

# 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**

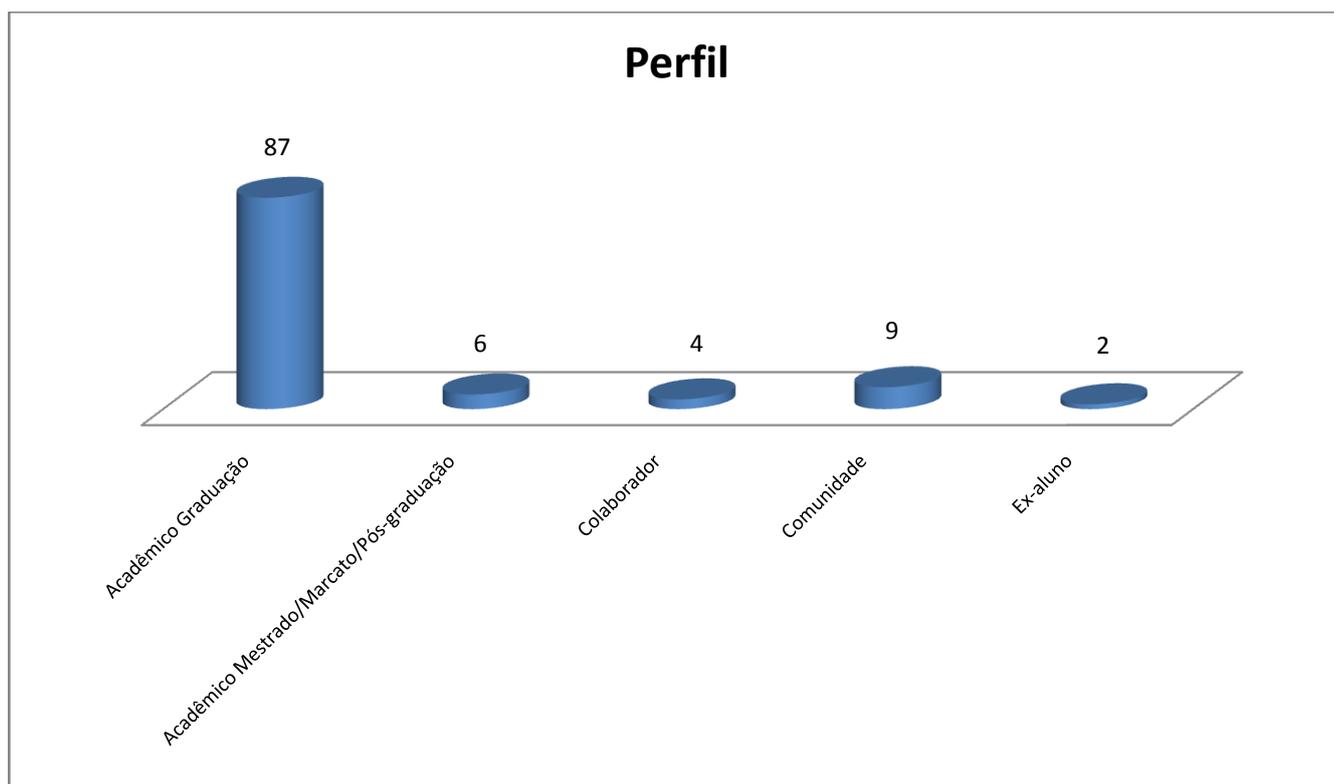
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu *Relatório Estatístico Semestral*, com dados sobre as demandas recebidas entre janeiro e junho de 2013.

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

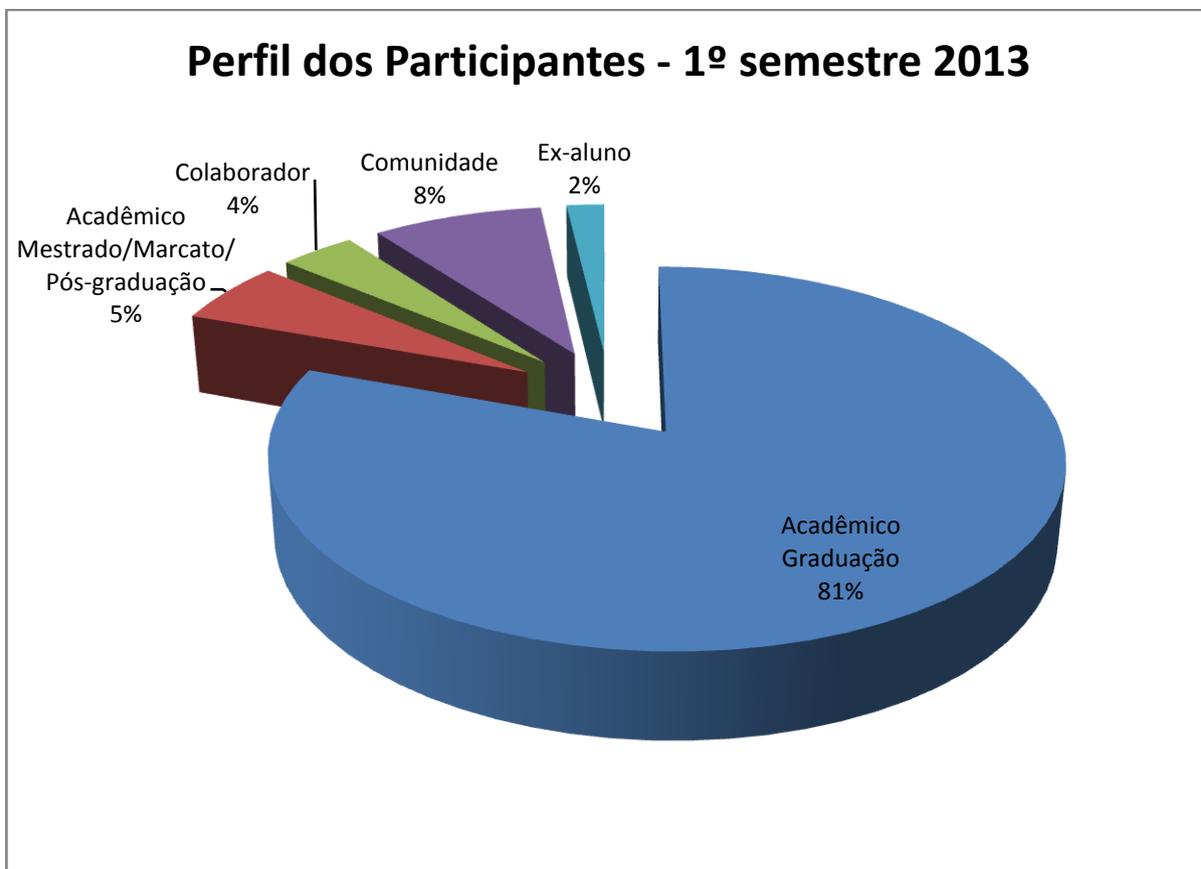
- Tabela 1 – Perfil dos participantes;
- Tabela 2 – Formas de recebimento;
- Tabela 3 – Categoria das demandas;
- Tabela 4 – Número de demandas por mês;
- Tabela 5 – Situação das demandas;
- Tabela 6 – Tabela de resolubilidade.

**Tabela 1 – Perfil dos participantes**

<b>Perfil dos participantes</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
Acadêmico Graduação	87	81,0
Acadêmico Mestrado/Marcato/Pós-graduação	6	5,0
Colaborador	4	4,0
Comunidade	9	8,0
Ex-aluno	2	2,0
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>



A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Em primeiro lugar aparecem os alunos da graduação (87 acadêmicos – 81% de participação).



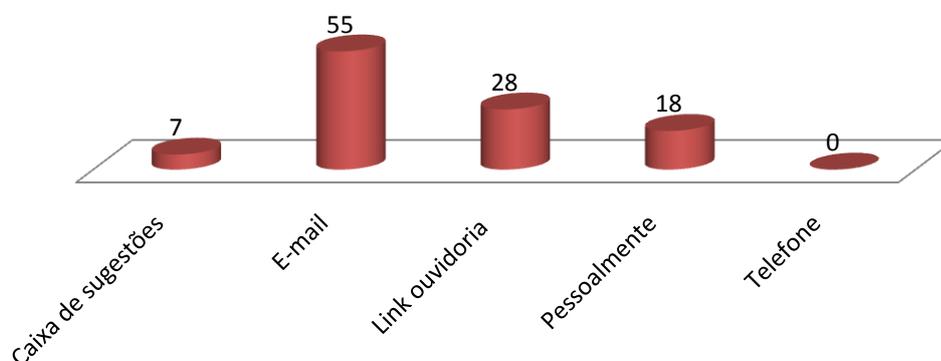
Em comparação com o mesmo período de 2012, percebe-se um aumento no número de demandas: em 2012 foram 91 e em 2013, 108 (um acréscimo de 17 demandas que correspondem a um aumento de 18%).

Em 2012, a participação dos alunos da graduação era de 78%, agora em 2013, o percentual atingiu 81%. Acadêmico do Marcato (03 participações) e Acadêmico da Pós-graduação, 01 demandante. Acadêmicos do Mestrado, 02 mensagens. Acréscimo também no perfil “comunidade”: 2012, 07 demandas; 2013, 09 mensagens.

O número de colaboradores permaneceu o mesmo (04 participações). Já os ex-alunos caíram de 06 para 02 participações.

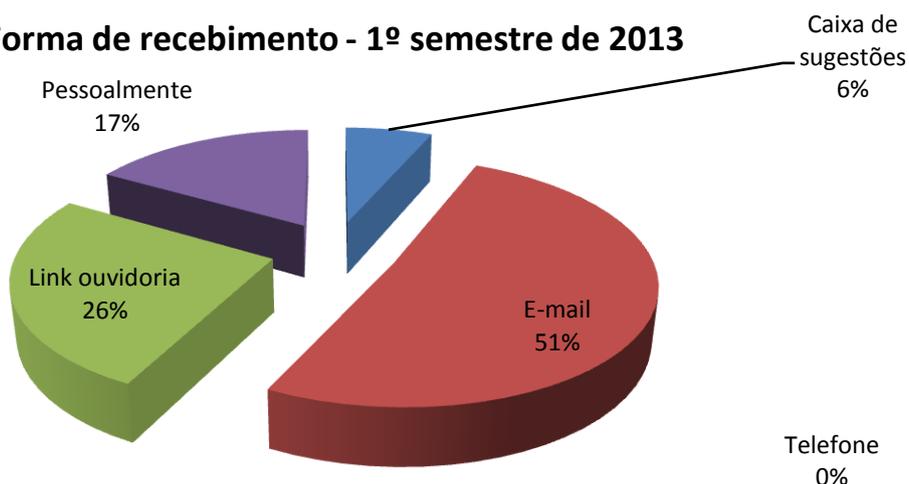
Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	7	6,0
E-mail	55	51,0
Link ouvidoria	28	26,0
Pessoalmente	18	17,0
Telefone	0	0,0
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

### Forma de recebimento - 1º semestre de 2013



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 e-mail foi a opção mais usada pelos demandantes:

### Forma de recebimento - 1º semestre de 2013



No primeiro semestre de 2012, o e-mail (35 mensagens - 39%) e o link (32 demandas - 35%) disputavam a preferência dos participantes para estabelecer contato com a Ouvidoria. Em 2013, o e-mail preponderou com 55 participações, 51%. Não houve registro de participação pelo telefone.

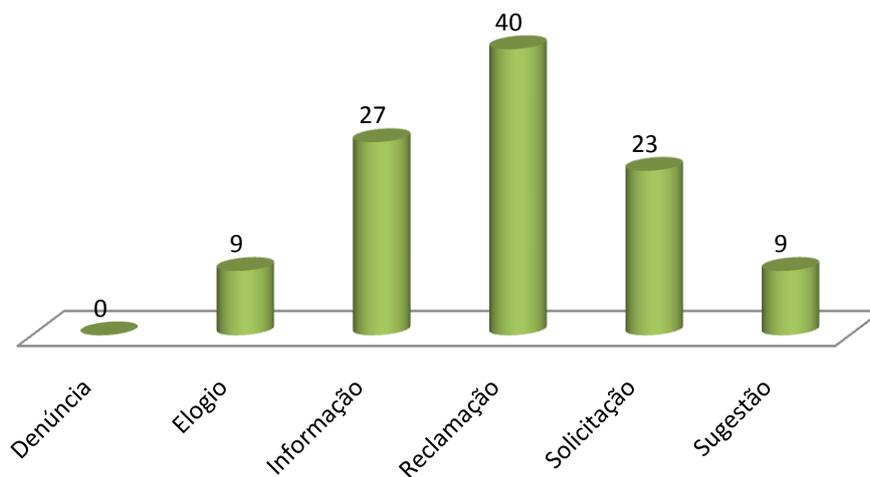
19/08/2011

Página 5 de 11

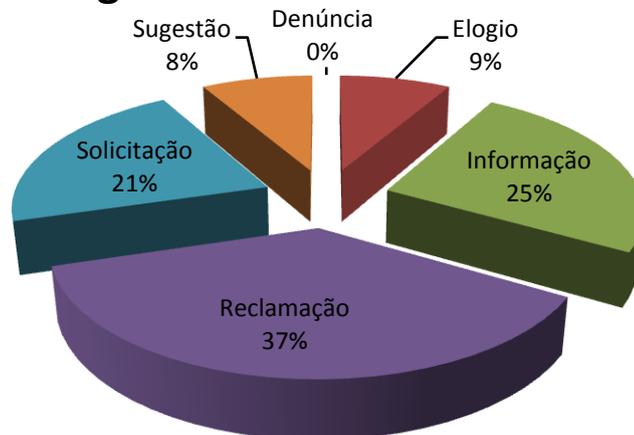
**Tabela 3 – Categoria das demandas**

Categoria	TOTAL	%
Denúncia	0	0,0
Elogio	9	9,0
Informação	27	25,0
Reclamação	40	37,0
Solicitação	23	21,0
Sugestão	9	8,0
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Categoria - 1º semestre de 2013**



**Categoria - 1º semestre de 2013**

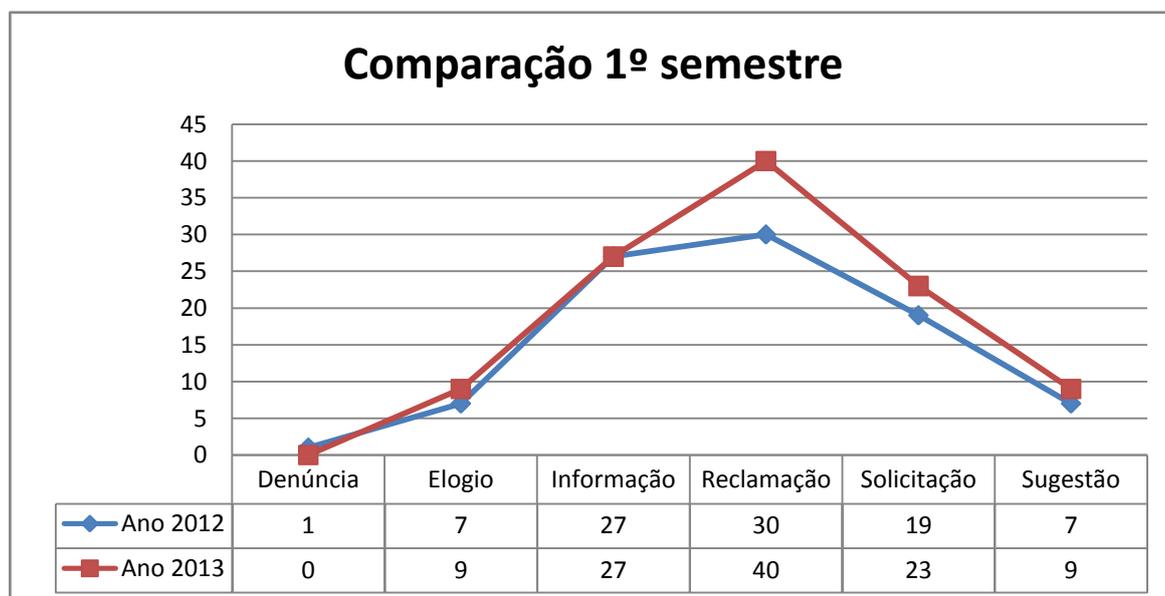


Conceitos adotados pela Ouvidoria FDSM para identificar as demandas:

- 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.

Analisando os primeiros semestres dos anos de 2012 e 2013, o número e a porcentagem da categoria de demandas permaneceram equiparados. Registra-se apenas um aumento no número de reclamações de 30 demandas em 2012 para 40, em 2013.

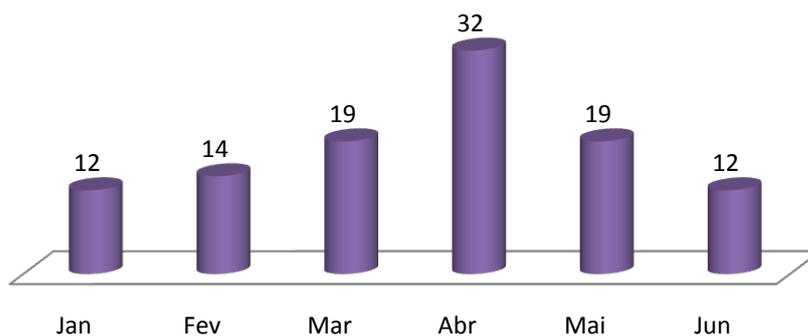
Veja o gráfico a seguir:



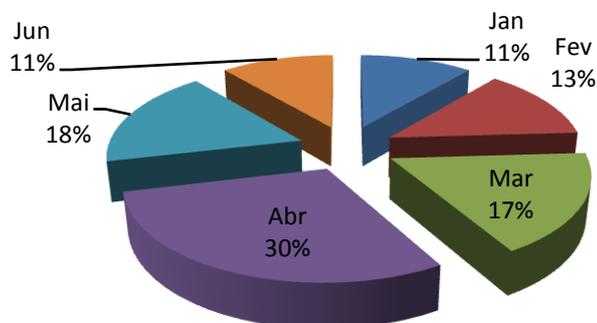
**Tabela 4 – Número de demanda por mês**

Mês	TOTAL	%
Jan	12	11,0
Fev	14	13,0
Mar	19	17,0
Abr	32	30,0
Mai	19	18,0
Jun	12	11,0
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Número de demandas por mês - 1º semestre de 2013**



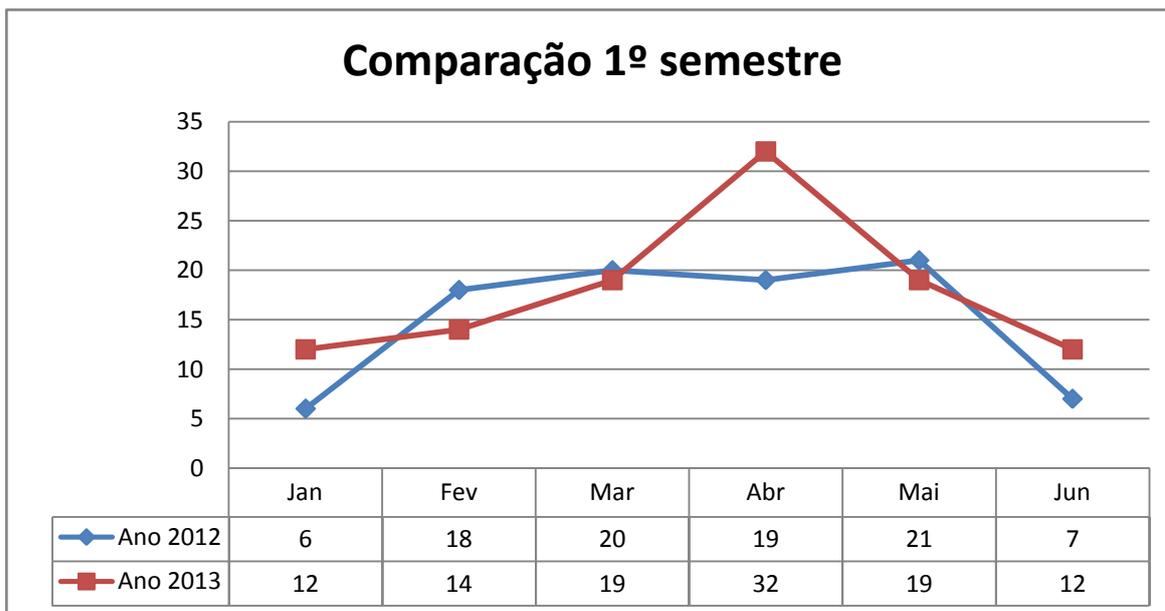
**Número de demandas por mês - 1º semestre de 2013**



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no primeiro semestre de 2013.

Nota-se que o número de demandas por mês manteve-se estável, com exceção do mês de janeiro de 2013, onde o número dobrou em relação ao mesmo mês no ano de 2012. Também em relação a abril: em 2012, foram 19 demandas e em 2013, 32, que correspondeu a um aumento de 68% de mensagens recebidas pela Ouvidoria.

Veja o gráfico abaixo comparativo:



19/08/2011

Página 9 de 11

**Tabela 5 – Situação das demandas**

SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	36	33,0
Pendente	7	18,0
Finalizada	65	49,0
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>



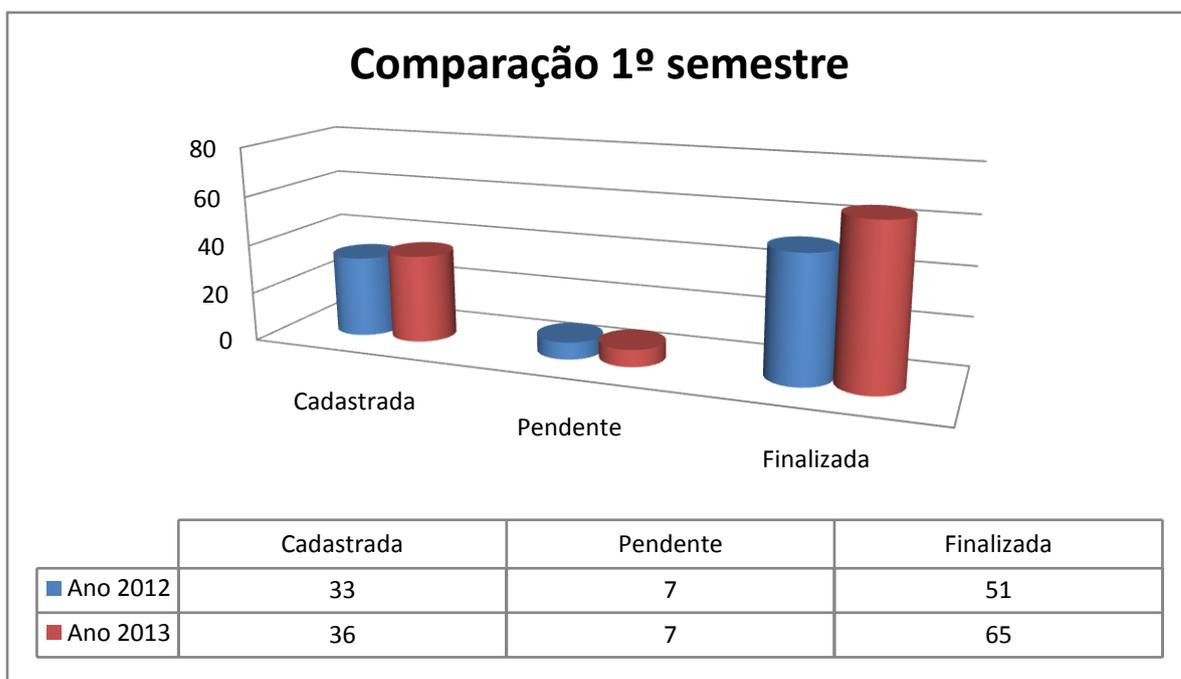
19/08/2011

Página 10 de 11

- 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 em 2013 equiparou-se ao percentual em 2012 – de 33 para 36. O número de demandas pendentes de tratamento permaneceu o mesmo (7). Já o número de demandas finalizadas aumentou de 51 para 65 em 2013, levando-se em consideração o aumento no número de mensagens recebidas em relação a 2012 (de 91 para 108).

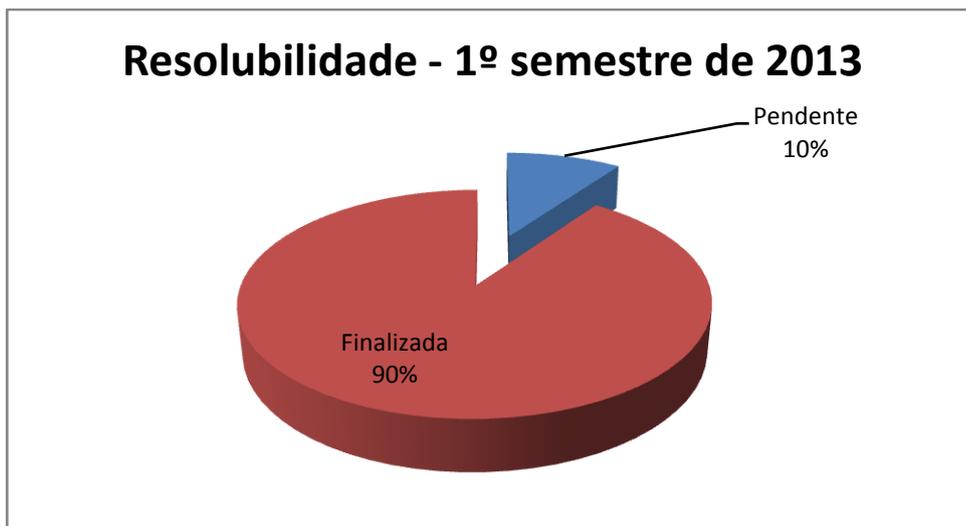
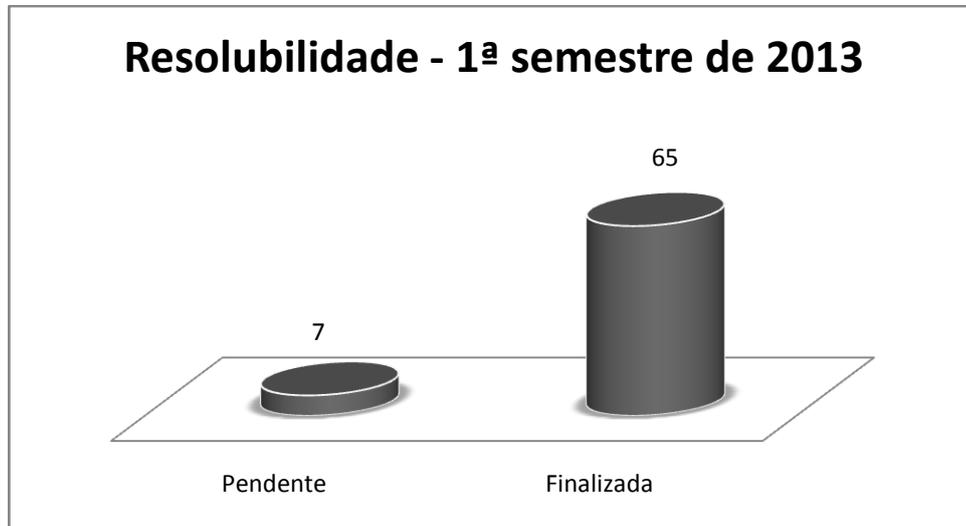
Veja o gráfico abaixo comparativo:



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 10% das demandas ainda estão em tratamento.

#### **Considerações Finais**

O maior número de mensagens referentes às atividades da FDSM pertence à área de Graduação, 60 registros. 16 são concernentes às atribuições da área de logística e 32 distribuídos em outras áreas.

Julho de 2013.

Ouvidoria da FDSM