

Relatório Estatístico Semestral Janeiro a Junho de 2011



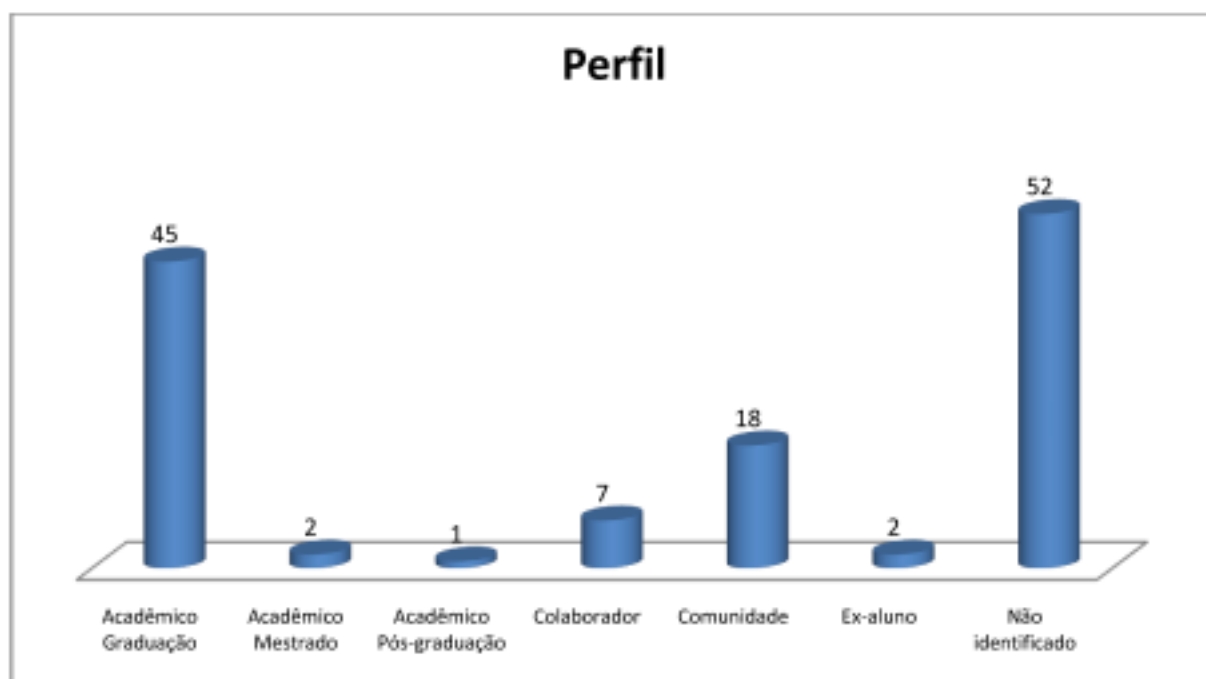
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu Relatório Estatístico Semestral, com dados sobre as demandas recebidas entre janeiro e junho de 2011.

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.

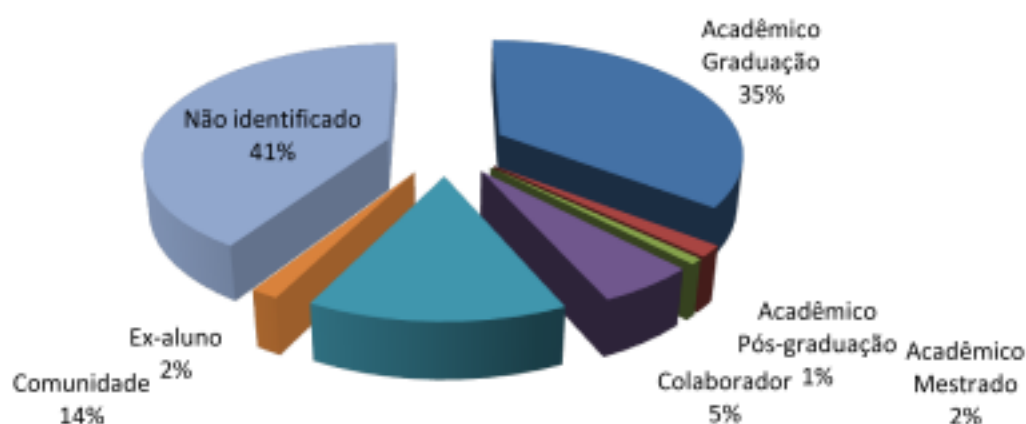
Tabela 1 – Perfil dos participantes

PERFIL DOS PARTICIPANTES	N.º	%
Acadêmico Graduação	45	35,0
Acadêmico Mestrado	2	2,0
Acadêmico Pós-graduação	1	1,0
Colaborador	7	5,0
Comunidade	18	14,0
Ex-aluno	2	2,0
Não identificado	52	41,0
Total	127	100



A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Preponderam os demandantes não identificados (52 – 41% de participação). Em segundo lugar, aparecem as demandas dos acadêmicos (48 alunos – incluindo graduação, mestrado e pós-graduação – 37% de participação).

Perfil dos Participantes - 1º semestre 2011



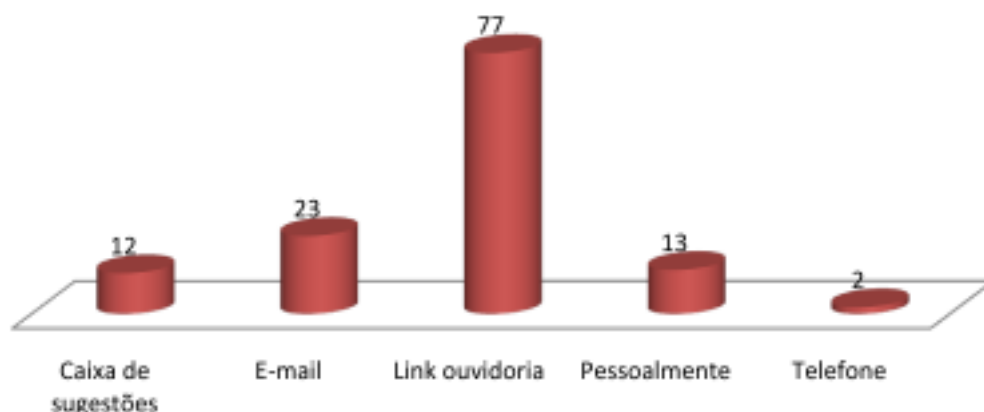
Em comparação com o mesmo período de 2010, percebe-se um aumento no número de demandas: em 2010 foram 119 demandas e em 2011, 127.

Já o perfil do participante mudou: em 2010 as demandas provenientes dos alunos preponderaram com 60% das participações; e em 2011, 41% são demandantes anônimos.

Tabela 2 - Formas de recebimento

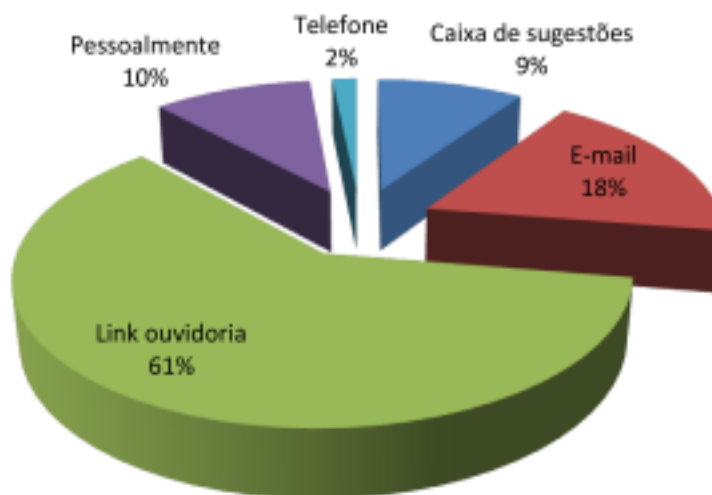
Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	12	9,0
E-mail	23	18,0
Link ouvidoria	77	61,0
Pessoalmente	13	10,0
Telefone	2	2,0
Total	127	100

Forma de recebimento - 1º semestre de 2011



A **Tabela 2 - Formas de recebimento** dizem respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que 61% das demandas chegaram através do Link da Ouvidoria no site da instituição e 18% através do e-mail.

Forma de recebimento - 1º semestre de 2011

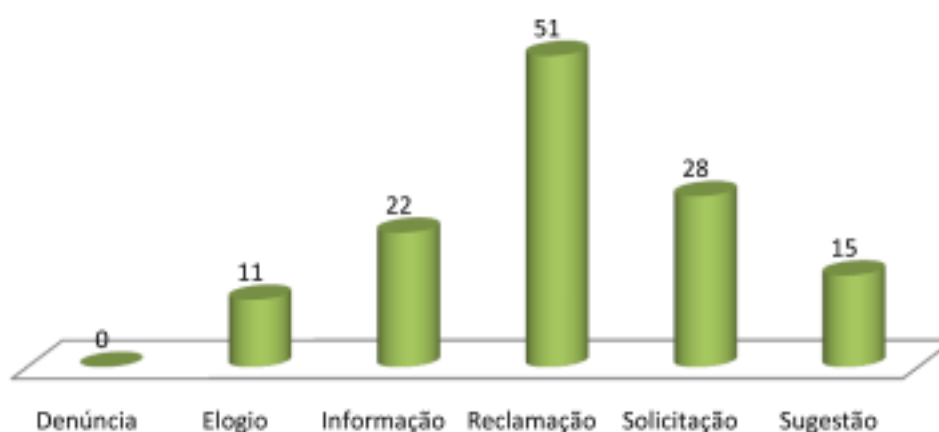


Em 2010, o link da Ouvidoria recebeu 45% do número de demandas e 24% pessoalmente. Isto demonstra que no 1º semestre de 2011, o meio eletrônico foi a forma mais usada pelos demandantes.

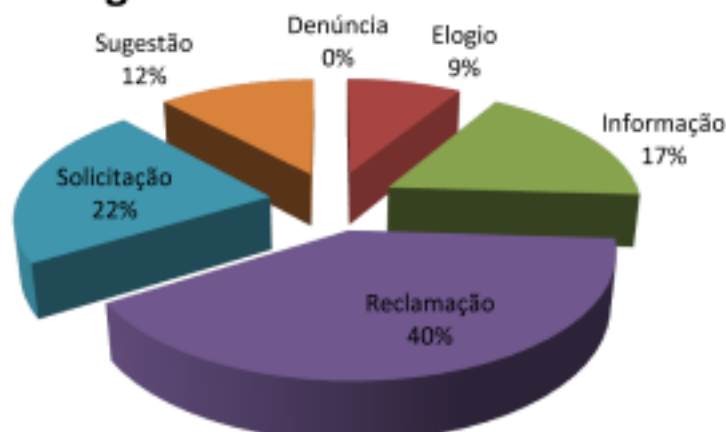
Tabela 3 – Categoria das demandas

Categoria	TOTAL	%
Denúncia	0	0,0
Elogio	11	9,0
Informação	22	17,0
Reclamação	51	40,0
Solicitação	28	22,0
Sugestão	15	12,0
Total	127	100

Categoria - 1º semestre de 2011



Categoria - 1º semestre de 2011



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.

Em 2010, 51% das demandas eram reclamações (61). Ocorreu um decréscimo no número de reclamações em relação ao período de janeiro a junho de 2011. Veja o gráfico a seguir:

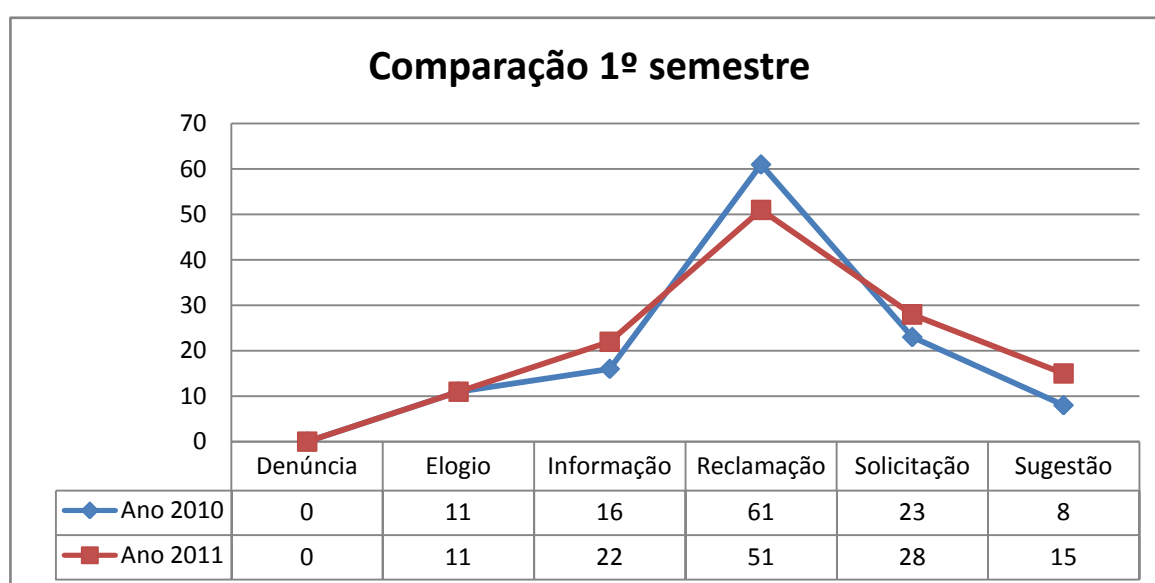
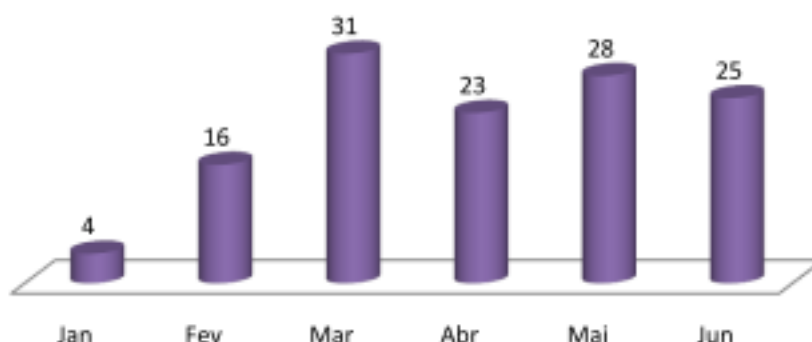


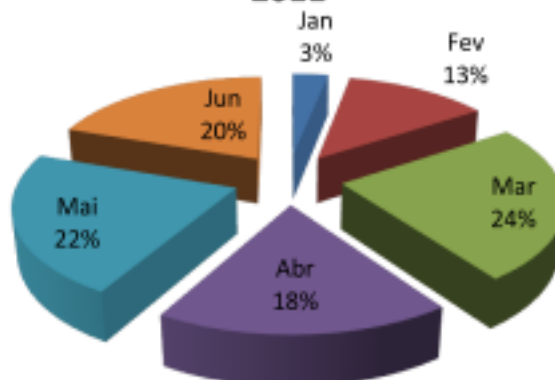
Tabela 4 – Número de demanda por mês

Mês	TOTAL	%
Jan	4	3,0
Fev	16	13,0
Mar	31	24,0
Abr	23	18,0
Mai	28	22,0
Jun	25	20,0
Total	127	100

Número de demandas por mês - 1º semestre de 2011



Número de demandas por mês - 1º semestre de 2011



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no primeiro semestre de 2011. Observa-se que o mês de maior incidência foi o de Março com 31 participações (24% das demandas).

Em 2010, o mês de maior incidência foi o de Maio com 39 participações (33% das demandas). Veja o gráfico abaixo comparativo:

Comparação 1º semestre

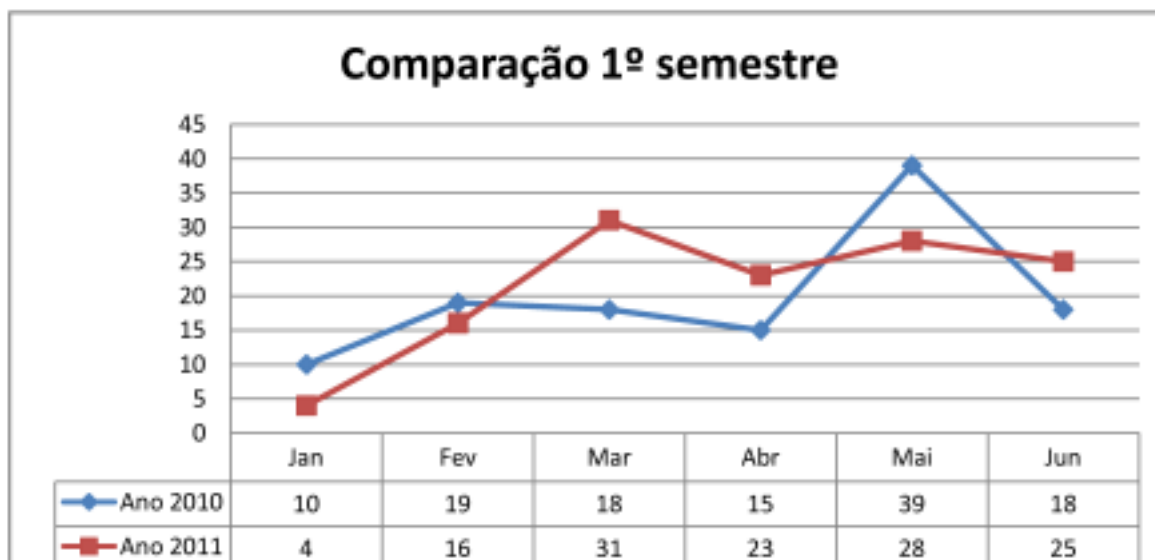
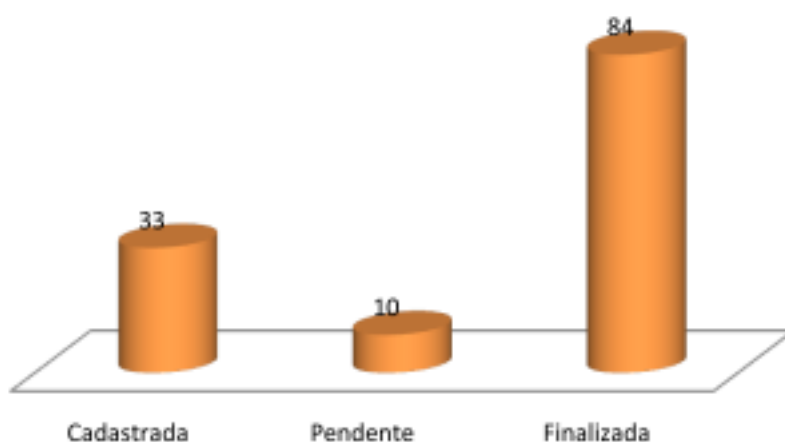


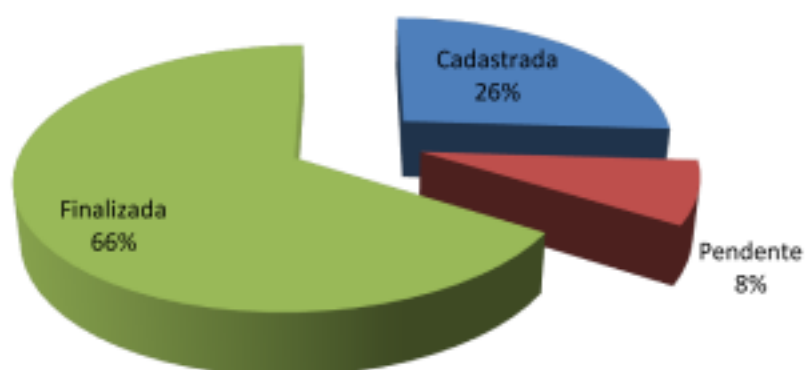
Tabela 5 – Situação das demandas

SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	33	26,0
Pendente	10	8,0
Finalizada	84	66,0
Total	127	100

**Situação das demandas - 1ª
semestre de 2011**



**Situação das demandas - 1ª
semestre de 2011**



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)

O número de demandas cadastradas (elogios e informações) cresceu em relação a 2010. Veja o gráfico abaixo comparativo:

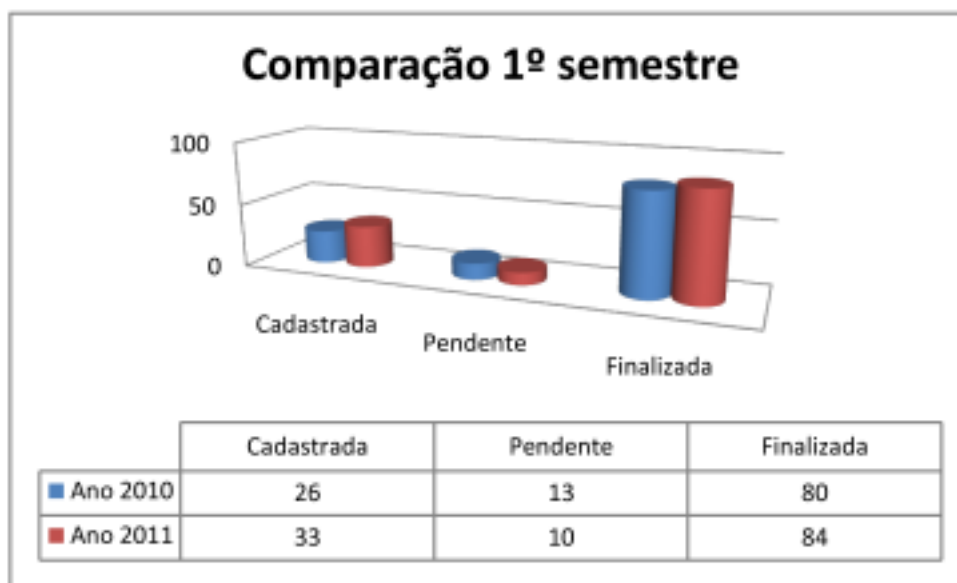
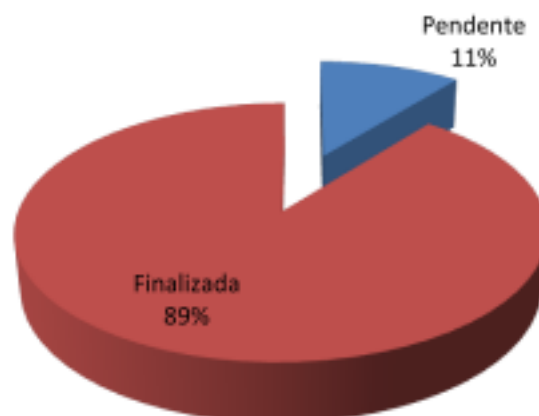


Tabela 6 – Tabela de resolubilidade



Resolubilidade - 1º semestre de 2011



A **Tabela de Resolubilidade** é o comparativo entre o total de mensagens finalizadas e o total de mensagens pendentes. Significa dizer que apenas 11% das demandas ainda estão em tratamento.

Considerações Finais

O maior número de reclamações, solicitações e sugestões referentes às atividades da FDSM pertence à área de Graduação, 45 registros sendo oito inerentes ao corpo docente.

18 registros são relacionados ao corpo técnico-administrativo, 12 referentes às atribuições da área de logística e 19 distribuídos em outras áreas.

De 11 elogios, 7 são para o corpo técnico-administrativo e 4 para o corpo docente. 22 registros são informações diversas.

Somente com a participação de todos podemos evoluir e melhorar sempre.

Julho de 2011.

Ouvidoria da FDSM



Relatório Estatístico Semestral Julho a Dezembro de 2011

Comparativo 2010 e 2011



A Ouvidoria da FDSM, dando continuidade ao compromisso assumido perante a comunidade interna e externa, assim como aos colaboradores desta instituição, apresenta o seu *Relatório Estatístico Semestral*, com dados sobre as demandas recebidas entre **julho e dezembro de 2011**. Além do comparativo, ao final, dos anos de 2010 e 2011.

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;

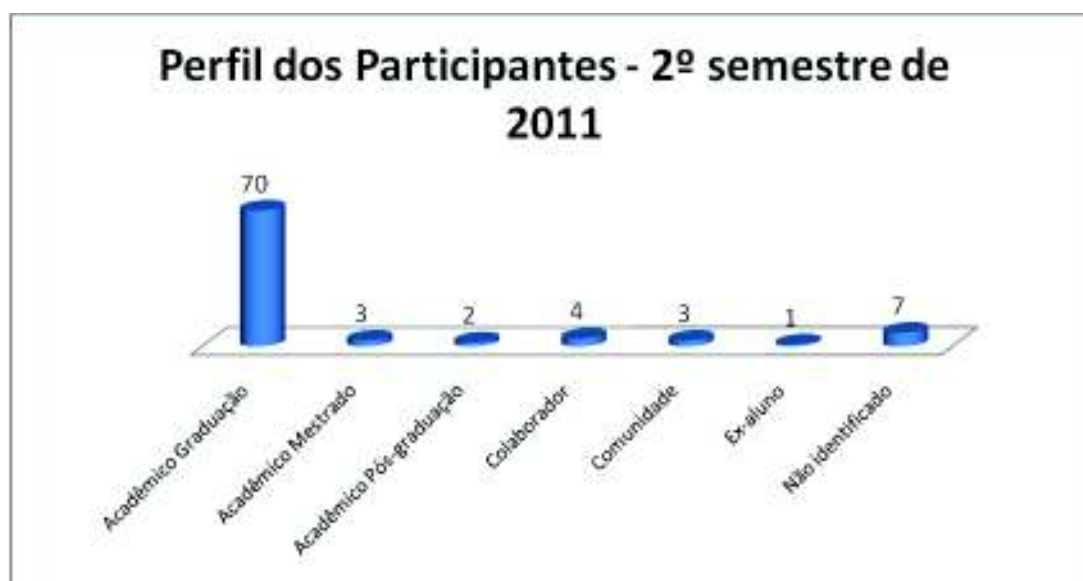
Gráfico 6 – Gráfico de resolubilidade.

Comparativo Anual

Atendimentos realizados

Tabela 1 – Perfil dos participantes

Perfil dos participantes	N.º	%
Acadêmico Graduação	70	78,0
Acadêmico Mestrado	3	3,0
Acadêmico Pós-graduação	2	2,0
Colaborador	4	5,0
Comunidade	3	3,0
Ex-aluno	1	1,0
Não identificado	7	8,0
Total	90	100

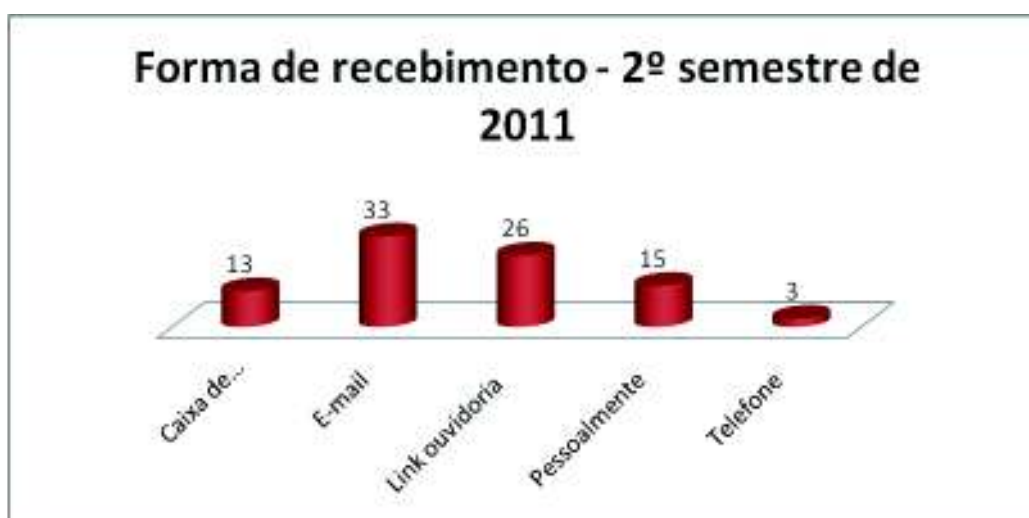




Em virtude de demandas encaminhadas sem os apontamentos necessários para a correta investigação dos fatos, mensagens anônimas não foram mais permitidas a partir do dia 27 de julho de 2011, por decisão da direção da FDSM.

Tabela 2 - Forma de recebimento

Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	13	14,0
E-mail	33	37,0
Link ouvidoria	26	29,0
Pessoalmente	15	17,0
Telefone	3	3,0
Total	90	100



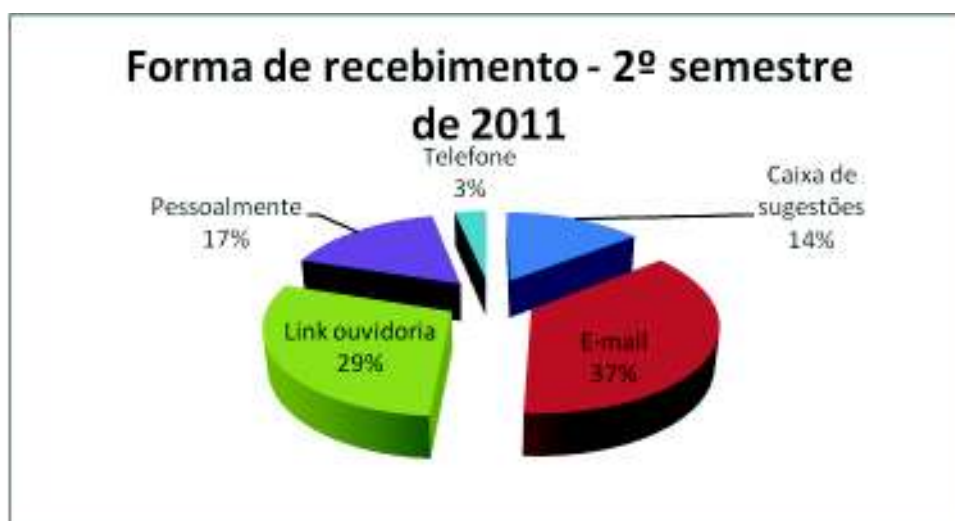


Tabela 3 – Categoria das demandas

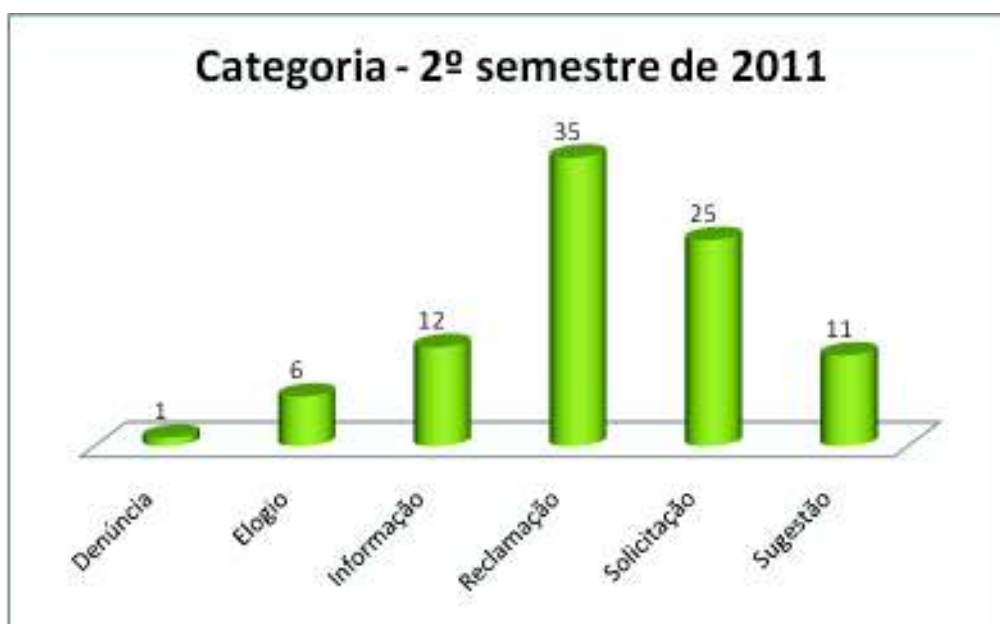
Categoria	TOTAL	%
Denúncia	1	1,0
Elogio	6	7,0
Informação	12	13,0
Reclamação	35	39,0
Solicitação	25	28,0
Sugestão	11	12,0
Total	90	100

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.

19/08/2011

Página 5 de 15



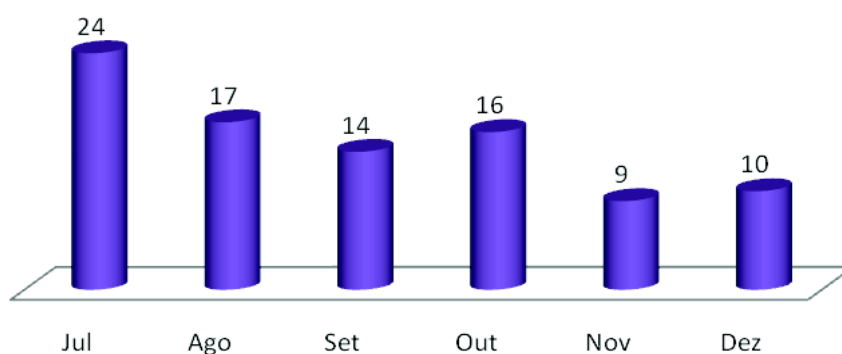
19/08/2011

Página 6 de 15

Tabela 4 – Número de demanda por mês

Mês	TOTAL	%
Jul	24	27,0
Ago	17	19,0
Set	14	15,0
Out	16	18,0
Nov	9	10,0
Dez	10	11,0
Total	90	100

Número de demandas por mês - 2º semestre de 2011



Número de demandas por mês - 2º semestre de 2011

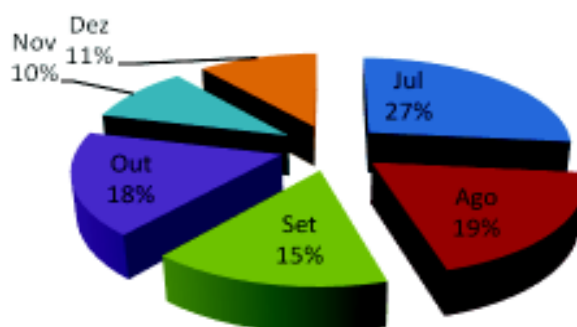


Tabela 5 – Situação das demandas

SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	18	20,0
Pendente	4	4,0
Finalizada	68	76,0
Total	90	100



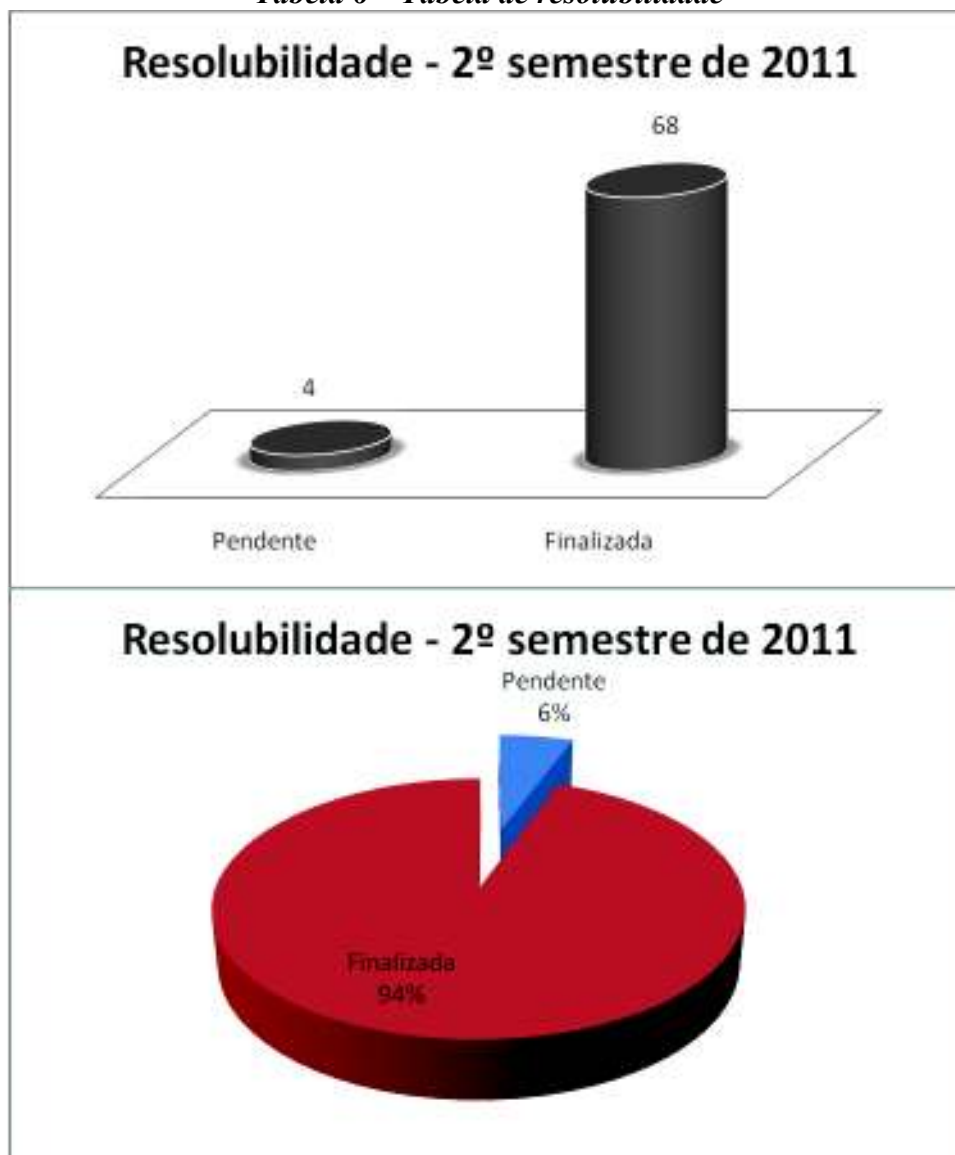
Conceitos adotados para situação das demandas:

- 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)

19/08/2011

Página 8 de 15

Tabela 6 – Tabela de resolubilidade



Observação:

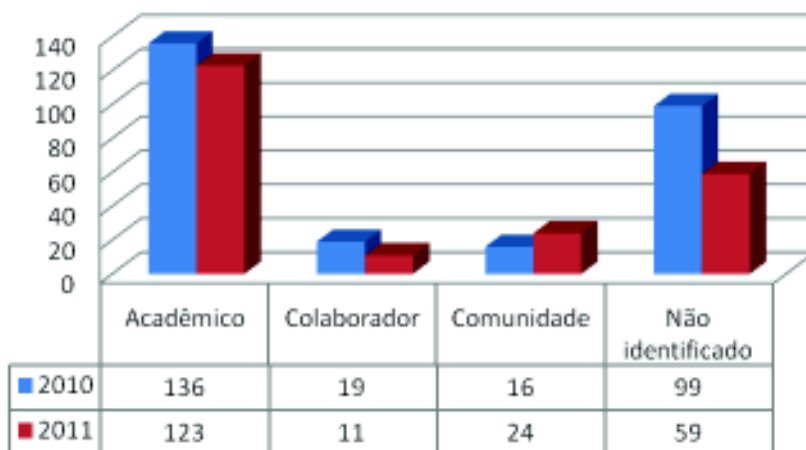
*** Tabela de Resolubilidade: é o comparativo entre o total de mensagens finalizadas e o total de mensagens pendentes**

19/08/2011

Página 9 de 15

Comparativo Anual

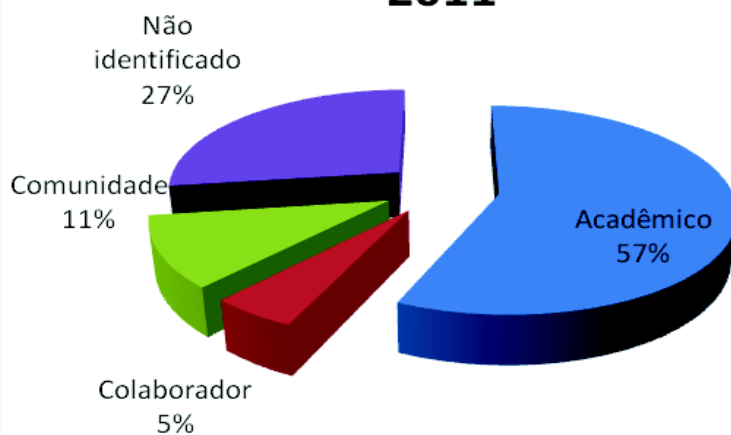
Perfil dos Participantes 2010/2011



2010



2011

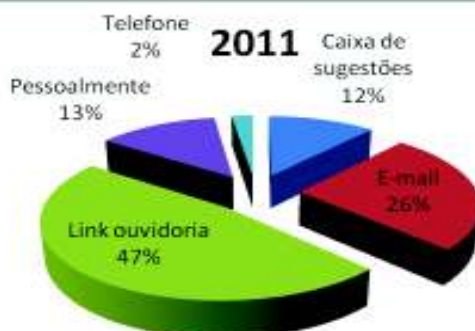
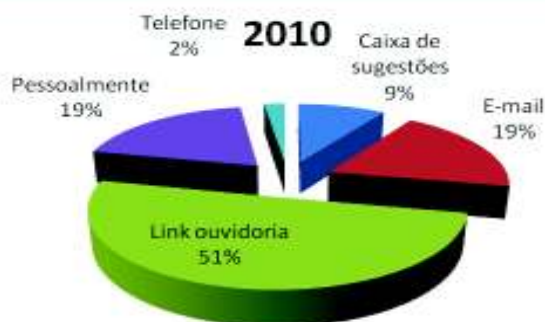
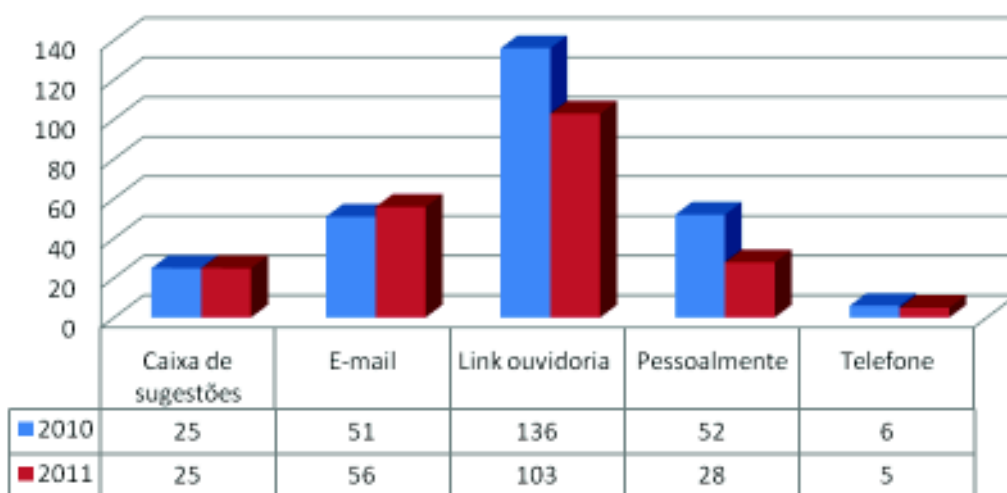


19/08/2011

Página 10 de 15

Forma de Recebimento	2010	2011
Caixa de sugestões	25	25
E-mail	51	56
Link ouvidoria	136	103
Pessoalmente	52	28
Telefone	6	5
Total	270	217

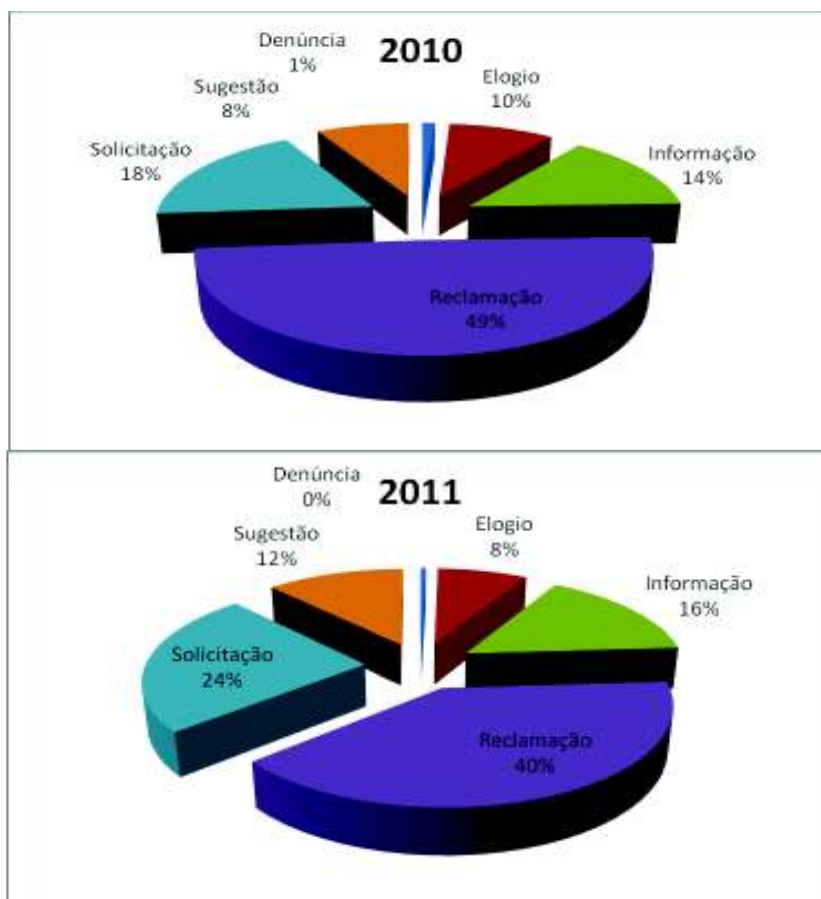
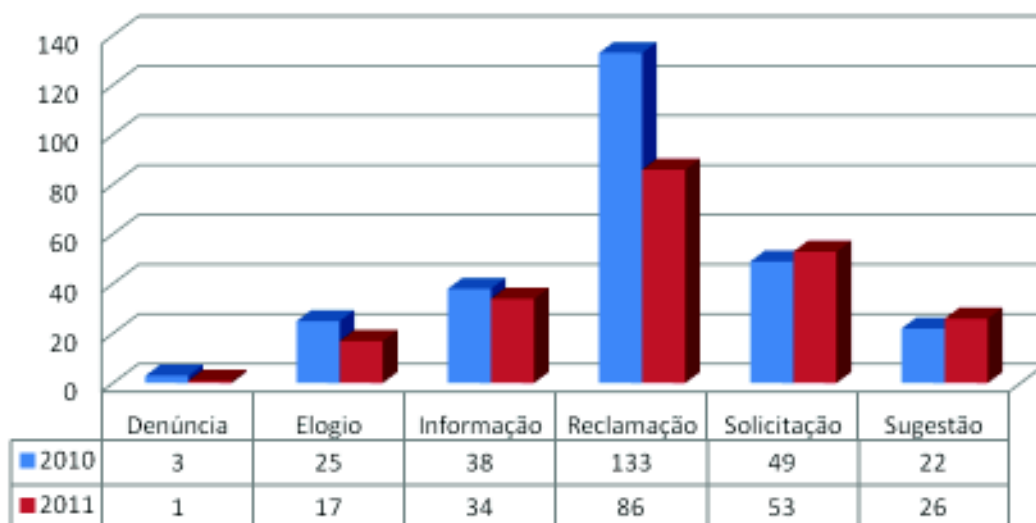
Forma de Recebimento 2010/2011



19/08/2011

Página 11 de 15

Categoria 2010/2011



19/08/2011

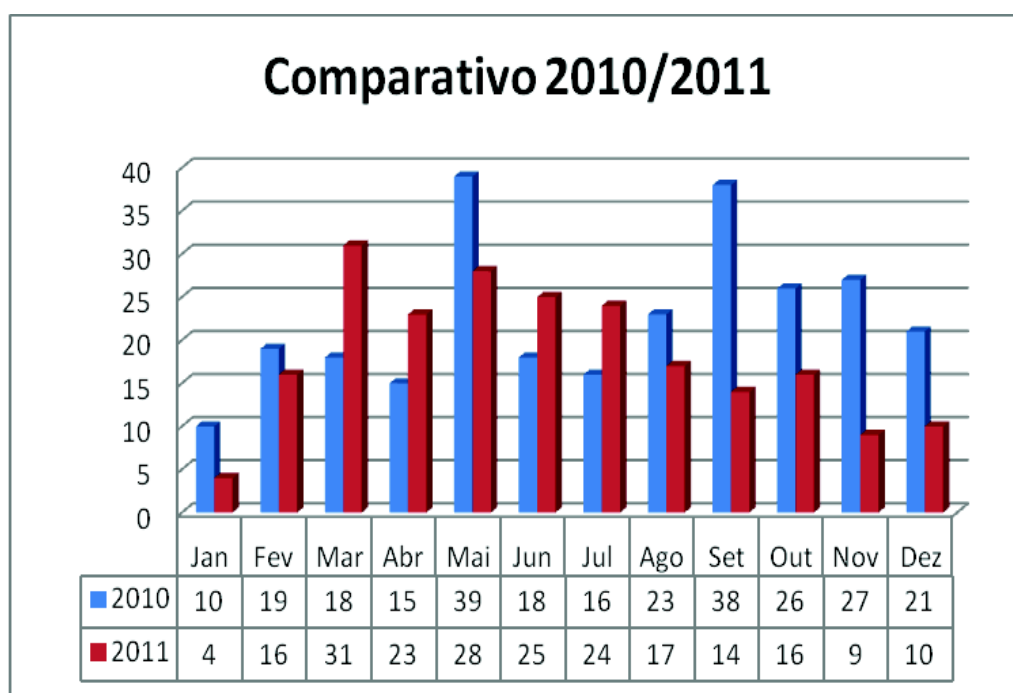
Página 12 de 15

Categoria	2010	%	2011	%
Denúncia	3	1%	1	0%
Elogio	25	10%	17	8%
Informação	38	14%	34	16%
Reclamação	133	49%	86	40%
Solicitação	49	18%	53	24%
Sugestão	22	8%	26	12%
Total	270		217	Decréscimo de 19,63%

Em comparação com 2010, percebe-se que no ano de 2011 houve:

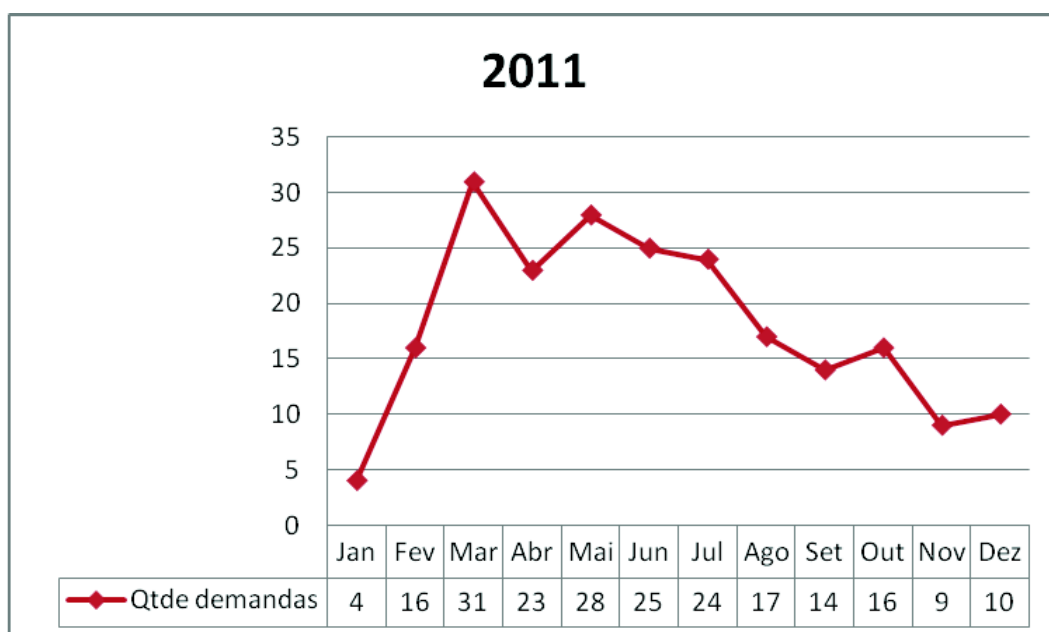
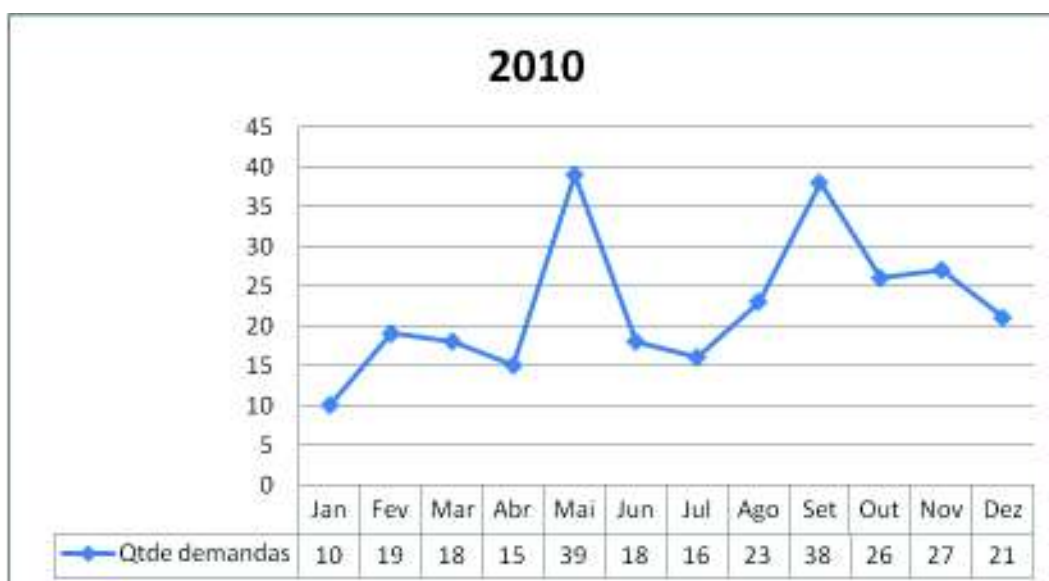
- Queda de 1% no número de denúncias, 2% para elogios e 9% para reclamações;
- Aumento de 2% no número de informações, 6% para solicitações e 4% para sugestões.

Em relação ao total, um decréscimo de 19,63% no número de demandas em 2011.



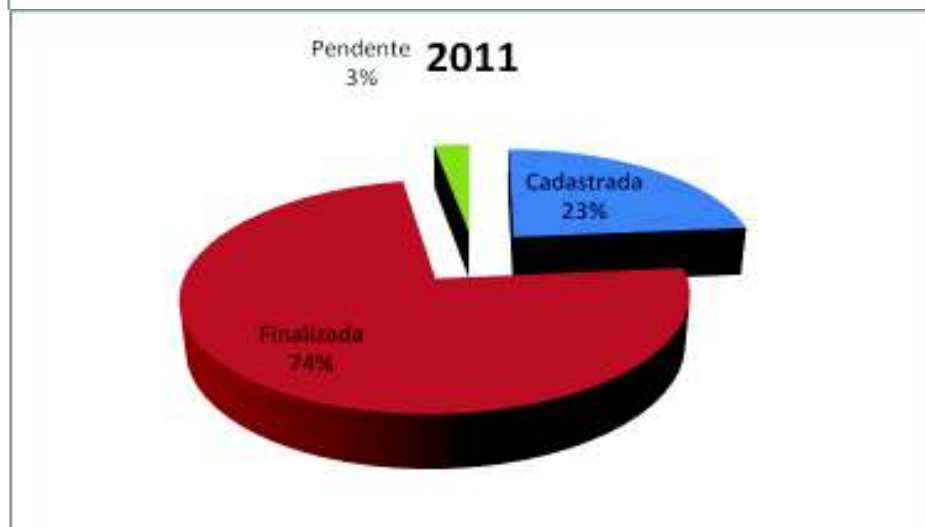
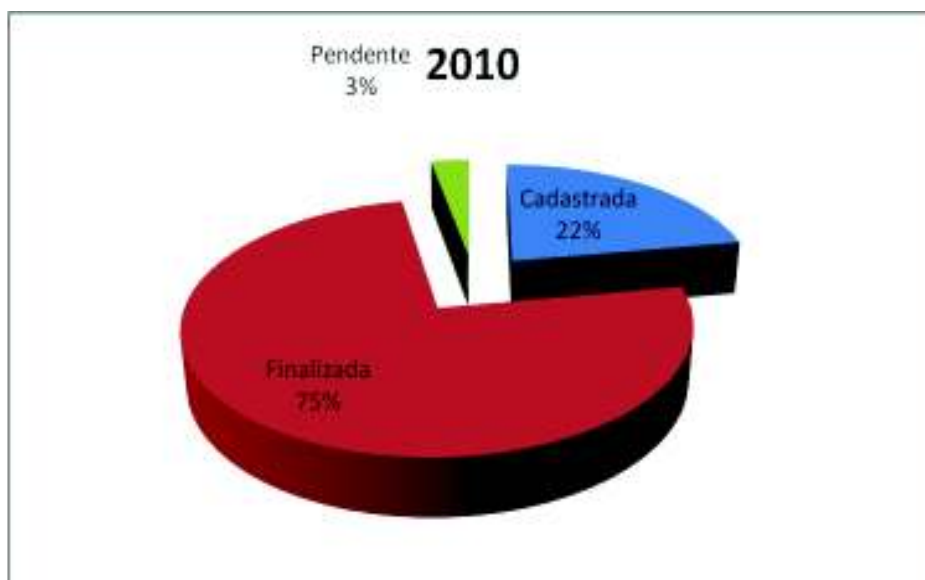
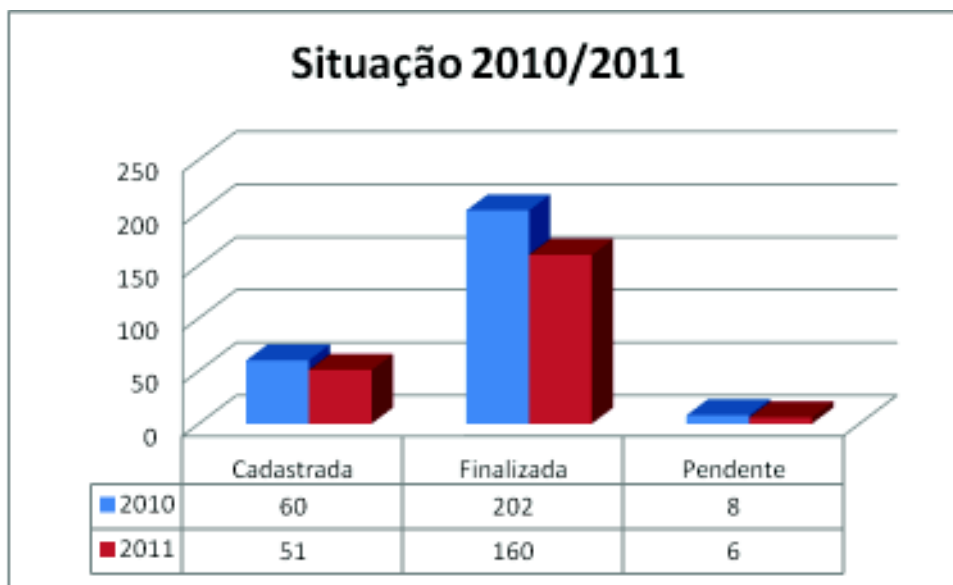
19/08/2011

Página 13 de 15



19/08/2011

Página 14 de 15



19/08/2011

Página 15 de 15

Considerações Finais

A Ouvidoria da FDSM, mais uma vez, agradece a disponibilidade, a participação, o interesse e colaboração de todos os demandantes durante o ano de 2011 no envio de reclamações, sugestões, críticas, solicitações ou elogios.

Somente conhecendo a opinião de cada um podemos evoluir e melhorar sempre.

Nossos sinceros agradecimentos.

Dezembro de 2011.

Ouvidoria da FDSM