



Ouvidoria FDSM
Relatório de Atividades
Ano 2009

Atendimentos realizados

Tabela 1 – Perfil dos participantes

PERFIL DOS PARTICIPANTES	N.º	%
Acadêmico	320	79
Ex-aluno	8	2
Pós-graduando	4	1
Comunidade	17	4
Colaborador	29	7
Sem identificação	30	7
Total	408	100

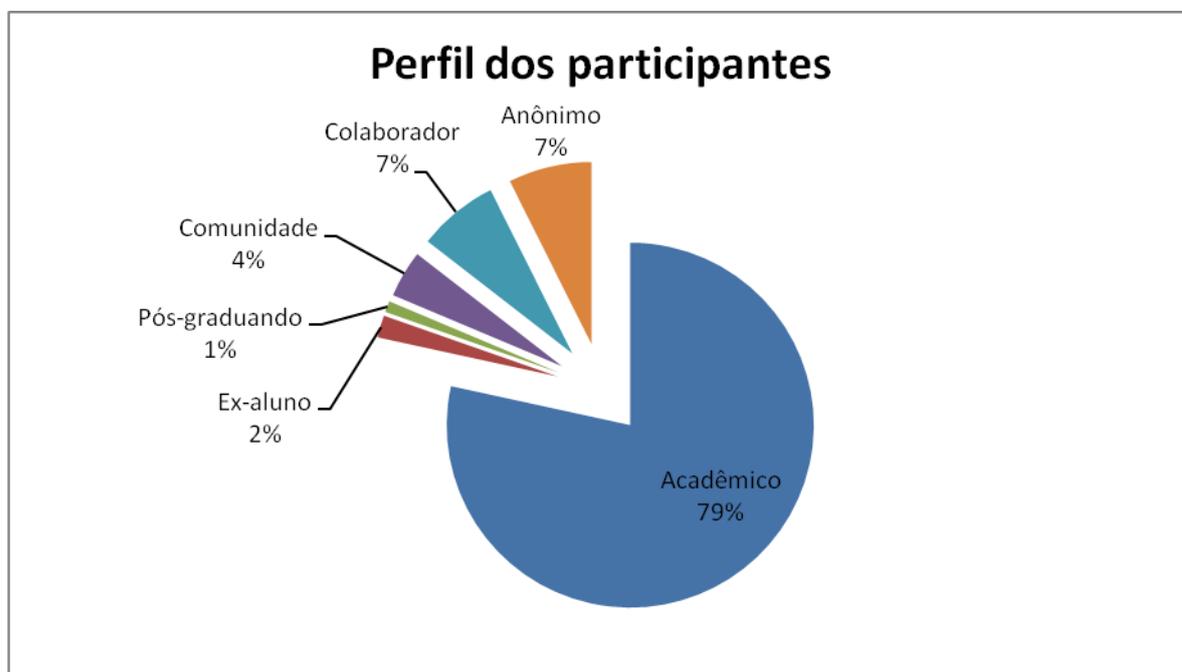


Tabela 2 - Forma de recebimento

FORMA DE RECEBIMENTO	TOTAL	%
Pessoalmente	172	42
E-mail	26	6
Link ouvidoria	142	35
Telefone	11	3
Caixa de sugestões	57	14
Total	408	100

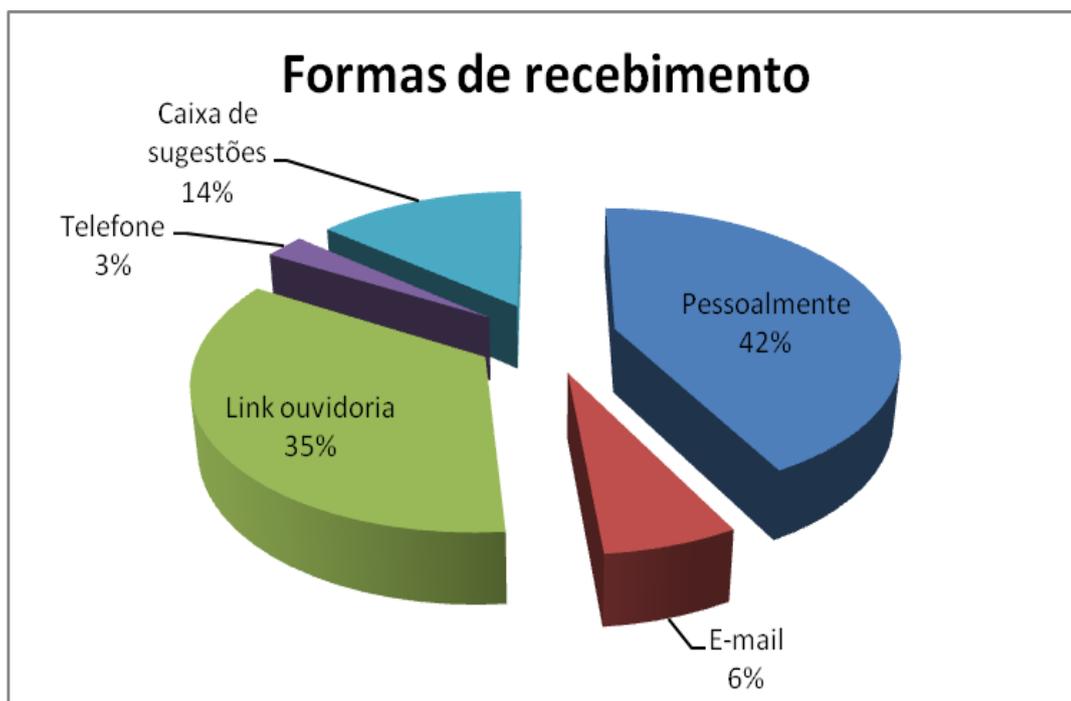
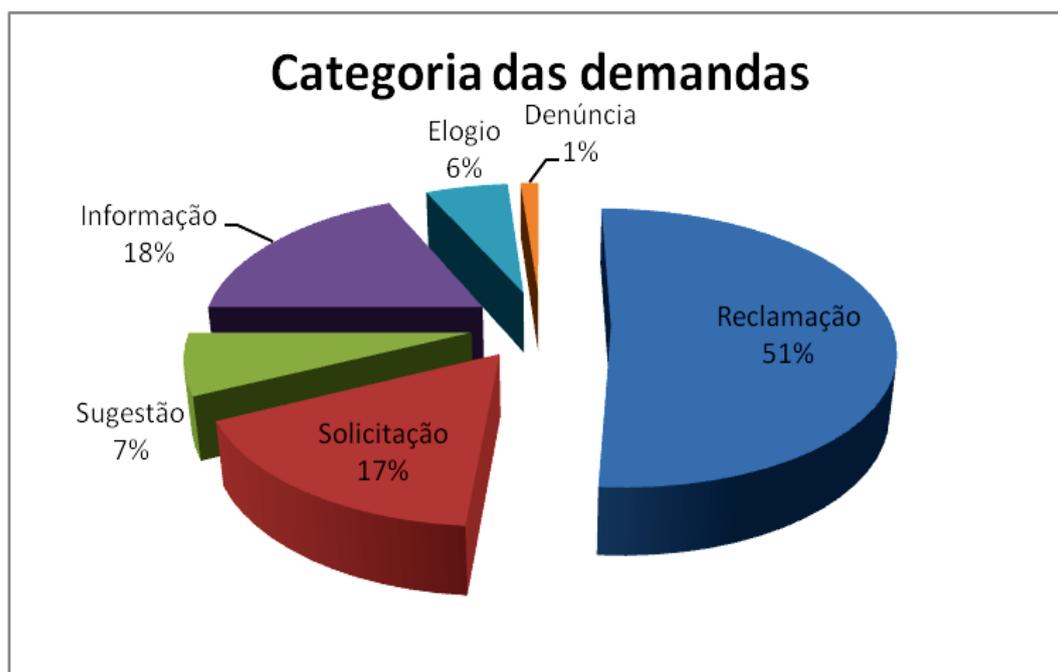


Tabela 3 – Categoria das demandas

CATEGORIA	TOTAL	%
Reclamação	209	51
Solicitação	69	17
Sugestão	29	7
Informação	72	18
Elogio	23	6
Denúncia	6	1
Total	408	100

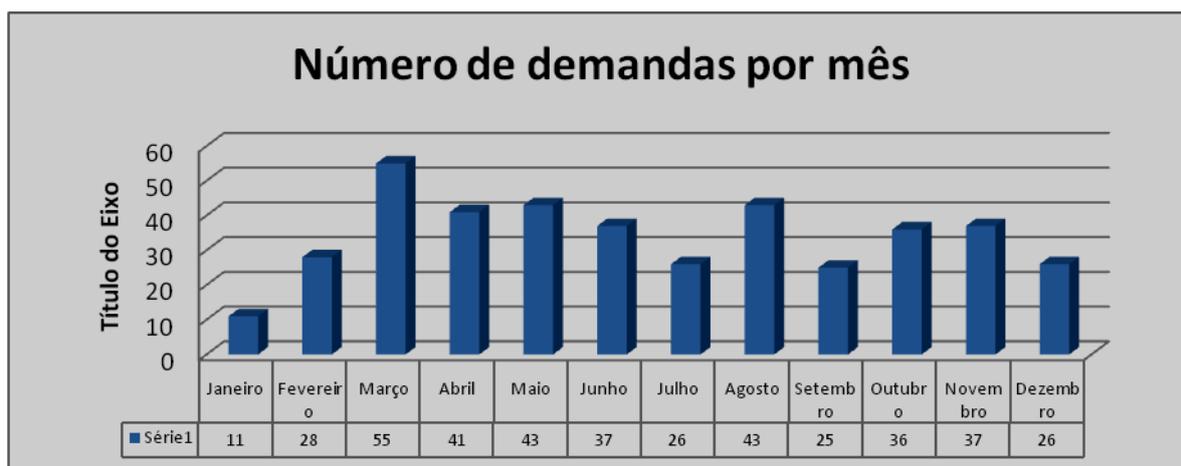


Conceitos adotados pela Ouvidoria FDSM para identificar as demandas:

- 1- Reclamação: manifestação de caráter negativo envolvendo os serviços prestados pela instituição;
- 2- Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da instituição;
- 3- Sugestão: proposta de melhoria;
- 4- Informação: pedido de esclarecimento;
- 5- Elogio: consideração positiva;
- 6- Denúncia: ato pelo qual alguém leva ao conhecimento da FDSM um fato contrário às normas ou a algum regulamento da instituição.

Tabela 4 – Número de demanda por mês

MÊS	TOTAL	%
Janeiro	11	3
Fevereiro	28	7
Março	55	13
Abril	41	10
Maio	43	11
Junho	37	9
Julho	26	6
Agosto	43	11
Setembro	25	6
Outubro	36	9
Novembro	37	9
Dezembro	26	6
Total	408	100



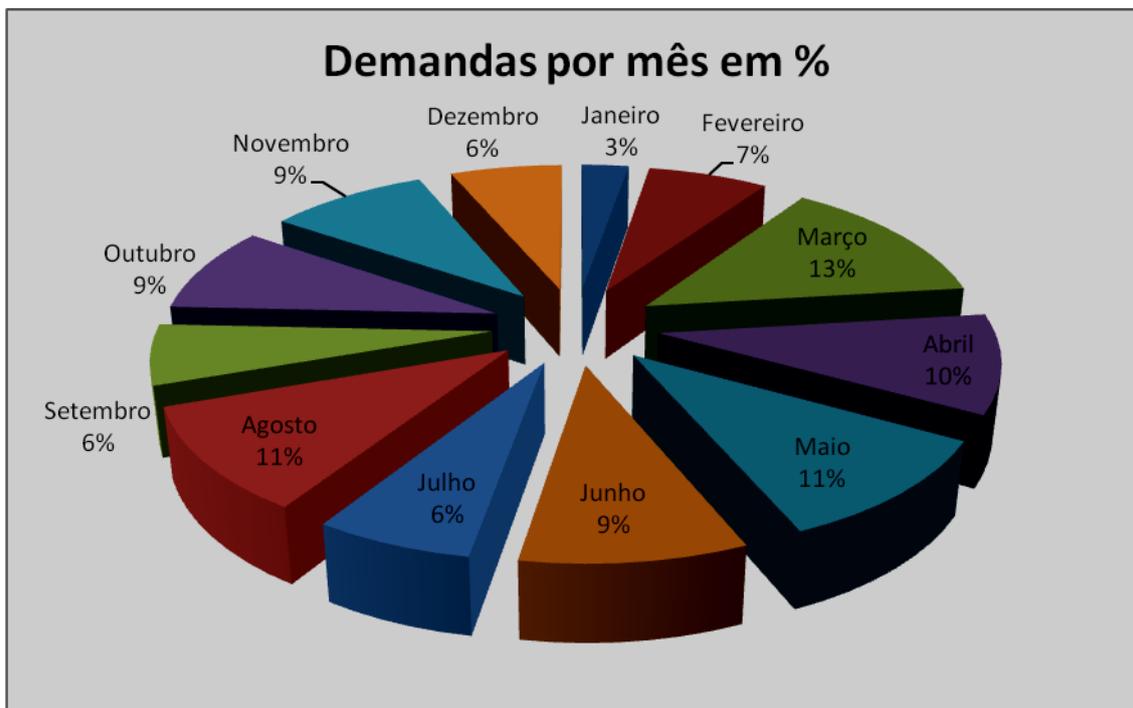
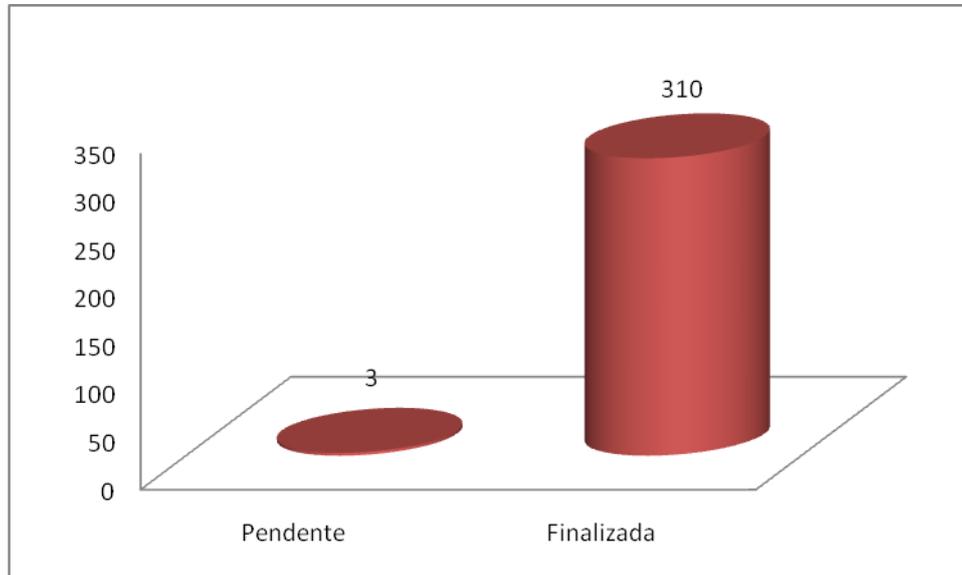


Tabela 5 – Situação das demandas

SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	95	23
Pendente	3	1
Finalizada	310	76
Total	408	100



Tabela 6 – Tabela de resolubilidade



Observação:

*** Tabela de Resolubilidade: é o comparativo entre o total de mensagens finalizadas e o total de mensagens pendentes.**

Conceitos adotados para situação das demandas:

- 1- Cadastrada: no caso de informações e elogios;
- 2- Pendente: questões em tratamento e não resolvidas (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações).
- 3- Finalizada: aquelas que não importam nenhuma medida (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações)

Comparação 2008 e 2009

Tabela 1 – Perfil dos participantes

PERFIL DOS PARTICIPANTES	2008 (%)	2009 (%)
Acadêmico	85	79
Ex-aluno	2	2
Pós-graduando	2	1
Comunidade	7	4
Colaborador	4	7

Perfil dos participantes - comparativo 2008/2009

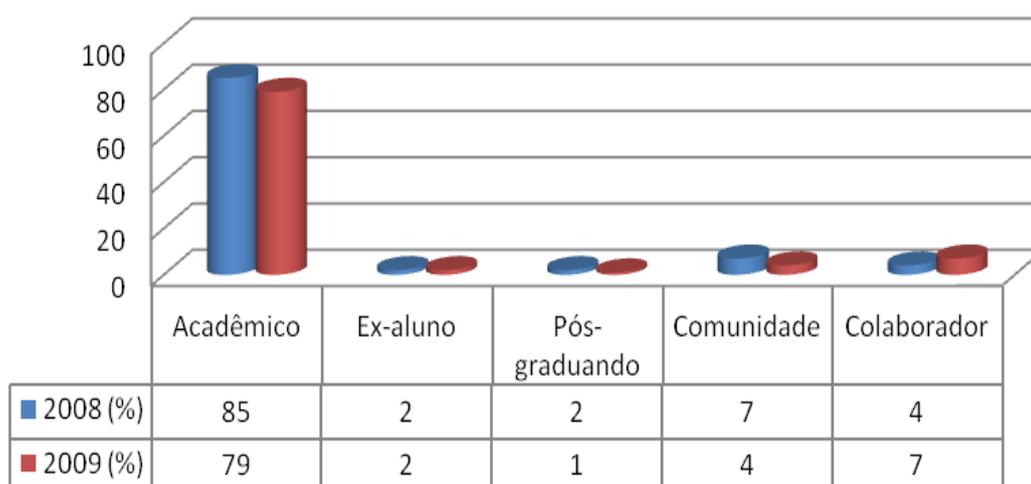


Tabela 2 – Formas de recebimento

FORMA DE RECEBIMENTO	2008 (%)	2009 (%)
Pessoalmente	37	42
E-mail	8	6
Link ouvidoria	26	35
Telefone	6	3
Caixa de sugestões	20	14

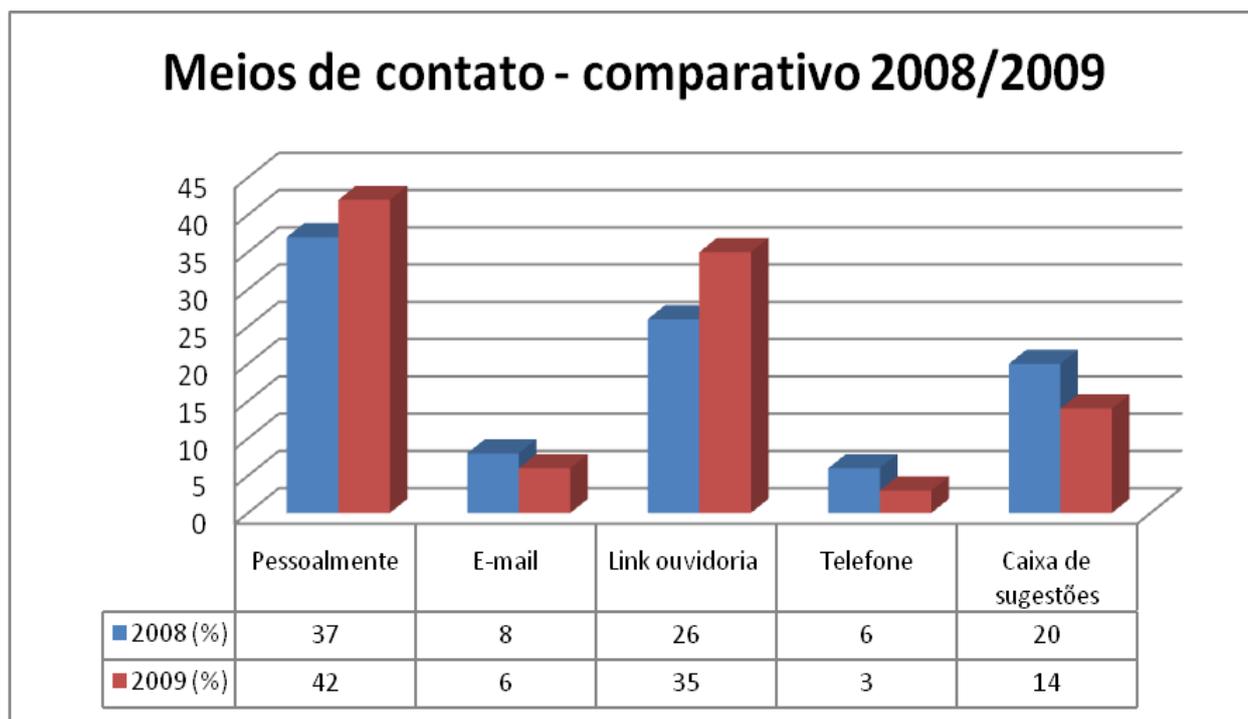
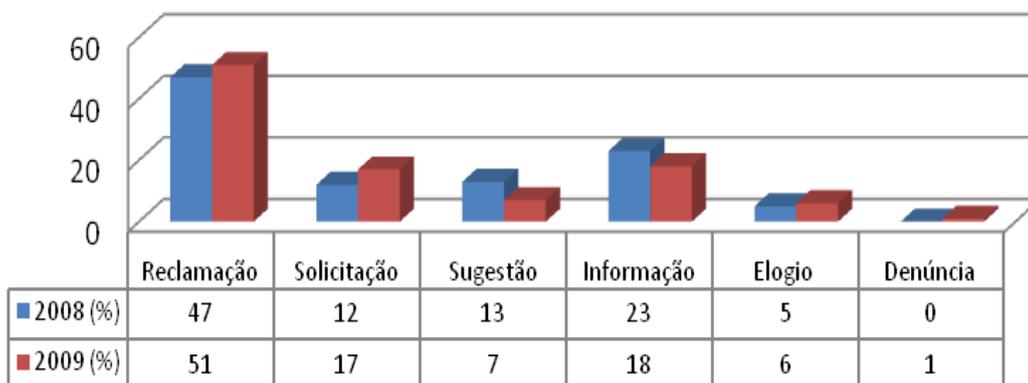


Tabela 3 – Categoria das demandas

CATEGORIA	2008 (%)	2009 (%)
Reclamação	47	51
Solicitação	12	17
Sugestão	13	7
Informação	23	18
Elogio	5	6
Denúncia *	0	1

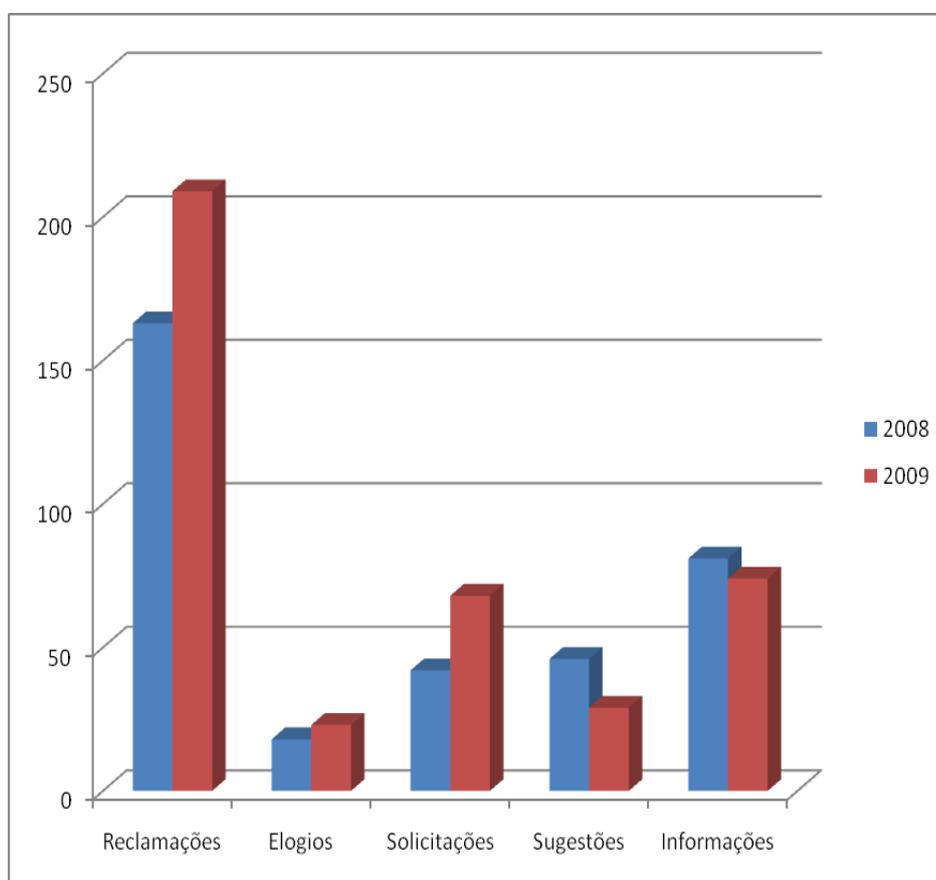
* Em 2008 não existia a categoria denúncia

Categoria das demandas - Comparativo 2008/2009



Ano	Reclamações		Elogios		Solicitações		Sugestões		Informações		Total
2008	163	47%	18	5%	42	12%	46	13%	81	23%	350
2009	209	51%	23	6%	69	17%	29	7%	72	18%	408
Comparativo	Aumento de 22%		Aumento de 22%		Aumento de 37%		Decréscimo de 37%		Decréscimo de 9%		Aumento de 14%

* Em 2008 não existia a categoria denúncia (6 demandas em 2009)



Pouso Alegre, fevereiro de 2010.

Ouvidoria da FDSM