



UNIVERSIDADE  
BRASIL  
CAMPUS FERNANDÓPOLIS

# RELATÓRIO 2021 OUVIDORIA

CAMPUS FERNANDÓPOLIS

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



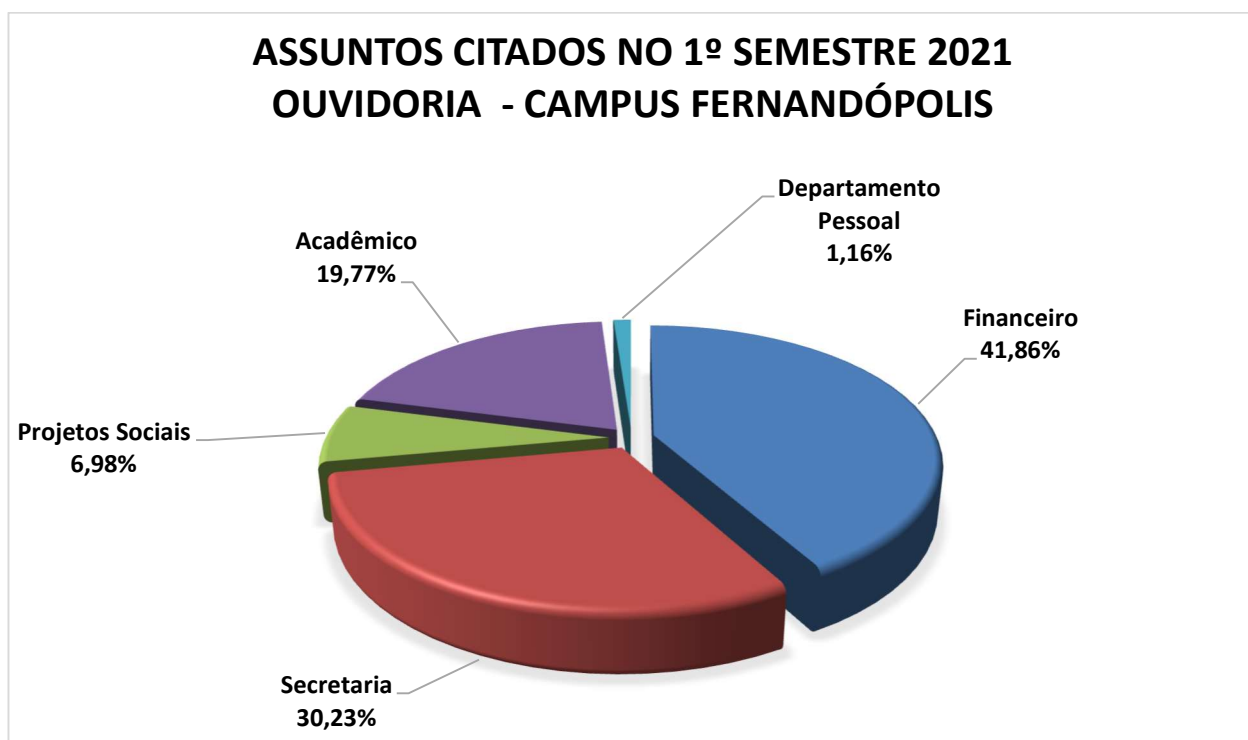
No primeiro semestre de 2021, o Campus Fernandópolis recebeu ao todo 172 mensagens registradas no canal OUVIDORIA.



<b>Assunto</b>	<b>QTD</b>	<b>Referência</b>
<b>Secretaria</b>	<b>52</b>	Matrícula Orientada, Solicitação de documentos, Documentação Incorreta, Transferência, Atendimento, Estágio, Rematrícula e Diploma;
<b>Financeiro</b>	<b>72</b>	Acordo, Boletos Errados e Indisponíveis, Baixa de Pagamento, Cobrança Indevida, Congelamento das Parcelas, Prorrogação de Boletos, Boletos, Reembolso;
<b>Acadêmico</b>	<b>34</b>	Adaptação, Calendário Acadêmico, Colação de Grau, Corpo Docente, Curso Especial, Estágios, Liberação de Disciplinas e Internato, Plataforma AVA;
<b>Projetos Sociais</b>	<b>12</b>	Aditamento FIES, Cadastro, Transferência FIES, Bolsas;
<b>Departamento Pessoal</b>	<b>2</b>	Currículo;
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	



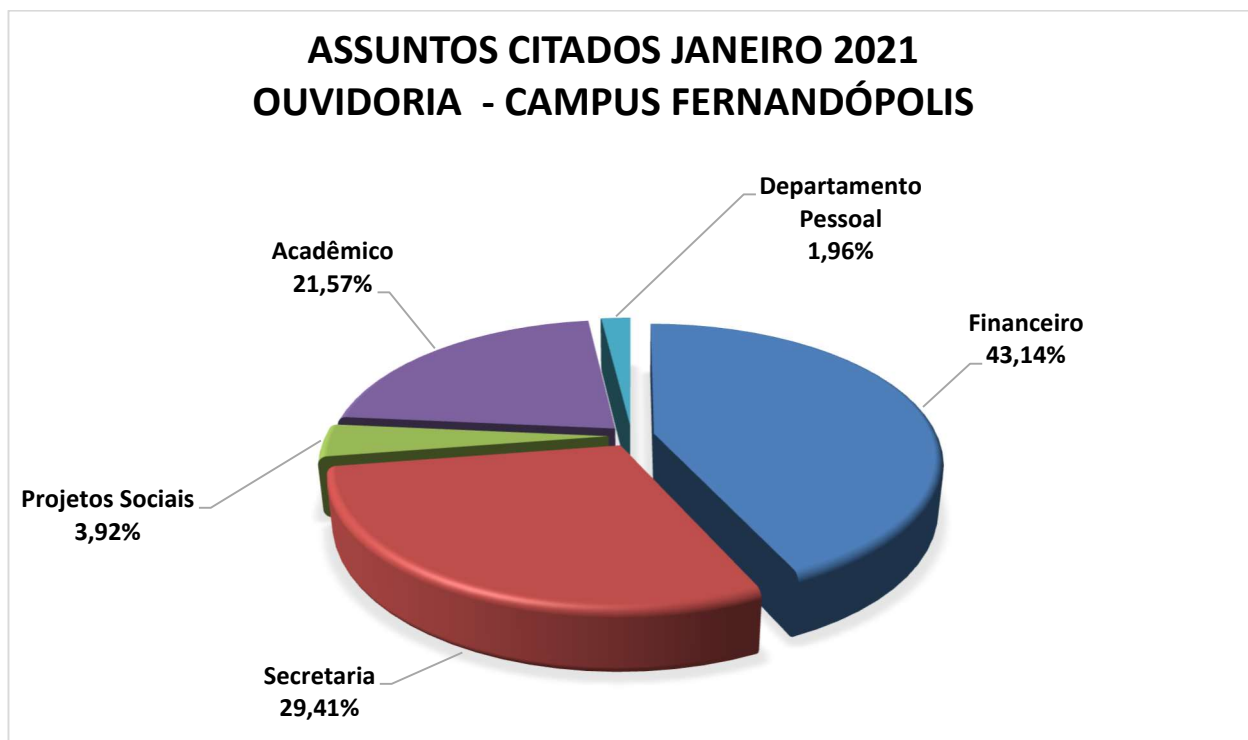
## Assuntos citados no 1º semestre 2021





## DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2021

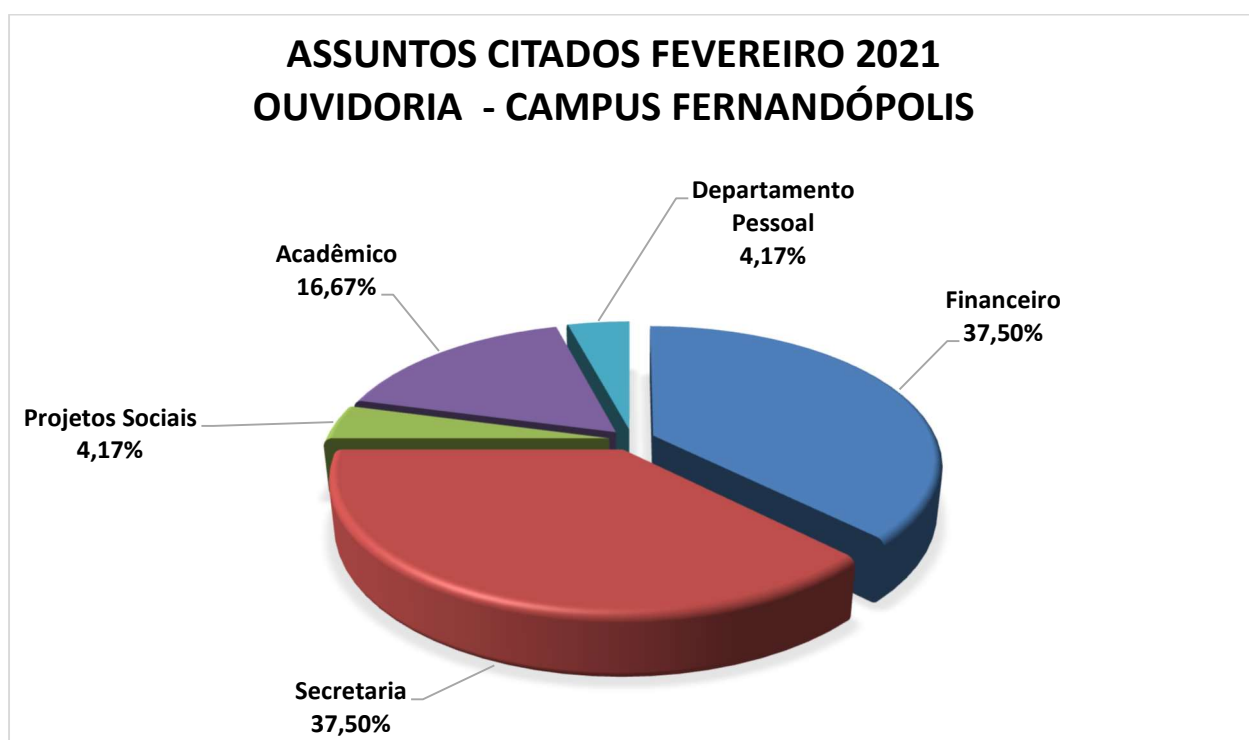
O Campus Fernandópolis recebeu 51 mensagens no mês de janeiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





## DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2021

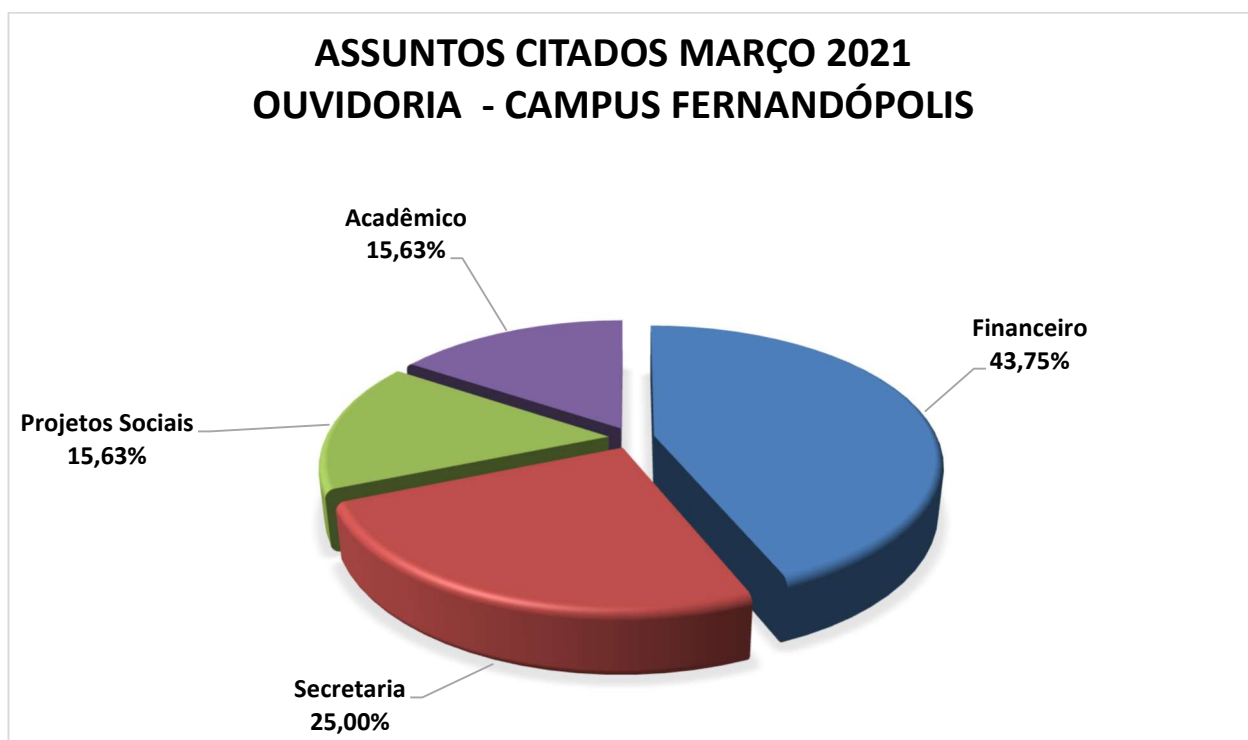
O Campus Fernandópolis recebeu 24 mensagens no mês de fevereiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





## DEMONSTRATIVO – MARÇO 2021

O Campus Fernandópolis recebeu 32 mensagens no mês de março. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

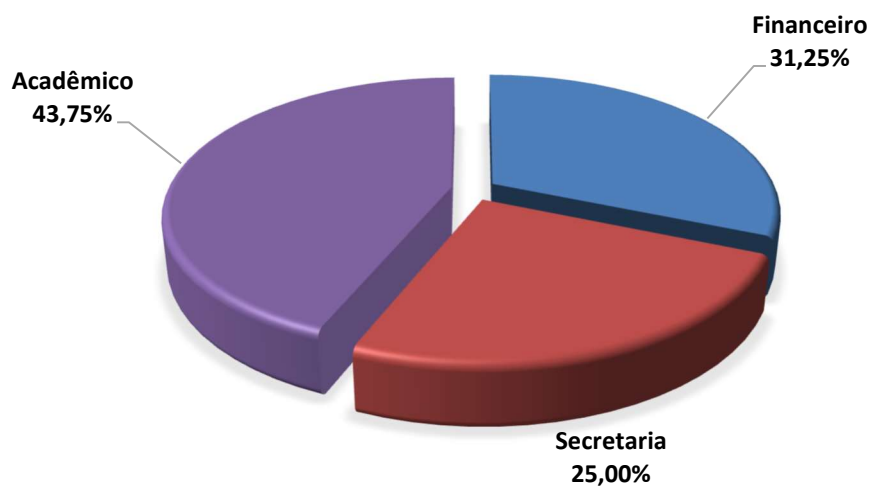




## DEMONSTRATIVO – ABRIL 2021

O Campus Fernandópolis recebeu 26 mensagens no mês de abril. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

### ASSUNTOS CITADOS ABRIL 2021 OUVIDORIA - CAMPUS FERNANDÓPOLIS

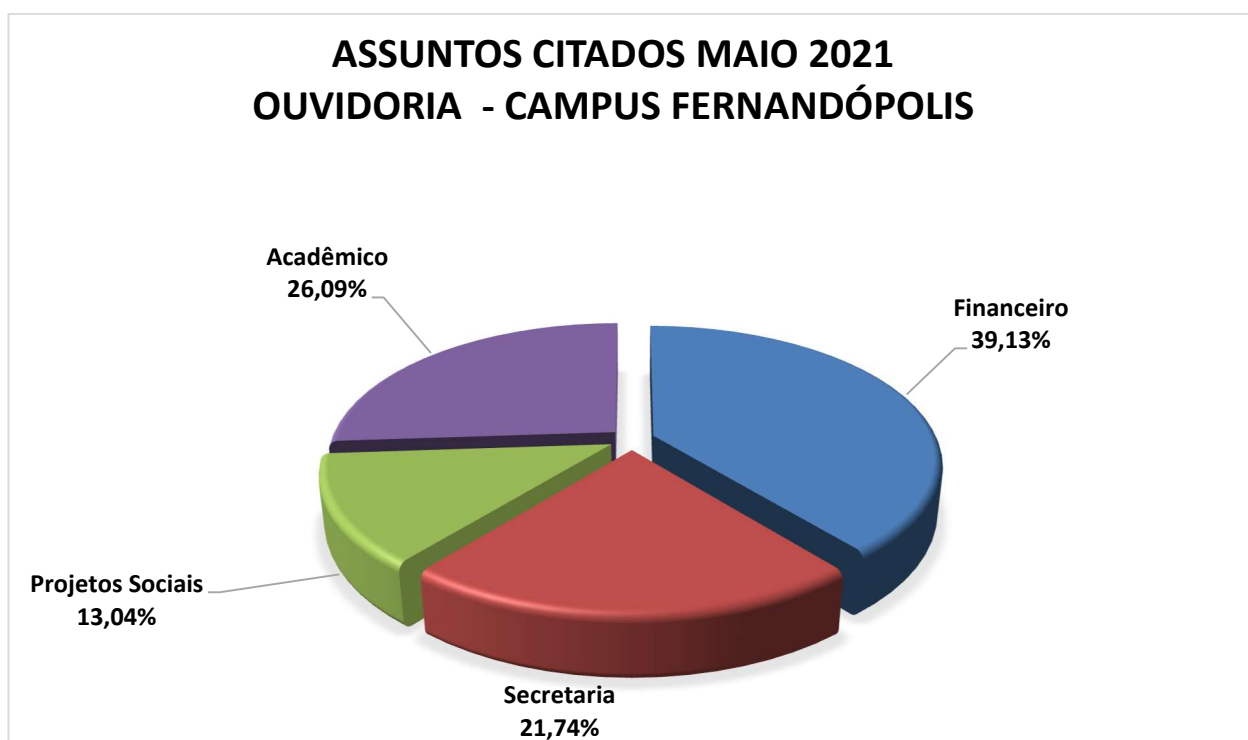






## DEMONSTRATIVO – MAIO 2021

O Campus Fernandópolis recebeu 23 mensagens no mês de maio. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

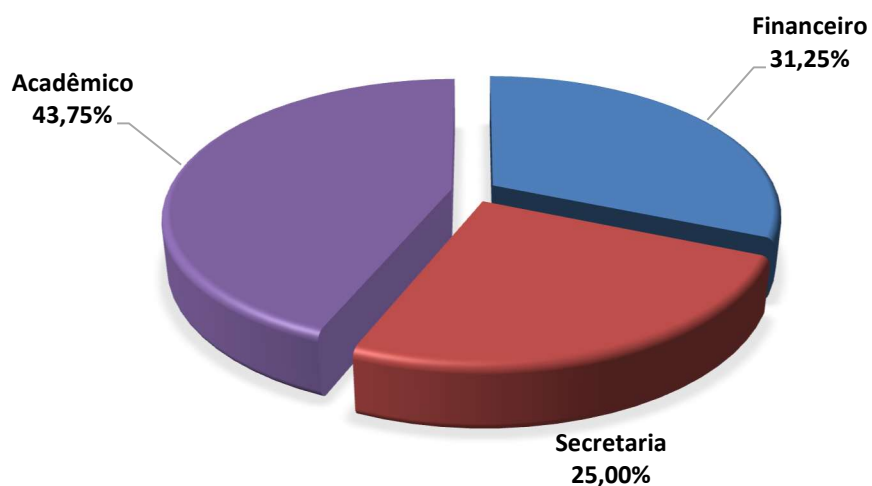




## DEMONSTRATIVO – JUNHO 2021

O Campus Fernandópolis recebeu 16 mensagens no mês de junho. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

### ASSUNTOS CITADOS JUNHO 2021 OUVIDORIA - CAMPUS FERNANDÓPOLIS





## 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 OUVIDORIA 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 172 mensagens, sendo que desse total, 52 mensagens tiveram como foco assuntos ligados ao tema “SECRETARIA”, atingindo assim (30,23%) da média, e “FINANCEIRO” com 72 mensagens (41,86%).

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.