

**Relatório
Estatístico
Semestral
Janeiro a
Junho de
2010**



A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu Relatório Estatístico Semestral, com dados sobre as demandas recebidas entre janeiro e junho de 2010.

Neste relatório constam tabelas com os dados e gráficos numéricos e de percentual de cada um dos itens a seguir:

- Tabela 1 – Perfil dos participantes;
- Tabela 2 – Formas de recebimento;
- Tabela 3 – Categoria das demandas;
- Tabela 4 – Número de demandas por mês;
- Tabela 5 – Situação das demandas;
- Tabela 6 – Tabela de resolubilidade.

Tabela 1 – Perfil dos participantes

PERFIL DOS PARTICIPANTES	N.º	%
Acadêmico	72	60
Comunidade	9	8
Colaborador	3	3
Não identificado	35	29
Total	119	100





A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Preponderam as demandas dos acadêmicos (72 alunos – 60% de participação). Há também uma acentuada participação dos demandantes anônimos (35 – 29% de participação), numa prova do acesso democrático via Ouvidoria.

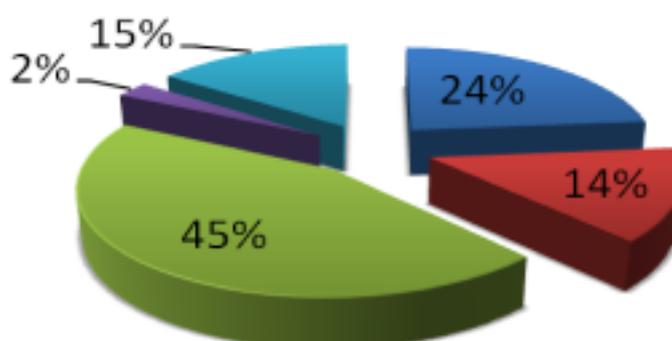
Tabela 2 - Formas de recebimento

Forma de Recebimento	TOTAL	%
Pessoalmente	28	24
E-mail	17	14
Link ouvidoria	53	45
Telefone	3	2
Caixa de sugestões	18	15
Total	119	100



Forma de recebimento

■ Pessoalmente ■ E-mail ■ Link ouvidoria ■ Telefone ■ Caixa de sugestões

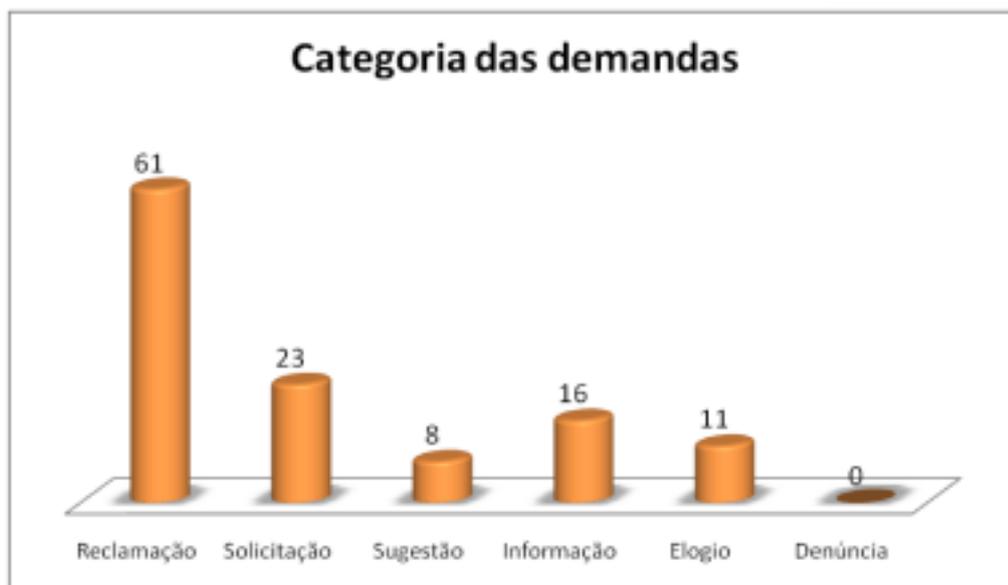


A **Tabela 2 - Formas de recebimento** diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que 45% das demandas chegaram através do Link da Ouvidoria no site da instituição.

No mês de abril para melhor atender a comunidade acadêmica, a FDSM criou a possibilidade de acompanhamento das demandas anônimas enviadas pelo site da IES. Tais solicitações são identificadas através de **números**, gerados automaticamente logo após o preenchimento do campo específico no link da Ouvidoria. Desta forma, o demandante tem que memorizar o número gerado para, posteriormente, consultar a resposta da demanda apresentada anonimamente (http://www.fds.edu.br/Ouvidoria/Resp_Anonimas.asp)

Tabela 3 – Categoria das demandas

Categoria	TOTAL	%
Reclamação	61	51
Solicitação	23	19
Sugestão	8	7
Informação	16	14
Elogio	11	9
Denúncia	0	0
Total	119	100

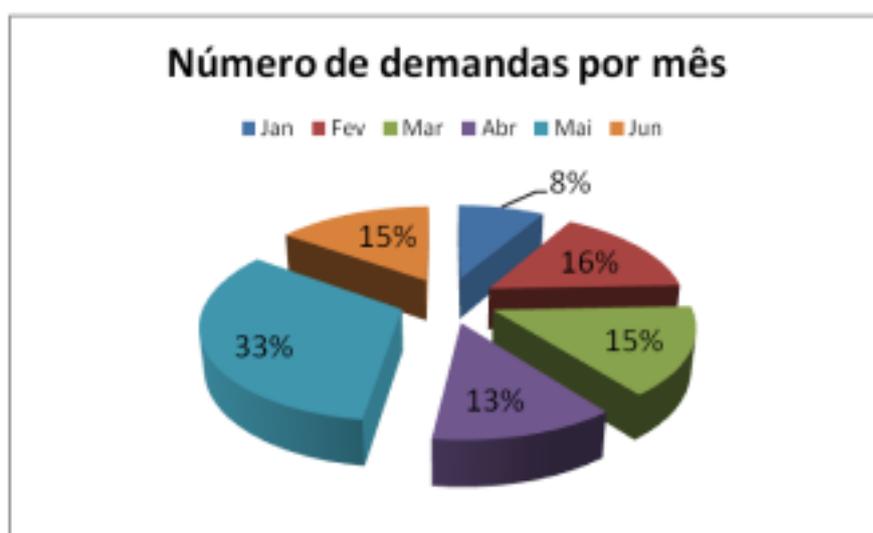
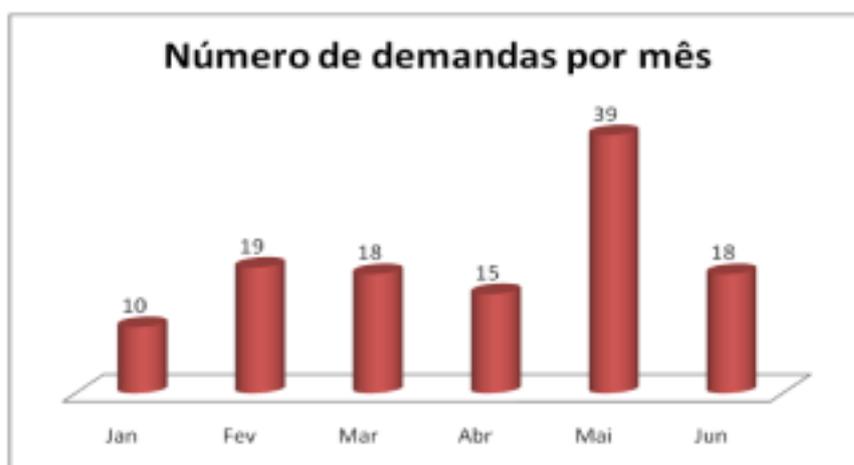


Nestes dois gráficos aparece o quantitativo das demandas por tipo. Conceitos adotados pela Ouvidoria FDSM para identificar as demandas:

- 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	%
Jan	10	8
Fev	19	16
Mar	18	15
Abr	15	13
Mai	39	33
Jun	18	15
Total	119	100



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no primeiro semestre de 2010. Observa-se que o mês de maior incidência foi o de Maio com 39 participações (33% das demandas). Nos outros meses as participações foram equivalentes.

Tabela 5 – Situação das demandas

SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	26	22
Pendente	13	11
Finalizada	80	67
Total	119	100



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)

Tabela 6 – Tabela de resolubilidade



A **Tabela de Resolubilidade** é o comparativo entre o total de mensagens finalizadas e o total de mensagens pendentes. Significa dizer que apenas 14% das demandas ainda estão em tratamento.

Considerações Finais

O maior número de manifestações referentes às atividades da FDSM pertence a área de Graduação, 61 registros, 51% do total do período. Vale destacar que em segundo lugar vêm as demandas referentes às atribuições da área de logística, em melhorias estruturais, 14% do total. O restante (42 registros) está distribuído em outras áreas, 35% do total.

Pode-se dizer, por fim, que melhorias ao longo deste primeiro semestre foram realizadas em virtude de apontamentos feitos pelo próprio usuário da FDSM. O que demonstra que a faculdade por ser mais eficiente e eficaz com a participação de todos. Nossos sinceros agradecimentos a todos.

Julho de 2010.

Ouvidoria da FDSM

**Relatório
Estatístico
Semestral
Julho a
Dezembro
de 2010**



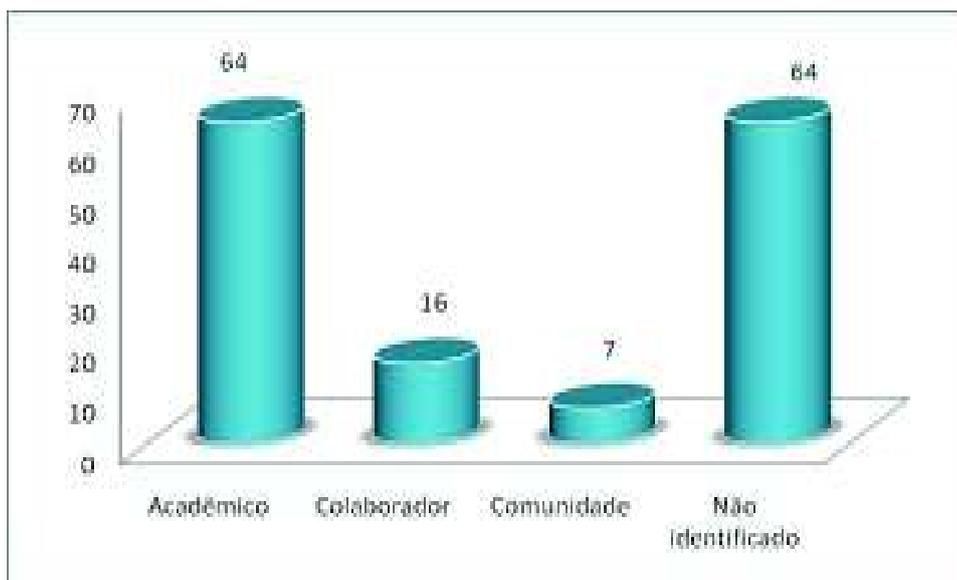
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu *Relatório Estatístico Semestral*, com dados sobre as demandas recebidas entre julho e dezembro de 2010.

Neste relatório constam tabelas com os dados e gráficos numéricos e de percentual de cada um dos itens a seguir:

- Tabela 1 – Perfil dos participantes;
- Tabela 2 – Formas de recebimento;
- Tabela 3 – Categoria das demandas;
- Tabela 4 – Número de demandas por mês;
- Tabela 5 – Situação das demandas;
- Gráfico 6 – Gráfico de resolubilidade.

Tabela 1 – Perfil dos participantes

PERFIL DOS PARTICIPANTES	N.º	%
Acadêmico	64	42,38
Colaborador	16	10,60
Comunidade	7	4,64
Não identificado	64	42,38

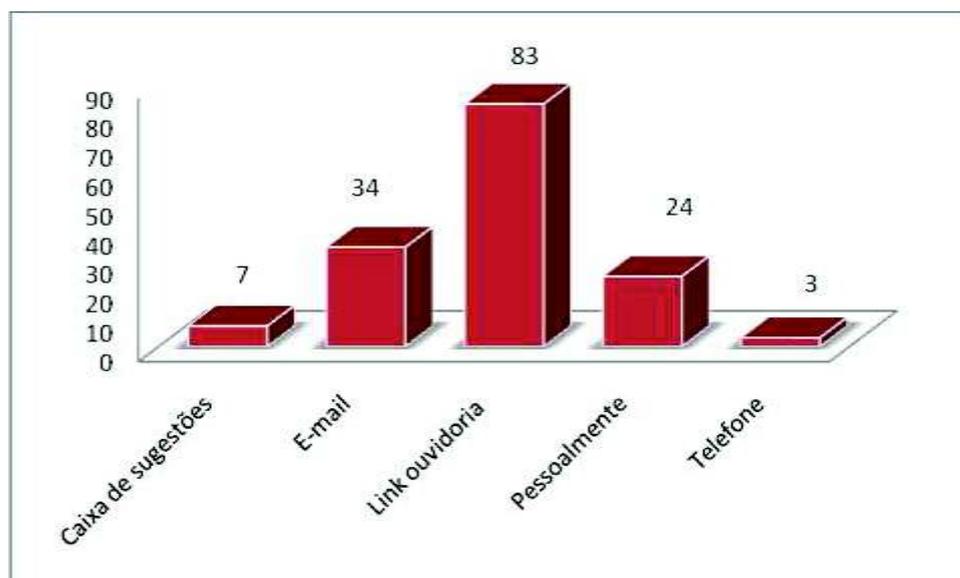


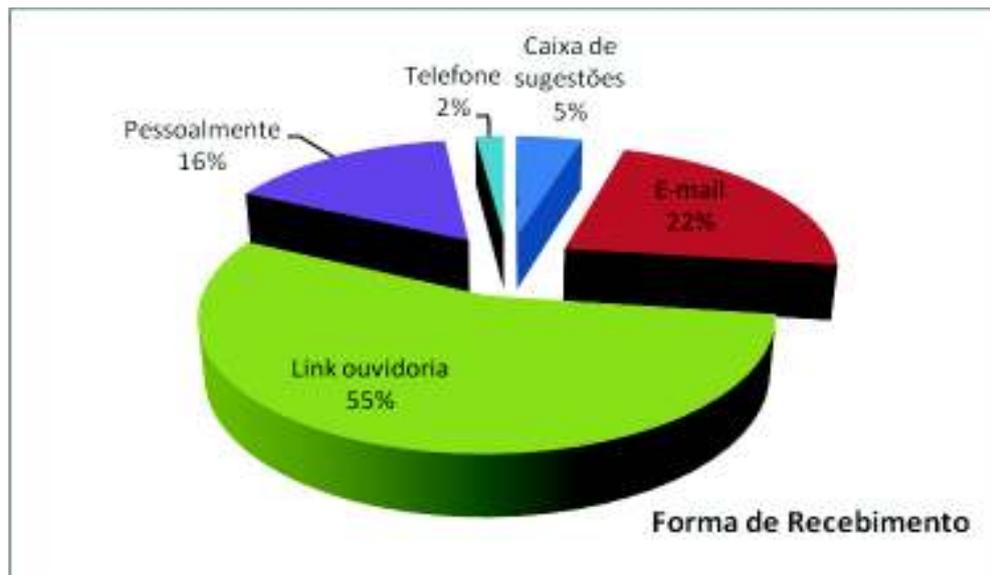


A *Tabela 1 - perfil dos participantes* apresenta informações sobre os demandantes. Com 42% das participações preponderaram as demandas dos acadêmicos e anônimos.

Tabela 2 - Formas de recebimento

Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	7	4,64
E-mail	34	22,52
Link ouvidoria	83	54,97
Pessoalmente	24	15,89
Telefone	3	1,99
Total	151	100

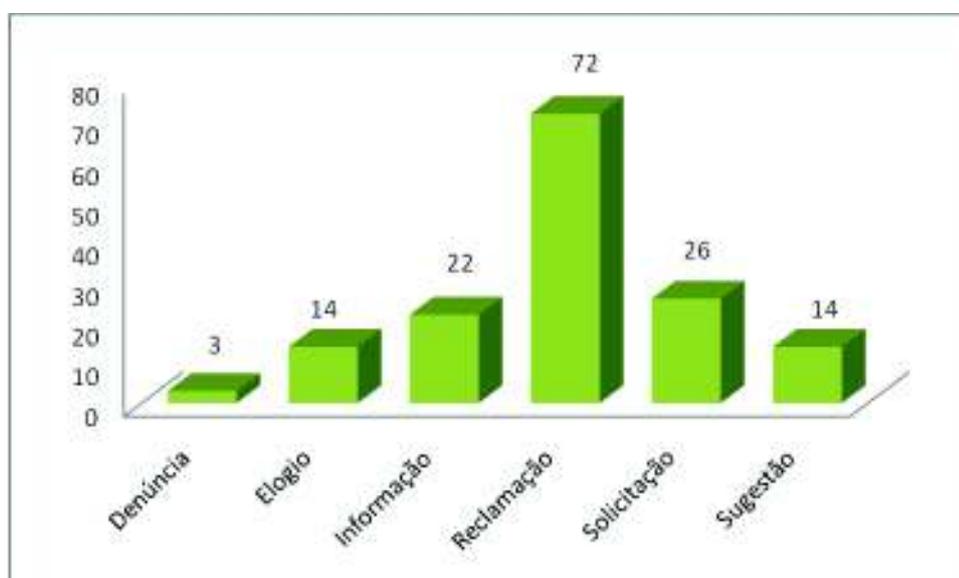


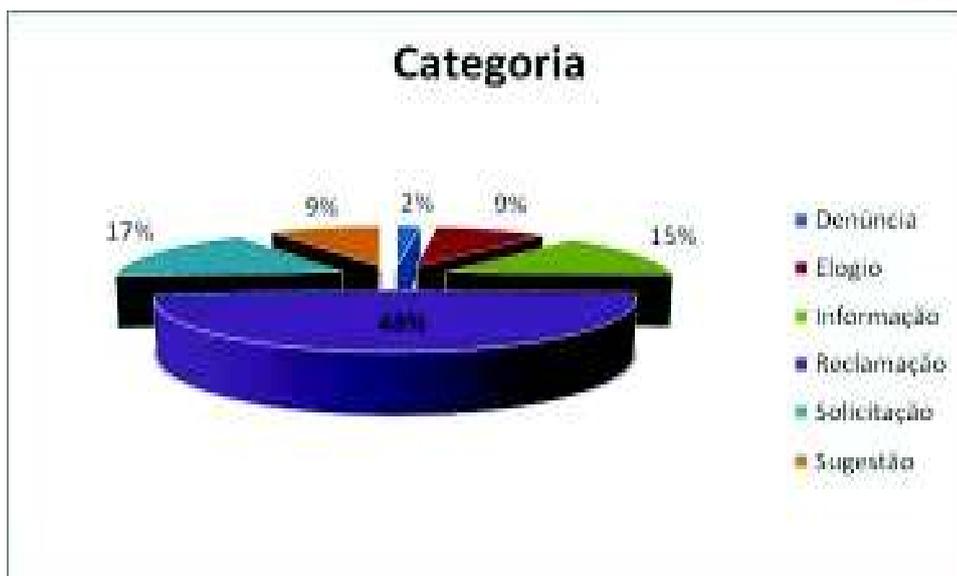


A **Tabela 2 - Formas de recebimento** diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que 55% das demandas chegaram através do Link da Ouvidoria no site da instituição.

Tabela 3 – Categoria das demandas

Categoria	TOTAL	%
Denúncia	3	1,99
Elogio	14	9,27
Informação	22	14,57
Reclamação	72	47,68
Solicitação	26	17,22
Sugestão	14	9,27
Total	151	100





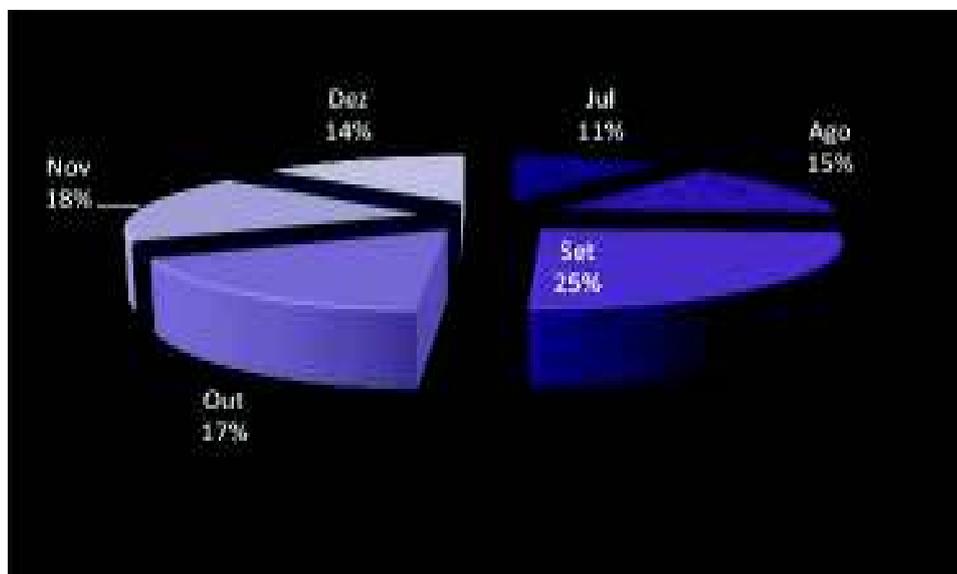
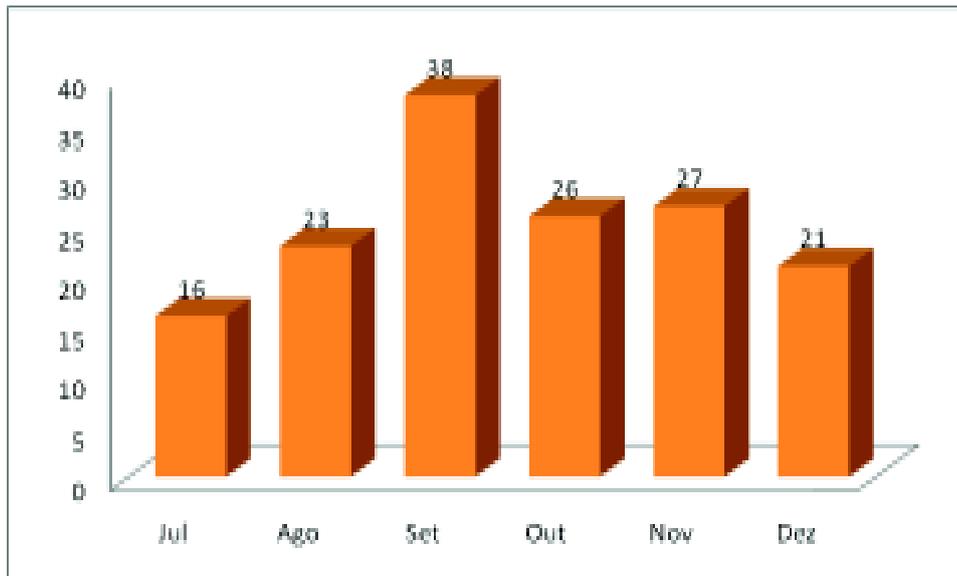
Os dois gráficos mostram o quantitativo das demandas por tipo. Observa-se que 48% são reclamações.

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

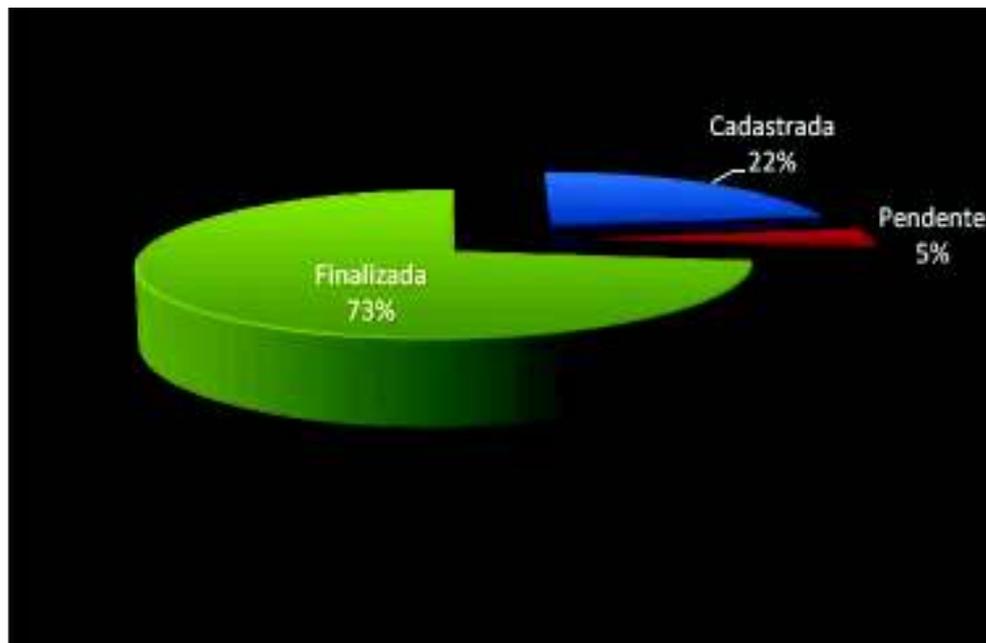
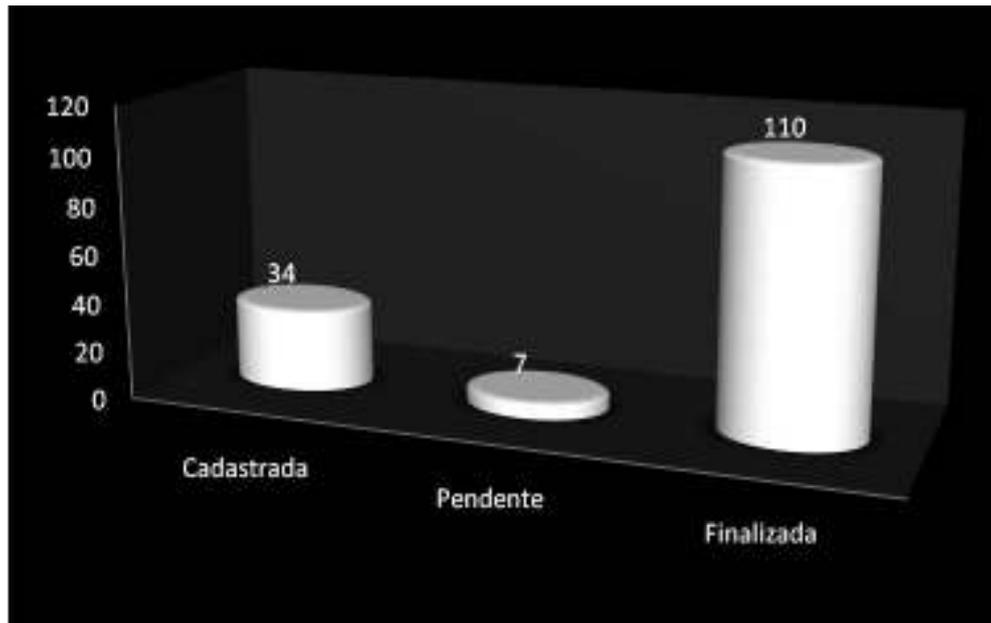
Mês	TOTAL	%
Jul	16	10,60
Ago	23	15,23
Set	38	25,17
Out	26	17,22
Nov	27	17,88
Dez	21	13,91
Total	151	100



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no segundo semestre de 2010. Observa-se que o mês de maior incidência foi o de Setembro com 38 participações.

Tabela 5 – Situação das demandas

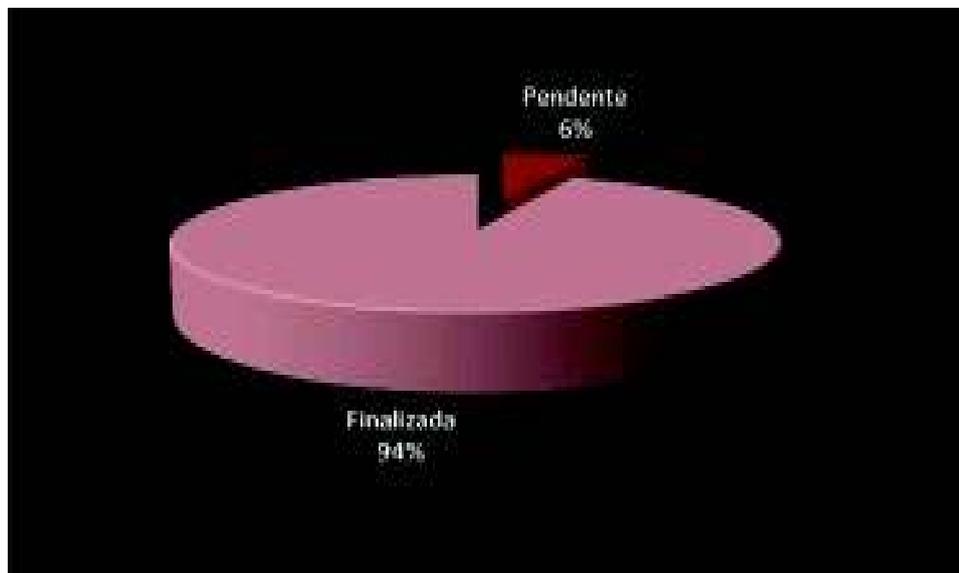
SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	34	22,52
Pendente	7	4,64
Finalizada	110	72,85
Total	151	100



Conceitos adotados para situação das demandas:

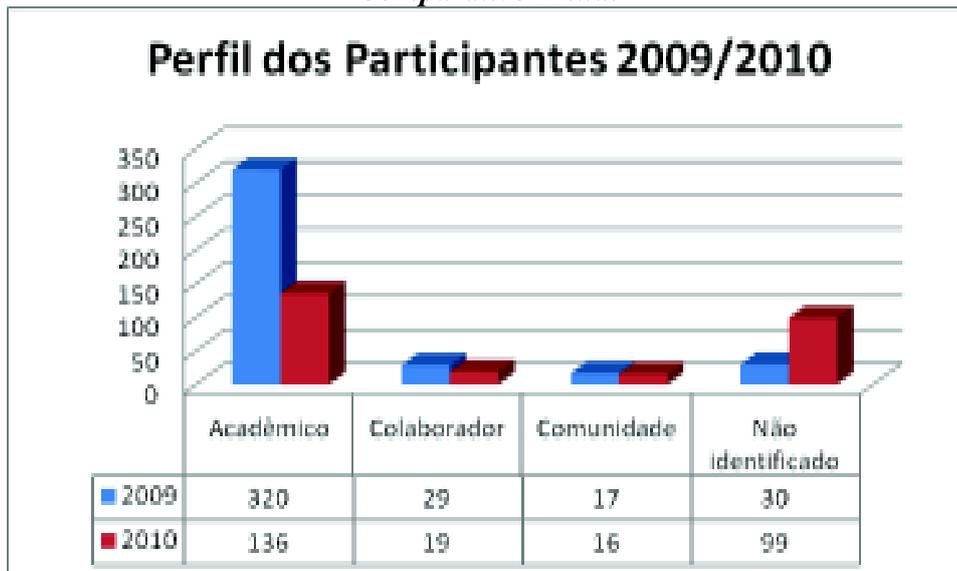
- 1- Cadastrada: no caso de informações e elogios;
- 2- Pendente: questões em tratamento e não resolvidas (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações).
- 3- Finalizada: aquelas que não importam nenhuma medida (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações)

Gráfico 6 – Gráfico de resolubilidade

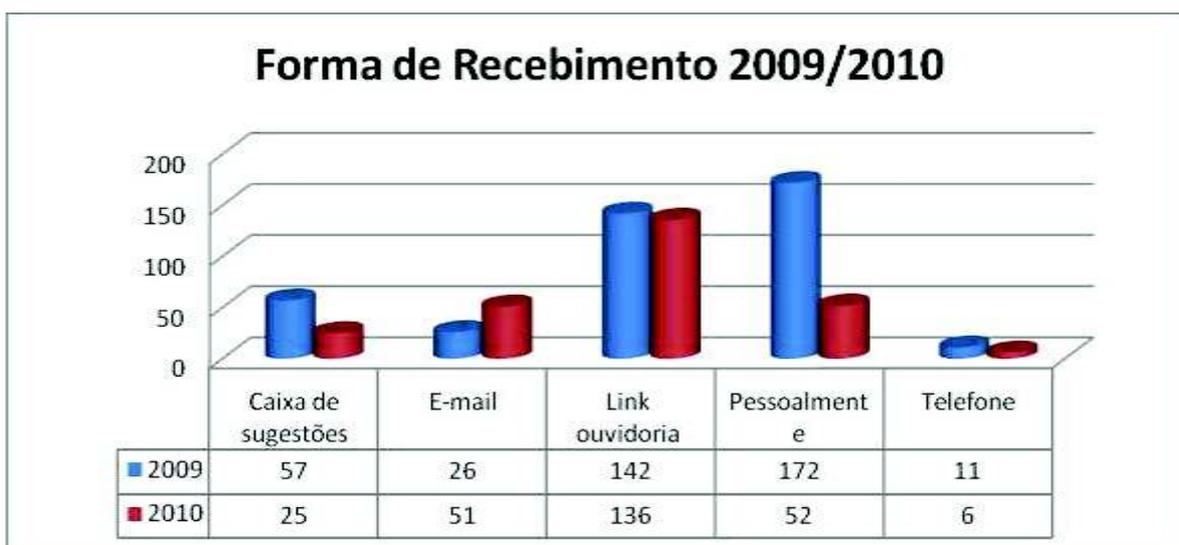


O *Gráfico de Resolubilidade* é o comparativo entre o total de mensagens finalizadas e o total de mensagens pendentes. Significa dizer que apenas 6% das demandas ainda estão em tratamento.

Comparativo Anual

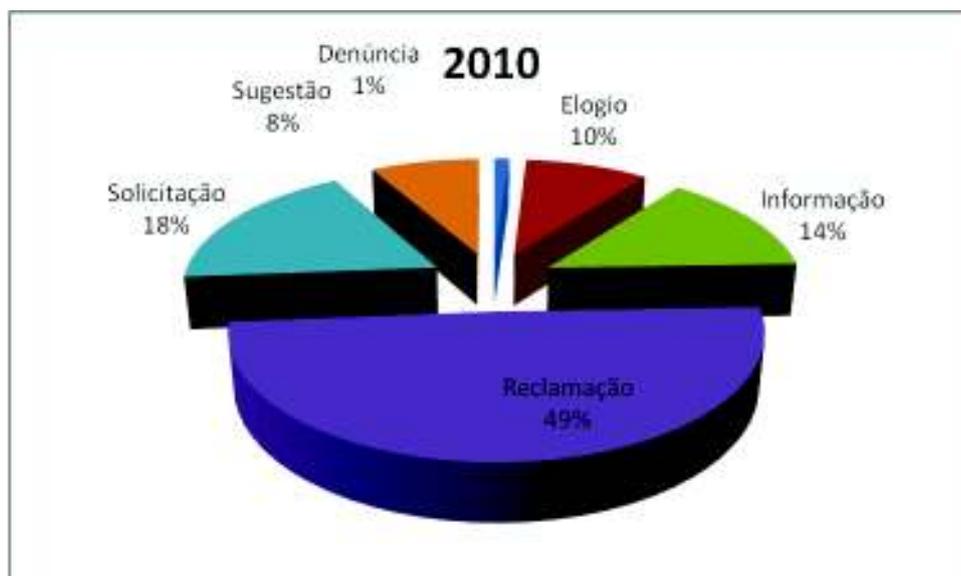
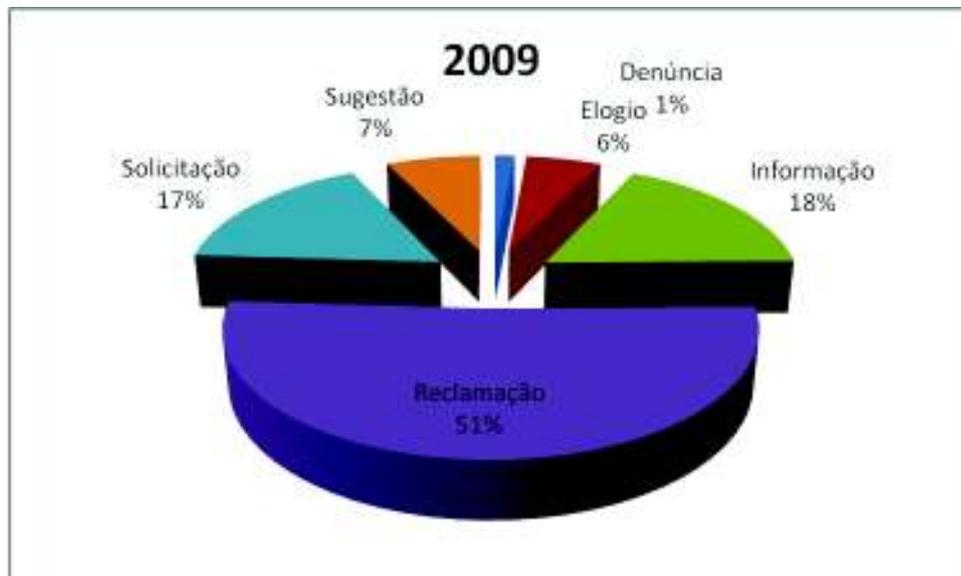
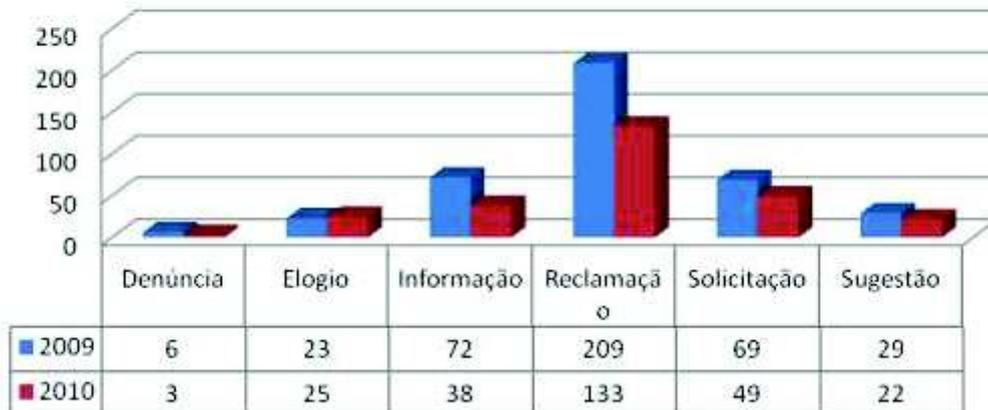


* Em 2009 foram 8 ex-alunos e 04 Pós-graduandos, categorias que não mais existem em 2010.



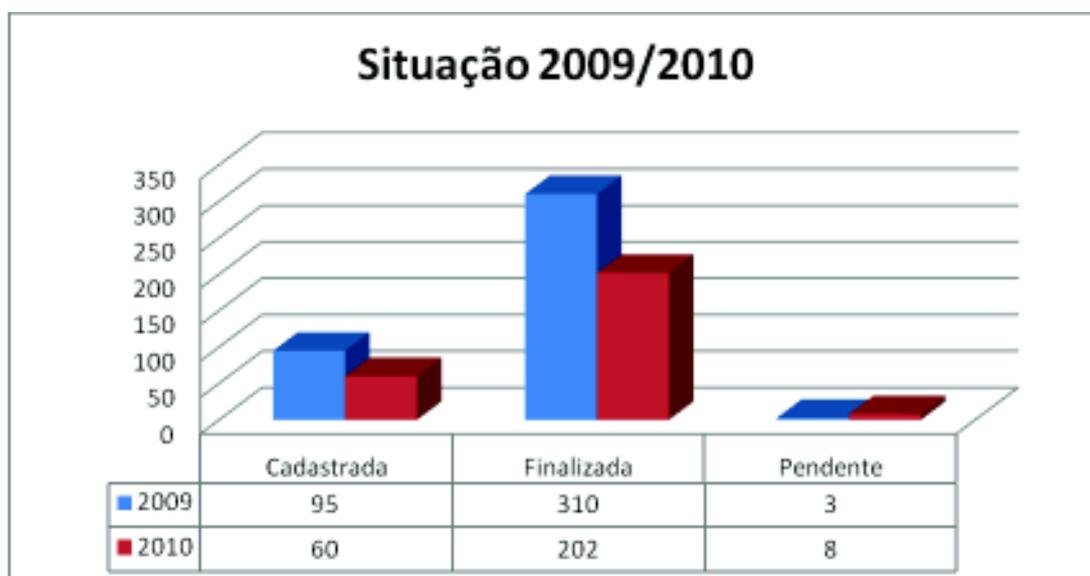
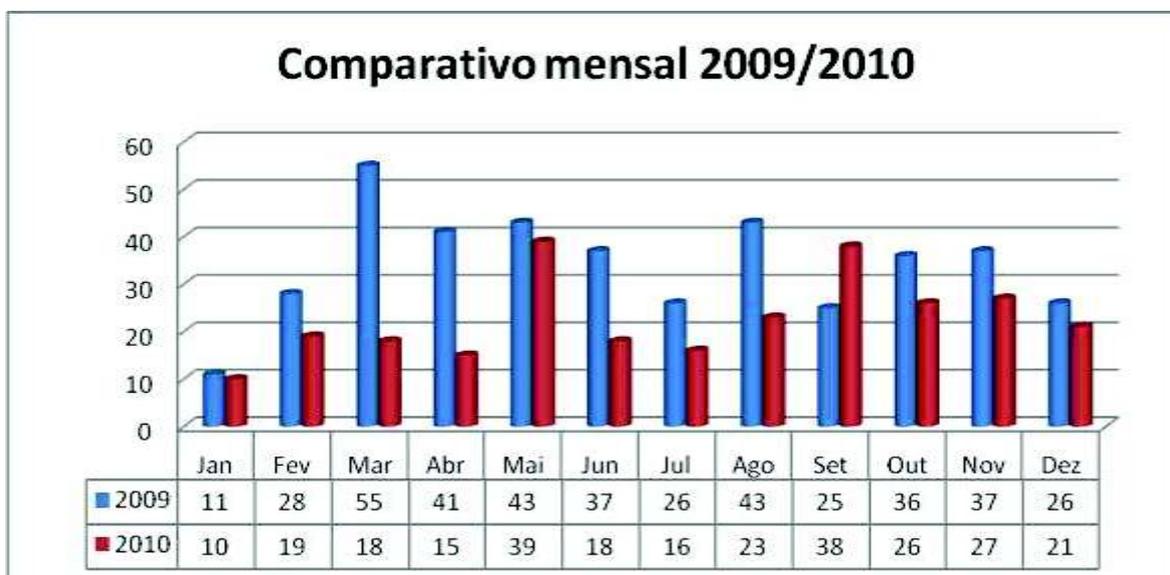
Forma de Recebimento	2009	2010
Caixa de sugestões	57	25
E-mail	26	51
Link ouvidoria	142	136
Pessoalmente	172	52
Telefone	11	6
Total	408	270

Categoria 2009/2010



Categoria	2009	%	2010	%
Denúncia	6	1%	3	1%
Elogio	23	6%	25	10%
Informação	72	18%	38	14%
Reclamação	209	51%	133	49%
Solicitação	69	17%	49	18%
Sugestão	29	7%	22	8%
Total	408		270	Decréscimo de 33,82%

Em comparação com 2009, percebe-se que no ano de 2010 houve uma queda de 2% no número de reclamações e de 4% para informações; um aumento de 4% para elogios e de 1% para informações e sugestões.



Considerações Finais

O ano de 2010 foi muito produtivo para a FDSM. O esforço conjunto de todos os setores e colaboradores contribuiu para o avanço e crescimento da instituição.

E a Ouvidoria, dentro de suas atribuições, exerceu o seu papel de órgão mediador e democrático, encaminhando as demandas da comunidade acadêmica à Direção. Neste processo conseguimos mudanças e melhorias significativas, graças à participação dos usuários.

Nossos sinceros agradecimentos.

Fevereiro de 2011.

Ouvidoria da FDSM