



UNIVERSIDADE  
BRASIL  
CAMPUS SÃO PAULO

# RELATÓRIO 2021

# OUVIDORIA

CAMPUS MOOCA

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



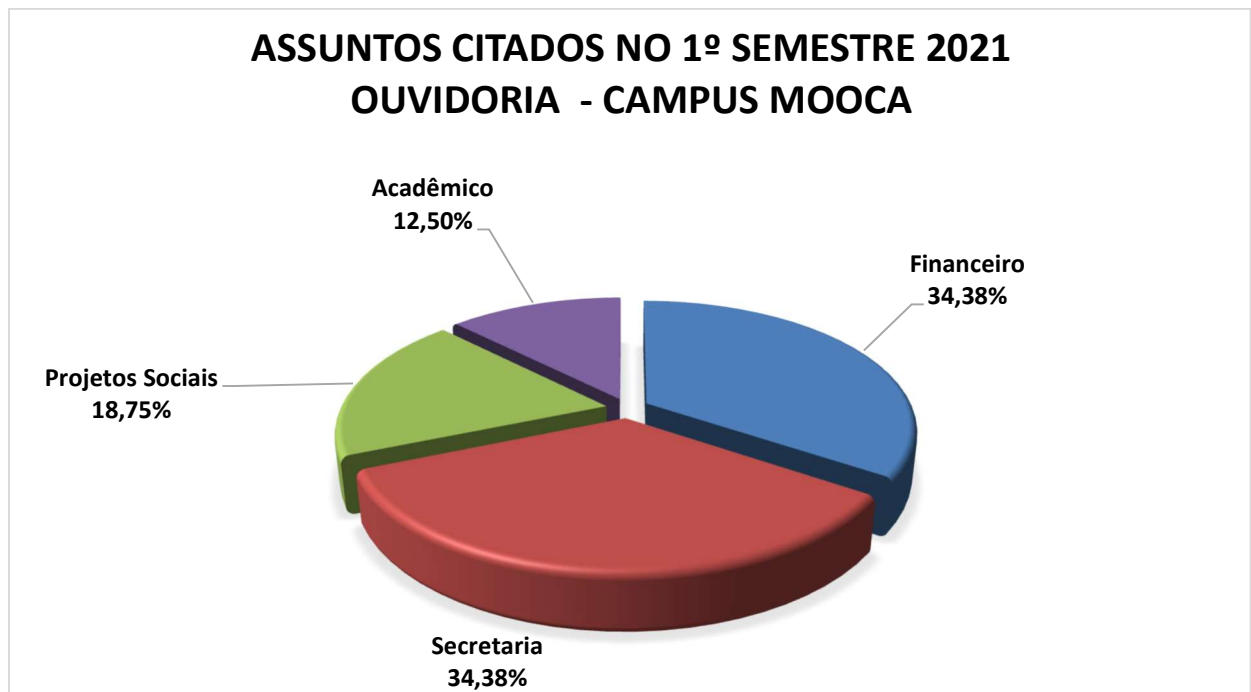
No primeiro semestre de 2021, o Campus Mooca recebeu ao todo 32 mensagens registradas no canal OUVIDORIA.



Assunto	QTD	Referência
Acadêmico	4	Adequação de Disciplinas, Análise de Documentação;
Financeiro	11	Boletos, Acordo e Reembolso;
Secretaria	11	Histórico, Documentação, Trancamento e Diplomas
Projetos Sociais	6	Bolsas e Aditamento;
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	



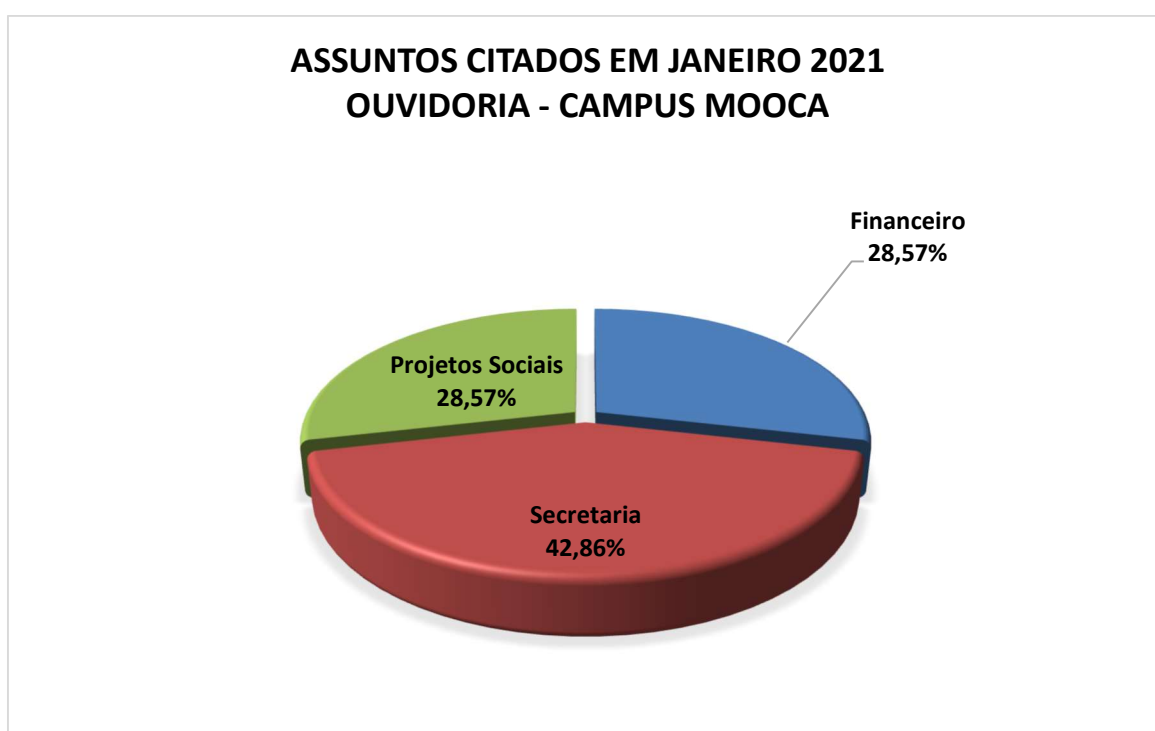
## Assuntos citados no 1º semestre 2021





## DEMONSTRATIVO – JANEIRO 2021

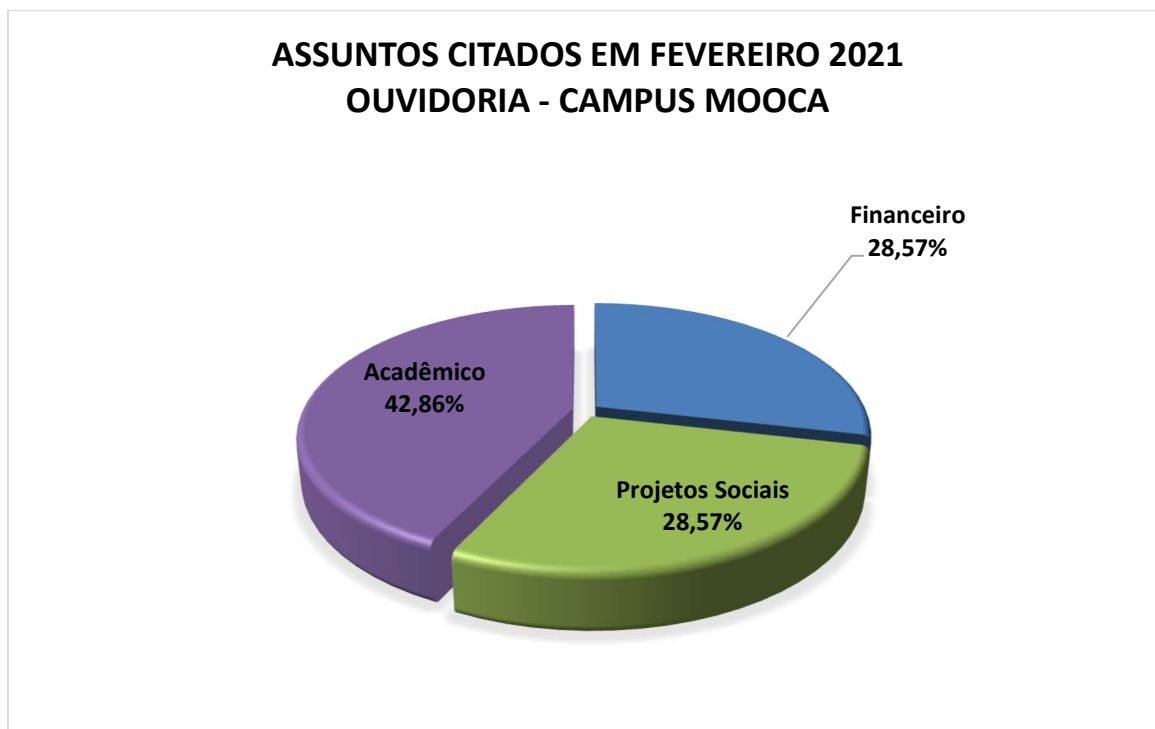
O Campus Mooca recebeu 7 mensagens no mês de janeiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.





## DEMONSTRATIVO – FEVEREIRO 2021

O Campus Mooca recebeu 7 mensagens no mês de fevereiro. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

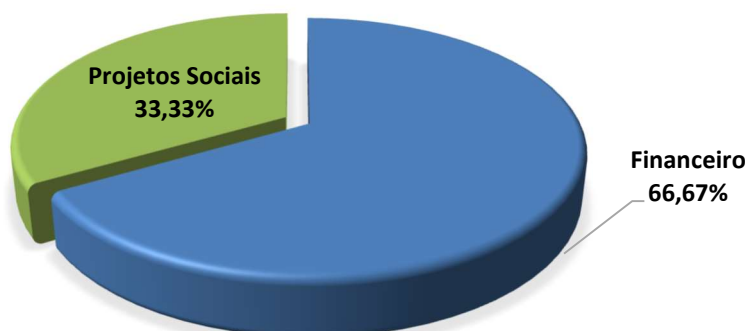




## DEMONSTRATIVO – MARÇO 2021

O Campus Mooca recebeu 11 mensagens no mês de março. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

### ASSUNTOS CITADOS EM MARÇO 2021 OUVIDORIA - CAMPUS MOOCA

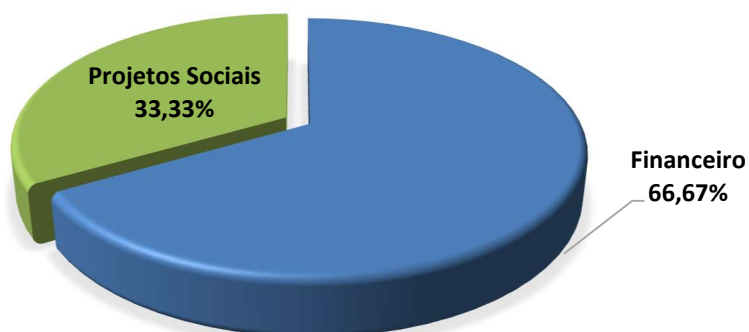




## DEMONSTRATIVO – ABRIL 2021

O Campus Mooca recebeu 4 mensagens no mês de abril. Abaixo, gráfico de assuntos citados.

### ASSUNTOS CITADOS EM ABRIL 2021 OUVIDORIA - CAMPUS MOOCA



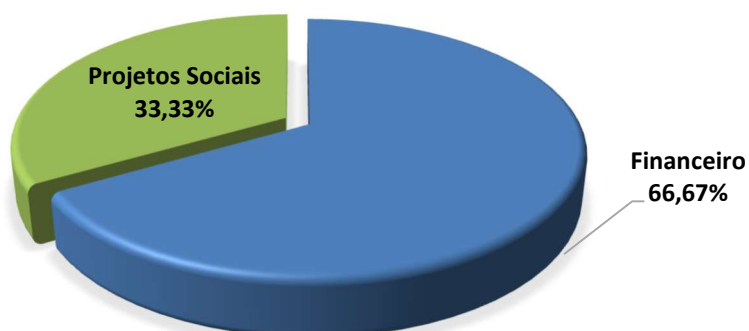




## DEMONSTRATIVO – MAIO 2021

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

**ASSUNTOS CITADOS EM MAIO 2021**  
**OUVIDORIA - CAMPUS MOOCA**





UNIVERSIDADE  
BRASIL  
CAMPUS SÃO PAULO

## DEMONSTRATIVO – JUNHO 2021

O Campus Mooca não recebeu mensagens no mês de junho.

## RESUMO

Esse relatório tem como principal objetivo, colher, mensurar, aplicar e propor dados que apontem detalhes de todas as reclamações recebidas do Campus Mooca 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 32 mensagens, sendo que desse total, 4 mensagens tiveram como foco assuntos ligados ao tema “ACADÊMICO”, atingindo assim (12,50%) da média, e “FINANCEIRO” com 11 mensagens (34,38%).

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.