

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 11

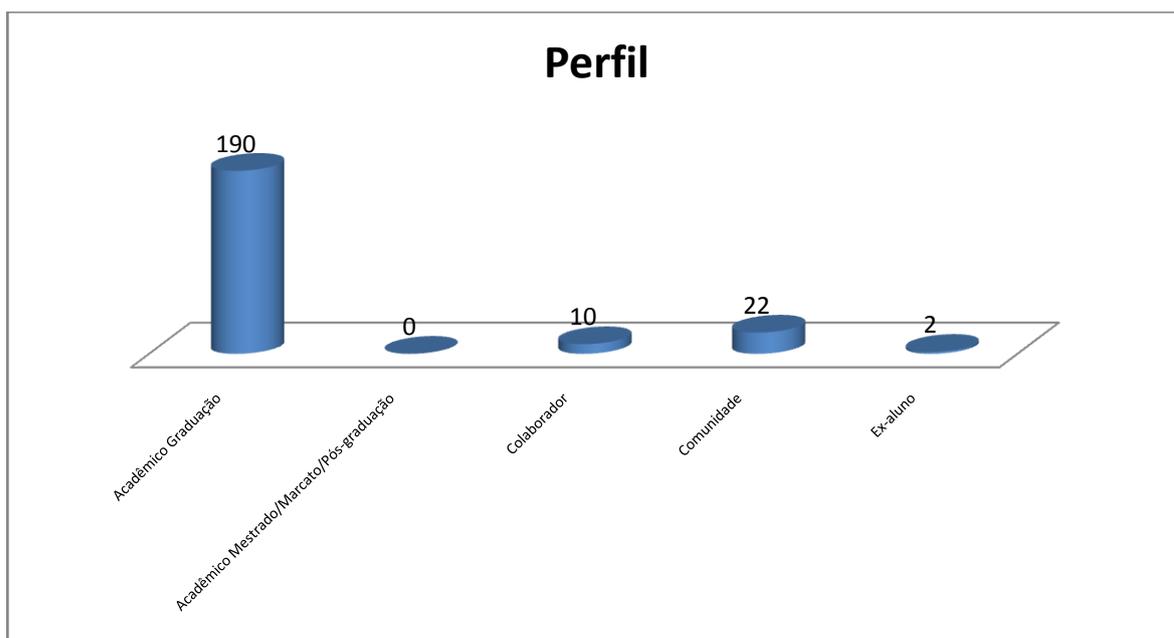
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu *Relatório Estatístico Semestral*, com dados sobre as demandas recebidas entre janeiro e junho de 2014.

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

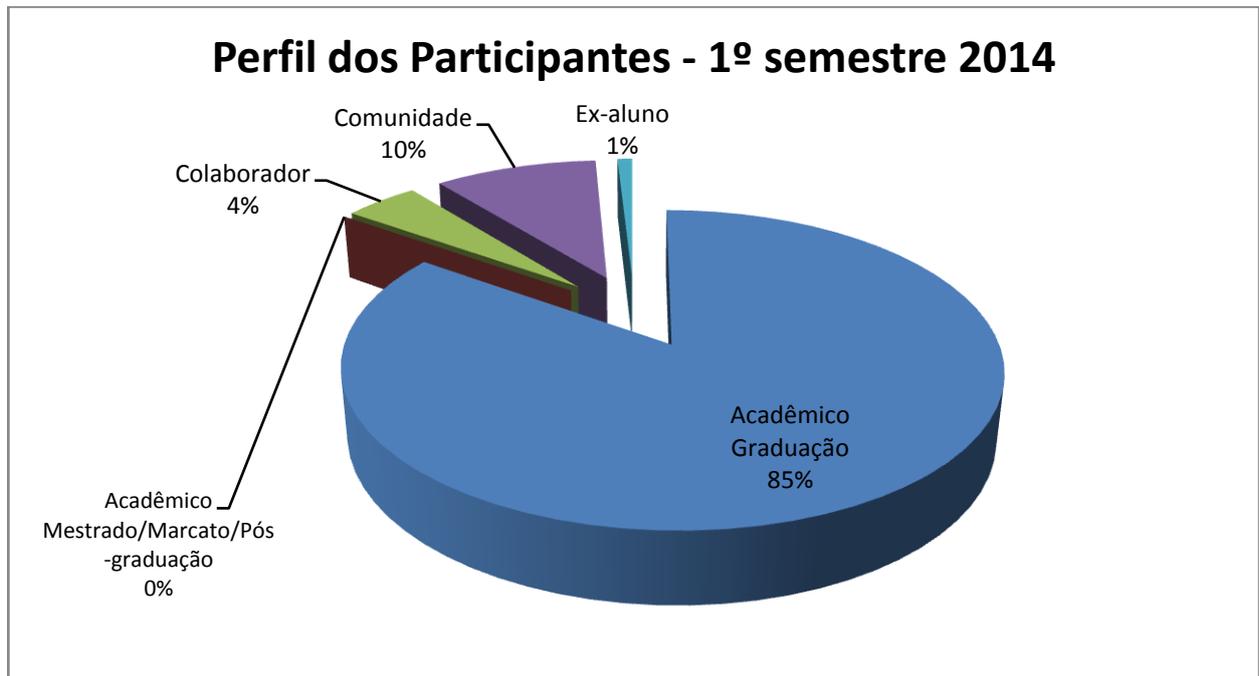
- Tabela 1 – Perfil dos participantes;
- Tabela 2 – Formas de recebimento;
- Tabela 3 – Categoria das demandas;
- Tabela 4 – Número de demandas por mês;
- Tabela 5 – Situação das demandas;
- Tabela 6 – Tabela de resolubilidade.

Tabela 1 – Perfil dos participantes

Perfil dos participantes	N.º	%
Acadêmico Graduação	190	85,0
Acadêmico Mestrado/Marcato/Pós-graduação	0	0,0
Colaborador	10	4,0
Comunidade	22	10,0
Ex-aluno	2	1,0
Total	224	100



A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Em primeiro lugar aparecem os alunos da graduação (190 acadêmicos – 85% de participação).



Em comparação com o mesmo período de 2013 (Janeiro a Junho), percebe-se um aumento no número de demandas: em 2013 foram 108 e em 2014, 224 (um acréscimo de 116 demandas).

Em 2013, a participação dos alunos da graduação era de 81%, agora em 2014, o percentual permaneceu em 85%.

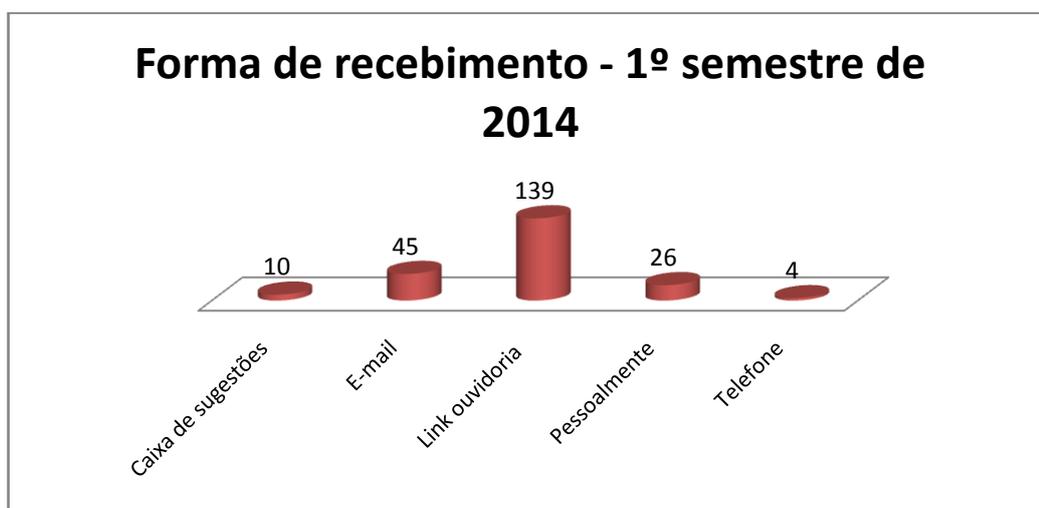
Nenhuma mensagem para o perfil “Acadêmico Mestrado/Marcato/Pós-graduação” em 2014.

O número de colaboradores aumentou, de 04 em 2013 para 10 em 2014.

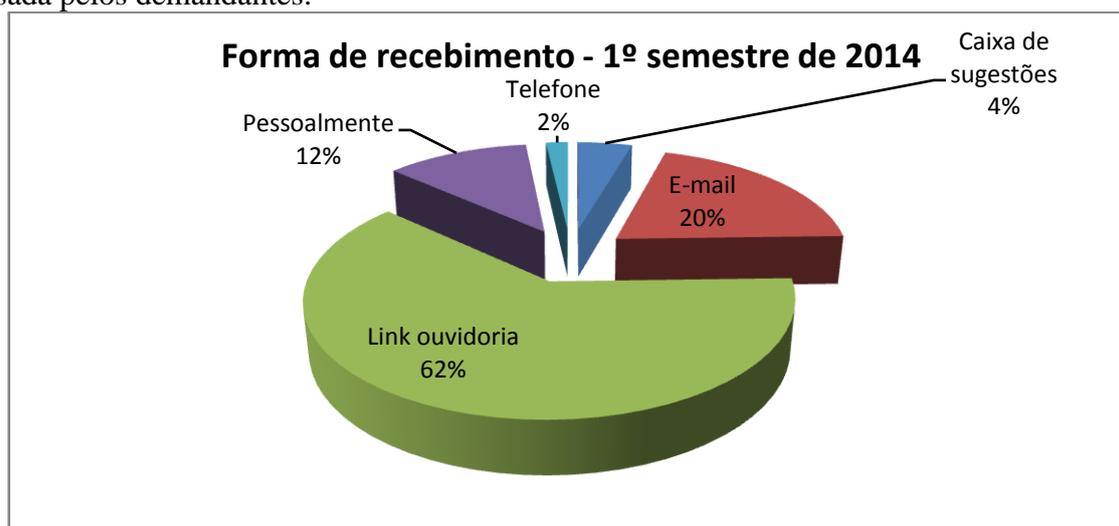
Acréscimo também no perfil “comunidade externa”: 2013, 09 demandas; 2014, 22 mensagens.

Já o número de ex-alunos permaneceu o mesmo (02 participações).

Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	10	4,0
E-mail	45	20,0
Link ouvidoria	139	62,0
Pessoalmente	26	12,0
Telefone	4	2,0
Total	224	100



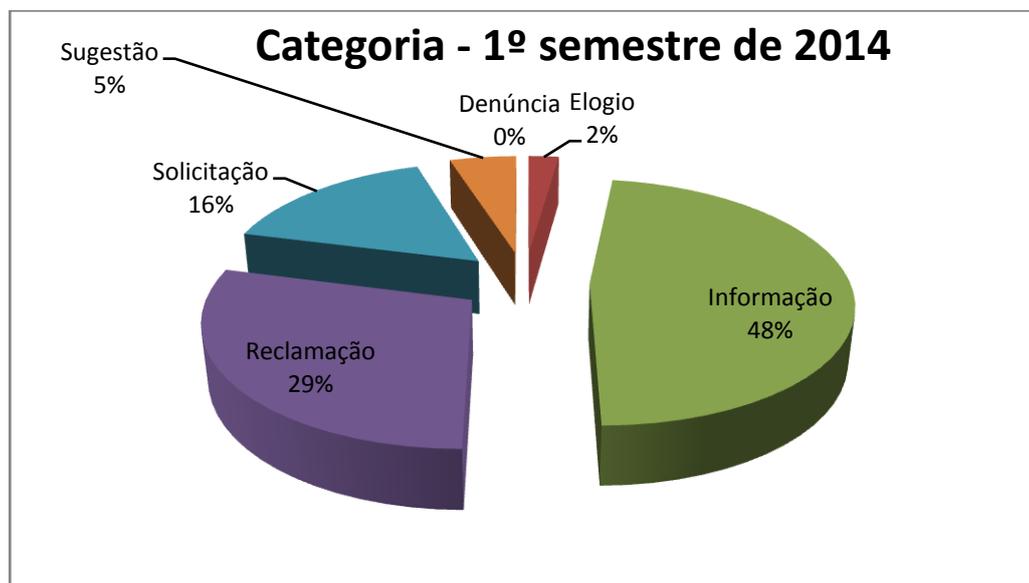
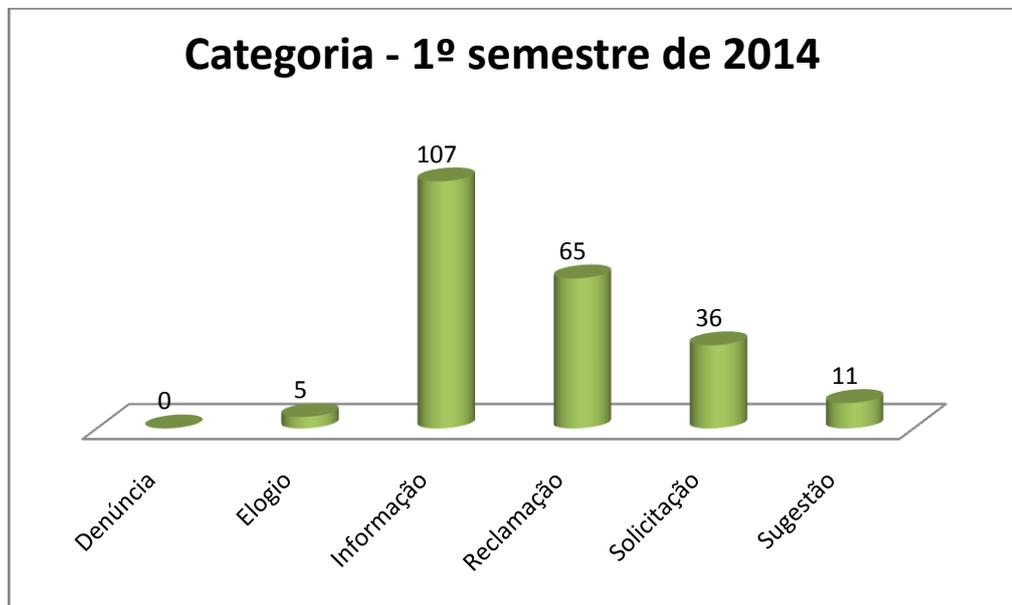
A **Tabela 2 - Formas de recebimento** dizem respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que o link da Ouvidoria foi opção mais usada pelos demandantes:



No primeiro semestre de 2013, o e-mail preponderou com 55 participações, 51%. Já em 2014, o destaque foi para o link da Ouvidoria (139 demandas, 62%).

Tabela 3 – Categoria das demandas

Categoria	TOTAL	%
Denúncia	0	0,0
Elogio	5	2,0
Informação	107	48,0
Reclamação	65	29,0
Solicitação	36	16,0
Sugestão	11	5,0
Total	224	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.

Analisando os primeiros semestres dos anos de 2013 e 2014, percebe-se um aumento expressivo no número de pedidos de informação: de 27, em 2013, para 107, em 2014.

O número de reclamações também cresceu em 2014, de 40 para 65; assim como as solicitações, de 23 para 36, e as sugestões, de 9 para 11.

A quantidade de elogios caiu, de 9, em 2013, para 5, em 2014.

Veja o gráfico a seguir:

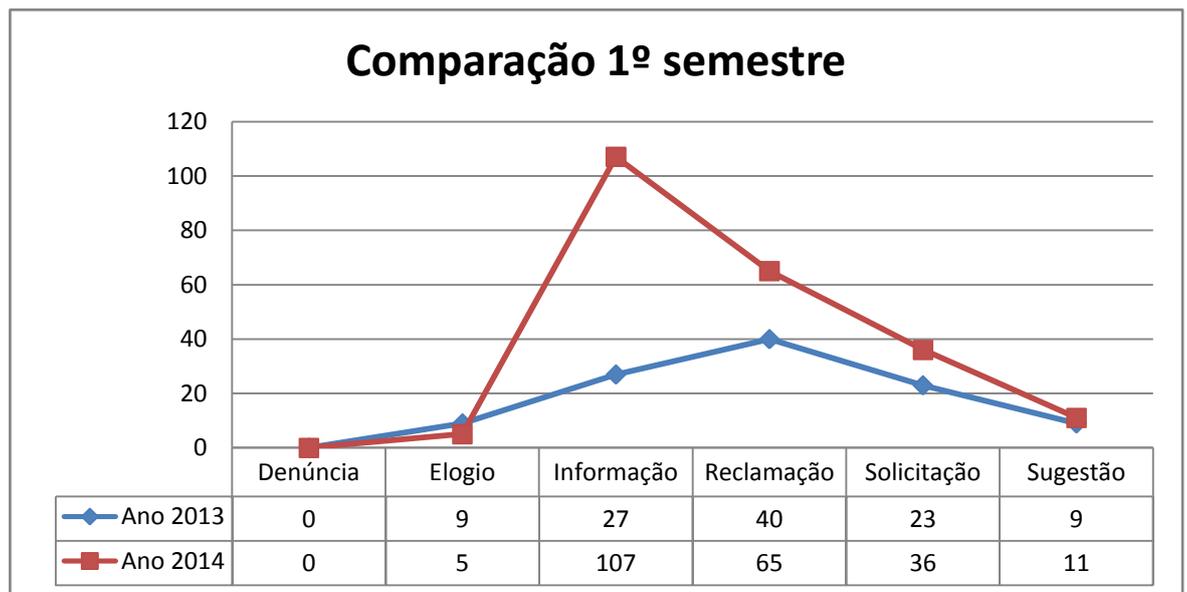
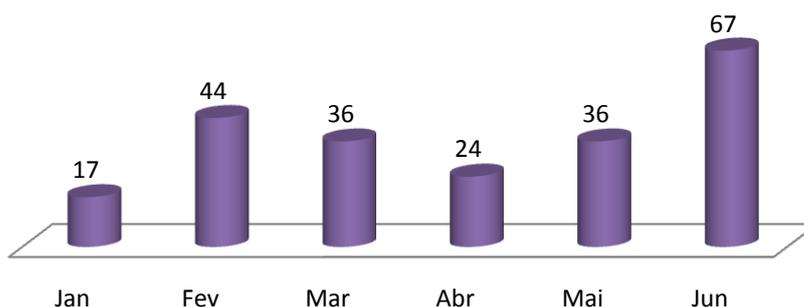


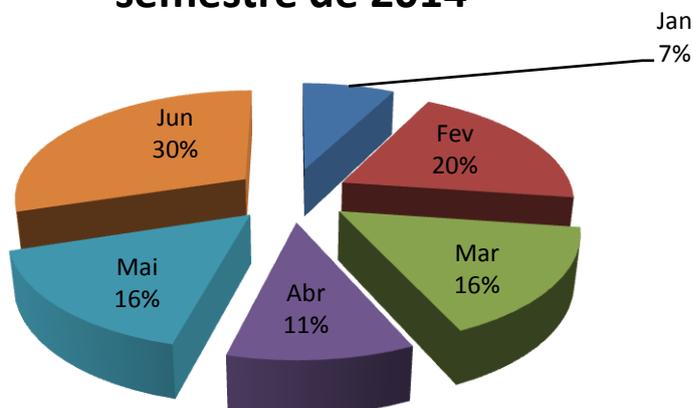
Tabela 4 – Número de demanda por mês

Mês	TOTAL	%
Jan	17	7,0
Fev	44	20,0
Mar	36	16,0
Abr	24	11,0
Mai	36	16,0
Jun	67	30,0
Total	224	100

Número de demandas por mês - 1º semestre de 2014



Número de demandas por mês - 1º semestre de 2014

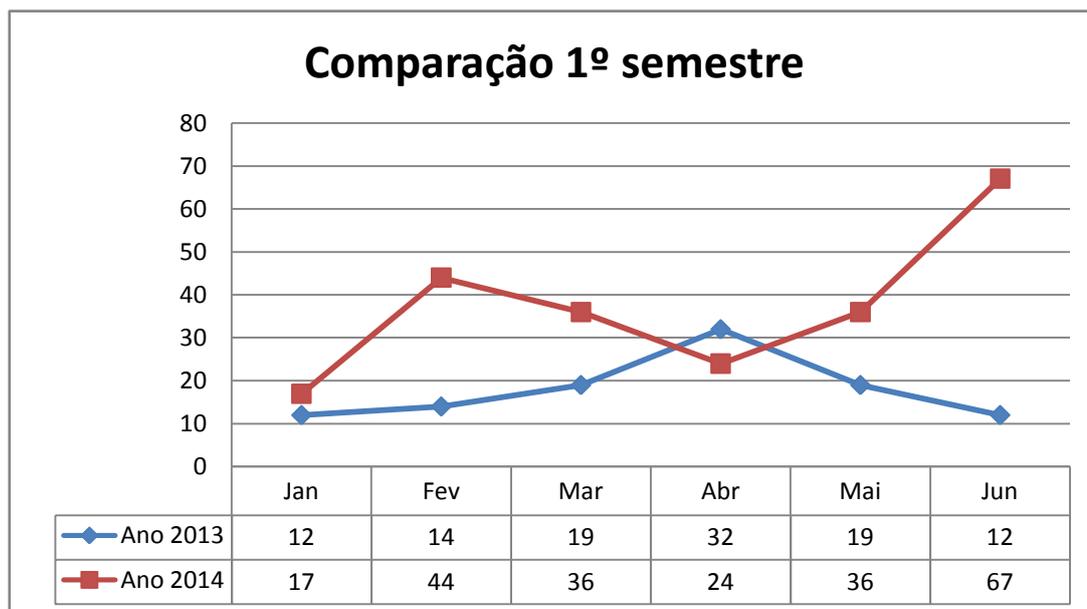


A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no primeiro semestre de 2014.

No primeiro semestre de 2013, a quantidade de demandas recebidas permaneceu estável, com exceção do mês de abril, que teve um salto em relação aos outros meses.

Já em 2014, ocorreram variações: de janeiro para fevereiro, houve um acréscimo de 27 demandas; de março até maio, ocorreu uma estabilidade; e em junho, o número quase dobrou em relação a maio.

Veja o gráfico abaixo comparativo:

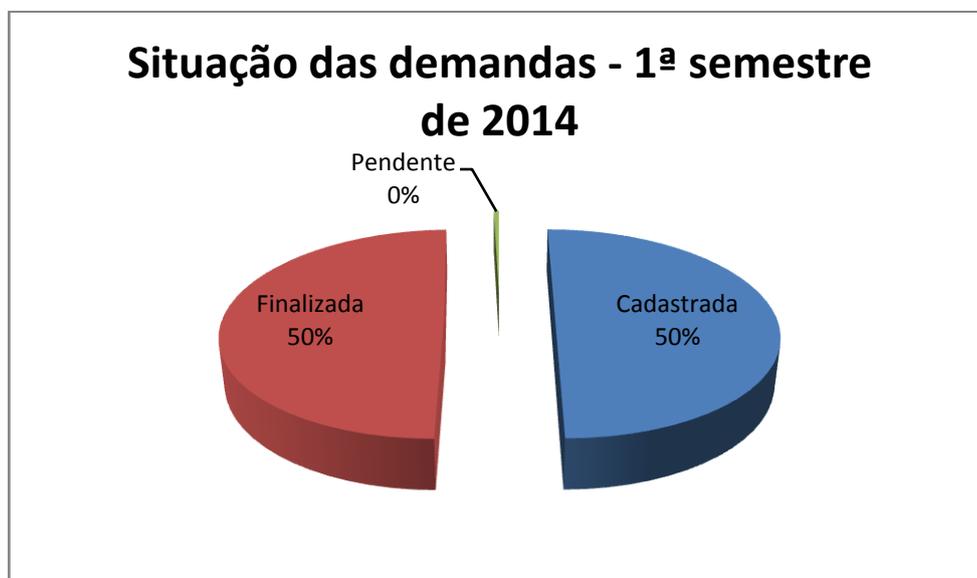


19/08/2011

Página 9 de 11

Tabela 5 – Situação das demandas

SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	112	50,0
Finalizada	111	50,0
Pendente	1	0,0
Total	224	100

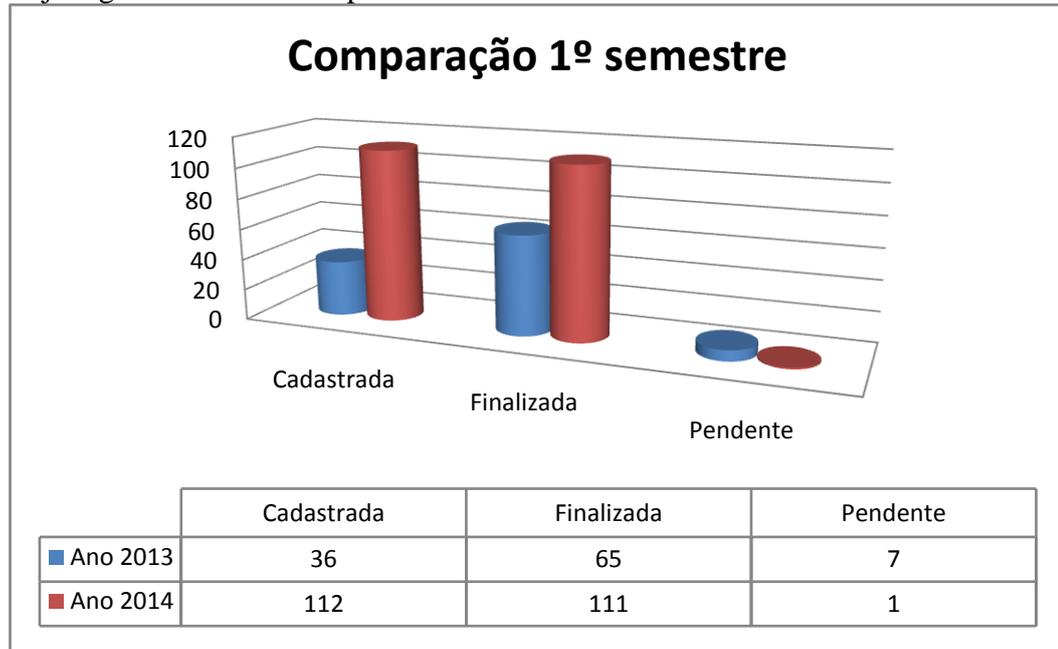


- 1- Cadastrada: no caso de informações e elogios;
- 2- Pendente: questões em tratamento e não resolvidas (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações).
- 3- Finalizada: aquelas que não importam nenhuma medida (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações)

O número de demandas cadastradas no primeiro semestre de 2014 triplicou em relação ao mesmo período em 2013: de 36, em 2013, para 112, em 2014. O número de demandas finalizadas também cresceu: de 65, em 2013, para 111, em 2014.

O número de demandas pendentes de tratamento caiu: de 07, em 2013, para 01, em 2014.

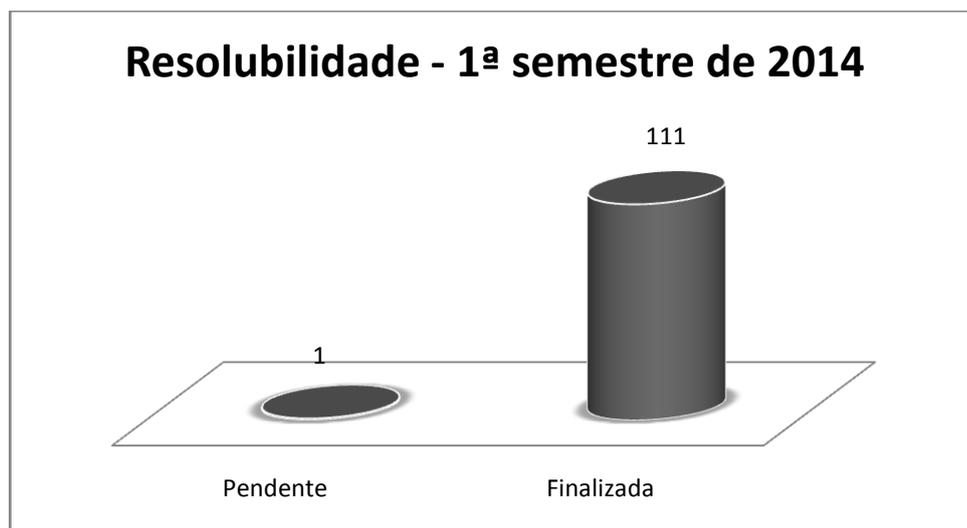
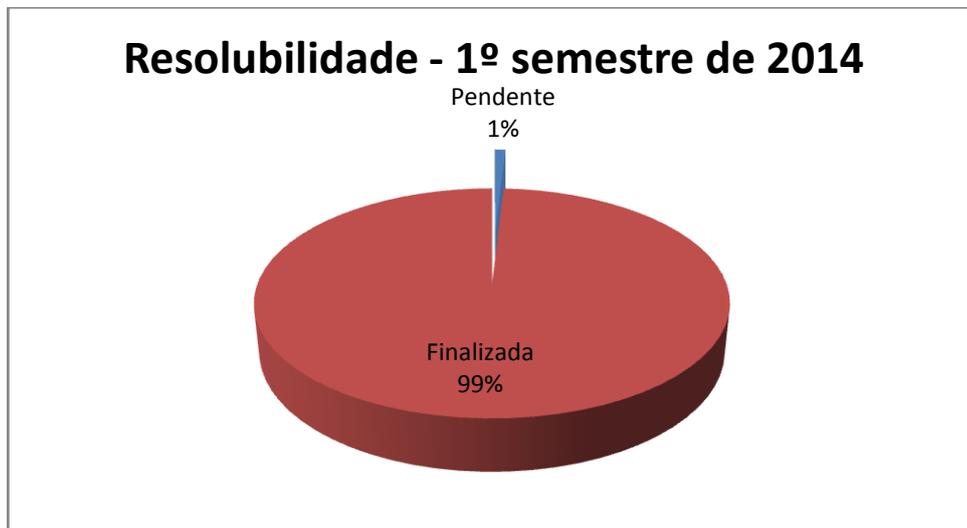
Veja o gráfico abaixo comparativo:



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 1% das demandas ainda está em tratamento.

Agosto de 2014.

Ouvidoria da FDSM