



FACULDADE DE DIREITO DO SUL DE MINAS
www.fdsm.edu.br

Demandas da Ouvidoria:

Imprimir esta página

[Voltar para as demandas \(demandasouvidoria.php\)](#)

Período de Geração do Relatório Anual:

Exibir

Ano de 2020

Tabela 1 - Perfil dos Participantes:

Perfil dos participantes	Nº	%
Acadêmico Graduação	111	82,222
Colaborador	19	14,074
Comunidade Externa	3	2,222
Ex-Aluno	2	1,481
Total:	135	100



Tabela 2 - Formas de Recebimentos:

Forma de Recebimento	Nº	%
Caixa de Sugestões	1	0,741
E-mail	99	73,333
Link Ouvidoria	20	14,815
Pessoalmente	14	10,370
Telefone	1	0,741
Total:	135	100

Origem das demandas

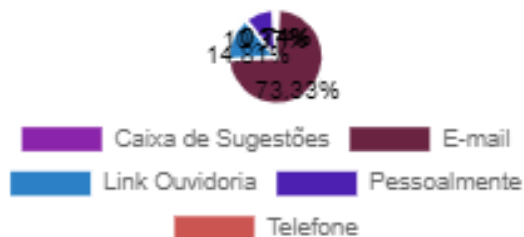
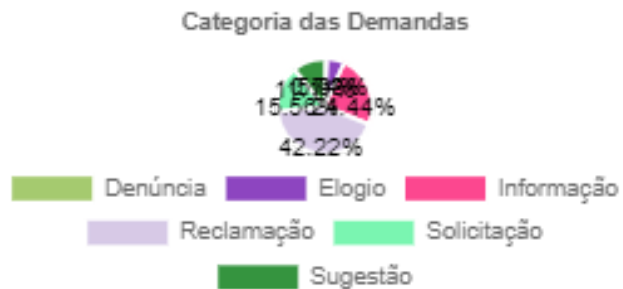


Tabela 3 - Categorias das Demandas:

Categorias das Demandas	Nº	%
Denúncia	1	0,741
Elogio	8	5,926
Informação	33	24,444
Reclamação	57	42,222
Solicitação	21	15,556
Sugestão	15	11,111
Total:	135	100



Comparação com o mesmo período do ano anterior

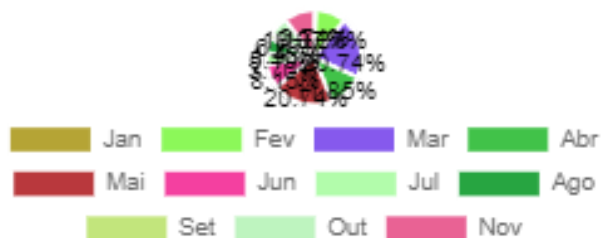


Tabela 4 - Número de demandas por mês:

Mês da Demanda	Nº	%
Jan	1	0,741
Fev	14	10,370
Mar	28	20,741
Abr	16	11,852
Mai	28	20,741
Jun	11	8,148
Jul	5	3,704
Ago	7	5,185

Set	2	1,481
Out	9	6,667
Nov	14	10,370
Total:	135	100

Meses da Demanda



Meses da Demanda



Comparação com o mesmo período do ano anterior

Comparação com mesmo semestre do ano anterior

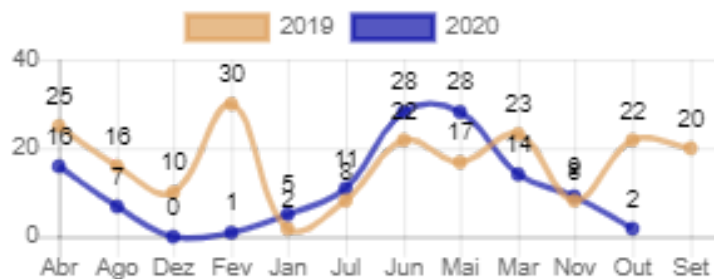
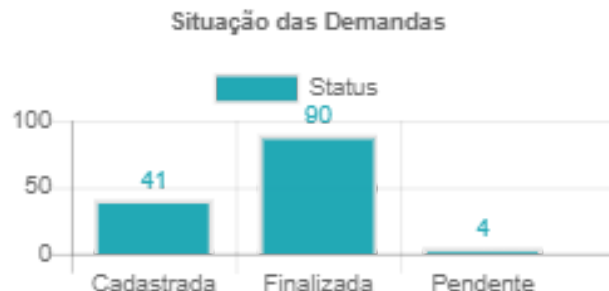
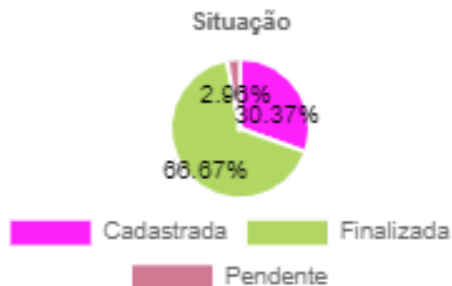


Tabela 5 - Situação das Demandas:

Situação	Nº	%
Cadastrada	41	30,370
Finalizada	90	66,667
Pendente	4	2,963
Total:	135	100



Comparação com o mesmo período do ano anterior

Comparação com mesmo semestre do ano anterior

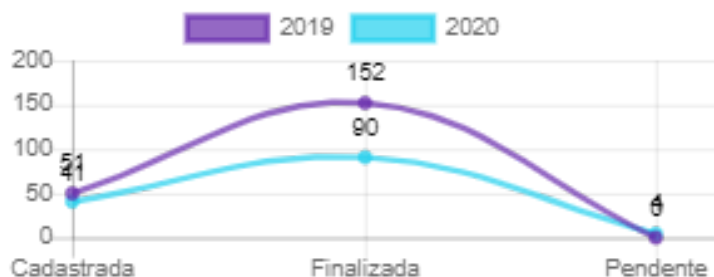


Tabela 6 - Tabela de Resolubilidade:

Resolubilidade das Demandas

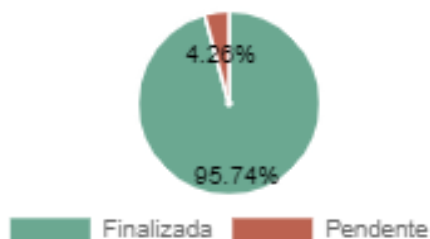


Tabela 7 - Perfil do Acadêmico:

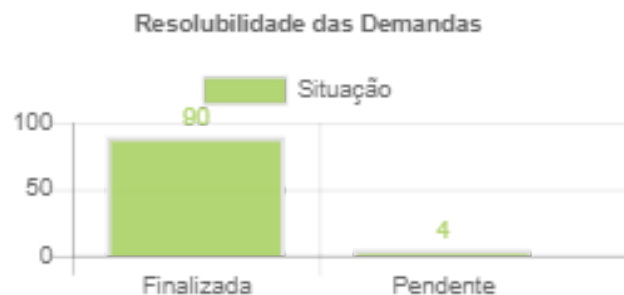


Tabela 8 - Demandas por departamento:

Tabela 9 - Reclamações por departamento:

Perfil do Acadêmico



Demandas por depto



Reclamações por Departamento



Reclamações por departamento



Tabela 10 - Pesquisa de Satisfação - Classificação:

Classificação	Nº	%
Muito Satisfatória	5	45,455
Satisfatória	5	45,455
Insatisfatória	1	9,091
Total:	11	100

Tabela 11 - Pesquisa de Satisfação - Satisfação: