



UNIVERSIDADE
BRASIL
CAMPUS DESCALVADO

RELATÓRIO 2021 OUVIDORIA

CAMPUS DESCALVADO

1º semestre 2021

Sumário

DEMONSTRATIVO –Volume Mensal	3
DEMONSTRATIVO – ASSUNTOS CITADOS 1º SEMESTRE 2021.....	4
DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2021	5
DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2021	6
DEMONSTRATIVO – MARÇO 2021	7
DEMONSTRATIVO – ABRIL 2021.....	8
DEMONSTRATIVO – MAIO 2021.....	9
DEMONSTRATIVO – JUNHO 2021	10
RESUMO	11



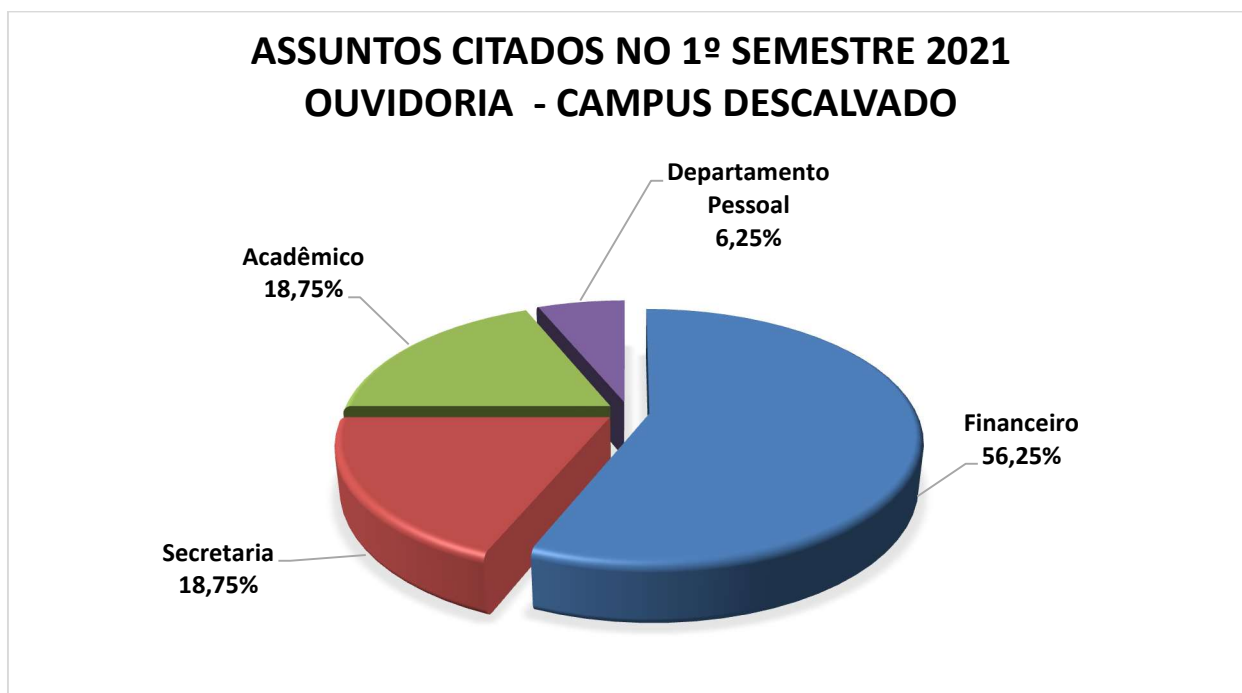
No Primeiro Semestre de 2021, o Campus Descalvado recebeu ao todo 16 mensagens registradas no canal OUVIDORIA.



Assunto	QTD	Referência
Secretaria	3	Histórico, Atendimento, e Diploma
Financeiro	9	Boletos, Acordo e Reembolso;
Acadêmico	3	Estágio, Notas;
Departamento Pessoal	1	Currículo
TOTAL	16	



Assuntos citados no 1º semestre 2021





UNIVERSIDADE
BRASIL
CAMPUS DESCALVADO

DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2021

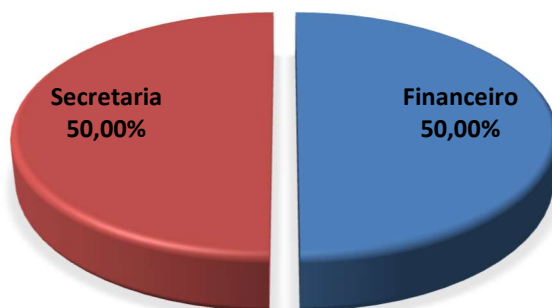
O Campus Descalvado não recebeu mensagens no mês de janeiro.



DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2021

O Campus Descalvado recebeu 2 mensagens no mês de fevereiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

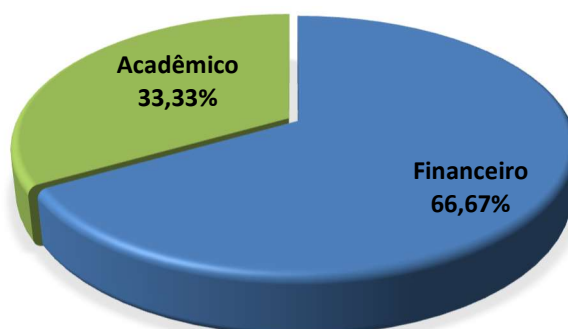
ASSUNTOS CITADOS EM FEVEREIRO - 2021 OUVIDORIA - CAMPUS DESCALVADO



DEMONSTRATIVO – MARÇO 2021

O Campus Descalvado recebeu 5 mensagens no mês de março. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

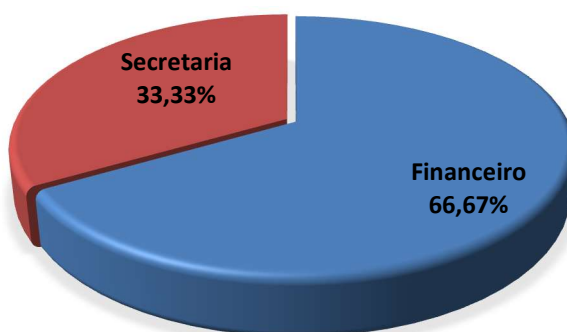
ASSUNTOS CITADOS EM MARÇO - 2021 OUVIDORIA - CAMPUS DESCALVADO



DEMONSTRATIVO – ABRIL 2021

O Campus Descalvado recebeu 3 mensagens no mês de abril. Abaixo, gráfico de assunto citado.

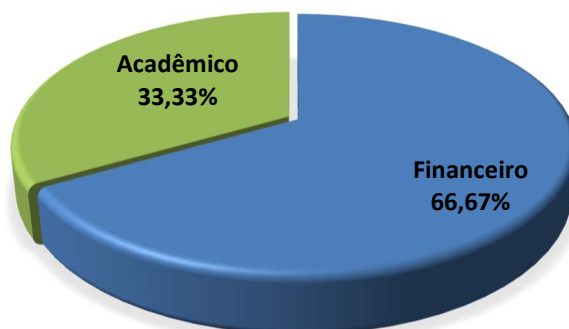
ASSUNTOS CITADOS EM ABRIL - 2021 OUVIDORIA - CAMPUS DESCALVADO



DEMONSTRATIVO – MAIO 2021

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

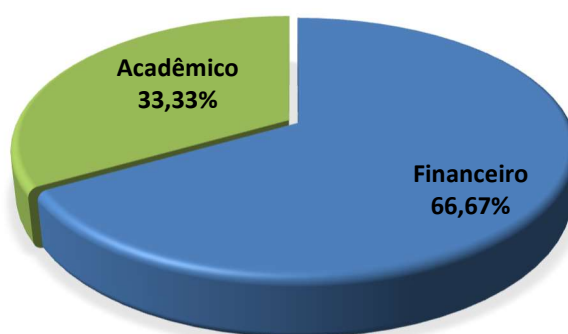
ASSUNTOS CITADOS EM MAIO - 2021 OUVIDORIA - CAMPUS DESCALVADO



DEMONSTRATIVO – JUNHO 2021

O Campus Descalvado recebeu 3 mensagens no mês de junho. Abaixo, gráfico de assunto citado.

ASSUNTOS CITADOS EM JUNHO - 2021 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 2021.

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 2021 recebemos ao todo 16 mensagens, sendo que desse total, 9 mensagens tiveram como foco assuntos ligados ao tema “FINANCEIRO”, atingindo assim (56,25%) da média, e “ACADÊMICO” com 3 mensagens (18,75%).

A Ouvidoria tem o objetivo de estabelecer a comunicação entre os públicos e à 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.