

# **FACULDADE DE DIREITO DO SUL DE MINAS**

## **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2008**

---

### **Relatório Estatístico Semestral Ouvidoria**

Revisão 00 – 31/08/2009 – Edição inicial

Revisão 01 – 19/08/2011 – exclusão do termo “não identificado” da tabela 1 – perfil dos participantes

**Os direitos de reprodução deste documento pertencem à Faculdade de Direito do Sul de Minas, Pouso Alegre/MG. É proibida a reprodução no todo ou em parte, sob qualquer motivo, sem a prévia autorização por escrito.**

**AN 03 IT 006 PQ 05**

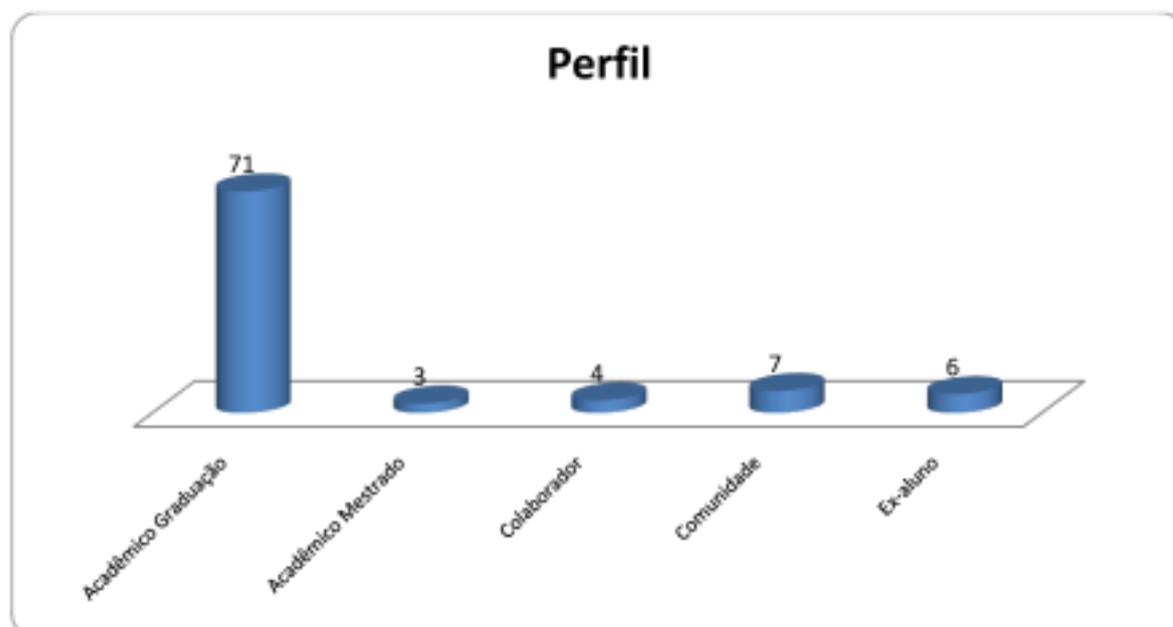
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu Relatório Estatístico Semestral, com dados sobre as demandas recebidas entre janeiro e junho de 2012.

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.

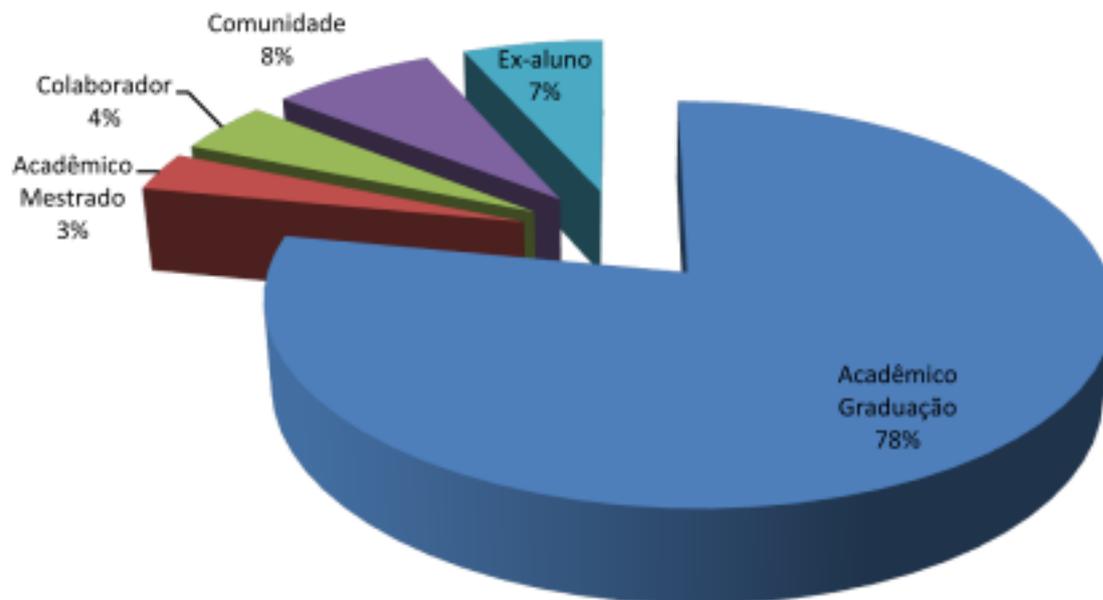
**Tabela 1 – Perfil dos participantes**

<b>Perfil dos participantes</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
Acadêmico Graduação	71	78,0
Acadêmico Mestrado	3	3,0
Colaborador	4	4,0
Comunidade	7	8,0
Ex-aluno	6	7,0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>



A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Em primeiro lugar aparecem os alunos da graduação (71 – 78% de participação).

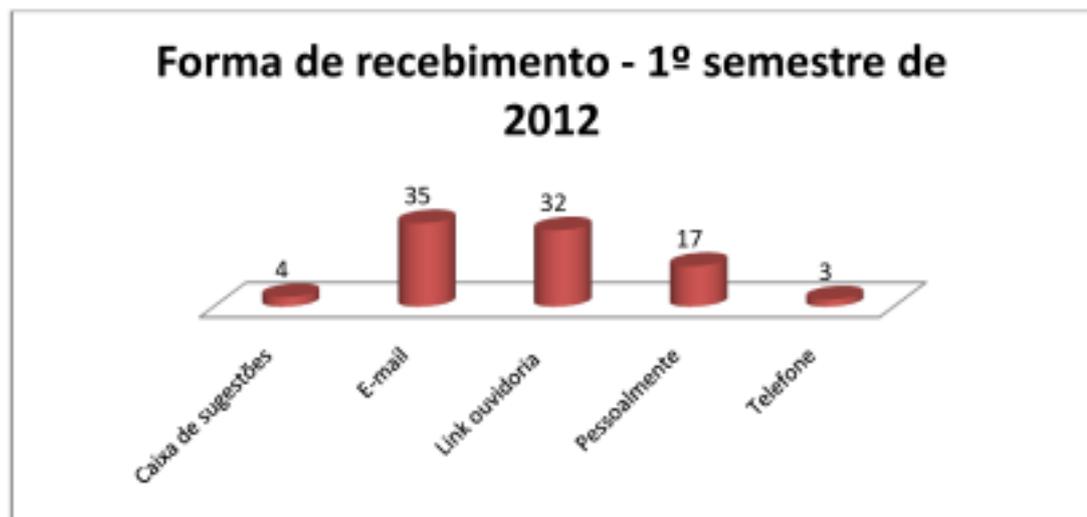
### Perfil dos Participantes - 1º semestre 2012



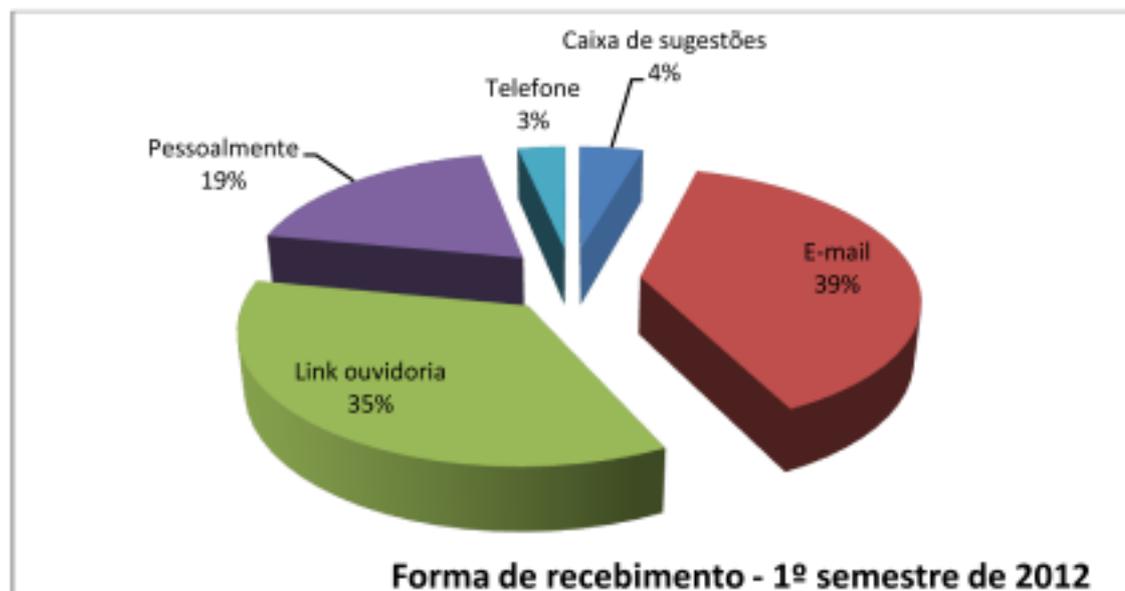
Em comparação com o mesmo período de 2011, percebe-se uma diminuição no número de demandas: em 2011 foram 127 e em 2012, 91.

Em virtude de demandas encaminhadas sem os apontamentos necessários para a correta investigação dos fatos, as mensagens anônimas não foram mais permitidas a partir do dia 27 de julho de 2011 e com isso o perfil do participante mudou. Em 2011 as demandas provenientes de demandantes anônimos eram de 41% e de alunos da graduação de 35%; já em 2012 são 78% de participações de alunos da graduação no 1º semestre.

Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	4	4,0
E-mail	35	39,0
Link ouvidoria	32	35,0
Pessoalmente	17	19,0
Telefone	3	3,0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>



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 o link da Ouvidoria e o e-mail foram as opções mais usadas pelos demandantes:

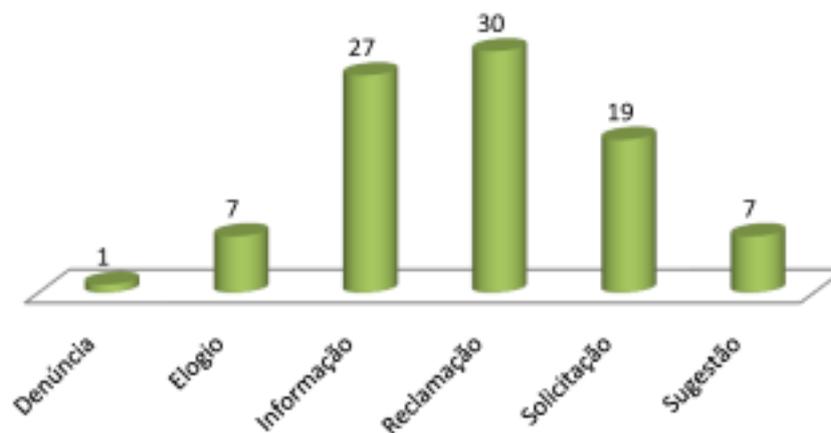


Em 2011, no 1º semestre, o link da Ouvidoria preponderava com 61% (isto pode ser porque, na época, o site permitia o envio de mensagens anônimas); já em 2012, tanto o link (35%) quanto o e-mail (39%) foram as duas opções mais procuradas pelos usuários para estabelecer contato com a Ouvidoria.

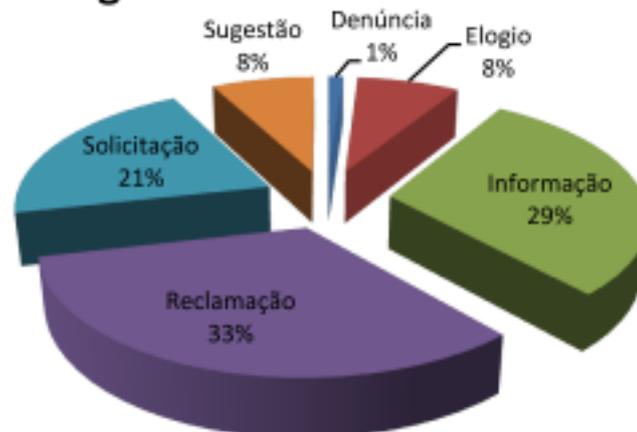
**Tabela 3 – Categoria das demandas**

Categoria	TOTAL	%
Denúncia	1	1,0
Elogio	7	8,0
Informação	27	29,0
Reclamação	30	33,0
Solicitação	19	21,0
Sugestão	7	8,0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

**Categoria - 1º semestre de 2012**



**Categoria - 1º semestre de 2012**

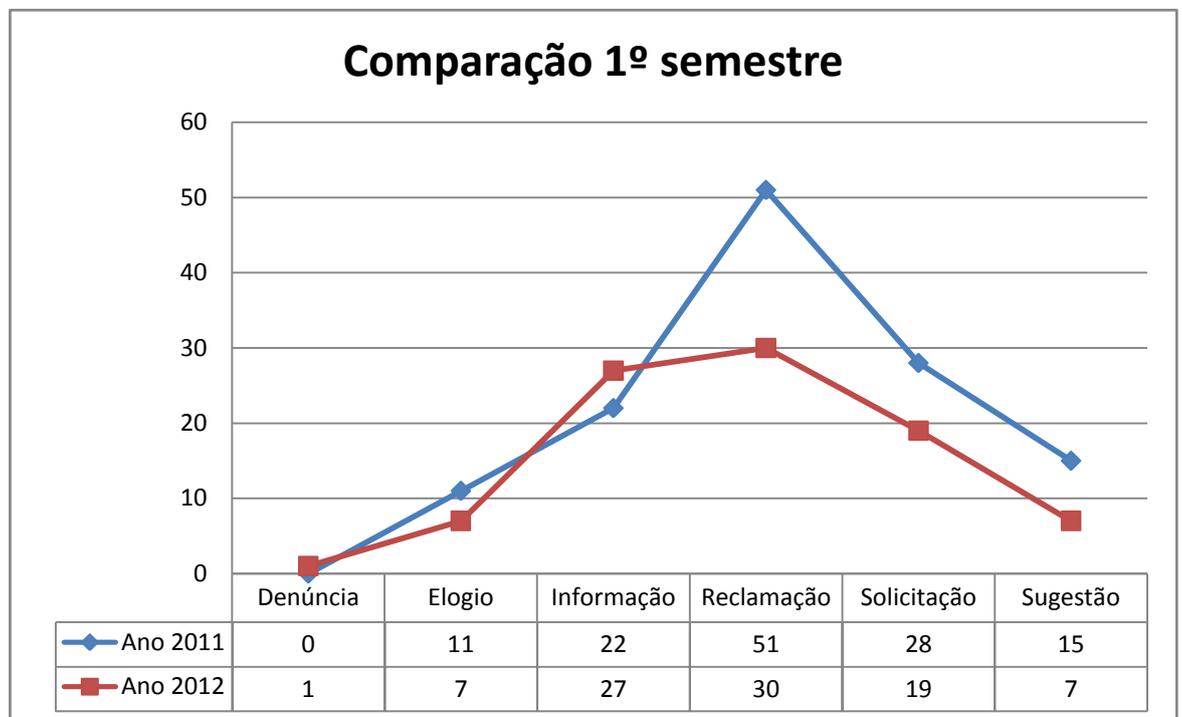


Conceitos adotados pela Ouvidoria FDSM para identificar as demandas:

- 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 2011, no 1º semestre, 40% das demandas eram reclamações. Ocorreu um decréscimo de 7% no número de reclamações em relação ao período de janeiro a junho de 2012.

Veja o gráfico a seguir:



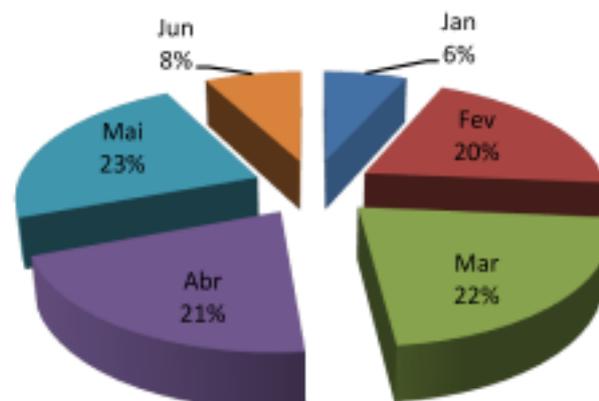
**Tabela 4 – Número de demanda por mês**

Mês	TOTAL	%
Jan	6	6,0
Fev	18	20,0
Mar	20	22,0
Abr	19	21,0
Mai	21	23,0
Jun	7	8,0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

**Número de demandas por mês - 1º semestre de 2012**



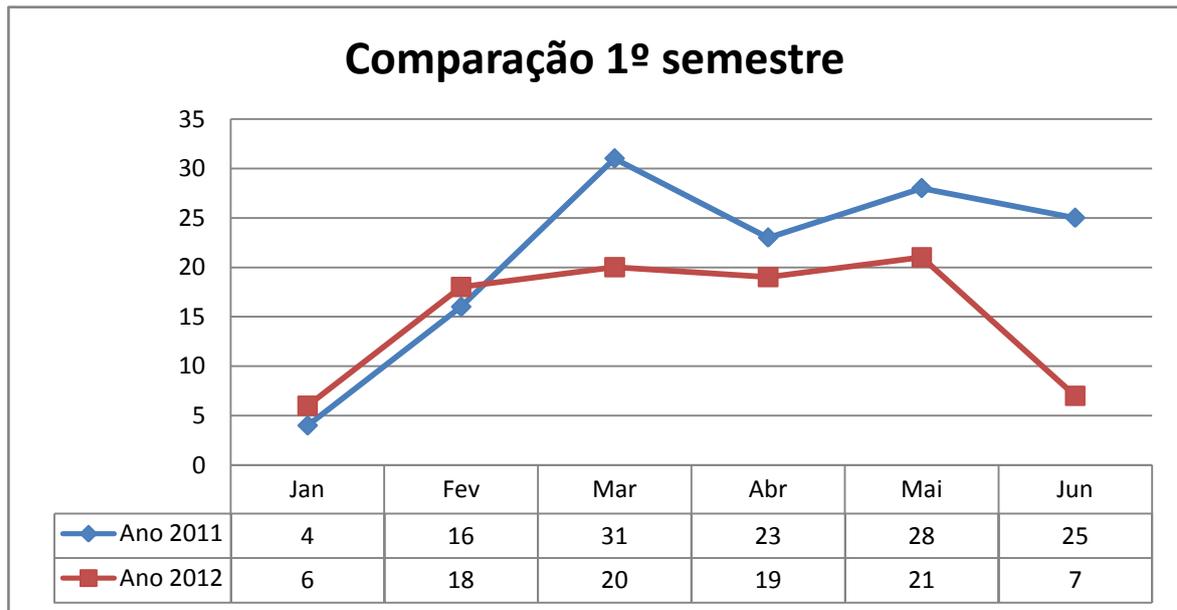
**Número de demandas por mês - 1º semestre de 2012**



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no primeiro semestre de 2012.

Observa-se que o número de demandas por mês manteve-se estável entre os meses de fevereiro a maio de 2012. Em 2011, esta estabilidade apresentou-se entre os meses de abril a junho.

Veja o gráfico abaixo comparativo:



19/08/2011

Página 9 de 11

**Tabela 5 – Situação das demandas**

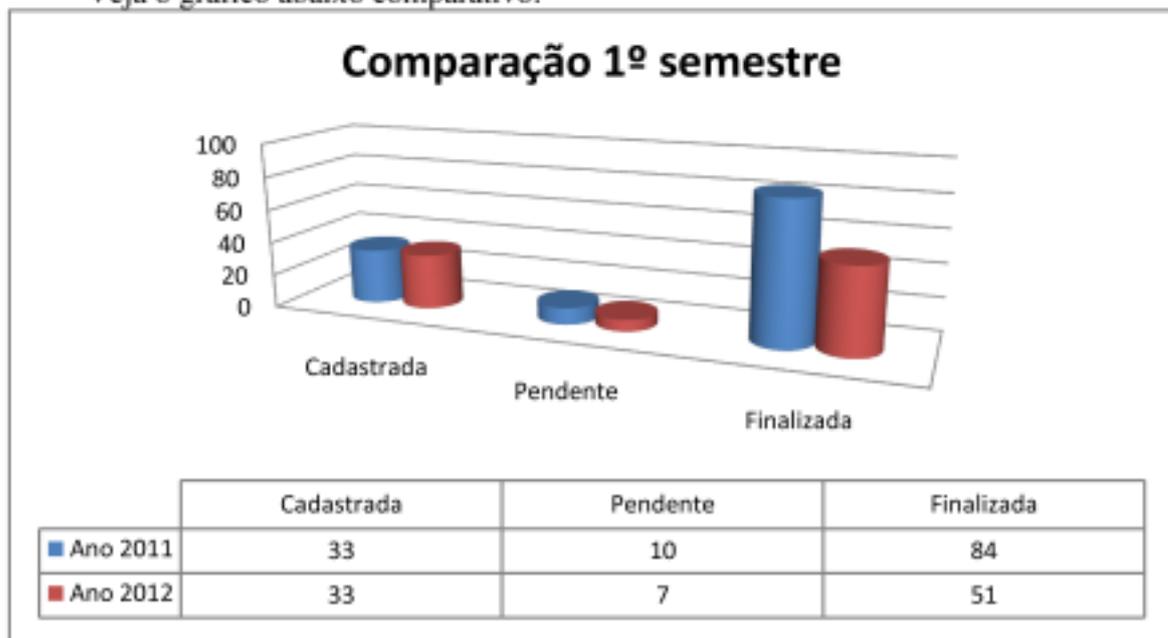
SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	33	36,0
Pendente	7	8,0
Finalizada	51	56,0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>



- 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) permaneceu o mesmo em relação a 2011. Em relação à porcentagem, equiparou-se o mesmo percentual para as demandas “pendentes”.

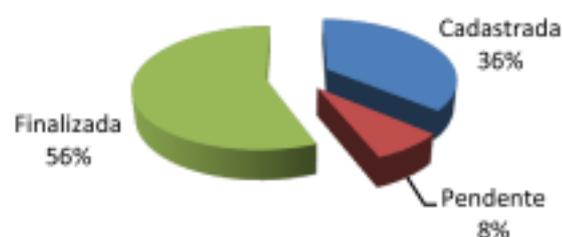
Veja o gráfico abaixo comparativo:



#### Situação das demandas - 1º semestre de 2011



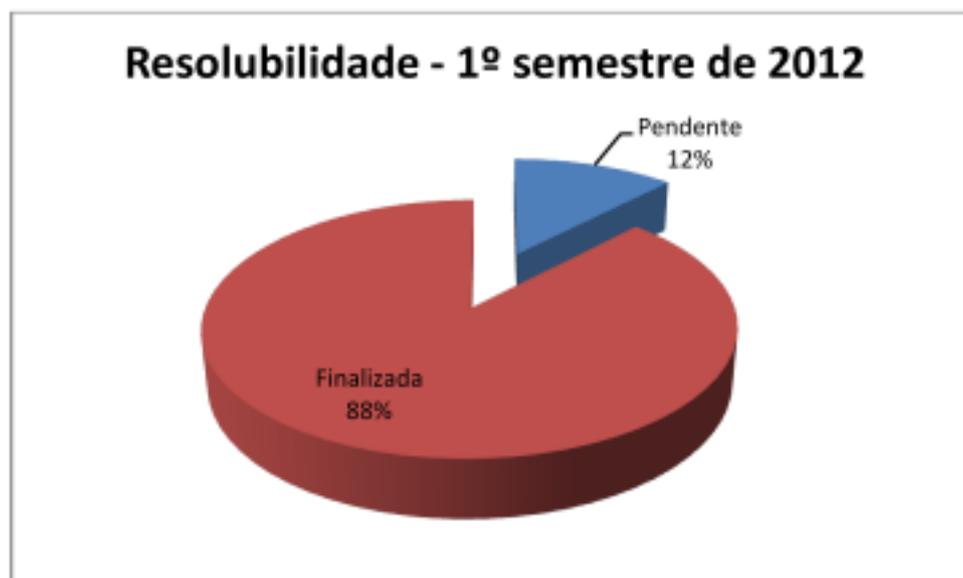
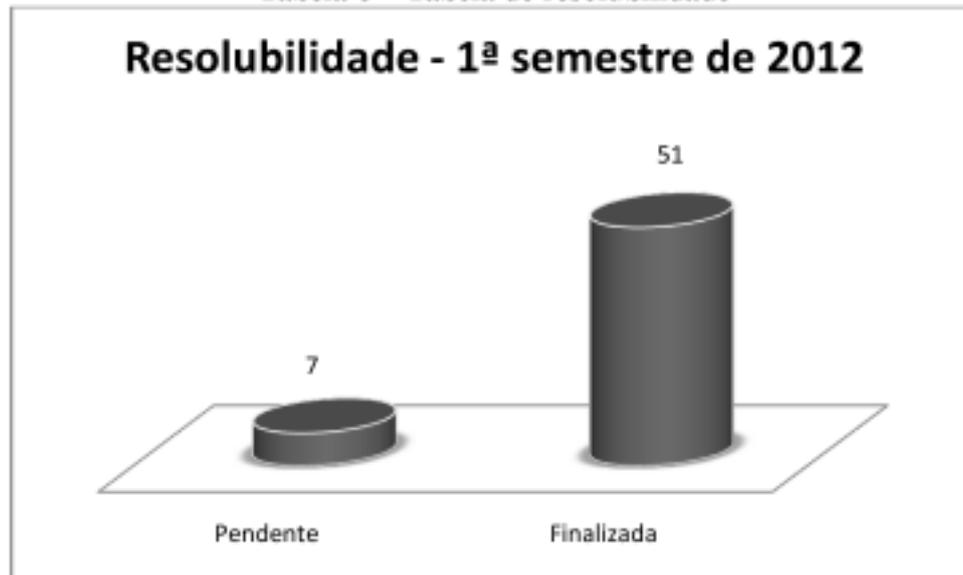
#### Situação das demandas - 1º semestre de 2012



19/08/2011

Página 11 de 11

**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 12% 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, 28 registros.

12 são referentes às atribuições da área de logística e 17 distribuídos em outras áreas.

De 07 elogios, 4 são para o corpo docente. 27 registros são informações diversas.

Julho de 2012.

Ouvidoria da FDSM

# FACULDADE DE DIREITO DO SUL DE MINAS

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2008

---

### Relatório Estatístico Semestral Ouvidoria

Revisão 00 – 31/08/2009 – Edição inicial

Revisão 01 – 19/08/2011 – exclusão do termo “não identificado” da tabela 1 – perfil dos participantes

Os direitos de reprodução deste documento pertencem à Faculdade de Direito do Sul de Minas, Pouso Alegre/MG. É proibida a reprodução no todo ou em parte, sob qualquer motivo, sem a prévia autorização por escrito.

**AN 03 IT 006 PQ 05**

19/08/2011

Página 2 de 18

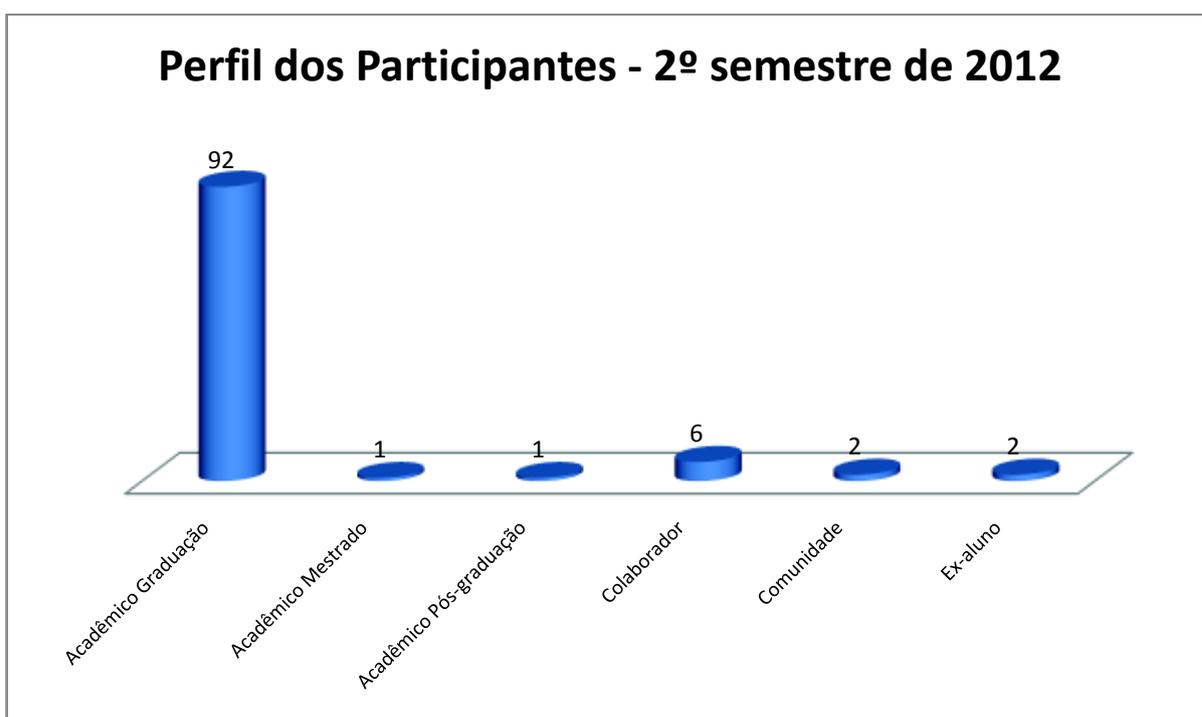
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu *Relatório Estatístico Semestral*, com dados sobre as demandas recebidas entre julho e dezembro de 2012.

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	92	88,0
Acadêmico Mestrado	1	1,0
Acadêmico Pós-graduação	1	1,0
Colaborador	6	6,0
Comunidade	2	2,0
Ex-aluno	2	2,0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>



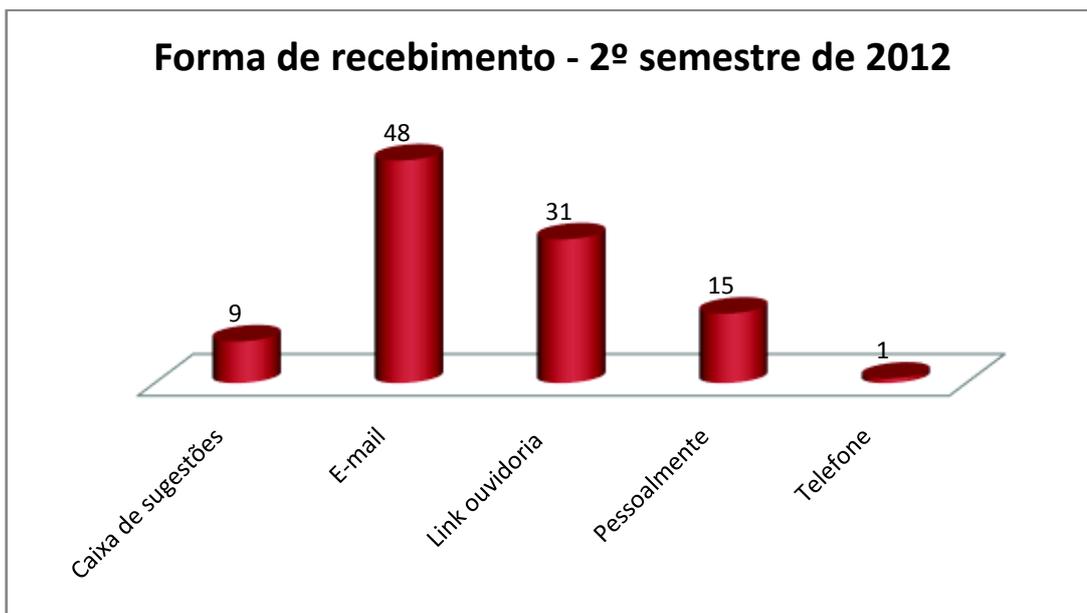
A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Preponderam os demandantes acadêmicos da graduação (92 – 88% de participação).



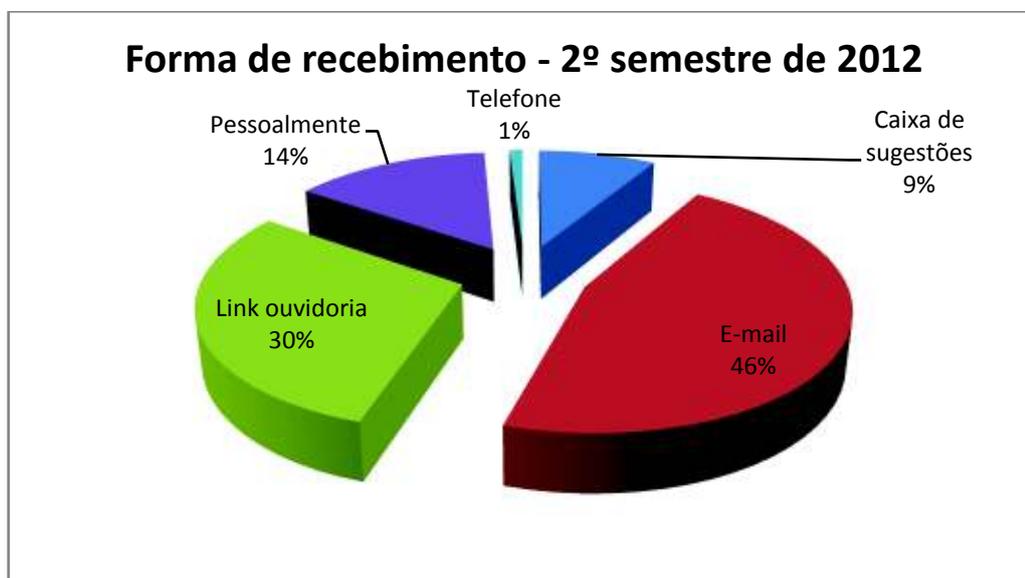
Em comparação com o mesmo período de 2011, percebe-se um aumento no número de demandas: no 2º semestre de 2011 foram 90 demandas e no 2º semestre de 2012, 104.

**Tabela 2 - Formas de recebimento**

Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	9	9,0
E-mail	48	46,0
Link ouvidoria	31	30,0
Pessoalmente	15	14,0
Telefone	1	1,0
Total	104	100



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 46% das demandas chegaram através do e-mail [ouvidoria@fdsu.edu.br](mailto:ouvidoria@fdsu.edu.br) e 30% através do link da Ouvidoria no site da instituição no 2º semestre de 2012.

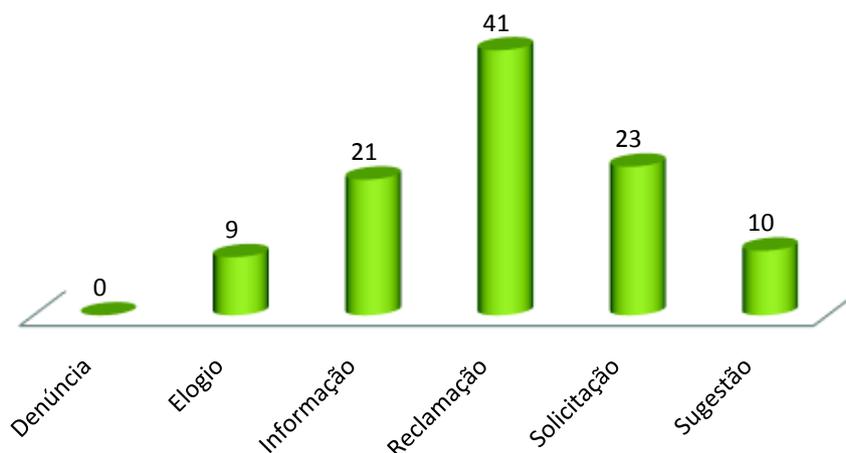


Em 2011, no mesmo período, a Ouvidoria recebeu através do e-mail 37% do número de demandas e 29% pelo link no site da instituição.

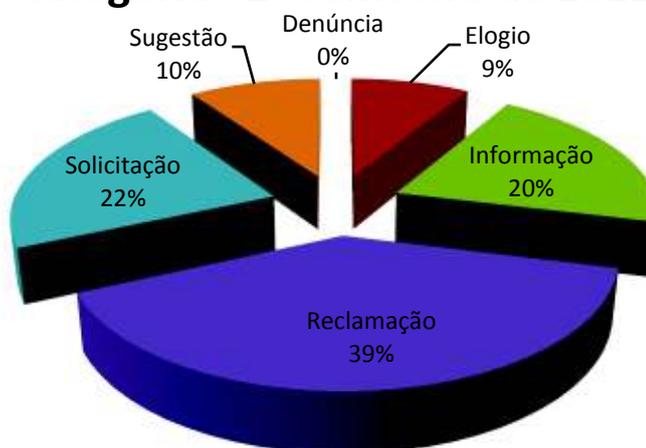
**Tabela 3 – Categoria das demandas**

Categoria	TOTAL	%
Denúncia	0	0,0
Elogio	9	9,0
Informação	21	20,0
Reclamação	41	39,0
Solicitação	23	22,0
Sugestão	10	10,0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

**Categoria - 2º semestre de 2012**



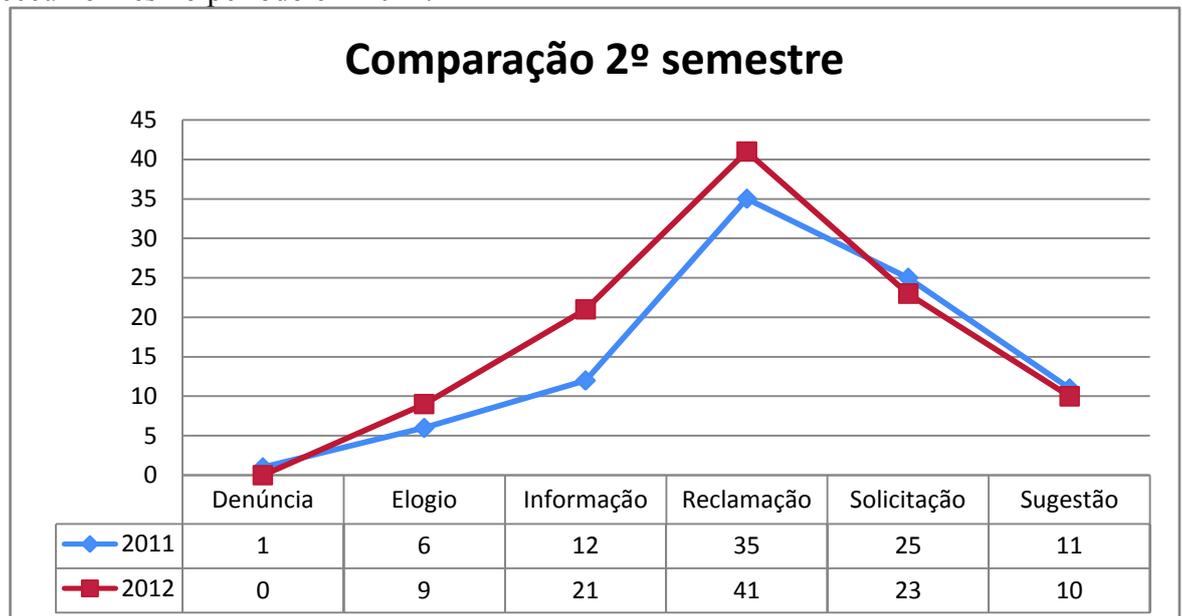
**Categoria - 2º semestre de 2012**



Conceitos adotados pela Ouvidoria FDSM para identificar as demandas:

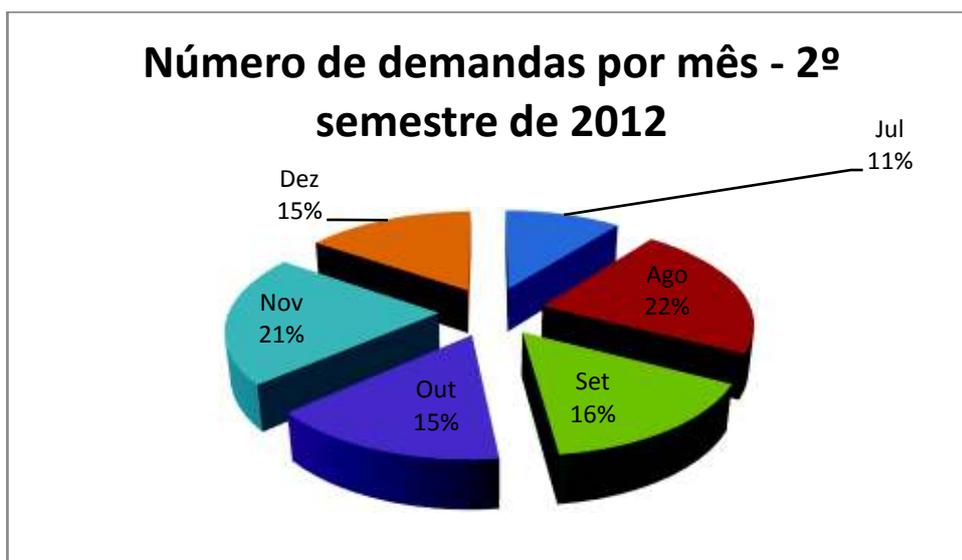
- 1- Reclamação: manifestação de caráter negativo envolvendo os serviços prestados pela instituição;
- 2- Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da instituição;
- 3- Sugestão: proposta de melhoria;
- 4- Informação: pedido de esclarecimento;
- 5- Elogio: consideração positiva;
- 6-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

Em 2011, de julho a dezembro, 39% das demandas eram reclamações (35). Porcentagem que permaneceu no mesmo período em 2012.



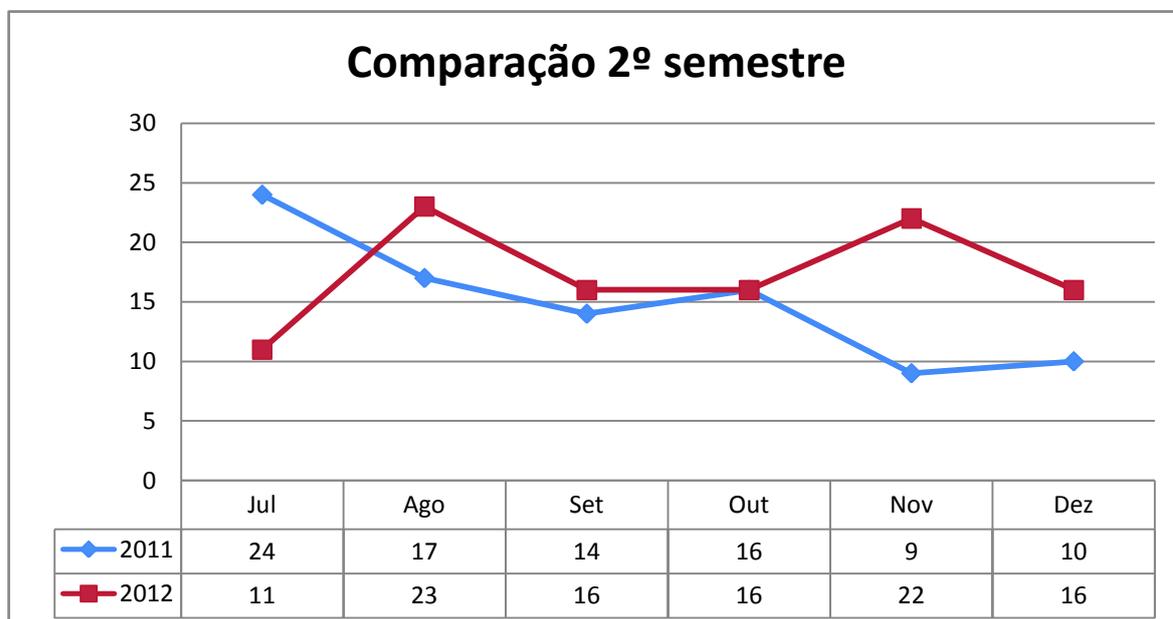
**Tabela 4 – Número de demanda por mês**

Mês	TOTAL	%
Jul	11	11,0
Ago	23	22,0
Set	16	16,0
Out	16	15,0
Nov	22	21,0
Dez	16	15,0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no segundo semestre de 2012. Observa-se que o mês de maior incidência foi Agosto com 23 participações (22% das demandas), seguido por Novembro com 22 demandas (21%).

Em 2011, o mês de maior incidência foi Julho com 27% das participações. (24 demandas). Veja o gráfico abaixo comparativo:



**Tabela 5 – Situação das demandas**

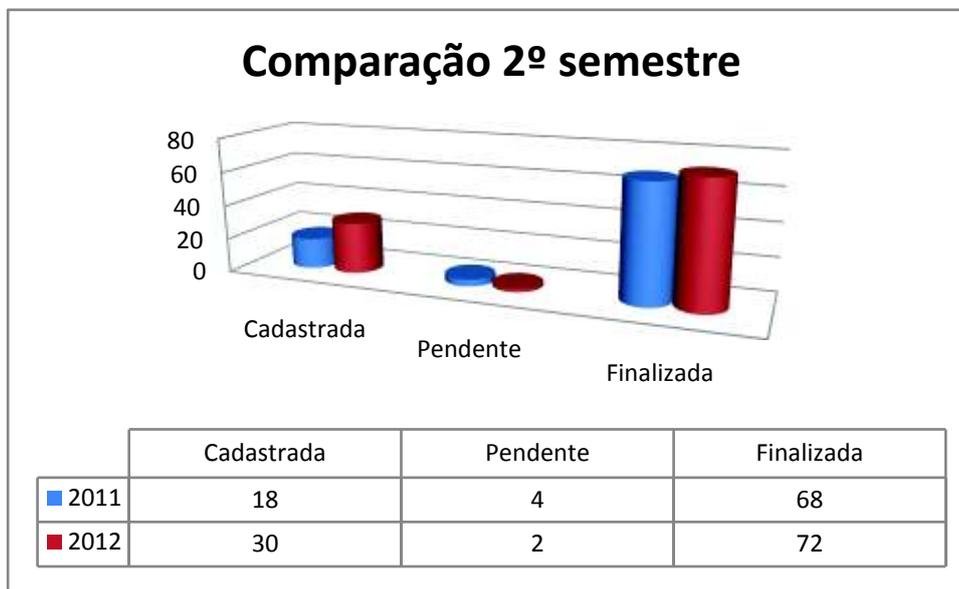
SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	30	29,0
Pendente	2	2,0
Finalizada	72	69,0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>



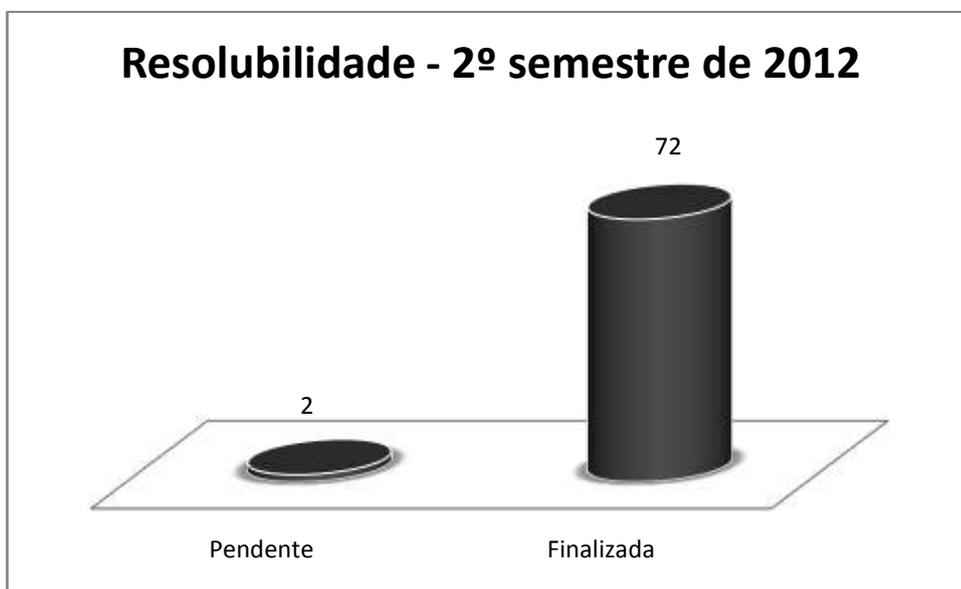
Conceitos adotados para situação das demandas:

- 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) entre julho e dezembro de 2012 cresceu em relação a 2011. Veja o gráfico abaixo comparativo:



**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 3% das demandas ainda estão em tratamento.

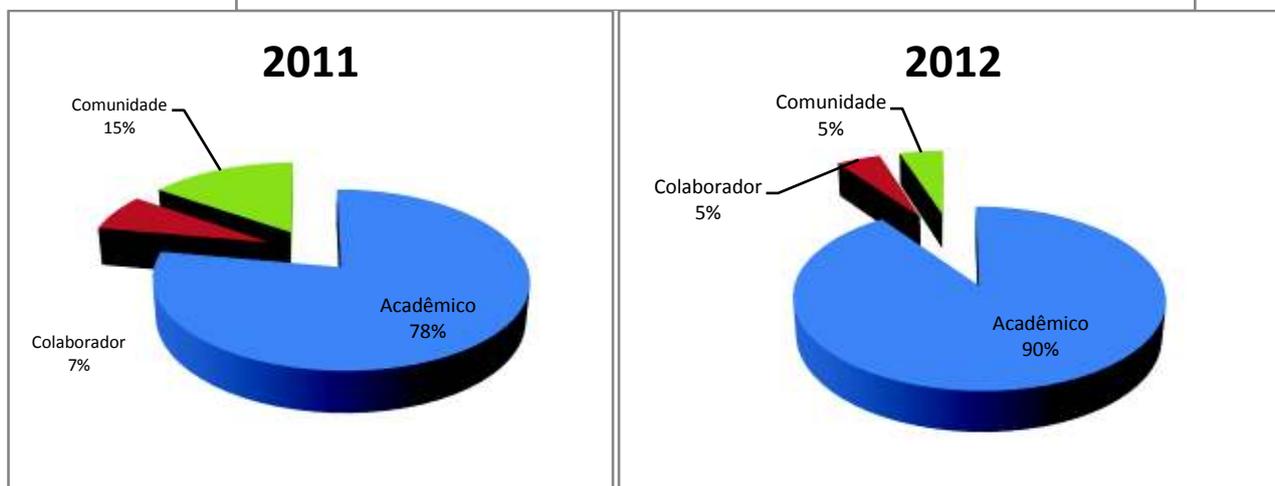
## Comparativo Anual

### A) Perfil do Demandante

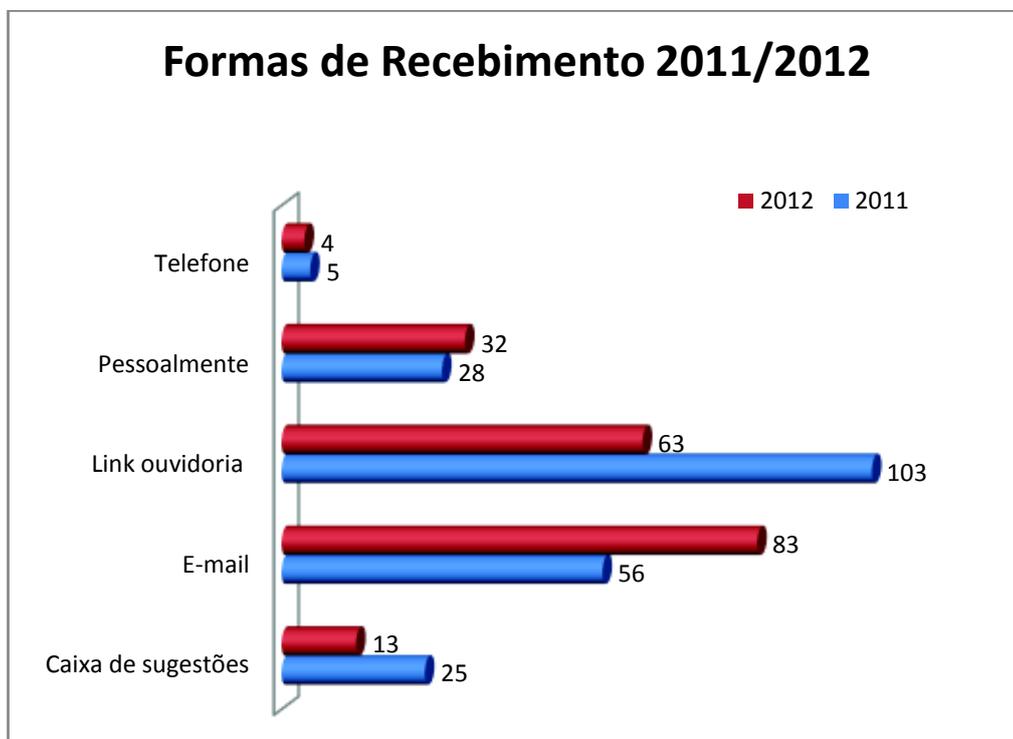
Perfil dos Participantes	2011	2012
Acadêmico	123	168
Colaborador	11	9
Comunidade	24	9
Não identificado	59	0*
Ex-aluno	0	8
Direção	0	1
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>195</b>

#### Considerações:

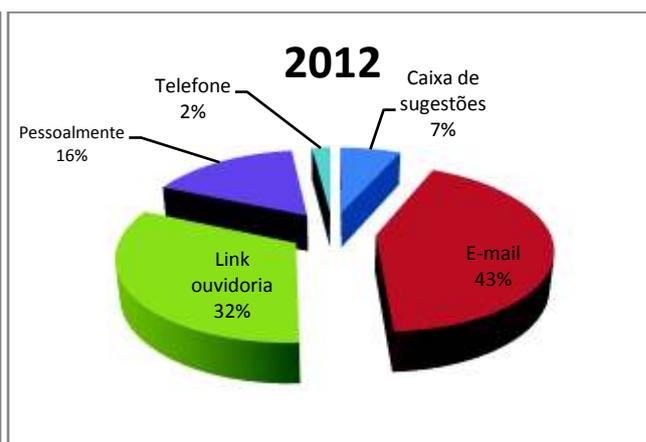
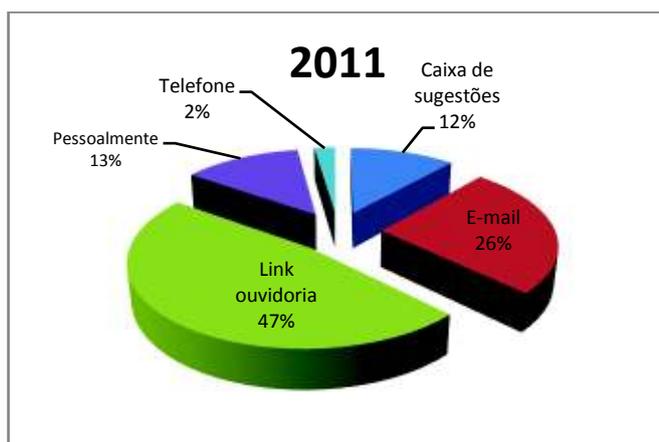
- Em 2011, até o mês de julho, o perfil “não identificado” era permitido, por isso ainda consta na tabela acima.
- Em 2012, o perfil acadêmico foi desmembrado em Acadêmico da Graduação (163), do Mestrado (04) e da Pós-graduação (1), totalizando, portanto, 168 participações. Além disto, ocorreram 08 participações de ex-alunos e 01 demanda promovida pela direção da instituição.
- Assim, realizando o comparativo entre os perfis equivalentes, temos:



**B) Formas de recebimento das demandas**



Em relação às formas de recebimento das demandas, continua prevalecendo as recebidas por e-mail e pelo link da Ouvidoria. Em 2012, o recebimento de demandas por e-mails foi superior a 2011 (de 26% em 2011 para 43% em 2012), já o contrário para as recebidas pelo link no site da instituição (de 47% em 2011 para 32% em 2012)

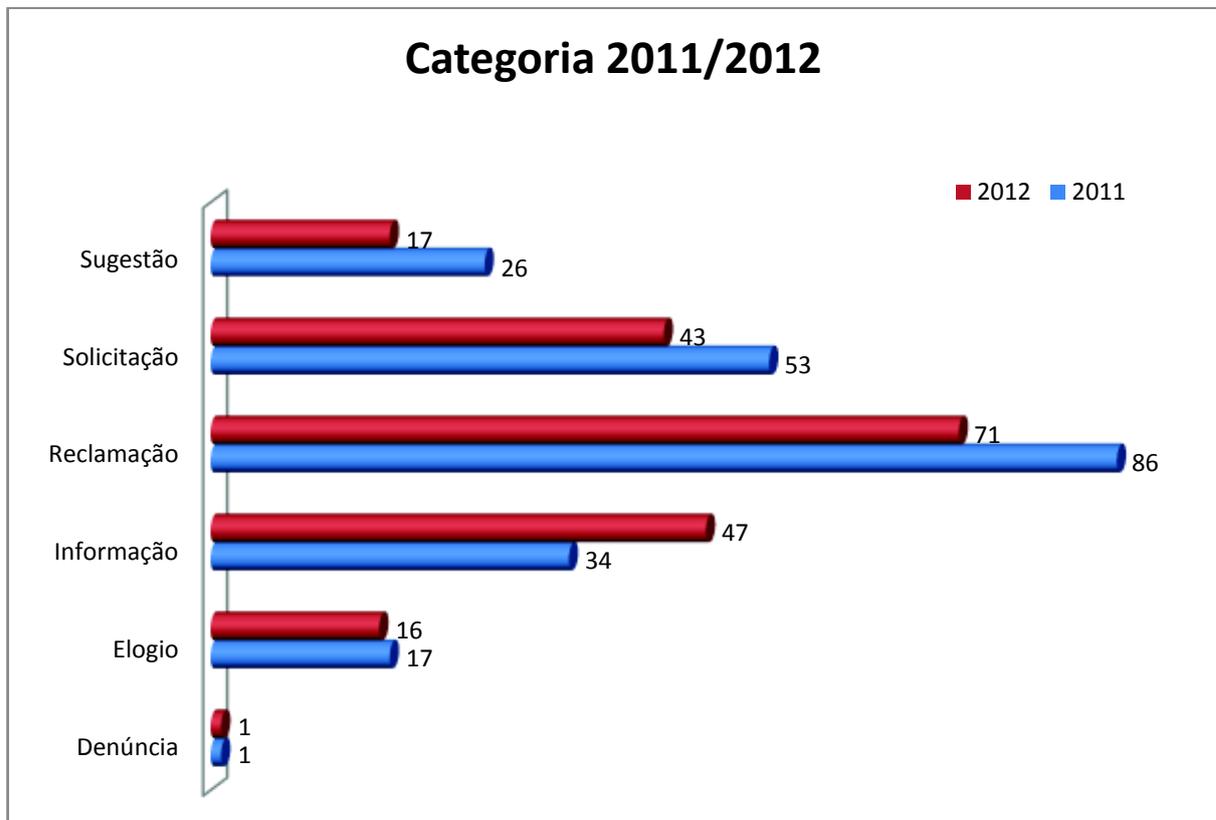


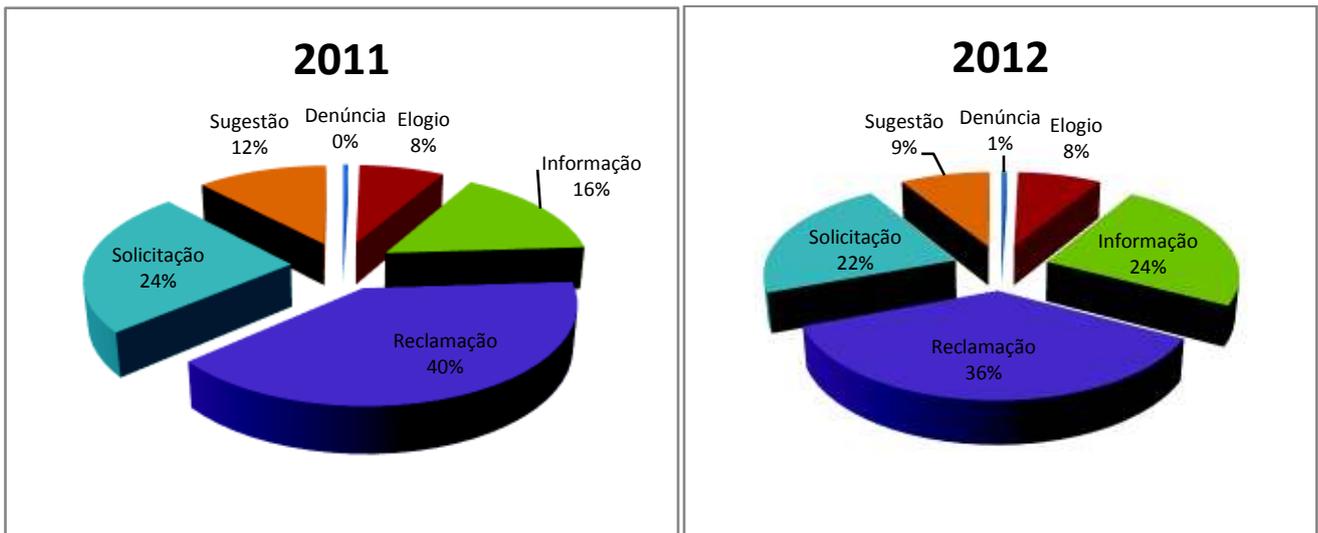
### C) Categoria das demandas

Categoria	2011	%	2012	%
Denúncia	1	0%	1	1%
Elogio	17	8%	16	8%
Informação	34	16%	47	24%
Reclamação	86	40%	71	36%
Solicitação	53	24%	43	22%
Sugestão	26	12%	17	9%
<b>Total</b>	<b>217</b>		<b>195</b>	<b>Decréscimo de 10,14% no número de demandas em 2012</b>

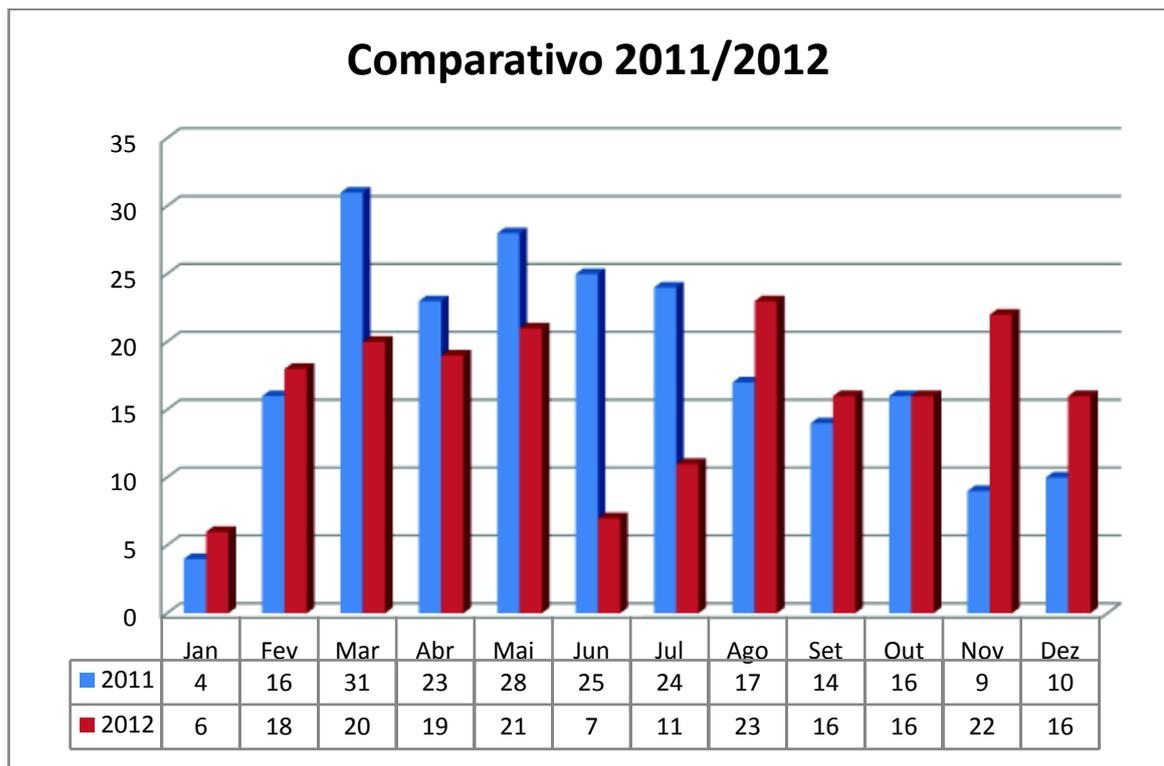
*Através da tabela acima e do gráfico a seguir pode-se notar que no ano de 2012 houve:*

- *Queda de 4% no número de reclamações; 2% para solicitações e 3% para sugestões. O número de denúncia continuou o mesmo, 01 para 2011 e 2012, assim como a porcentagem de elogios, em 8%.*
- *Aumento de 8% no pedido de informações (de 34 em 2011 para 47 em 2012)*

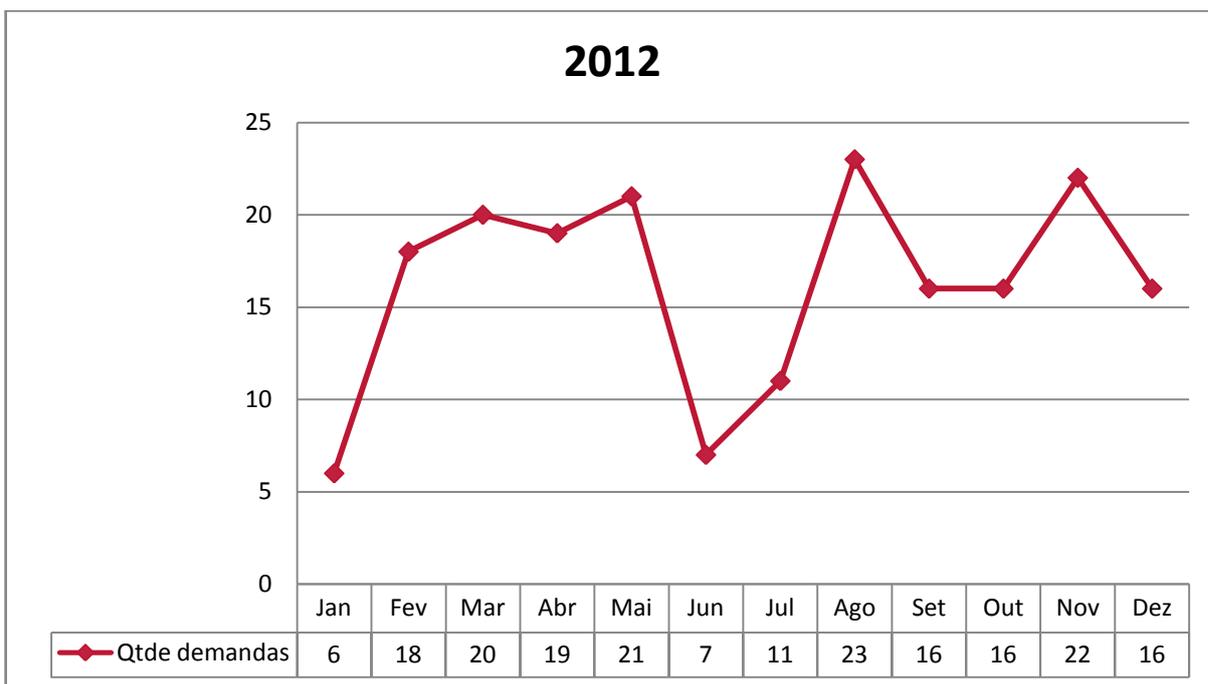
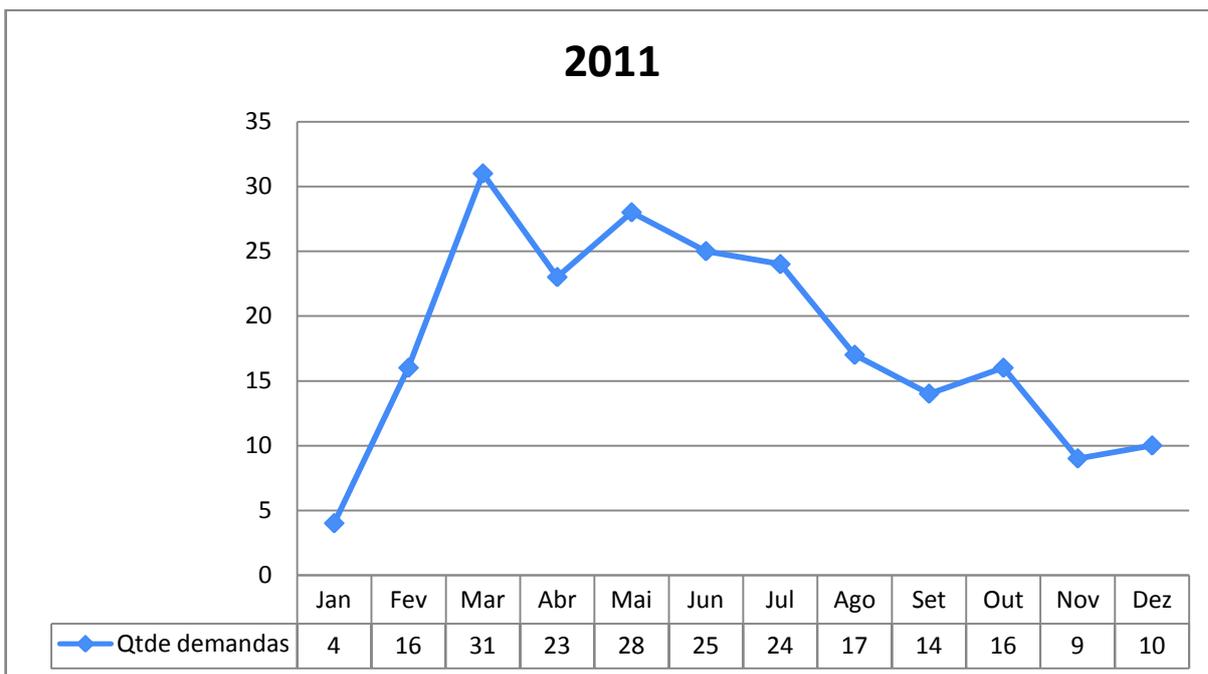




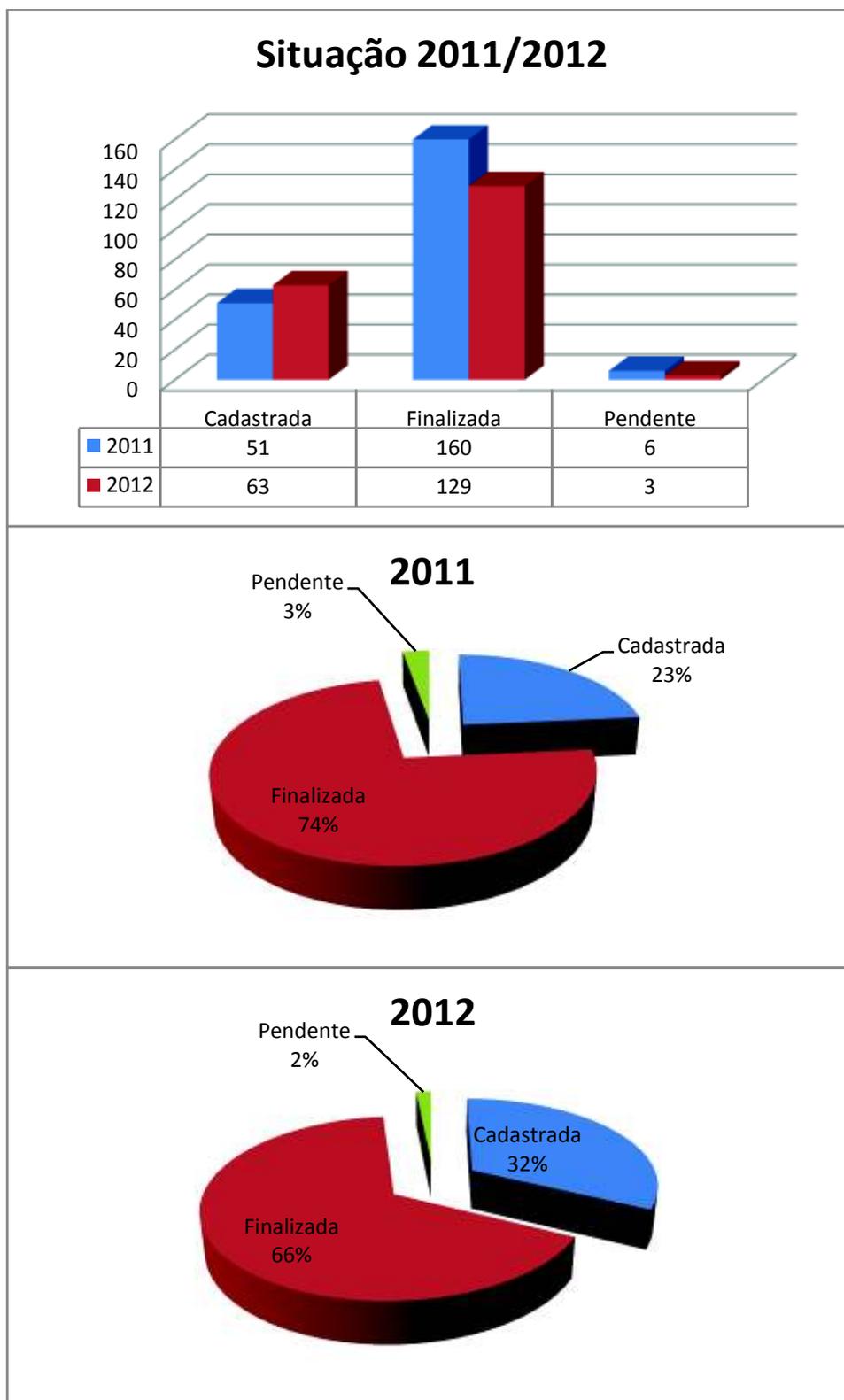
### D) Demandas por mês



Em 2011, março foi o mês com maior registro de demandas (31). Em 2012, o mês com maior número de demandas foi agosto (23), seguido por novembro (22) e maio (21).



### E) Situação das demandas



*Pelos gráficos acima, nota-se uma diminuição no número de demandas pendentes (de 3% em 2011 para 2% em 2012); além disto, ocorreu um aumento no número de demandas cadastradas (informações e elogios, de 23% em 2011 para 32% em 2012).*

19/08/2011

Página 18 de 18

### ***Considerações Finais***

Como canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e externa e a Direção da FDSM, a Ouvidoria agradece a todos que contribuíram com suas sugestões e apontamentos, para que melhorias pudessem ser realizadas ao longo de 2012 e planejadas para 2013.

Ouvidoria: você contribuindo para a evolução da FDSM!

Fevereiro de 2013.