



UNIVERSIDADE  
BRASIL  
CAMPUS DESCALVADO

# RELATÓRIO 2020

# OUVIDORIA

CAMPUS DESCALVADO

1º semestre 2020

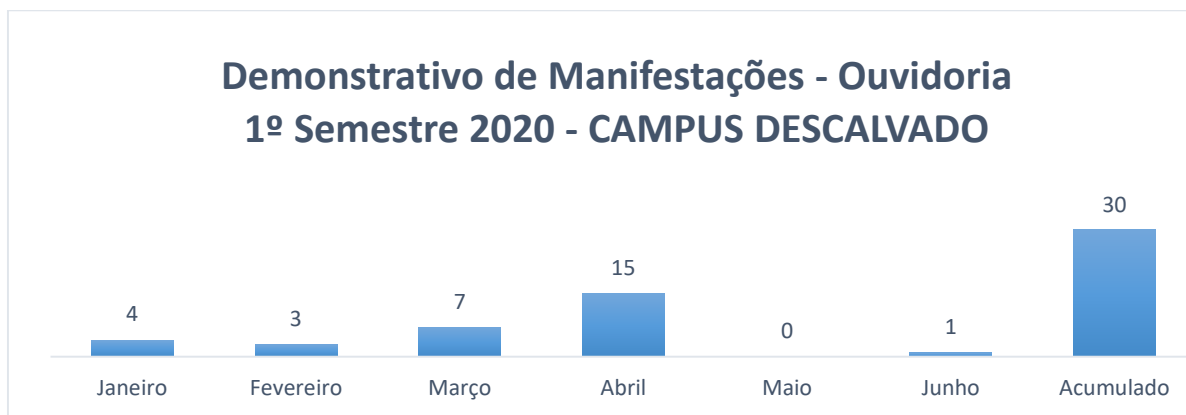


## Sumário

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 – JUNHO 2020.....	9
RESUMO .....	10



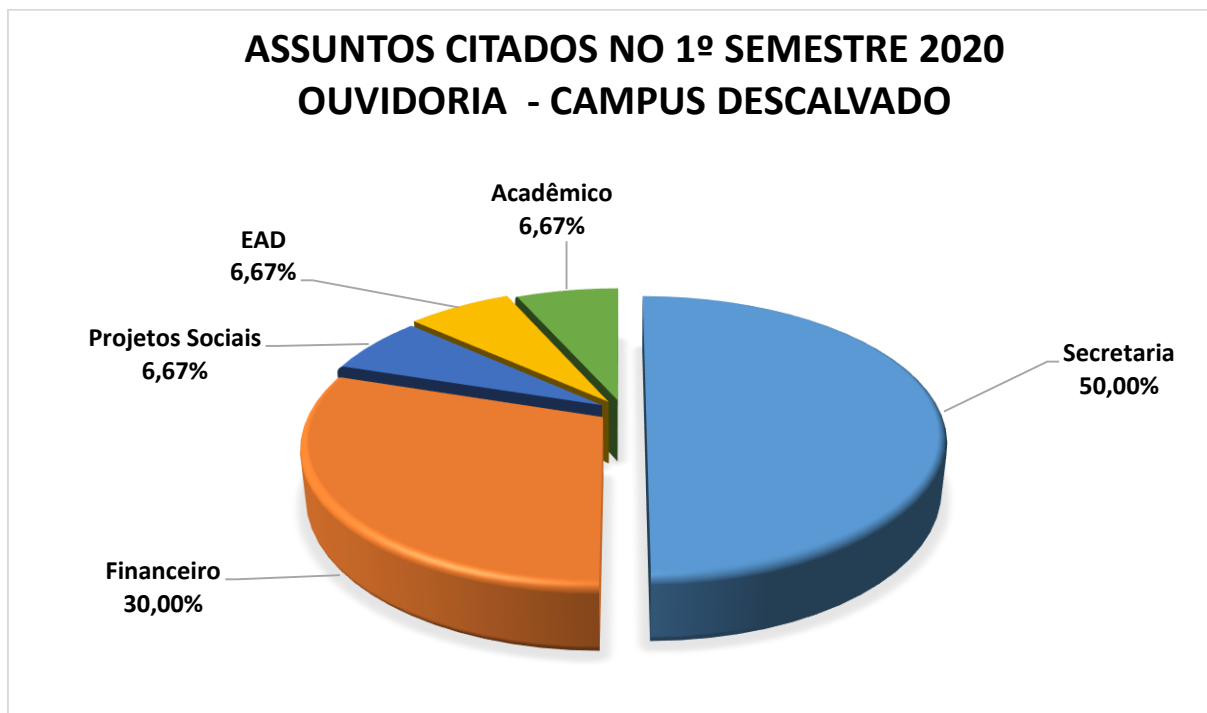
No Primeiro Semestre de 2020, o **Campus Descalvado** recebeu ao todo **30 mensagens** registradas no canal OUIDORIA.



Assunto	QTD	Referência
Secretaria	15	Documentação, Atendimento e Trancamento;
Financeiro	9	Boletos, Acordo e Reembolso;
Projetos Sociais	2	Bolsas e Aditamento;
EAD	2	Inf. Cursos;
Acadêmico	2	Coordenação;
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	



## Assuntos citados no 1º semestre 2020





## DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2020

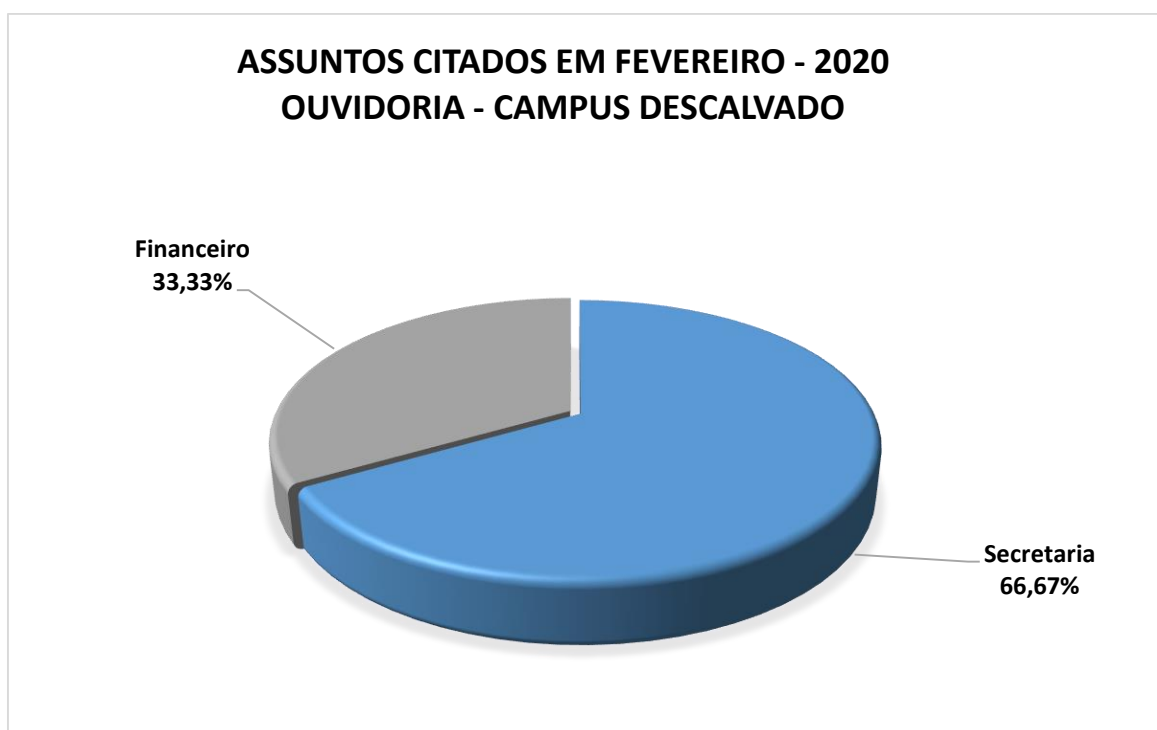
O **Campus Descalvado** recebeu **4 mensagens no mês de janeiro**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





## DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2020

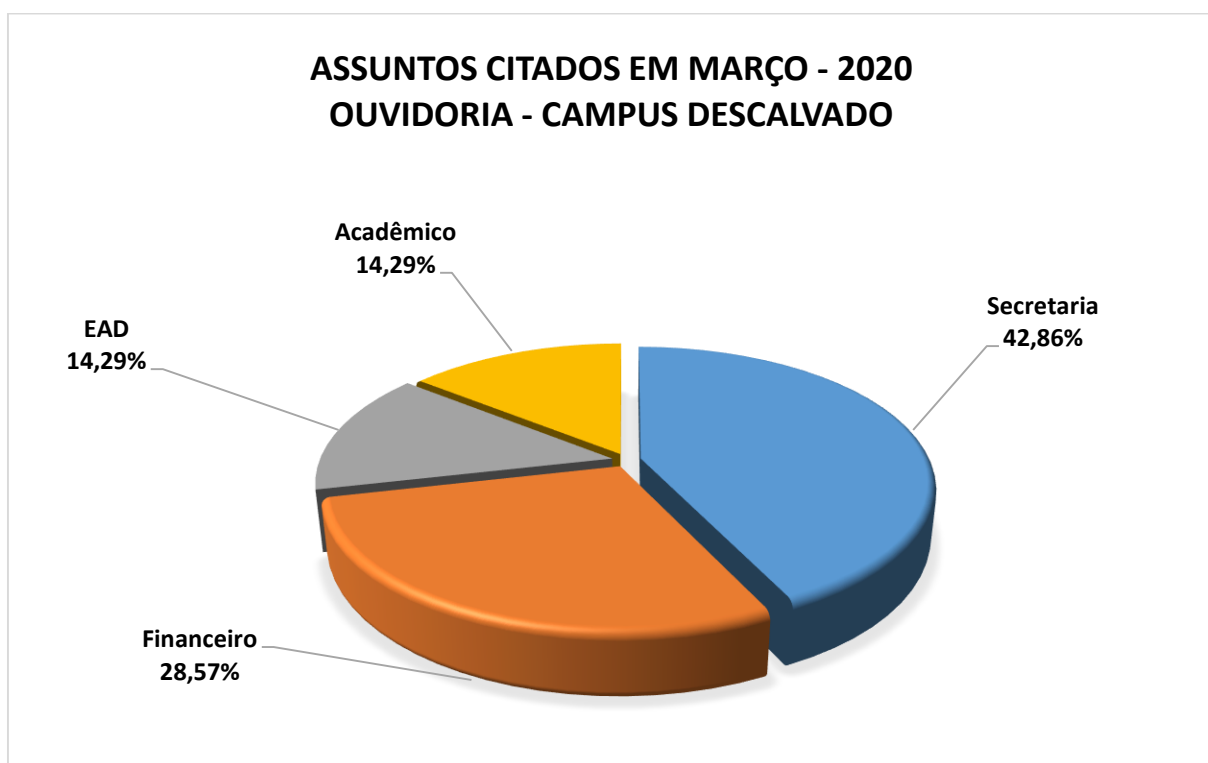
O **Campus Descalvado** recebeu **3 mensagens** no mês de **fevereiro**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





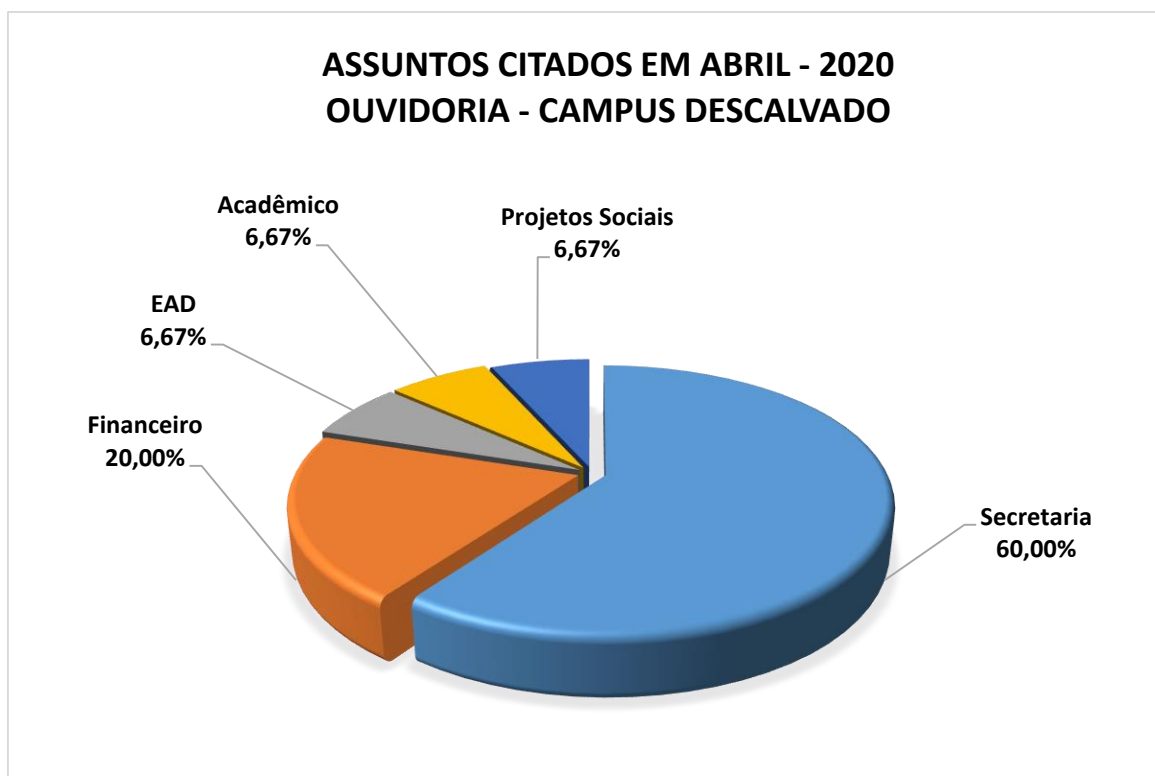
## DEMONSTRATIVO – MARÇO 2020

O **Campus Descalvado** recebeu **7 mensagens no mês de março**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.



## DEMONSTRATIVO – ABRIL 2020

O **Campus Descalvado** recebeu **15 mensagens no mês de abril**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





## DEMONSTRATIVO – JUNHO 2020

O **Campus Descalvado** recebeu **1 mensagem no mês de junho**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

### ASSUNTOS CITADOS EM JUNHO - 2020 OUVIDORIA - CAMPUS DESCALVADO



## RESUMO

Esse relatório tem como principal objetivo, colher, mensurar, aplicar e propor dados que apontem detalhes de todas as reclamações recebidas do **Campus Descalvado** 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 **30 mensagens**, sendo que desse total, **15 mensagens** tiveram como foco assuntos ligados ao tema **“SECRETARIA”**, atingindo assim **(50,00%)** da média, e **“FINANCEIRO”** com **9 mensagens (30,00%)**.

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.