

# 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

Revisão 02 – 01/07/2015

- Inclusão do texto de abertura do relatório;
- Inclusão abaixo da tabela 1 do perfil do acadêmico de graduação por período. Colocar o gráfico em tabela com a quantidade de alunos por período/dependência/reprovado e o gráfico em pizza com a porcentagem equivalente;
- Complementação na redação do ultimo parágrafo que passa a ser “Para cada tabela fazer um gráfico (em tabela e/ou pizza/ou outro) específico para melhor visualização”. Torna-se este parte da OBS para confecção do relatório;
- Inclusão da OBS para confecção do relatório: “Comparar semestre por semestre através de comentários ou tabelas.” E “No relatório do 2º semestre do período letivo, comparar com o ano anterior nos itens: perfil dos participantes, formas de recebimento, categoria das demandas, demandas por mês e situação das demandas. Criar gráfico ‘colunas’ com os números e gráfico ‘pizza’ com a porcentagem. Usar como referência os relatórios dos anos anteriores.”

**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.**

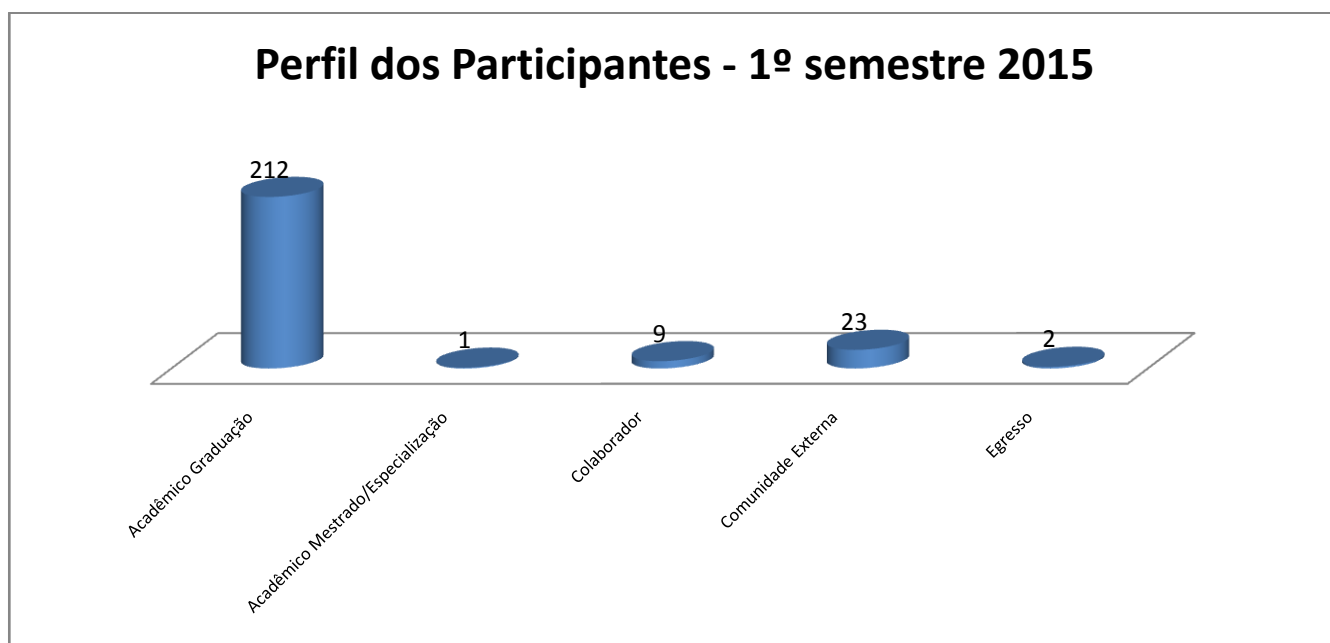
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu *Relatório Estatístico Semestral*, com dados sobre as demandas recebidas entre janeiro e junho de 2015.

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

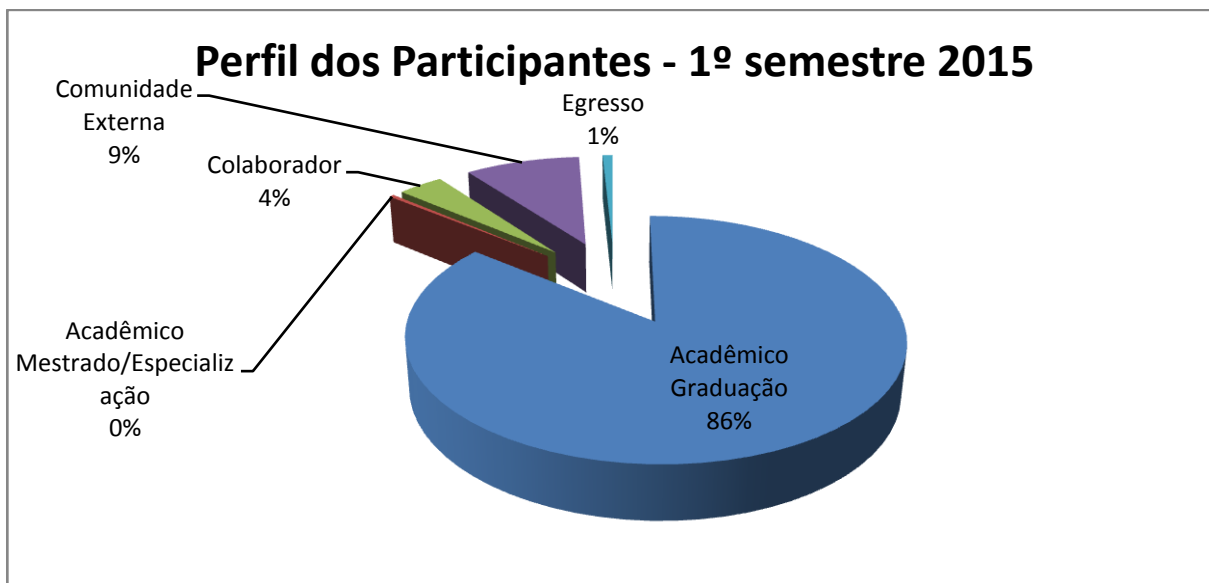
- Tabela 1 – Perfil dos participantes;
- Tabela 2 – Formas de recebimento;
- Tabela 3 – Categoria das demandas;
- Tabela 4 – Número de demandas por mês;
- Tabela 5 – Situação das demandas;
- Tabela 6 – Tabela de resolubilidade.

**Tabela 1 – Perfil dos participantes**

<b>Perfil dos participantes</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
Acadêmico Graduação	212	86,0
Acadêmico Mestrado/Especialização	1	0,0
Colaborador	9	4,0
Comunidade Externa	23	9,0
Egresso	2	1,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100</b>



A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Em primeiro lugar aparecem os alunos da graduação (212 acadêmicos – 86% de participação).



Em comparação com o mesmo período de 2014 (Janeiro a Junho), percebe-se um aumento no número de demandas: em 2014 foram 224 e em 2015, 247 (um acréscimo de 23 demandas).

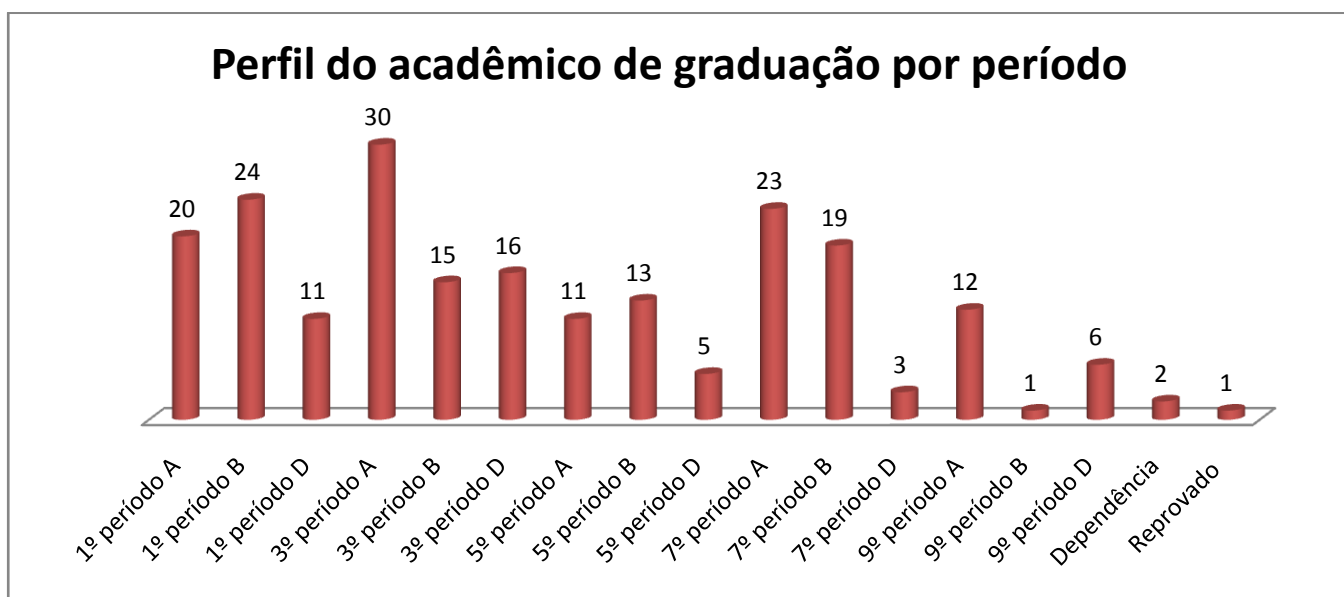
Em 2014, a participação dos alunos da graduação era de 85%, agora em 2015, o percentual permaneceu em 86%.

Uma participação “Acadêmico Mestrado/ Especialização” em 2015. Nenhuma em 2014.

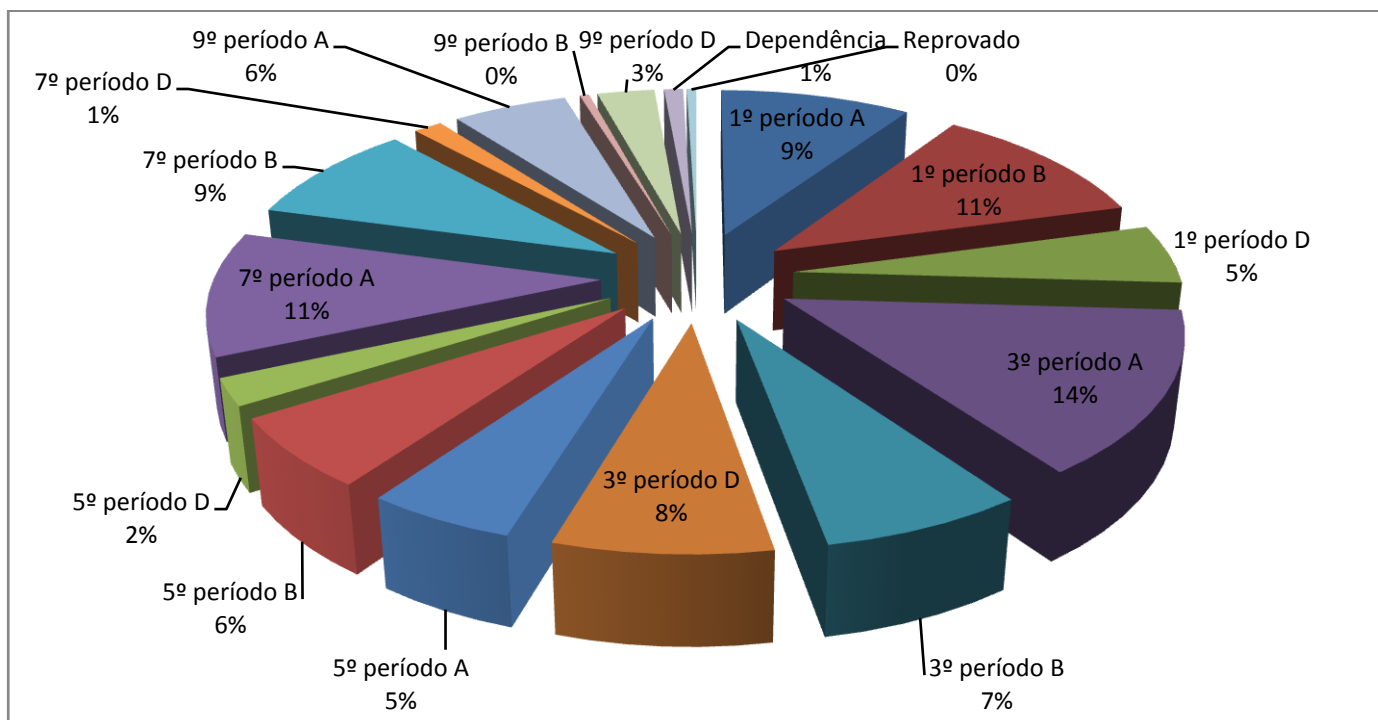
O número de colaboradores equiparou-se, 10 em 2014 e 09 em 2015. Assim, como o perfil “comunidade externa”, 2014, 22 participantes; 2015, 23.

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

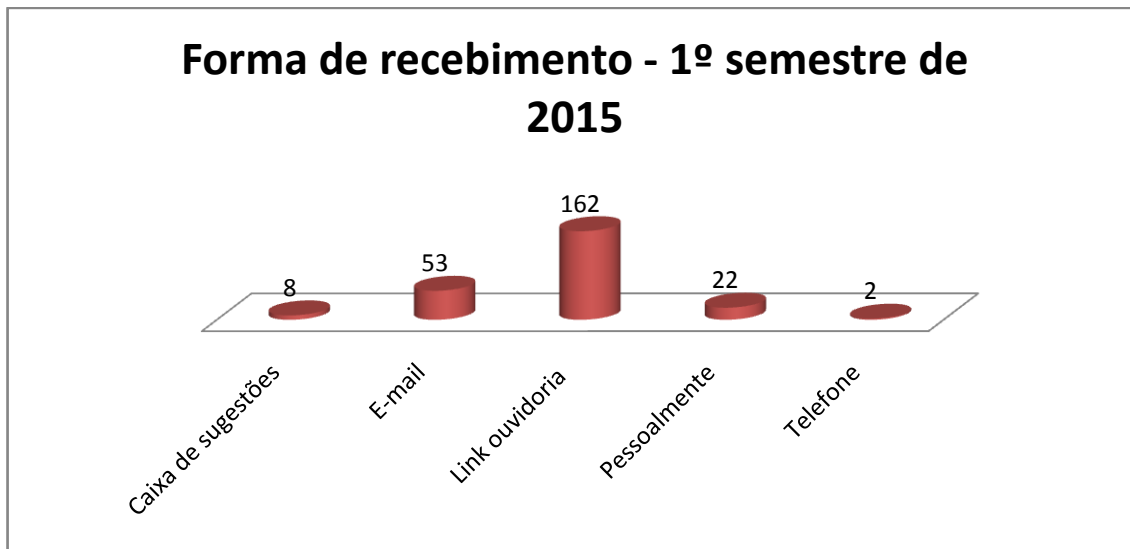
### Perfil do acadêmico de graduação por período



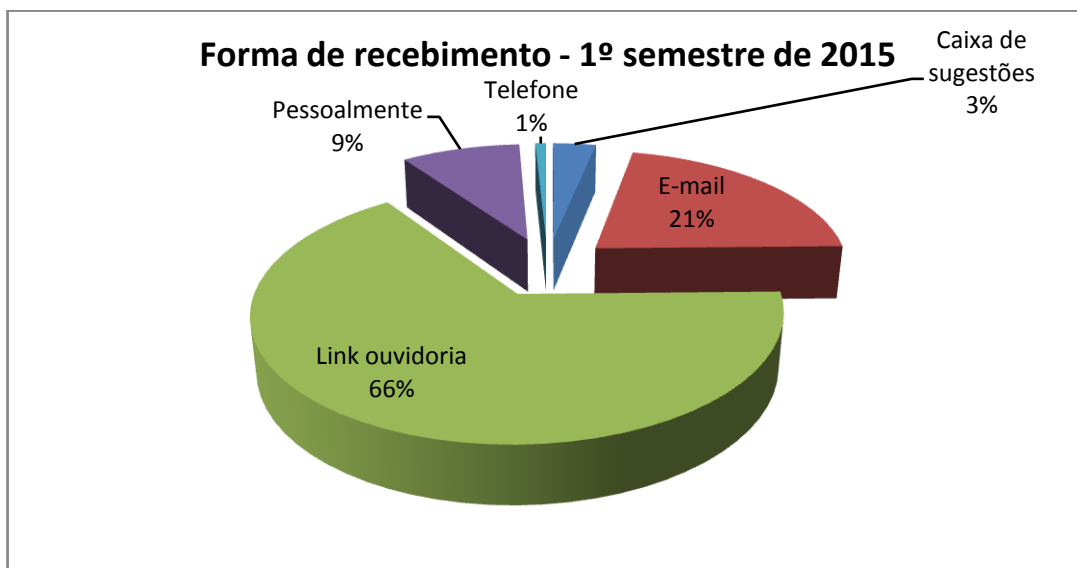
Dos alunos da graduação, o período que se utilizou mais da Ouvidoria foi o 3º período A, com 30 participantes. Na sequência, 1º período B (24) e 7º período A (23). Quem se utilizou menos: 9º período B (1 participante), 7º período D (3) e 5º período D (5). 02 participantes fazem dependências e um foi reprovado.



Forma de Recebimento	TOTAL	%
Caixa de sugestões	8	3,0
E-mail	53	21,0
Link ouvidoria	162	66,0
Pessoalmente	22	9,0
Telefone	2	1,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100</b>



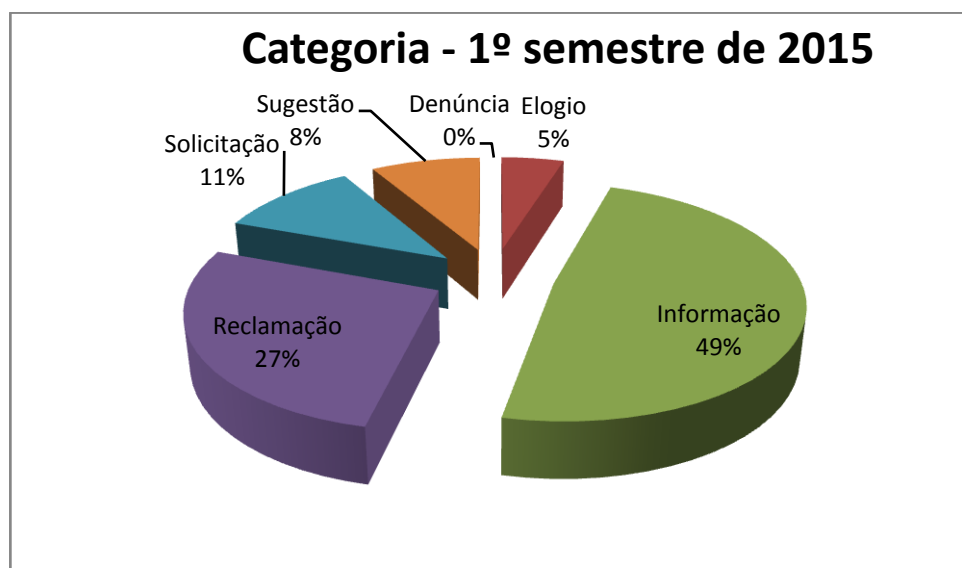
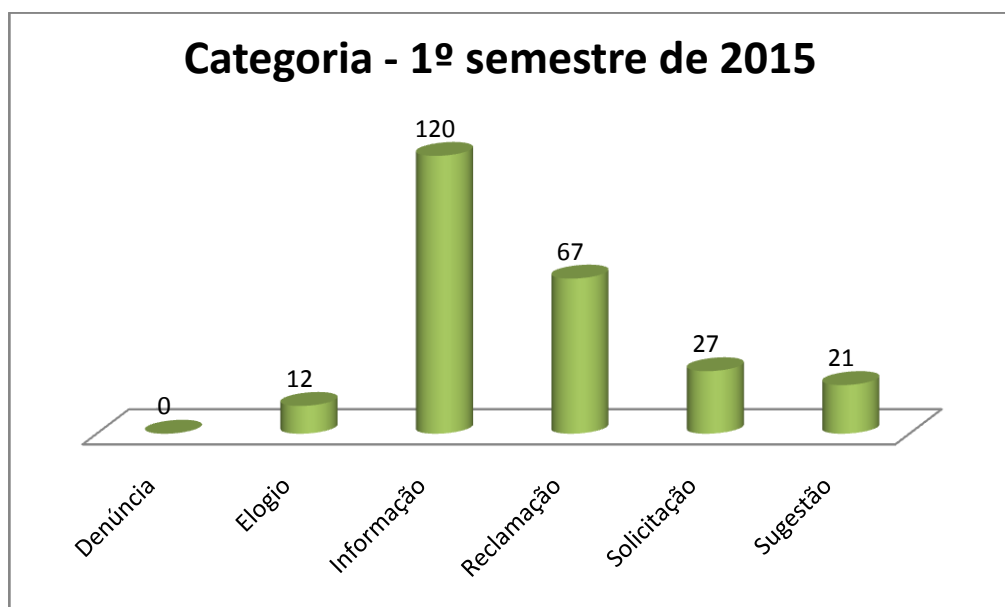
A **Tabela 2 - Formas de recebimento** dizem respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que o link da Ouvidoria foi opção mais usada pelos demandantes:



No primeiro semestre de 2014, o link da Ouvidoria preponderou com 139 participações, 62%. Assim, como em 2015, 162 demandas, 66%.

**Tabela 3 – Categoria das demandas**

Categoria	TOTAL	%
Denúncia	0	0,0
Elogio	12	5,0
Informação	120	49,0
Reclamação	67	27,0
Solicitação	27	11,0
Sugestão	21	8,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100</b>



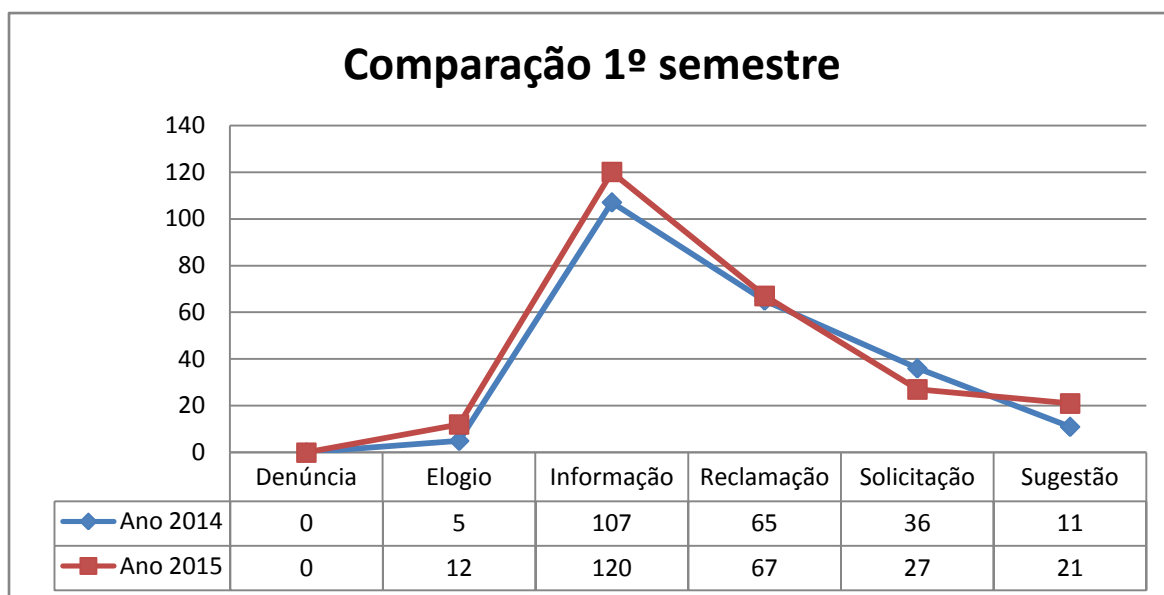
Conceitos adotados pela Ouvidoria FDSM para identificar as demandas:

- 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 2014 e 2015, percebe-se o contínuo crescimento do número de pedidos de informação: 107, em 2014; 120, em 2015.

O número de reclamações permaneceu equiparado, 65 em 2014; 67 em 2015. Houve crescimento no número de elogios e sugestões. Decréscimo no número de solicitações.

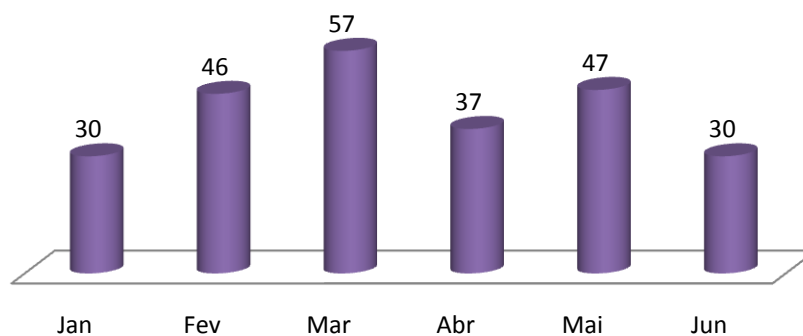
Veja o gráfico a seguir:



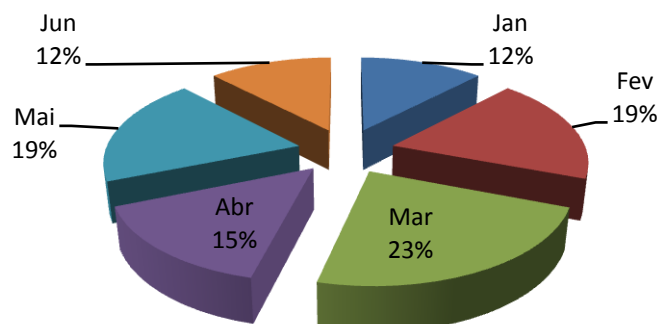
**Tabela 4 – Número de demanda por mês**

Mês	TOTAL	%
Jan	30	12,0
Fev	46	19,0
Mar	57	23,0
Abr	37	15,0
Mai	47	19,0
Jun	30	12,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100</b>

**Número de demandas por mês - 1º semestre de 2015**



**Número de demandas por mês - 1º semestre de 2015**



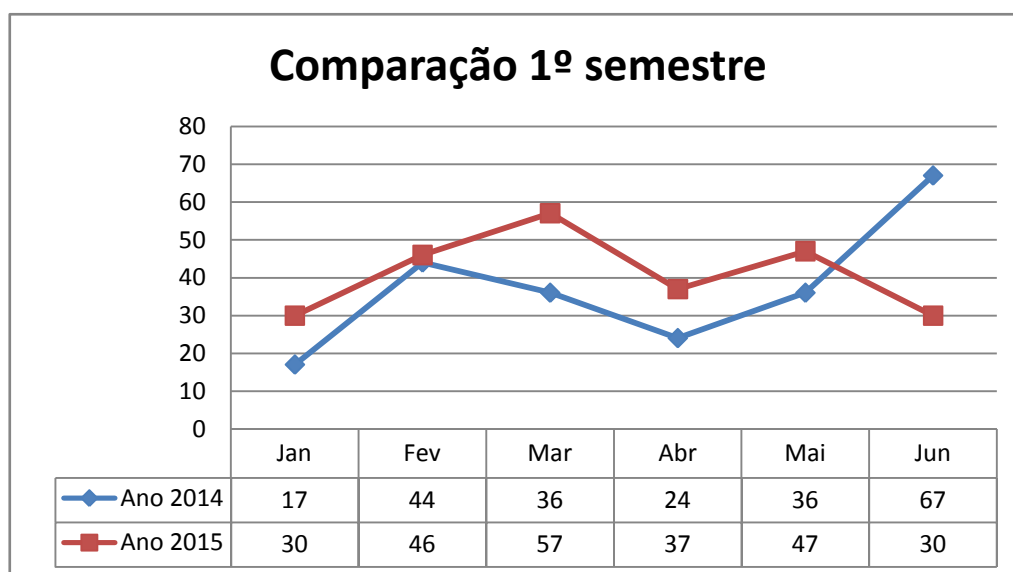
A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no primeiro semestre de 2015.



No primeiro semestre de 2014, ocorreram variações: de janeiro para fevereiro, acréscimo de 27 demandas; de março até maio, ocorreu uma estabilidade; e em junho, o número quase dobrou em relação a maio.

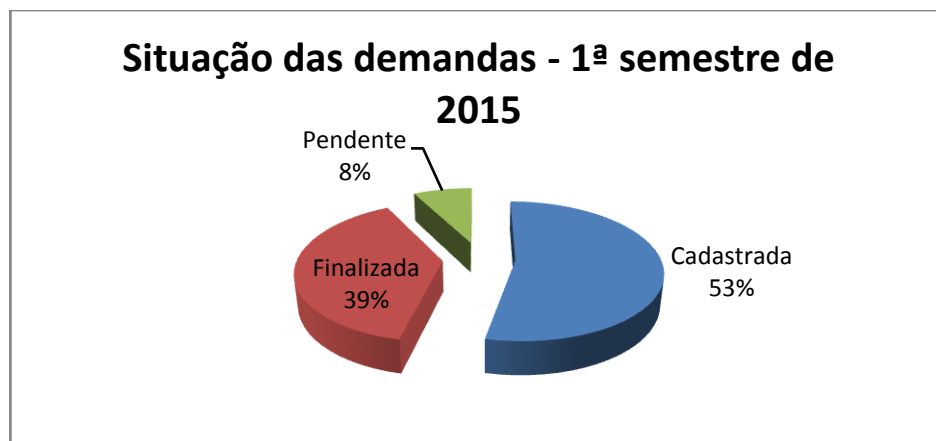
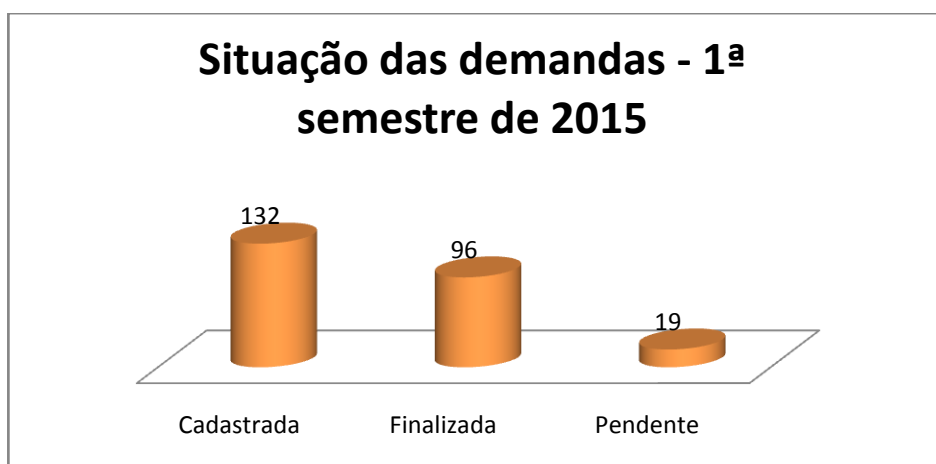
No primeiro semestre de 2015, também ocorreram flutuações: de janeiro para fevereiro, um aumento de 16 demandas; de fevereiro para março, aumento de 11; de março para abril, diminuição em 20; de abril para maio, acréscimo de 10; de maio para junho, diminuição de 17 mensagens.

Veja o gráfico abaixo comparativo:



**Tabela 5 – Situação das demandas**

SITUAÇÃO	TOTAL	%
Cadastrada	132	53,0
Finalizada	96	39,0
Pendente	19	8,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100</b>

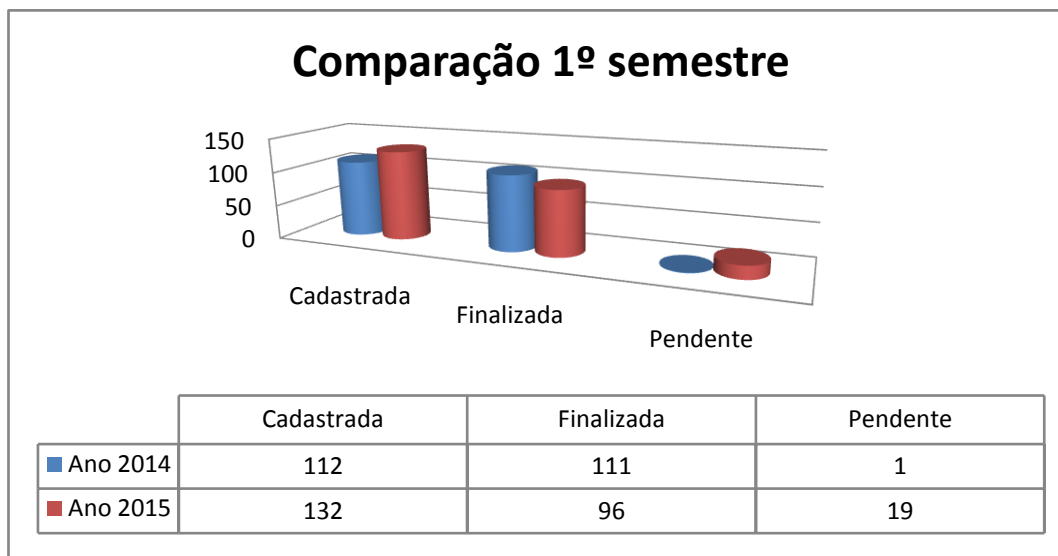


- 1- Cadastrada: no caso de informações e elogios;
- 2- Pendente: questões em tratamento e não resolvidas (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações).
- 3- Finalizada: aquelas que não importam nenhuma medida (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações)

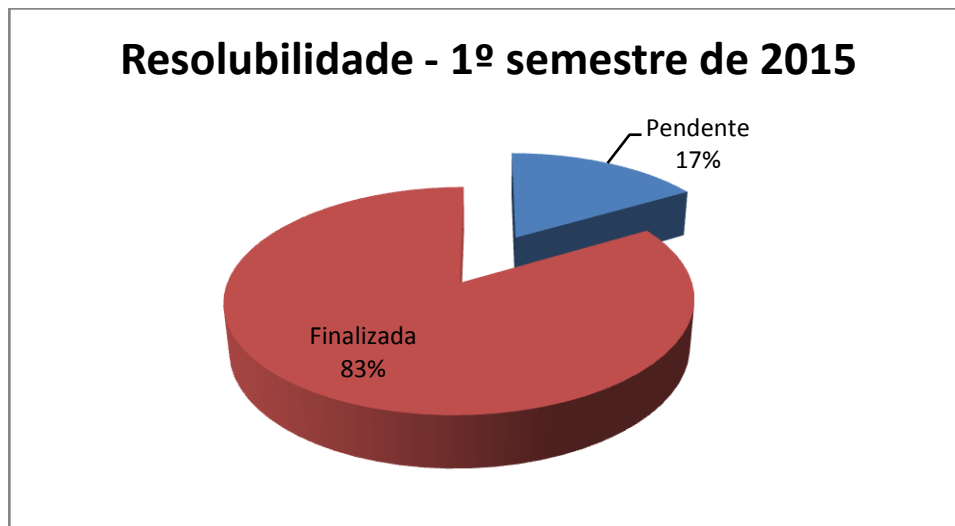
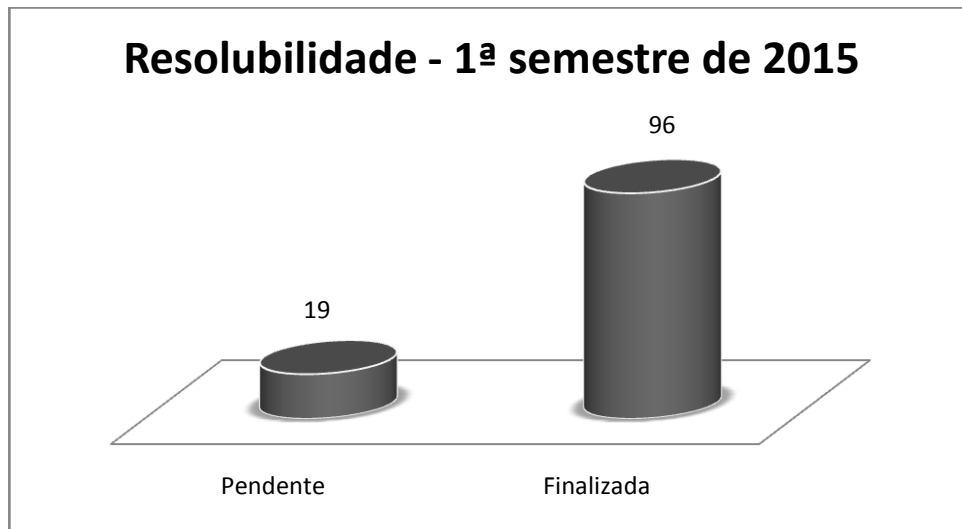
O número de demandas cadastradas no primeiro semestre de 2015 aumentou em relação ao mesmo período em 2014: de 112 para 132, em 2015. 111 demandas finalizadas em 2014 e 96, em 2015.

O número de demandas pendentes de tratamento aumentou: de 01, em 2014, para 19, em 2015.

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 17% das demandas ainda estão em tratamento.

Julho de 2015.

Ouvidoria da FDSM