valor integral de Bolsa, que ocorre a cada final de semestre. Alguns alunos podem estar passando por algum momento de dificuldades financeira, o que se traduziu na demanda ora relatada. Outros alunos questionaram sobre a falta de informação sobre a Renovação de Bolsa. Isso não procede, tendo em vista a ampla divulgação em murais no interior da Instituição, *popups* de destaque no site da Simonsen e também são comunicados através de emails informativos. O que se dá, na verdade, é que a maioria dos alunos deixam para efetuar a Solicitação de Bolsas de última hora, o que faz aumentar a possibilidade de haver alguma intempérie que impeça o intento do aluno em concluir a referida Solicitação, passando a reclamar, sem méritos, da divulgação. Outro caso: Alunos questionaram que professores não lançaram suas notas no sistema. O que ocorre é que alguns alunos receberam a nota e outros que não receberam ficaram ansiosos demais em verem suas notas lançadas no sistema. Isso acontece, principalmente, com os alunos novatos. Os professores estavam dentro do prazo estipulado pela Instituição para lançarem as notas.

Registros pertinentes a outros setores foram reduzidos ou permaneceram estáveis.

Tomando-se por base as demandas da Instituição Simonsen, em Junho de 2010 houve uma redução nos registros de atendimentos em comparação ao parâmetro-base (Junho de 2008).

De acordo com a demanda, o demandante recebe as devidas orientações sobre o referido assunto.

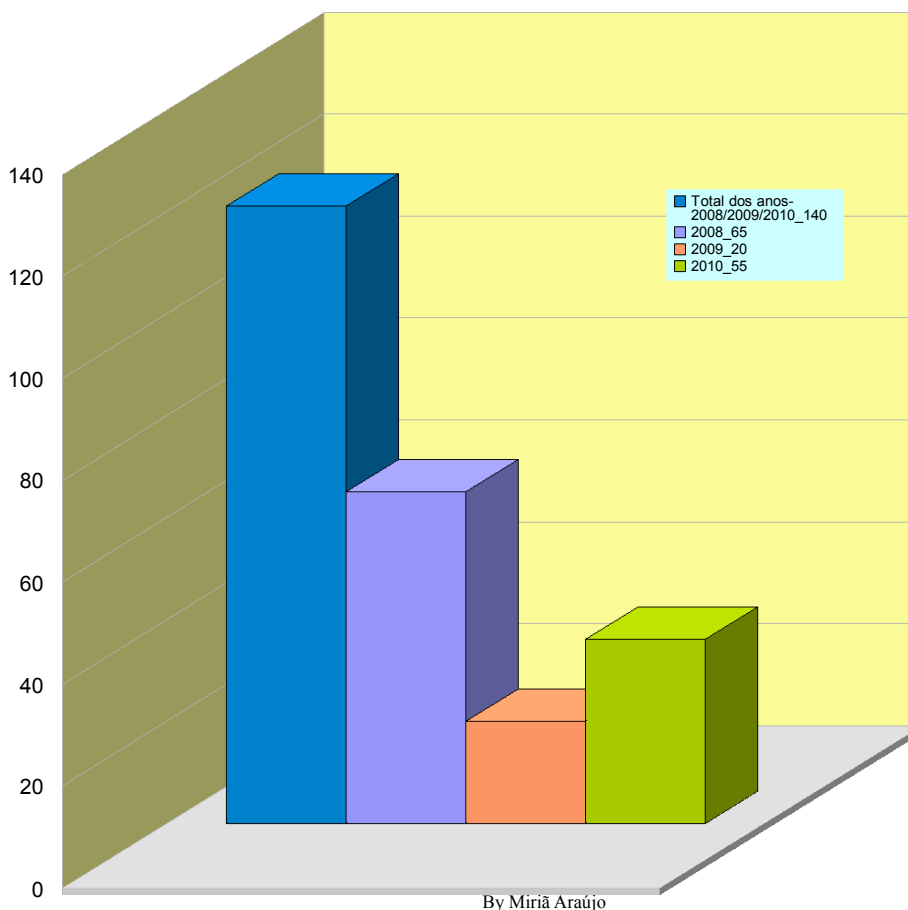
A Ouvidoria procura informar adequadamente os procedimentos aos demandantes de forma que todos sejam atendidos e respondidos satisfatoriamente.

Os coordenadores estão interagindo mais efetivamente com os seus alunos, respondendo aos emails, agendando atendimentos, tirando dúvidas que surgem no decorrer do semestre.

A Ouvidoria da Simonsen, na busca pela excelência no atendimento às demandas recebidas, procura sempre aperfeiçoar e desenvolver suas atividades da melhor forma possível. No intuito de contribuir ainda mais, foram elaborados projetos de conscientização e orientações a respeito de qualidade de vida e meio ambiente. É fruto desse esforço o melhor atendimento possível aos discentes, colaboradores e à comunidade.

### Gráfico Comparativo

Junho 2008 / 2009 / 2010



2008: 65 / 2009: 20 / 2010: 55

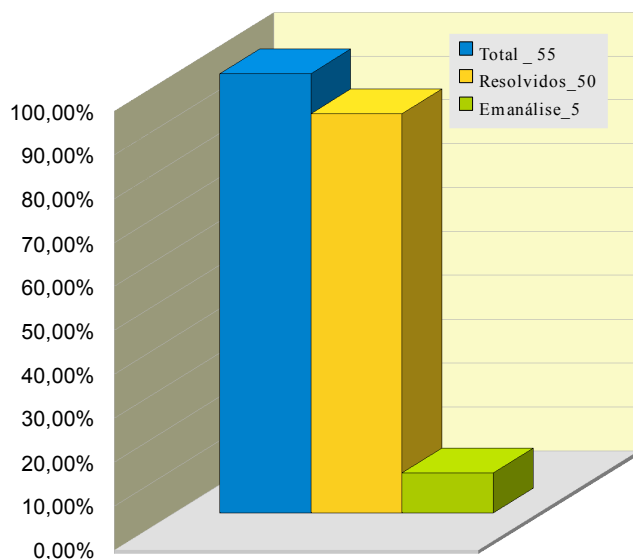
Observa-se que, com relação ao parâmetro-base (2008), houve uma redução dos registros no ano de 2010. Isso é um reflexo do bom trabalho que vem sendo realizado pelos setores de atendimento. Esses setores vêm realizando, ao longo desse tempo, com o apoio dos demais setores, coordenadores e diretoria um trabalho de excelência, priorizando o discente, que é a razão da existência da Instituição.

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores pertinentes. 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

Junho de 2010

### Demandas de registros na Ouvidoria Simonsen



O gráfico acima apresenta o quadro comparativo do número de demandas resolvidas e o número de demandas que estão em análise. Observa-se que 90,9% das demandas foram resolvidas e 9,1% estão em análise. Todos os casos foram respondidos aos demandantes de acordo com os procedimentos a serem adotados.

**Demandas Simonsen: 55**

**Resolvidos: 50**

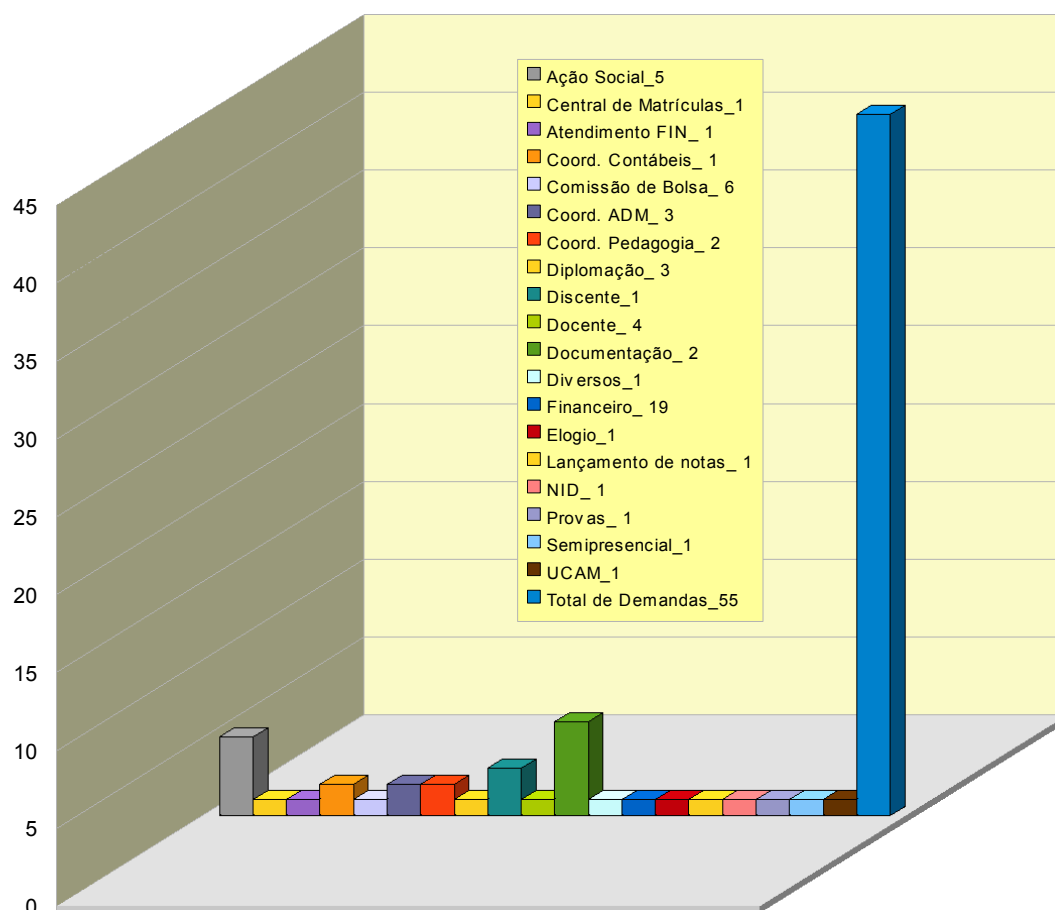
**Em análise: 5**

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

Junho 2010



By Miriã Araújo

Total de Registros por demanda: 55

Nota-se que o número de demandas por assunto analisada na Estatística de atendimentos mostrou-se dentro dos padrões aceitáveis. Todavia compreende a faixa de normalidade esperada do número de demandas da instituição, tendo em vista o expressivo número de alunos efetivos e a Instituição estar num período de Solicitação de Bolsas.

A tabela abaixo apresenta o quadro comparativo do número de demandas recebidas por esta Ouvidoria nos meses de Junho dos anos de 2008 a 2010. O parâmetro-base é junho de 2008 (100%).

Em Junho de 2009, o nº de registros reduziu em 69,2% com relação ao mesmo período de 2008. Em Junho de 2010, com relação ao parâmetro-base, as demandas diminuíram em 15,4%.

Faculdades Integradas Simonsen Estatística das demandas da Ouvidoria Junho de 2010			
Relatório de Comparação			
Total de demandas			
	2008	2009	2010
Junho	65	20	55
	100,00%	-69,20%	-15,40%

By Miriã Araújo

Tomando-se por base o mês de Junho de 2008, os números nos mostram que em Junho de 2009 houve uma diminuição de 69,2% nas demandas, o que denota uma sinergia eficiente e eficaz por parte do trabalho em equipe de todos os setores da instituição, ratificando o comprometimento dos funcionários, estagiários e colaboradores para a prestação de um serviço de educação de excelência.

Em Junho de 2010, houve uma redução em 15,4% do número de demandas da instituição com relação ao parâmetro-base. No relatório de comparação, percebe-se na Estatística de atendimentos que aconteceu um aumento nos temas das demandas referente ao financeiro e Solicitação de Bolsas. Todos os casos referentes a esses assuntos foram encaminhados para análise e um parecer, o que corrobora o esforço da instituição em permanecer oferecendo o melhor para os discentes em todas as áreas de atuação.

Isso é o reflexo de uma Instituição democrática favorecendo uma gestão flexível voltada para a satisfação das necessidades do cidadão. Garantindo uma prestação de serviços de qualidade de forma a garantir a promoção da cidadania.

Reflexão: "Não devemos esperar uma grande idéia e sim aproveitar as pequenas ideias que temos todos os dias, que somadas fazem a diferença no todo."  
Professor Marins

Relatório elaborado e finalizado pela Ouvidoria.

Ouvidora: Miriã Araújo / Adjunta: Cléa Militão e equipe.

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

É um prazer atender você!

