



UNIVERSIDADE
BRASIL
CAMPUS FERNANDÓPOLIS

RELATÓRIO 2020 OUVIDORIA

CAMPUS FERNANDÓPOLIS

1º semestre 2020

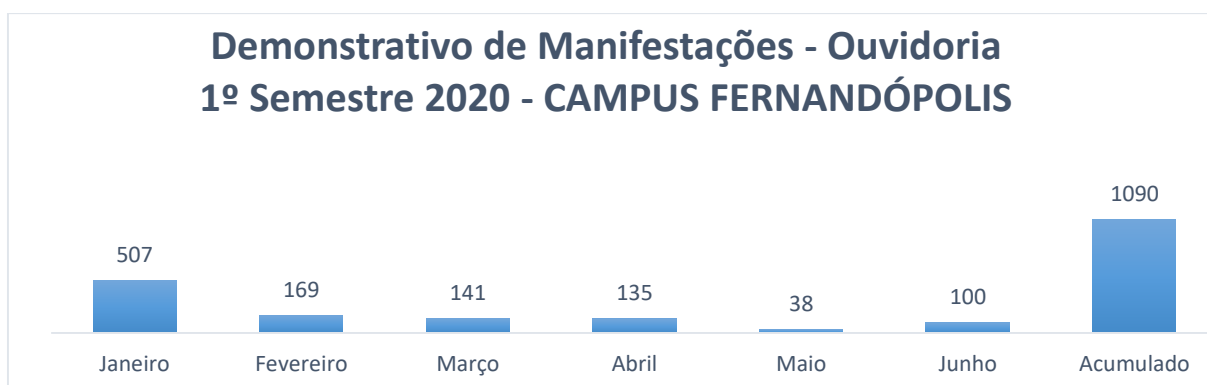


Sumário

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



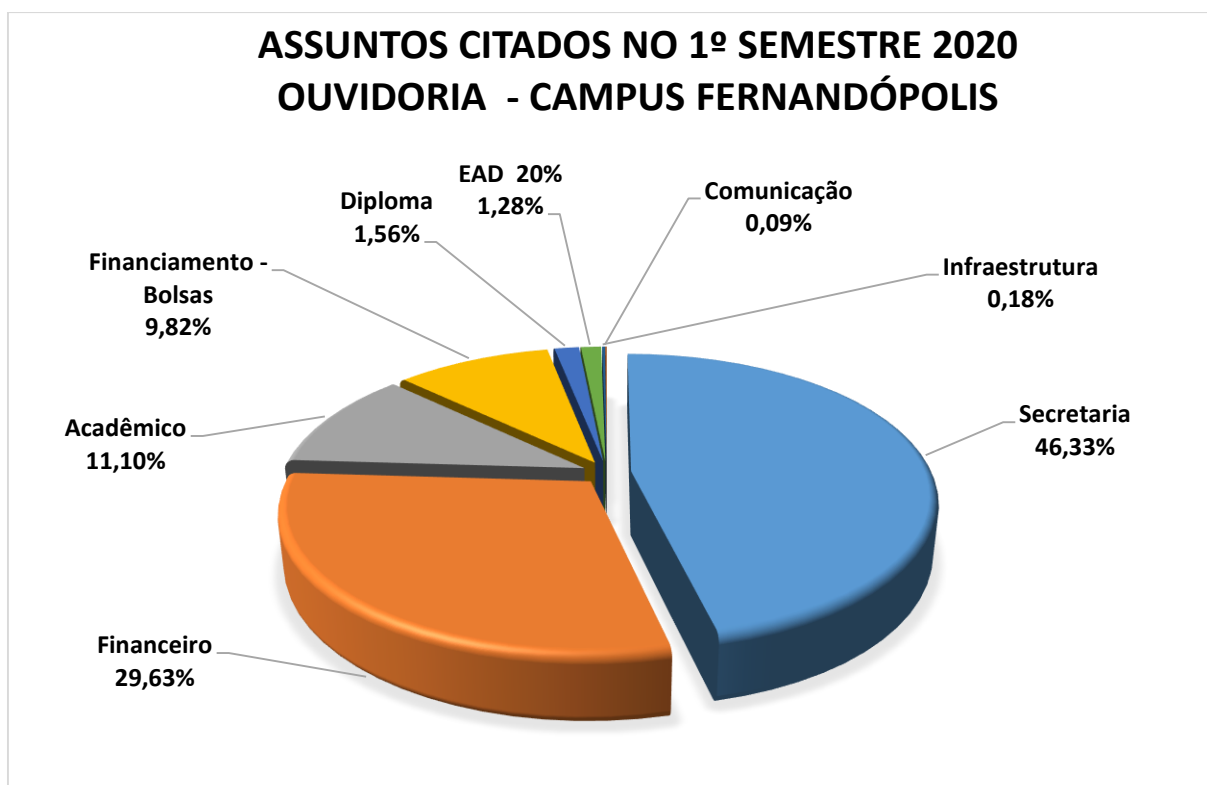
No Primeiro Semestre de 2020, o **Campus Fernandópolis** recebeu ao todo **1090** mensagens registradas no canal OUIDORIA.



Assunto	QTD	Referência
Secretaria	505	Matricula Orientada, Documentação Incorreta, Transferência, Atendimento, Acesso ao Portal do Aluno e Rematrícula;
Financeiro	323	Acordo, Boletos Errados e Indisponíveis, Baixa de Pagamento, Cobrança Indevida, Congelamento das Parcelas, Prorrogação de Boletos;
Acadêmico	121	Adaptação, Calendário Acadêmico, Colação de Grau, Corpo Docente, Curso Especial, Curso SUS, Estágios, Liberação de Disciplinas e Internato;
Financiamento-Bolsas	107	Aditamento FIES, Carta Santander, ENEM, CREDIG, PROUNI e Transferência FIES;
Diploma	17	Apressamento, Correção, Prazo de Entrega e Solicitação;
EAD 20%	14	Acesso ao AVA, Exame, Início das Aulas e Liberação de Disciplinas;
Infraestrutura	2	Laboratórios e Lanchonete;
Comunicação	1	Divulgações
TOTAL	1090	



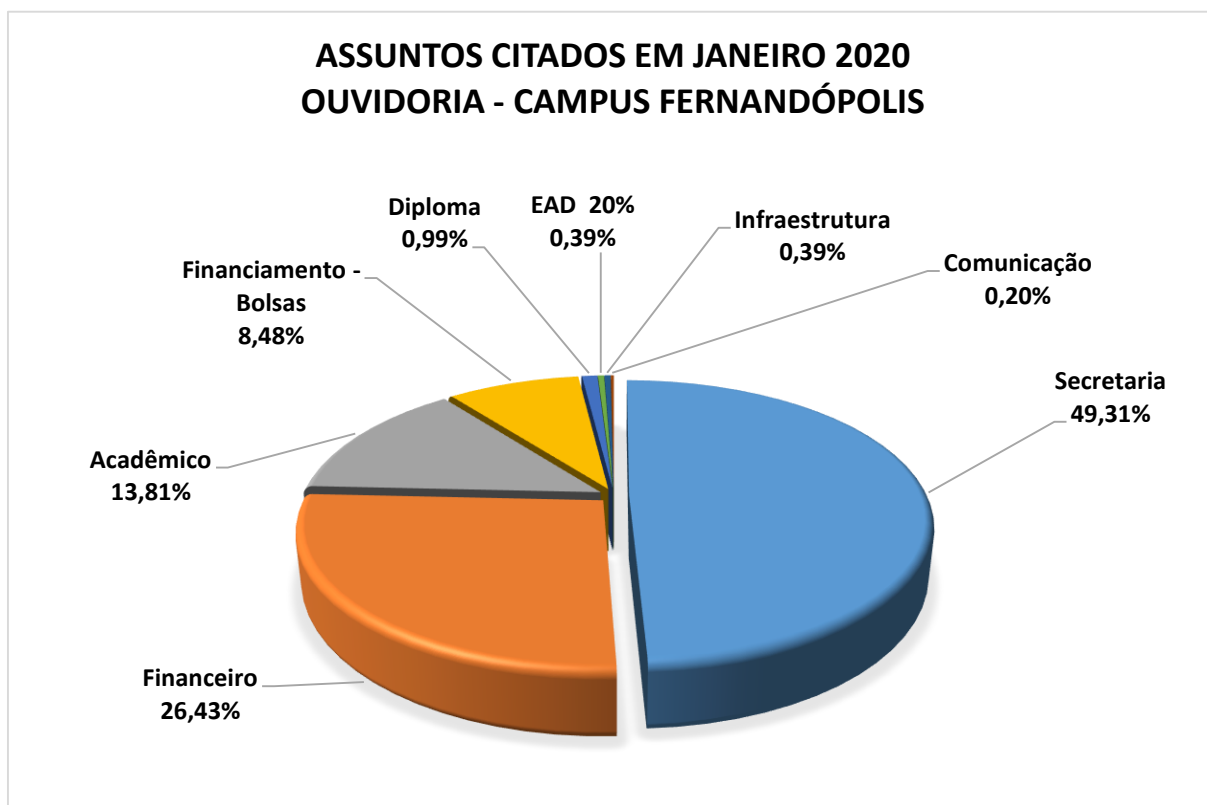
Assuntos citados no 1º semestre 2020





DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2020

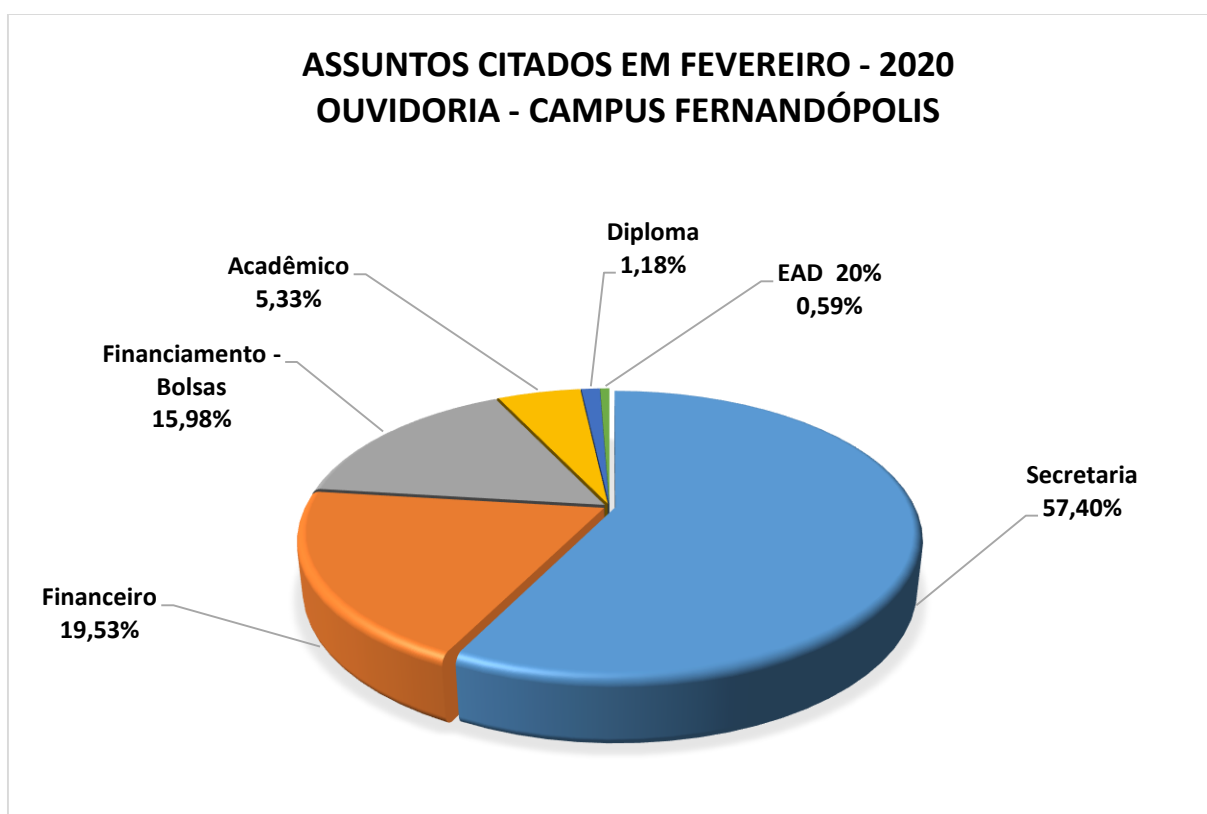
O **Campus Fernandópolis** recebeu **507 mensagens no mês de janeiro**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2020

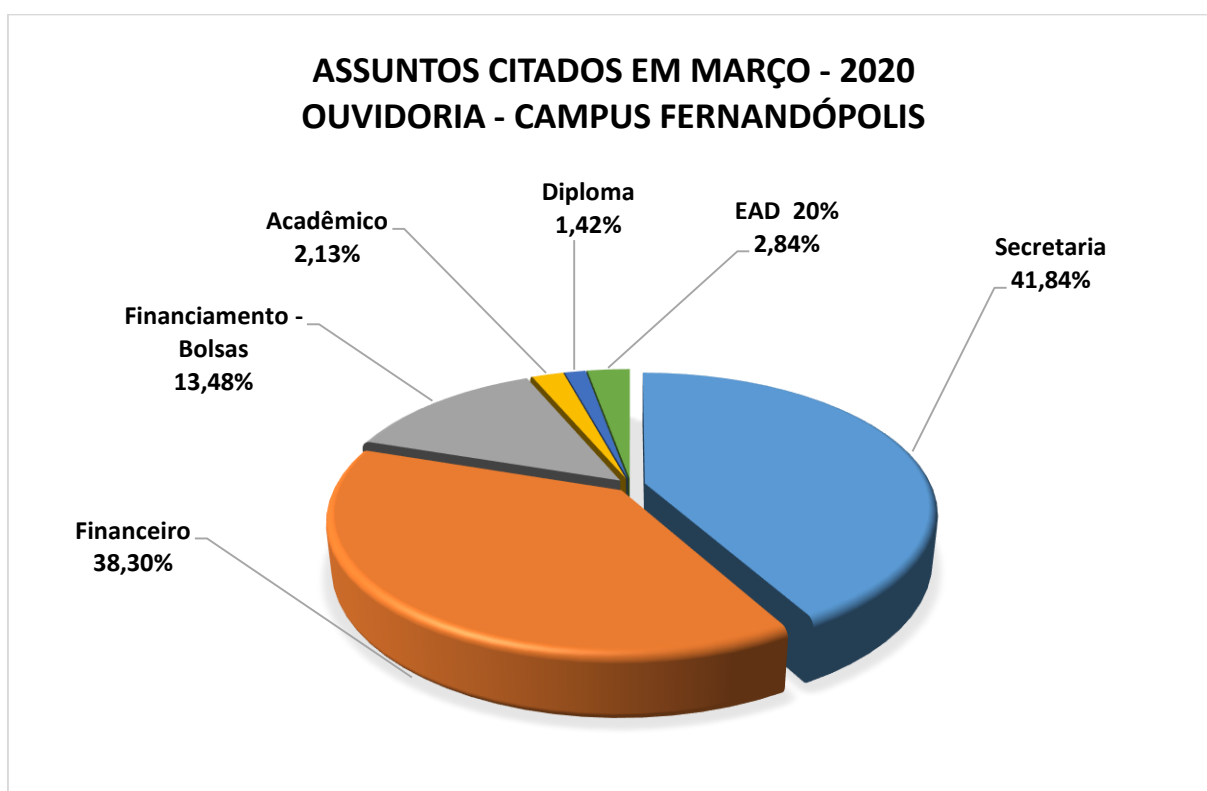
O Campus Fernandópolis recebeu 169 mensagens no mês de fevereiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – MARÇO 2020

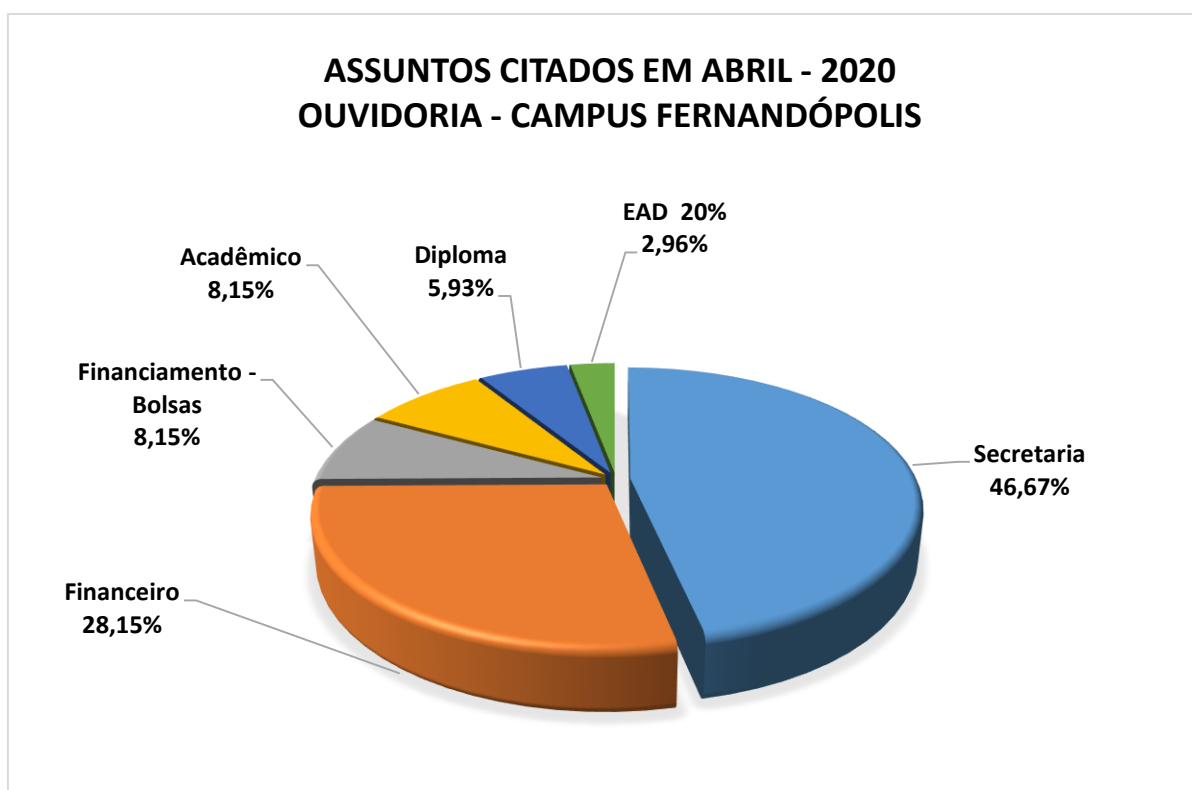
O Campus Fernandópolis recebeu 141 mensagens no mês de março. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – ABRIL 2020

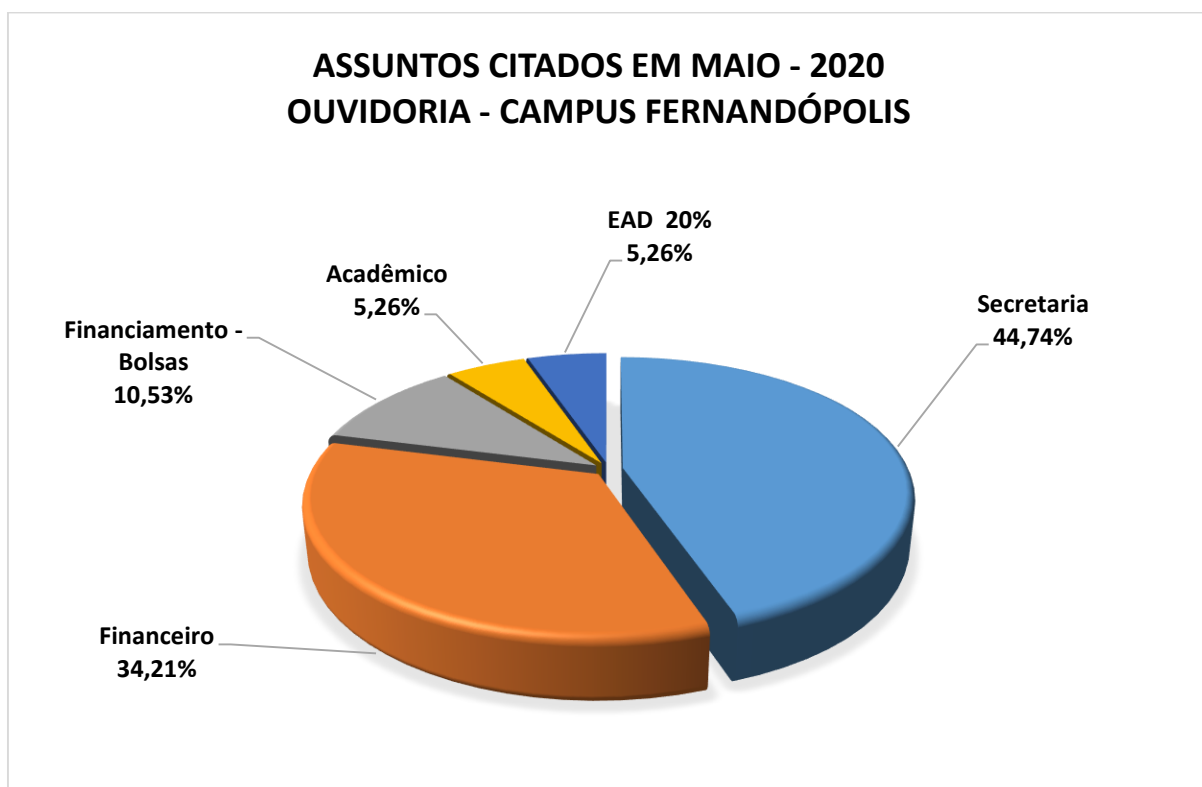
O **Campus Fernandópolis** recebeu **135 mensagens no mês de abril**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – MAIO 2020

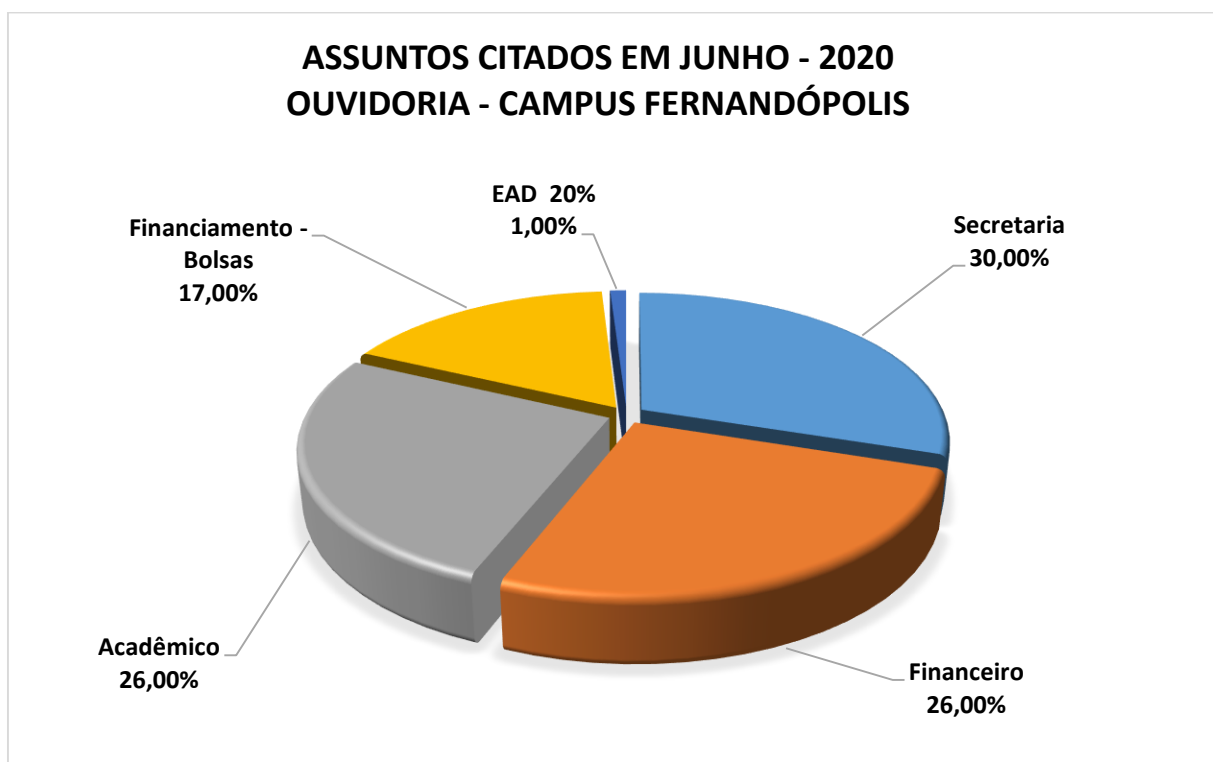
O **Campus Fernandópolis** recebeu **38 mensagens no mês de maio**. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – JUNHO 2020

O **Campus Fernandópolis** recebeu **100 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 Fernandópolis** 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 **1090 mensagens**, sendo que desse total, **505 mensagens** tiveram como foco assuntos ligados ao tema **“SECRETARIA”**, atingindo assim **(46,33%)** da média, e **“FINANCEIRO”** com **323 mensagens (29,63%)**.

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.