



UNIVERSIDADE
BRASIL
CAMPUS SÃO PAULO

RELATÓRIO 2021 OUVIDORIA

CAMPUS ITAQUERA

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 Itaquera recebeu ao todo 348 mensagens registradas no canal OUVIDORIA.

Demonstrativo de Manifestações - Ouvidoria 1º Semestre 2021 - CAMPUS ITAQUERA

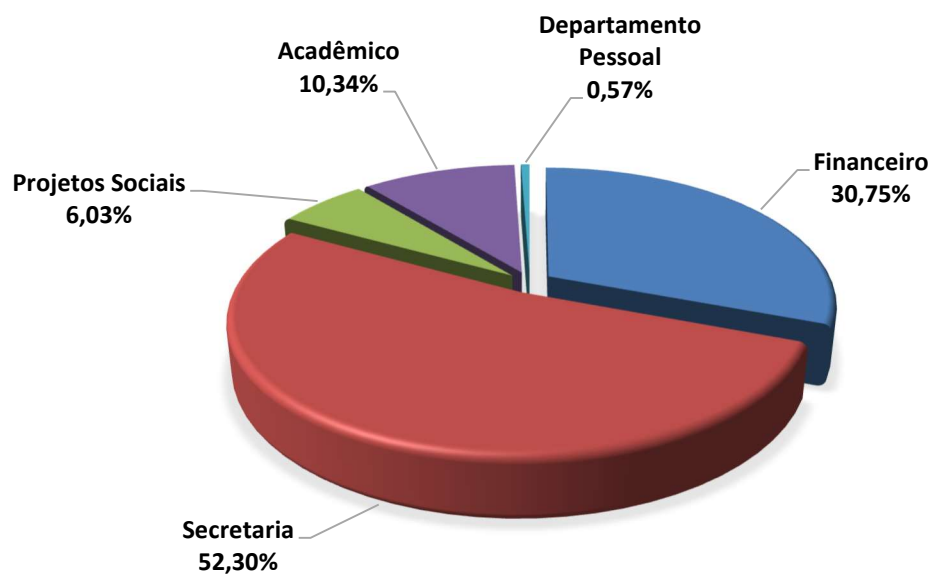


Assunto	QTD	Referência
Acadêmico	36	Adequação de Disciplinas, Análise de Documentação, Colação de Grau;
Financeiro	107	Boletos, Acordo e Reembolso;
Secretaria	182	Histórico, Documentação, Trancamento e Diplomas
Projetos Sociais	21	Bolsas e Aditamento;
Departamento Pessoal	2	Ex-funcionário;
TOTAL	348	



Assuntos citados no 1º semestre 2021

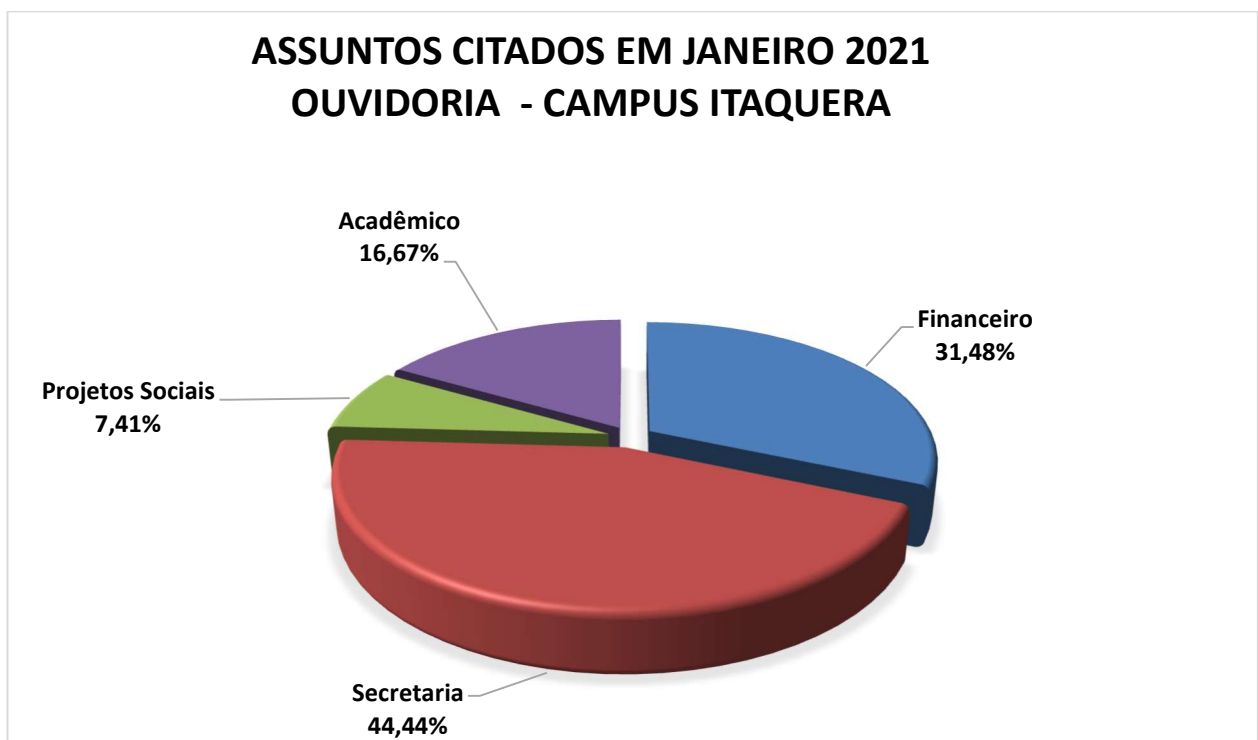
ASSUNTOS CITADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE 2021 OUVIDORIA - CAMPUS ITAQUERA





DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2021

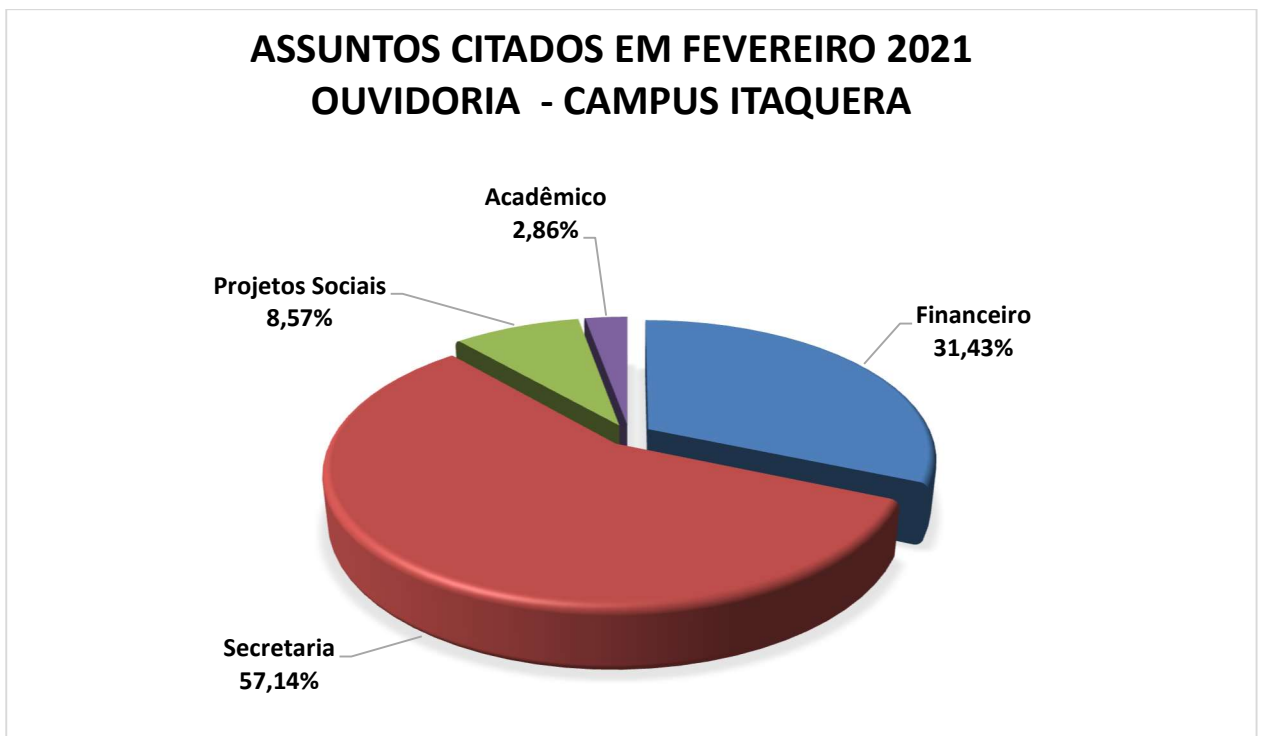
O Campus Itaquera recebeu 54 mensagens no mês de janeiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados:





DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2021

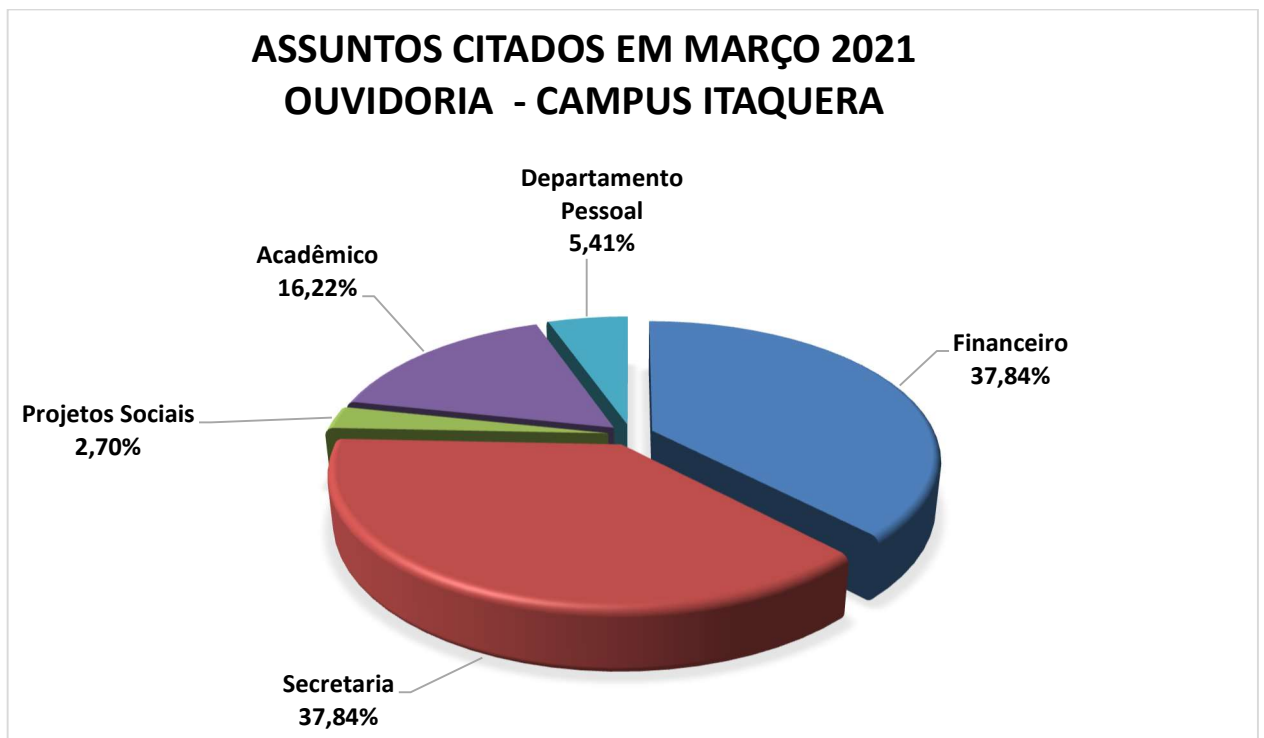
O Campus Itaquera recebeu 70 mensagens no mês de fevereiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – MARÇO 2021

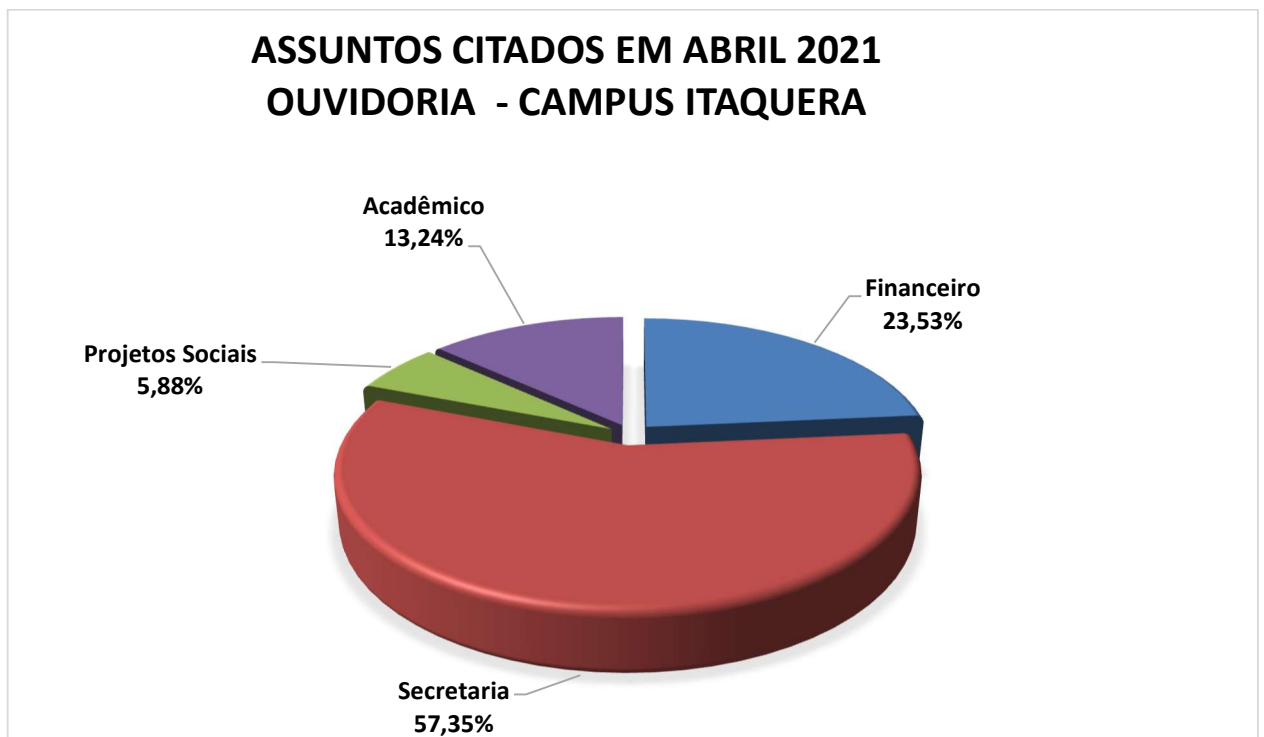
O Campus Itaquera recebeu 66 mensagens no mês de março. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – ABRIL 2021

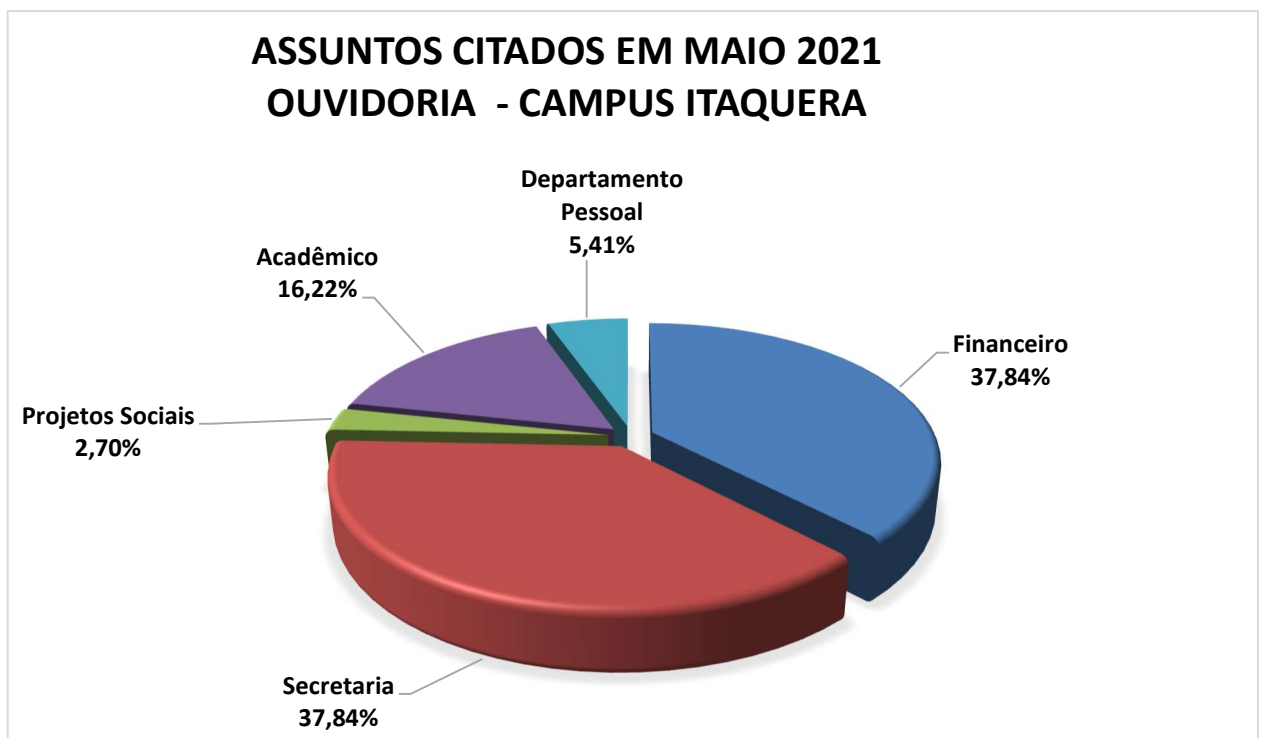
O Campus Itaquera recebeu 68 mensagens no mês de abril. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – MAIO 2021

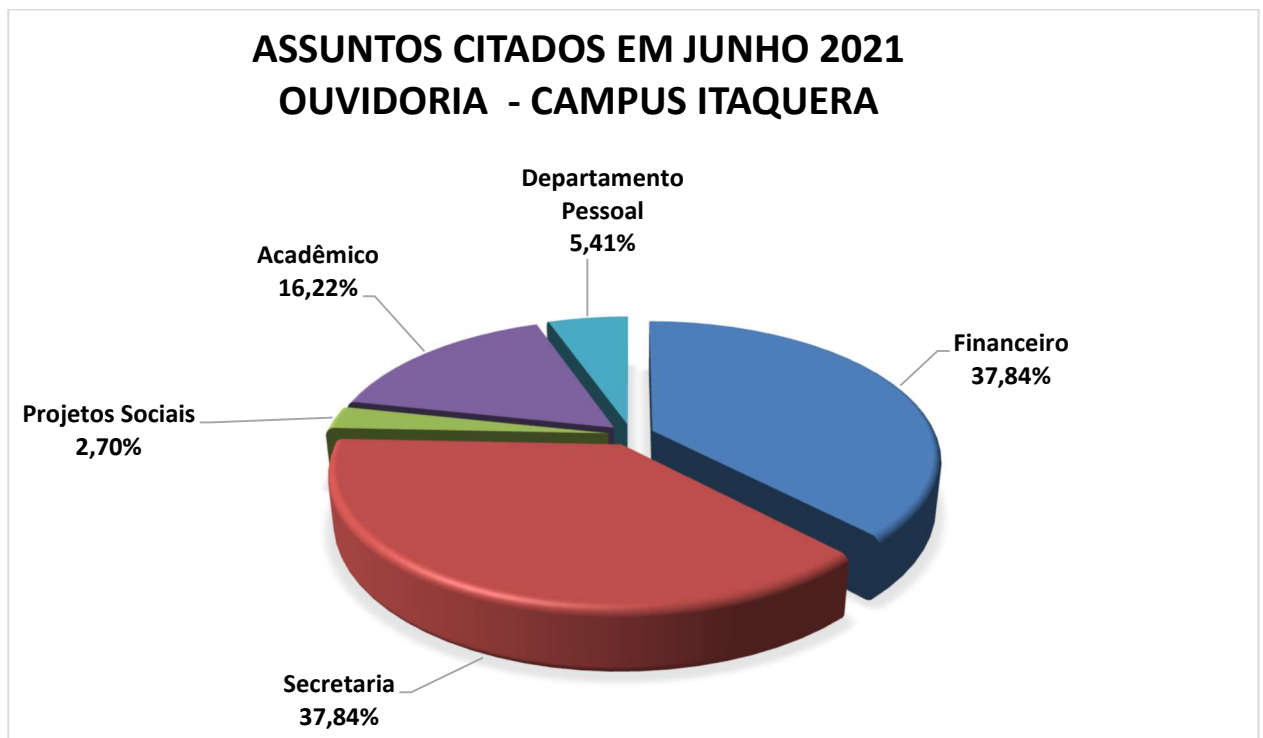
O Campus Itaquera recebeu 53 mensagens no mês de maio. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





DEMONSTRATIVO – JUNHO 2021

O Campus Itaquera recebeu 37 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 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 348 mensagens, sendo que desse total, 36 mensagens tiveram como foco assuntos ligados ao tema “ACADÊMICO”, atingindo assim (10,34%) da média, “FINANCEIRO” com 107 mensagens (30,75%) e Secretaria com 182 mensagens (52,30%)

A Ouvidoria tem o objetivo de estabelecer a comunicação entre o público e 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.