



UNIVERSIDADE
BRASIL
CAMPUS SÃO PAULO

RELATÓRIO 2020 OUVIDORIA

CAMPUS ITAQUERA

1º semestre 2020

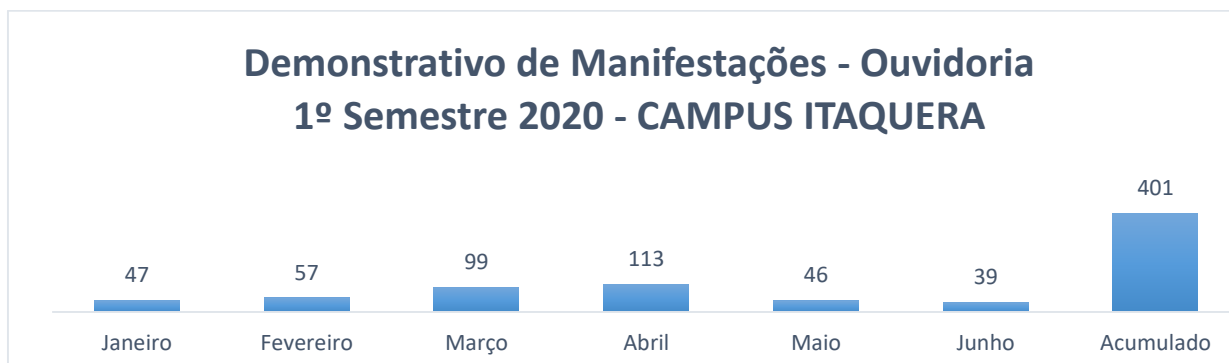


Sumário

DEMONSTRATIVO –Volume Mensal.....	3
DEMONSTRATIVO – ASSUNTOS CITADOS 1ºSEMESTRE 2020.....	4
DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2020	5
DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2020.....	6
DEMONSTRATIVO – MARÇO 2020.....	7
DEMONSTRATIVO – ABRIL 2020	8
DEMONSTRATIVO- MAIO 2020.....	9
DEMONSTRATIVO – JUNHO 2020.....	10
RESUMO	11



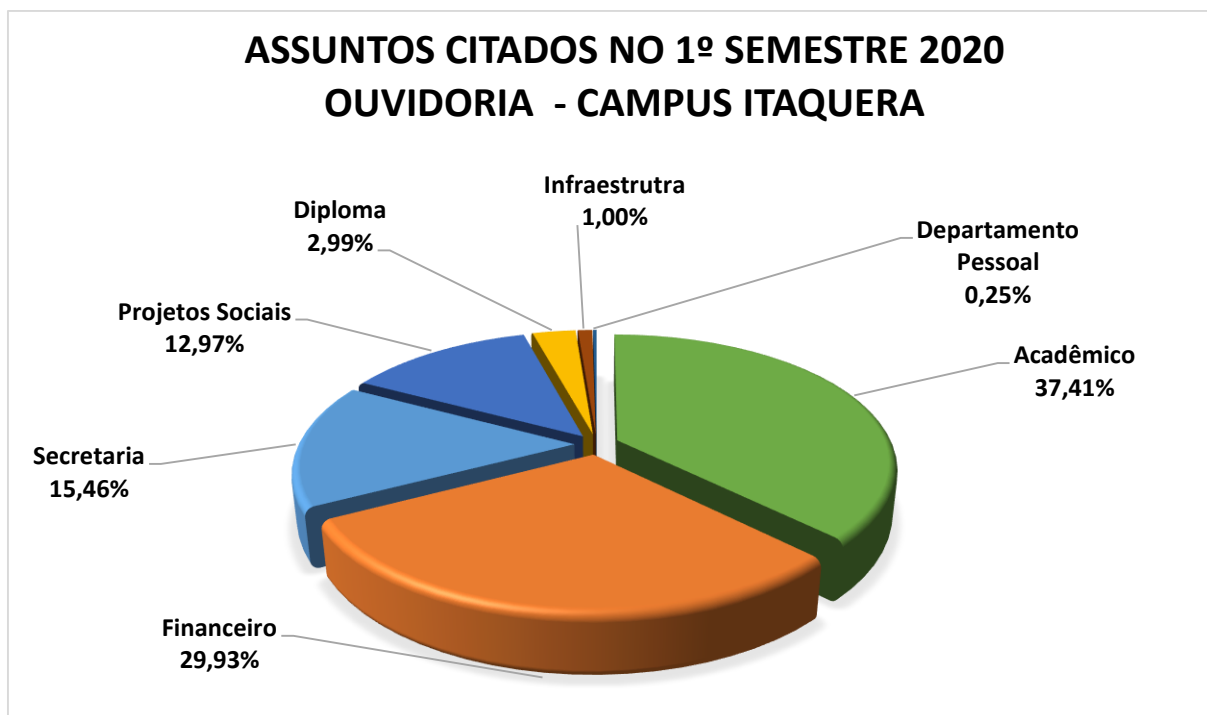
No Primeiro Semestre de 2020, o **Campus Itaquera recebeu** ao todo **401 mensagens** registradas no canal OUIDORIA.



Assunto	QTD	Referência
Acadêmico	150	Acesso EAD 20%, Adequação de Disciplinas, Análise de Documentação, Colação de Grau;
Financeiro	120	Boletos, Acordo e Reembolso;
Secretaria	62	Histórico, Documentação e Trancamento;
Projetos Sociais	52	Bolsas e Aditamento;
Diploma	12	Solicitação e 2 Via;
Infraestrutura	4	Dependências;
Departamento Pessoal	1	Documentação;
TOTAL	401	



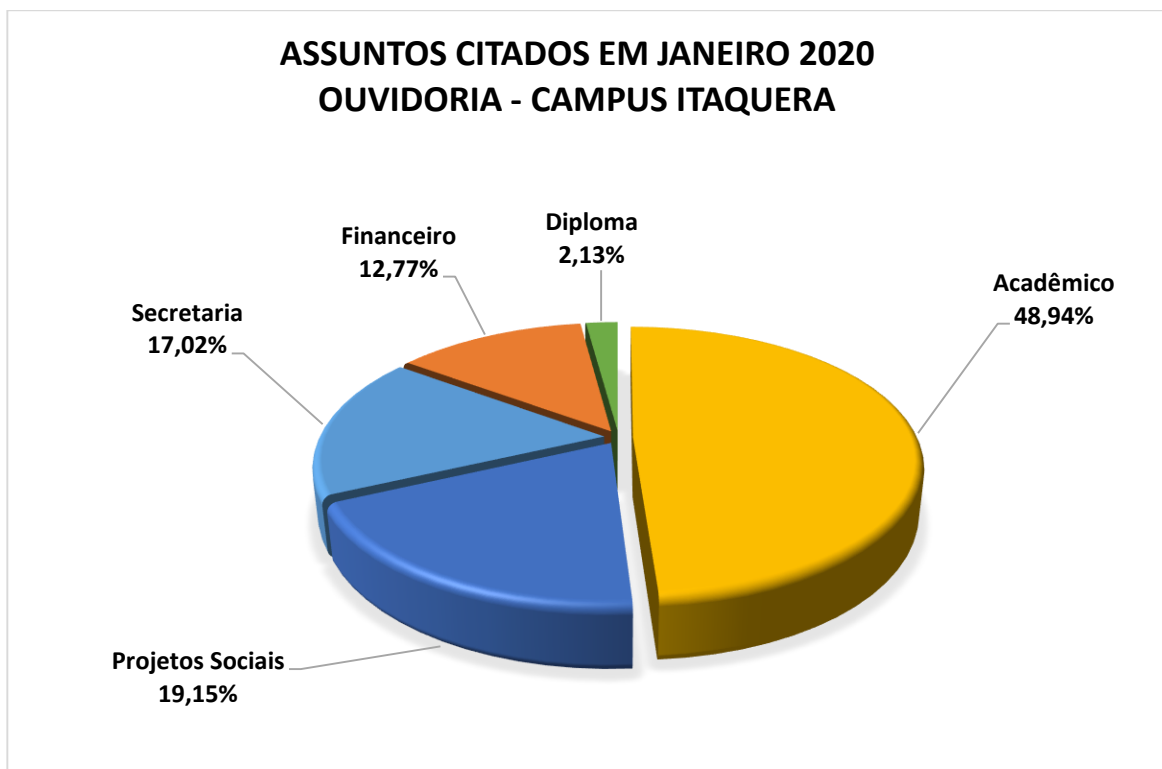
Assuntos citados no 1º semestre 2020





DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2020

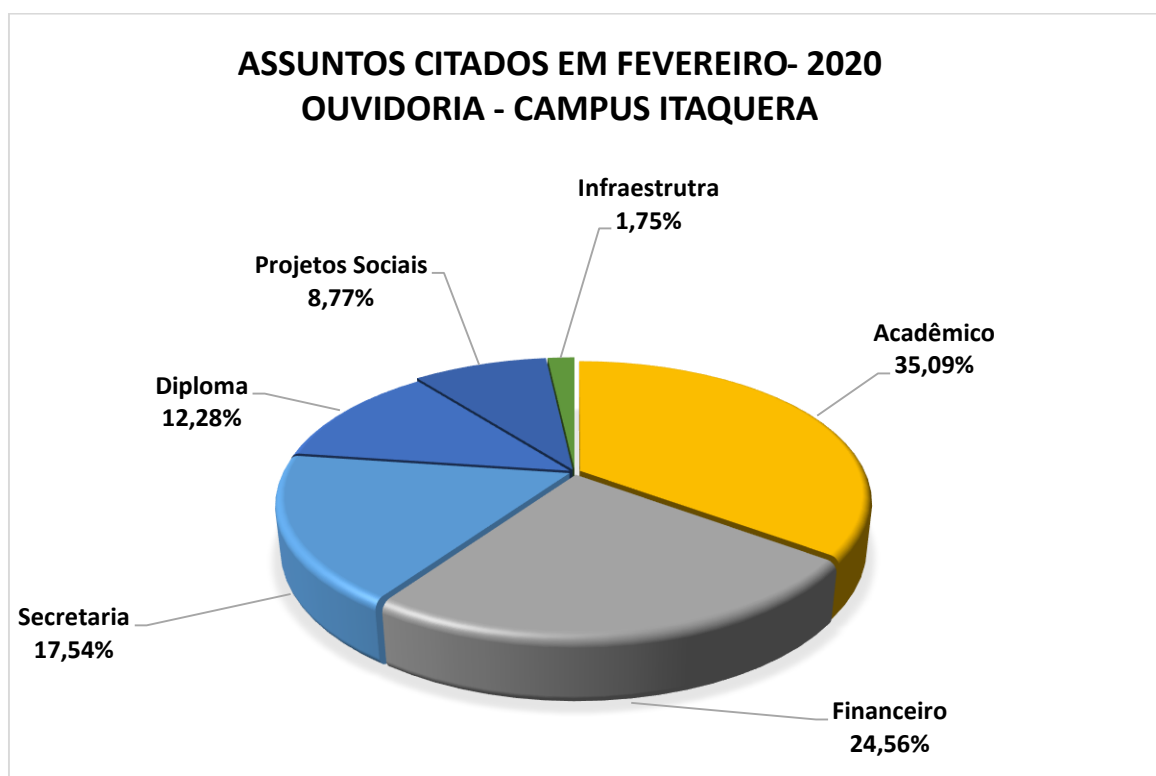
O Campus Itaquera recebeu 47 mensagens no mês de janeiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2020

O **Campus Itaquera** recebeu **57 mensagens** no mês de fevereiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – MARÇO 2020

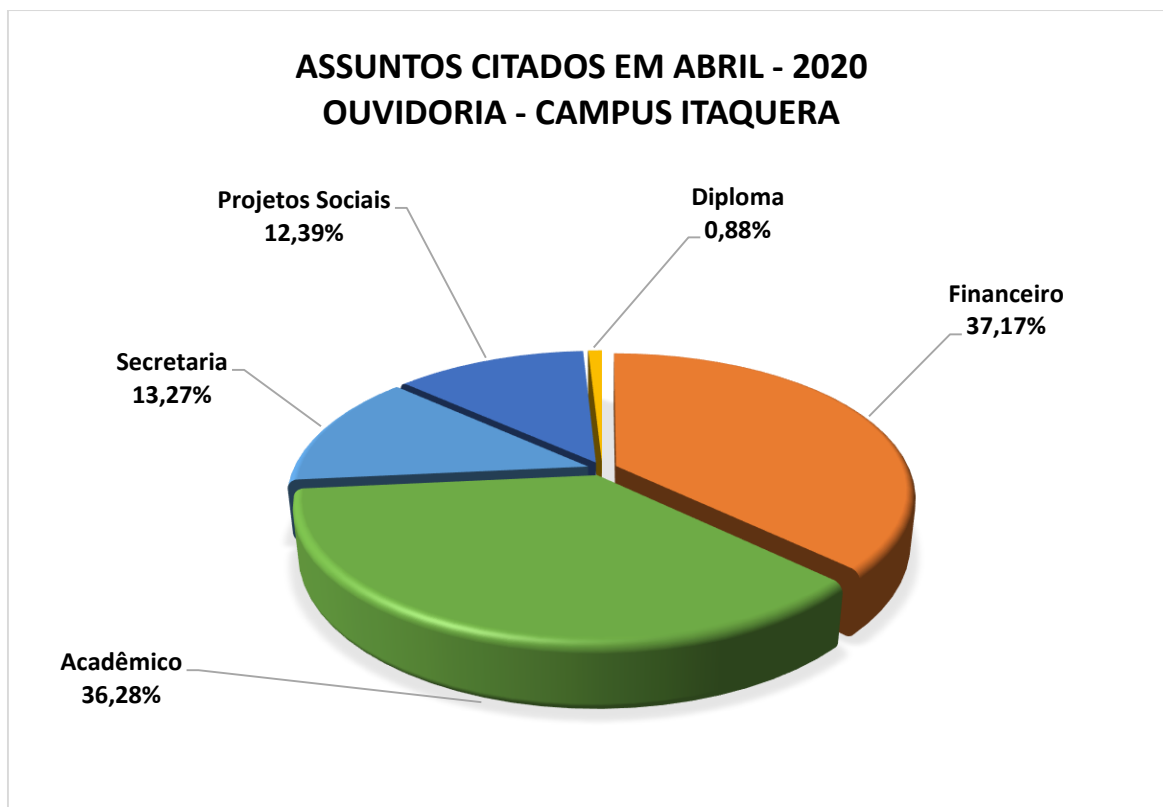
O **Campus Itaquera** recebeu **99 mensagens** no mês de março. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – ABRIL 2020

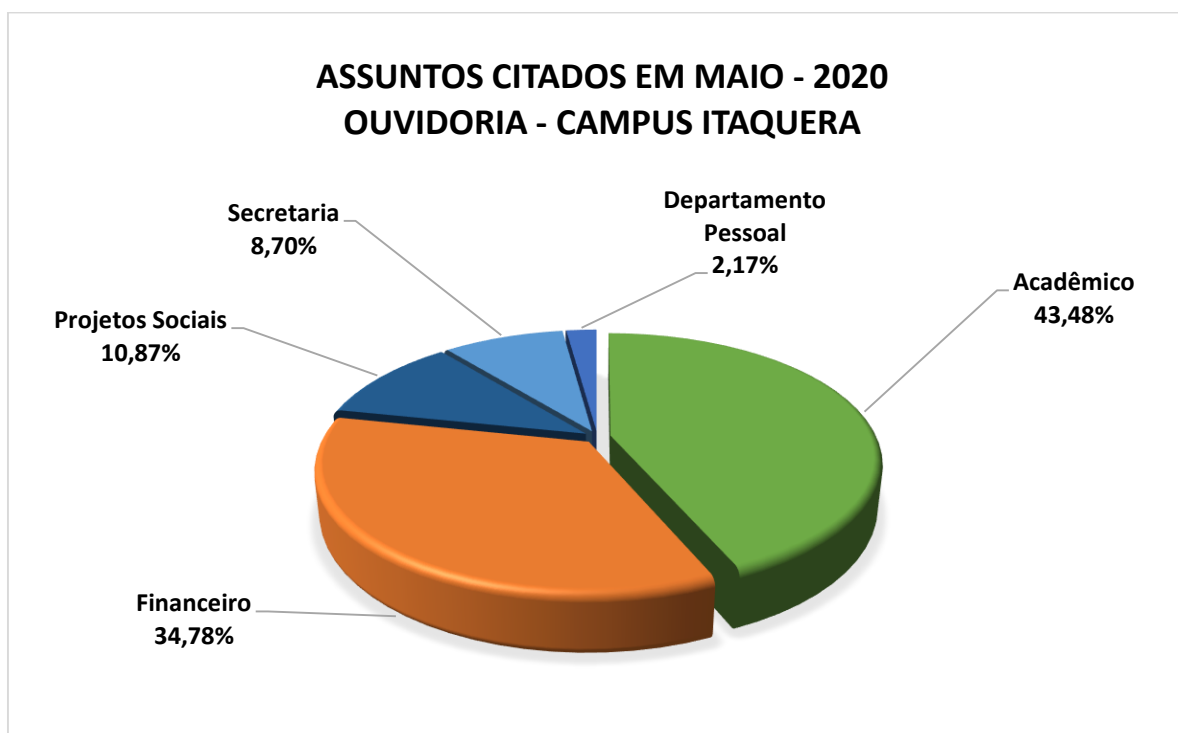
O **Campus Itaquera** recebeu **113 mensagens no mês de abril**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – MAIO 2020

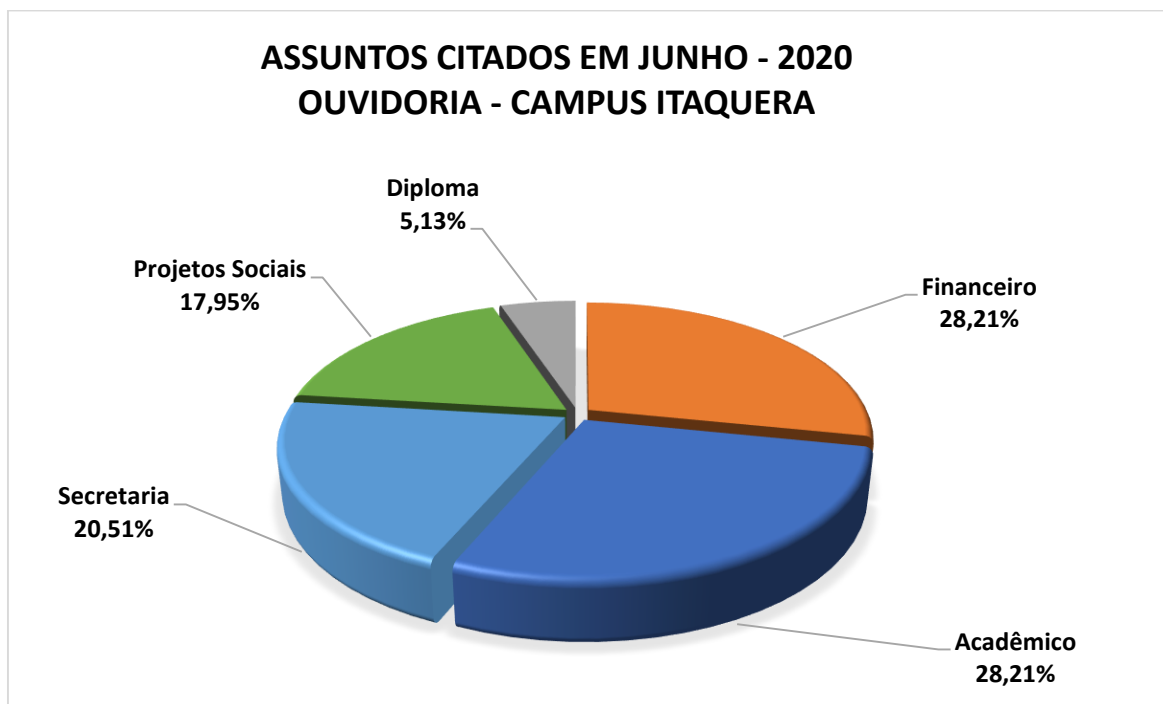
O **Campus Itaquera** recebeu **46 mensagens** no mês de maio. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – JUNHO 2020

O **Campus Itaquera** recebeu **39 mensagens** no mês de junho. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





RESUMO

Esse relatório tem como principal objetivo, colher, mensurar, aplicar e propor dados que apontem detalhes de todas as reclamações recebidas do **Campus Itaquera** pelo canal **OUIDORIA** no **1º semestre de 2020**.

O resultado deste relatório dará suporte para que possamos identificar todas as questões, separando-os por assuntos a fim de ter embasamento para buscar soluções em nossos serviços e atendimento, assegurando assim a satisfação dos nossos alunos e candidatos.

No primeiro semestre de 2020 recebemos ao todo **401 mensagens**, sendo que desse total, **150 mensagens** tiveram como foco assuntos ligados ao tema **“ACADÊMICO”**, atingindo assim **(37,41%)** da média, e **“FINANCEIRO”** com **120 mensagens (29,93%)**.

A Ouvidoria tem o objetivo de estabelecer a comunicação entre os públicos e a instituição, com o intuito de conhecer o grau de satisfação e insatisfação do usuário, buscar soluções para as questões levantadas, propor alteração ou inclusão de procedimentos e fornecer informações gerenciais aos dirigentes para contribuir com a melhoria e qualidade nos serviços oferecidos.