



Demandas da Ouvidoria:

Imprimir esta página

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

Período de Geração do Relatório Anual:

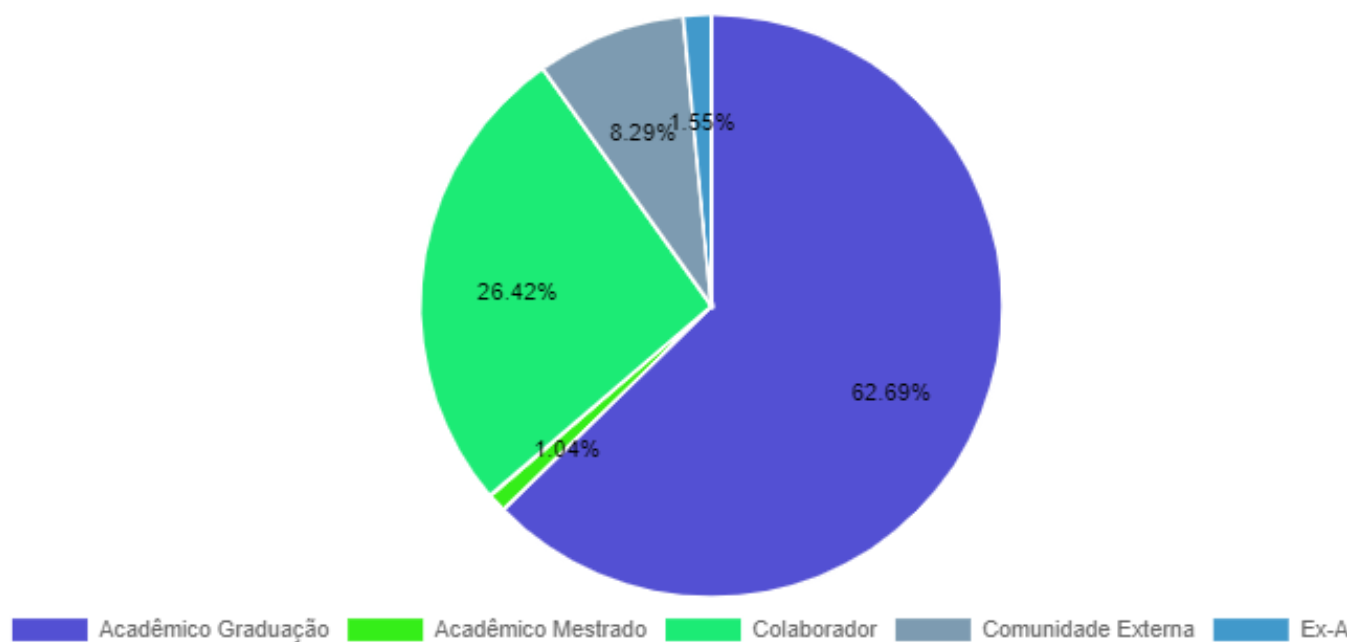
Exibir

Ano de 2023

Tabela 1 - Perfil dos Participantes:

Perfil dos participantes	Nº	%
Acadêmico Graduação	121	62,694
Acadêmico Mestrado	2	1,036
Colaborador	51	26,425
Comunidade Externa	16	8,290
Ex-Aluno	3	1,554
Total:	193	100

Perfil dos participantes



Perfil dos participantes

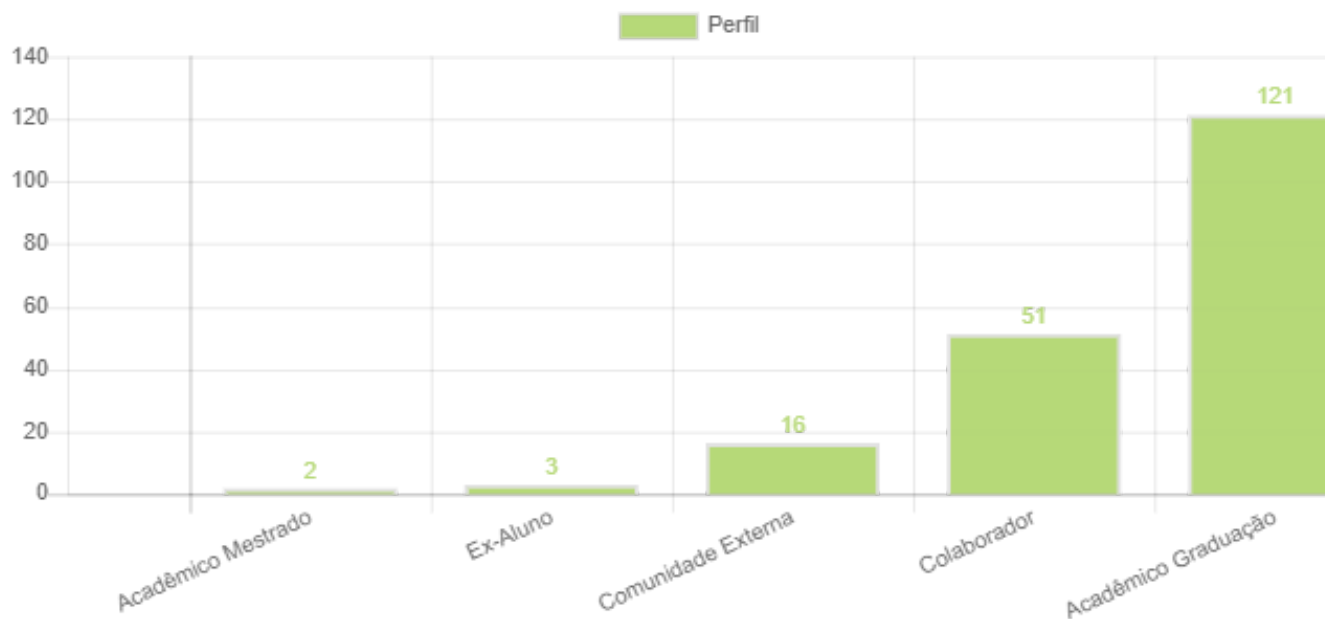
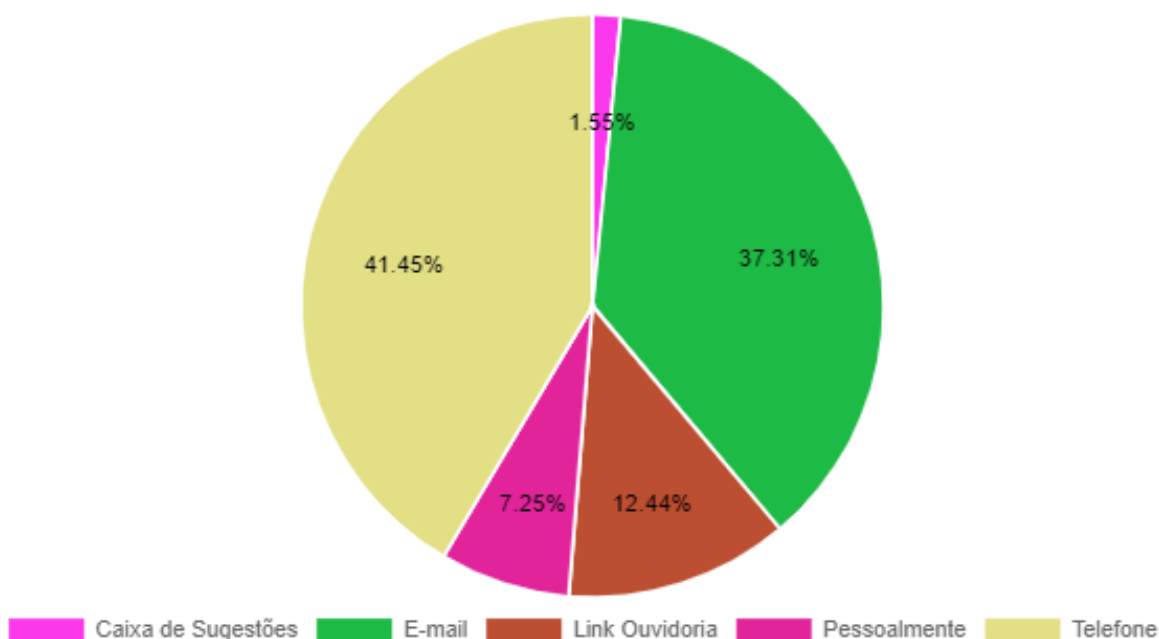


Tabela 2 - Formas de Recebimentos:

Forma de Recebimento	Nº	%
Caixa de Sugestões	3	1,554
E-mail	72	37,306
Link Ouvidoria	24	12,435
Pessoalmente	14	7,254
Telefone	80	41,451
Total:	193	100

Origem das demandas



Origem das Demandas

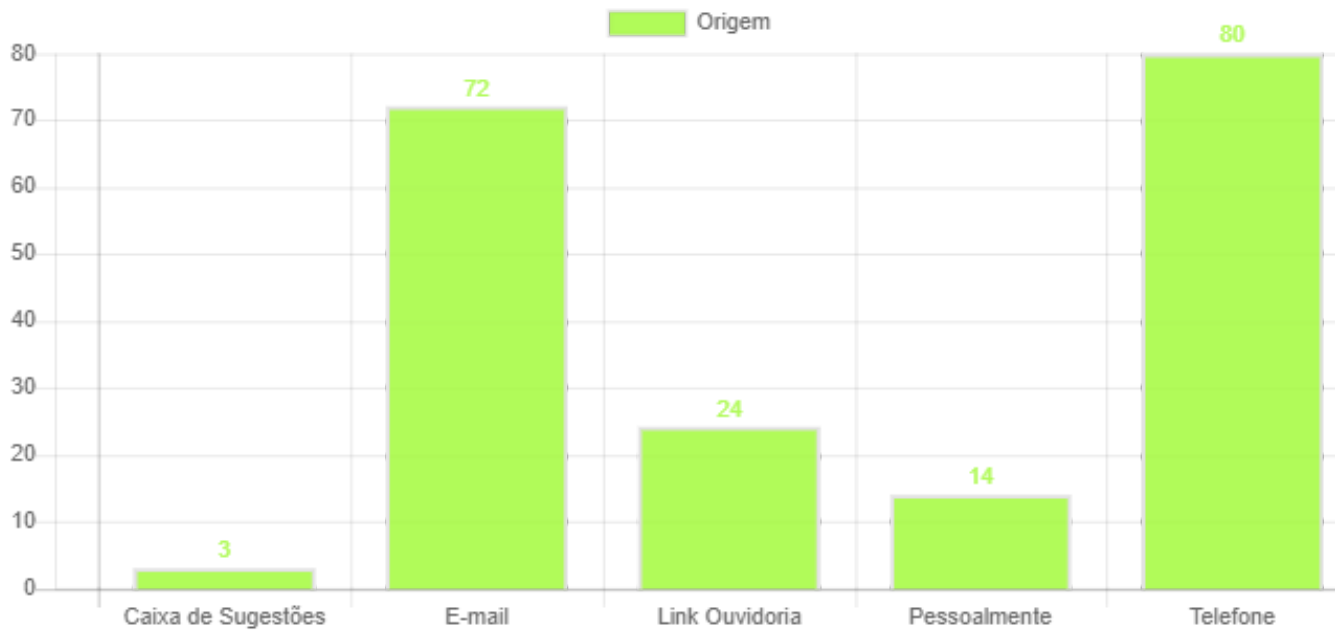
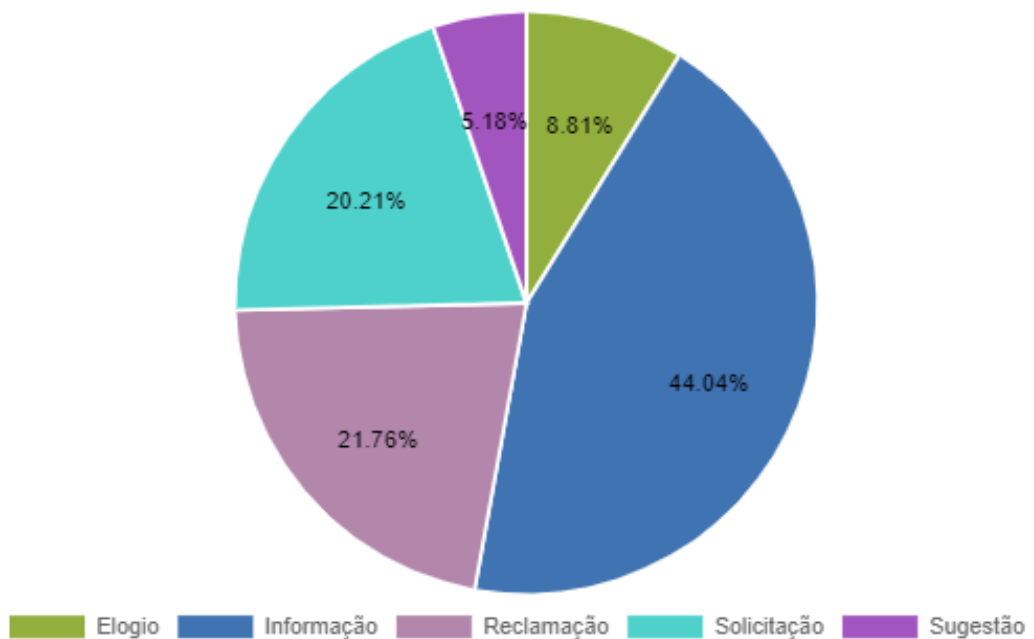
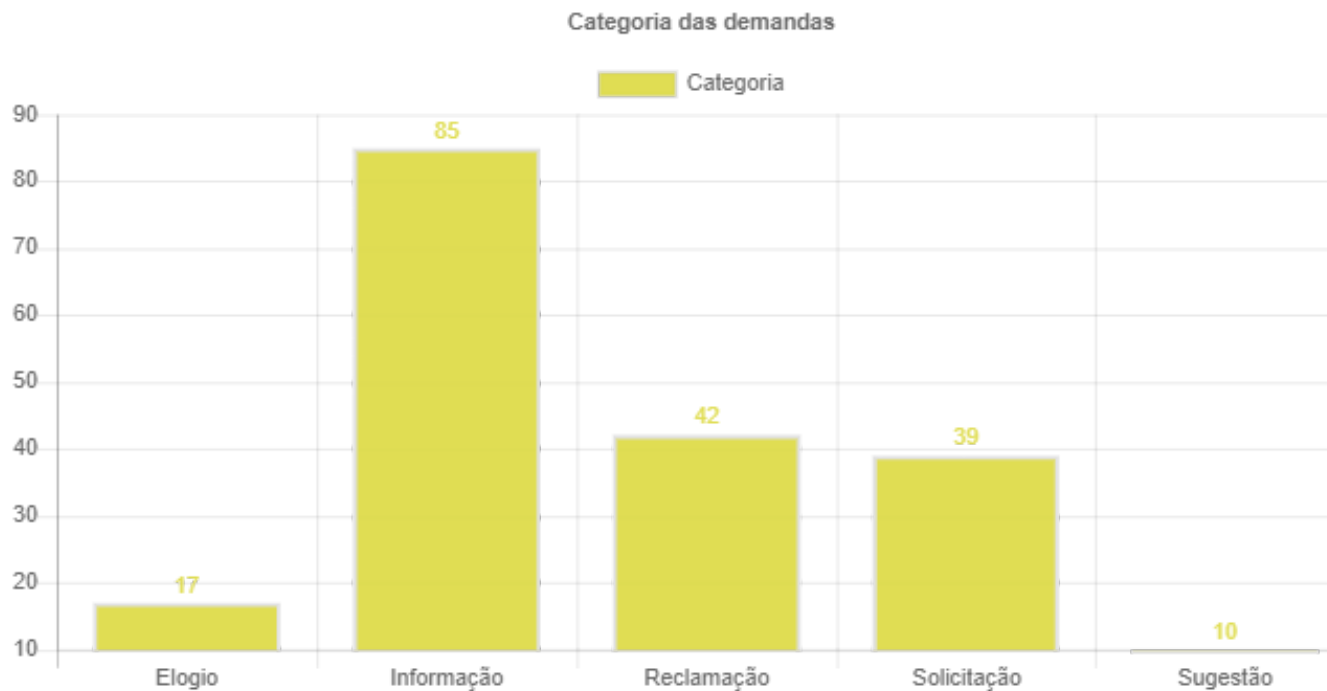


Tabela 3 - Categorias das Demandas:

Categorias das Demandas	Nº	%
Elogio	17	8,808
Informação	85	44,041
Reclamação	42	21,762
Solicitação	39	20,207
Sugestão	10	5,181
Total:	193	100

Categoria das Demandas





Comparação com o mesmo período do ano anterior

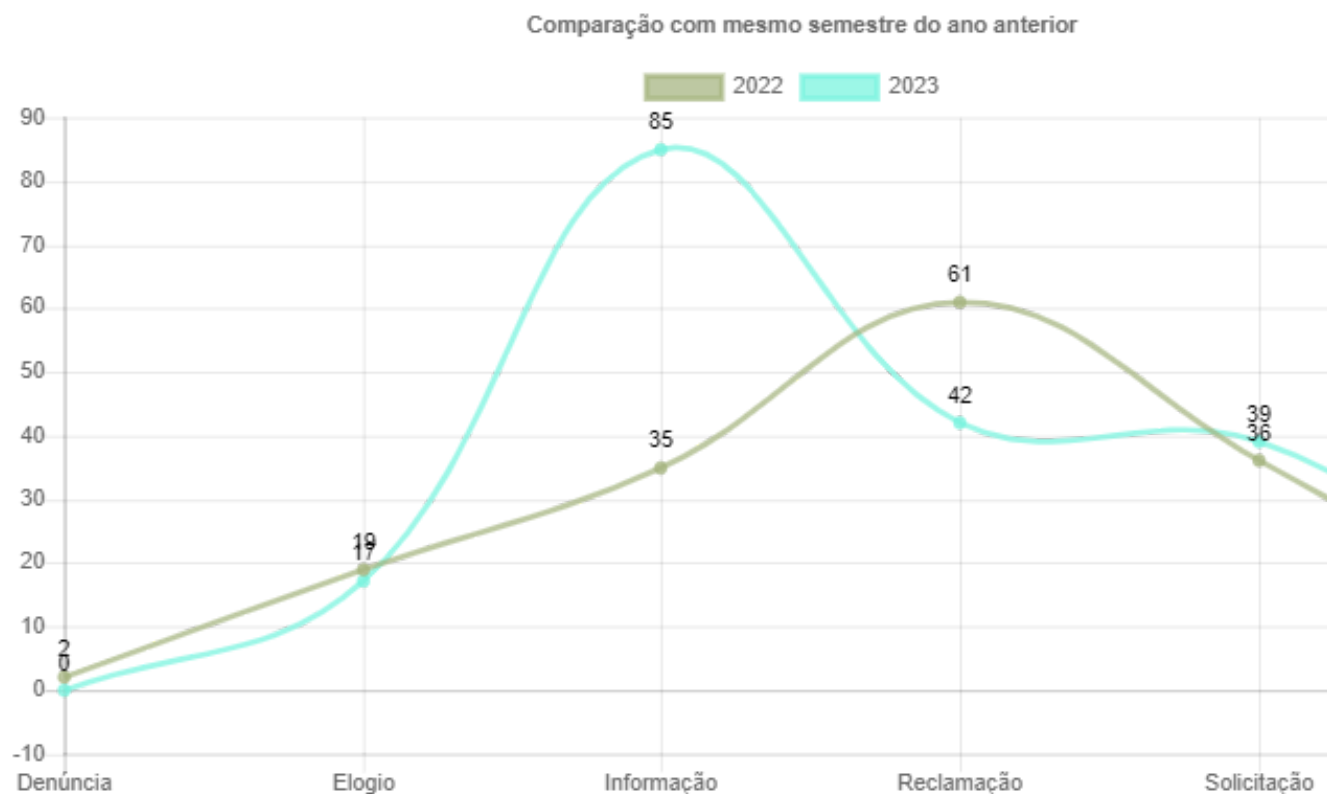
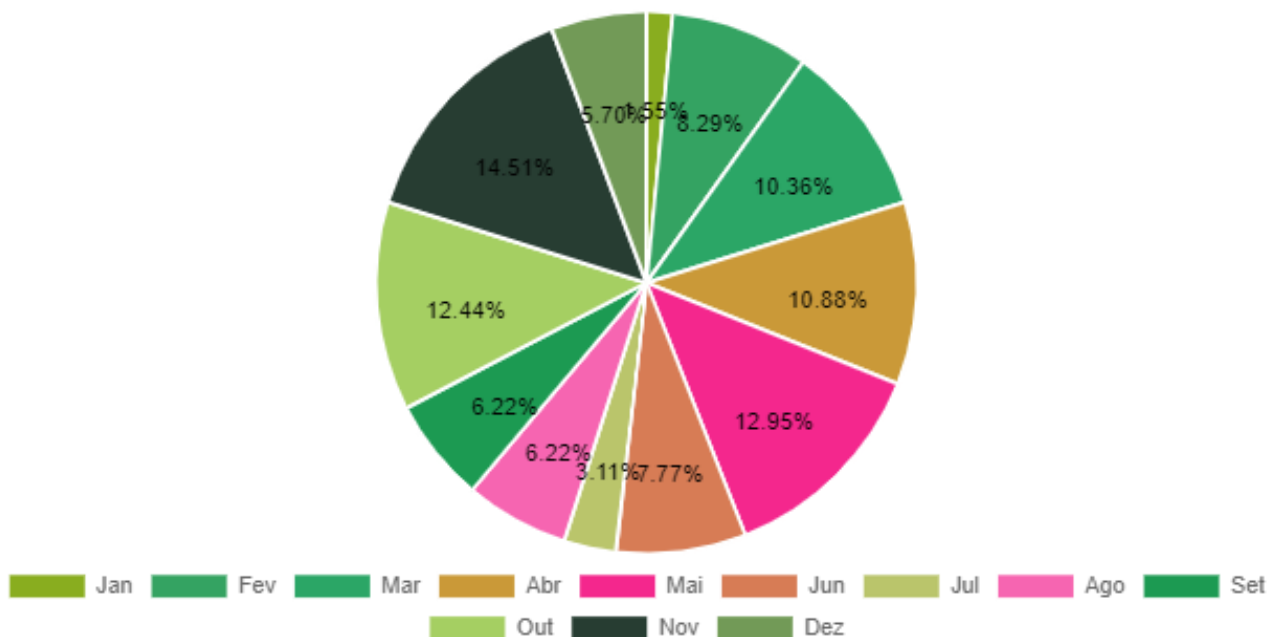


Tabela 4 - Número de demandas por mês:

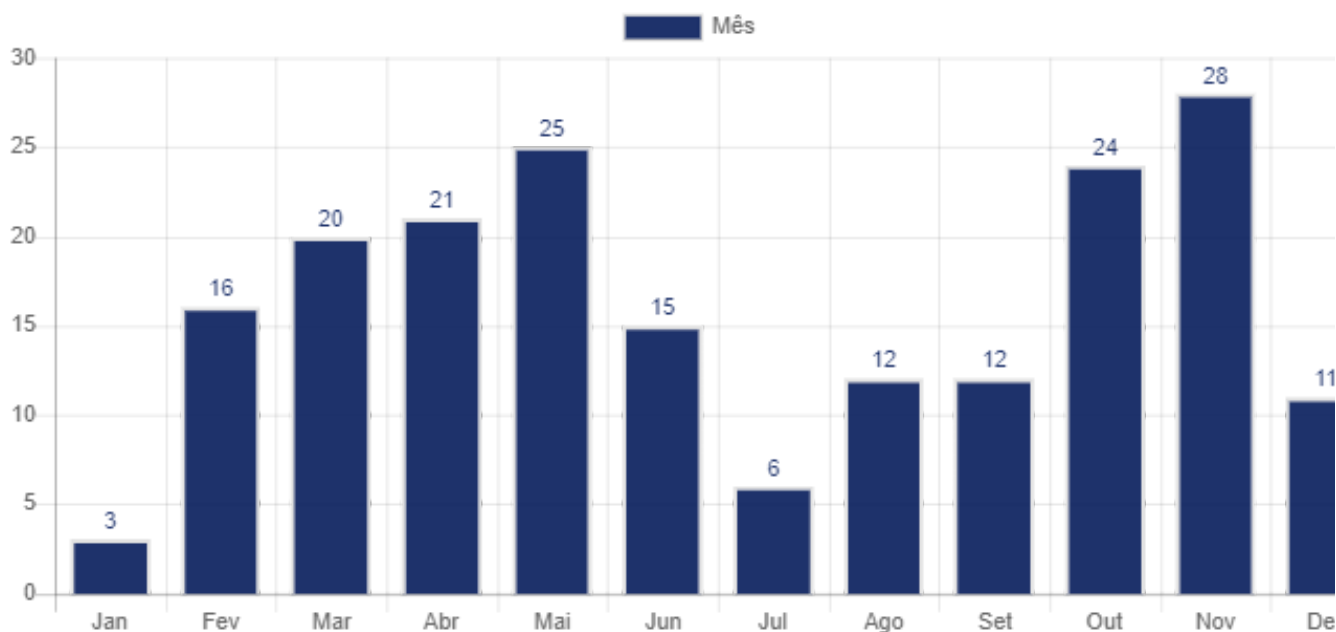
Mês da Demanda	Nº	%
Jan	3	1,554
Fev	16	8,290
Mar	20	10,363
Abr	21	10,881

Mai	25	12,953
Jun	15	7,772
Jul	6	3,109
Ago	12	6,218
Set	12	6,218
Out	24	12,435
Nov	28	14,508
Dez	11	5,699
Total:	193	100

Meses da Demanda



Meses da Demanda



Comparação com o mesmo período do ano anterior

Comparação com mesmo semestre do ano anterior

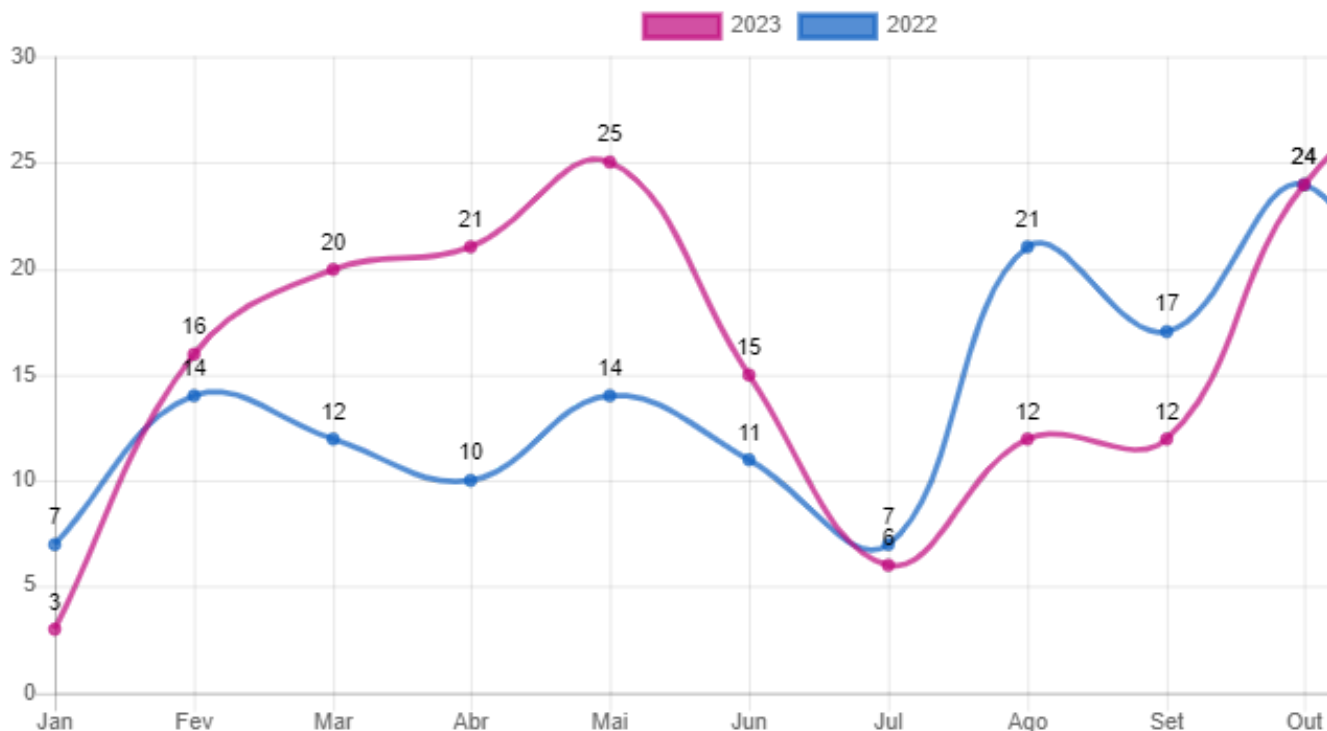
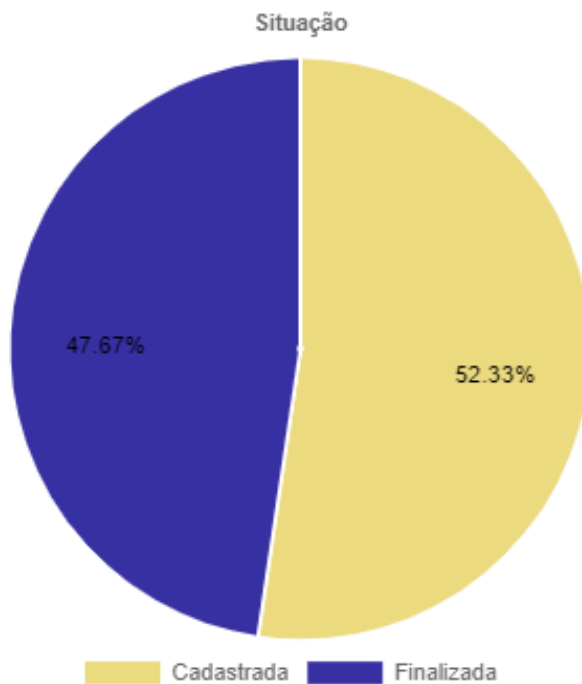
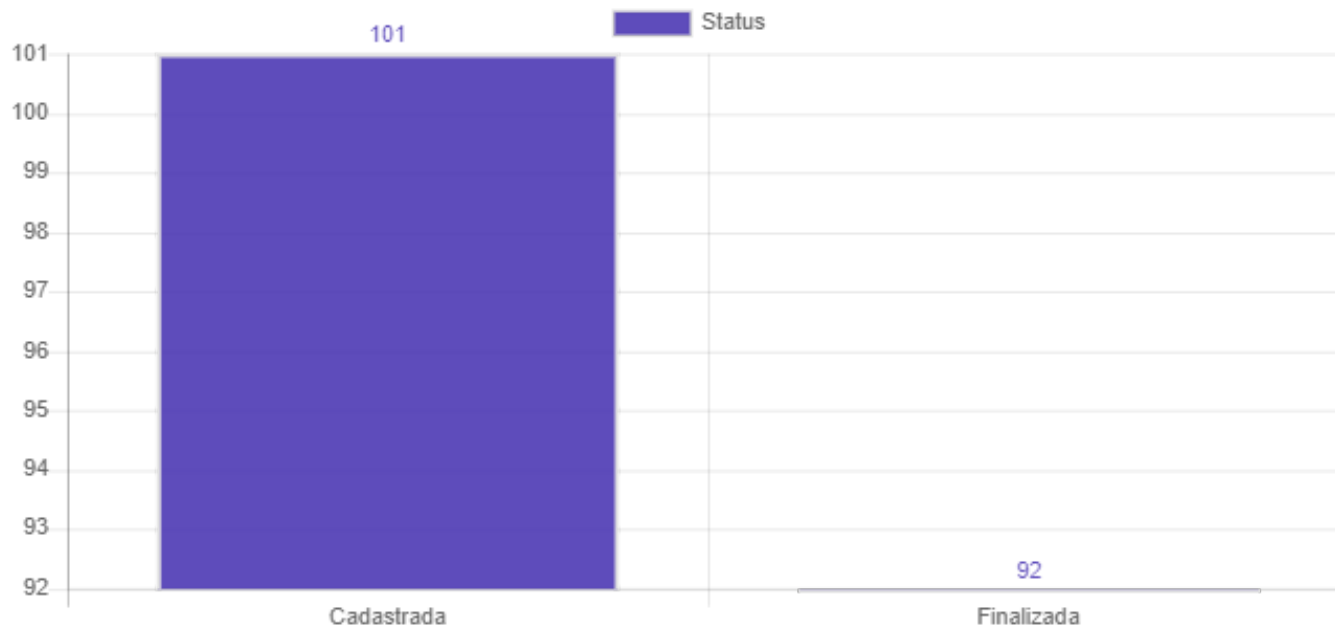


Tabela 5 - Situação das Demandas:

Situação	Nº	%
Cadastrada	101	52,332
Finalizada	92	47,668
Total:	193	100



Situação das Demandas



Comparação com o mesmo período do ano anterior

Comparação com mesmo semestre do ano anterior

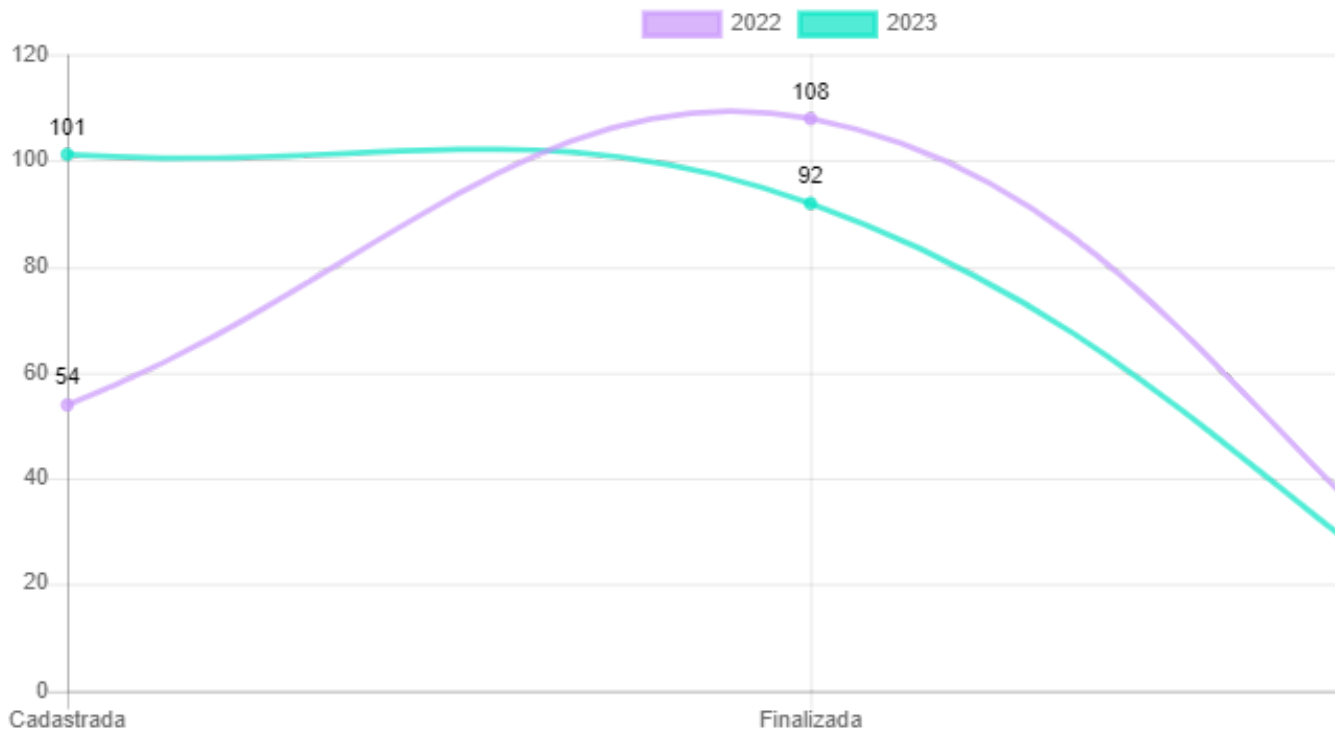
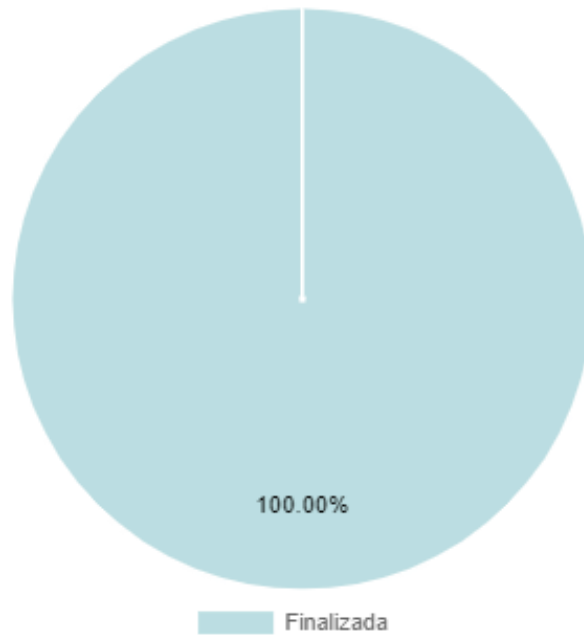


Tabela 6 - Tabela de Resolubilidade:

Resolubilidade das Demandas



Resolubilidade das Demandas

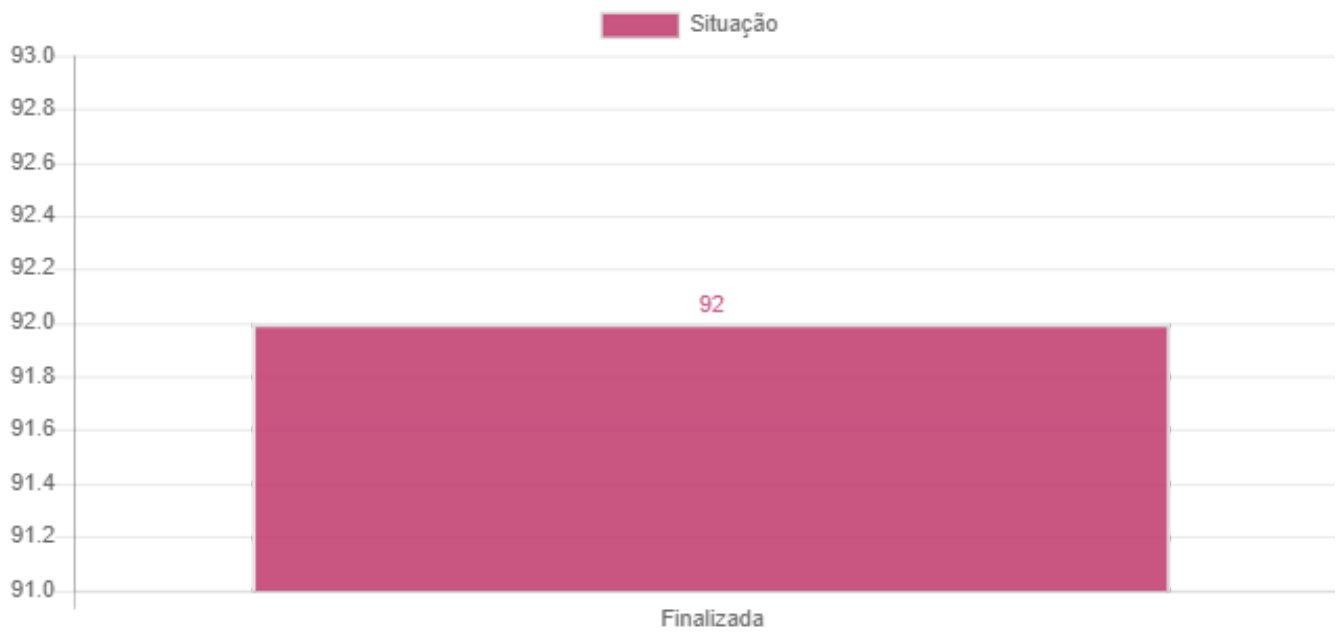


Tabela 8 - Demandas por departamento:

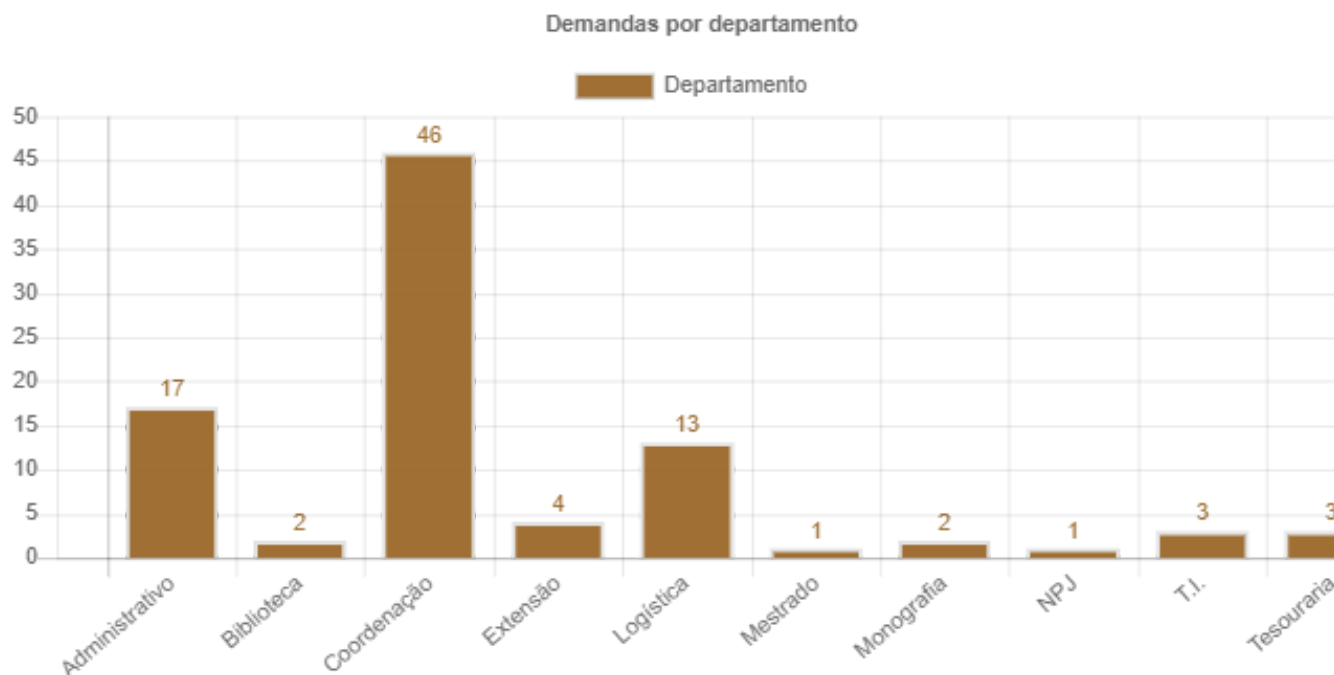
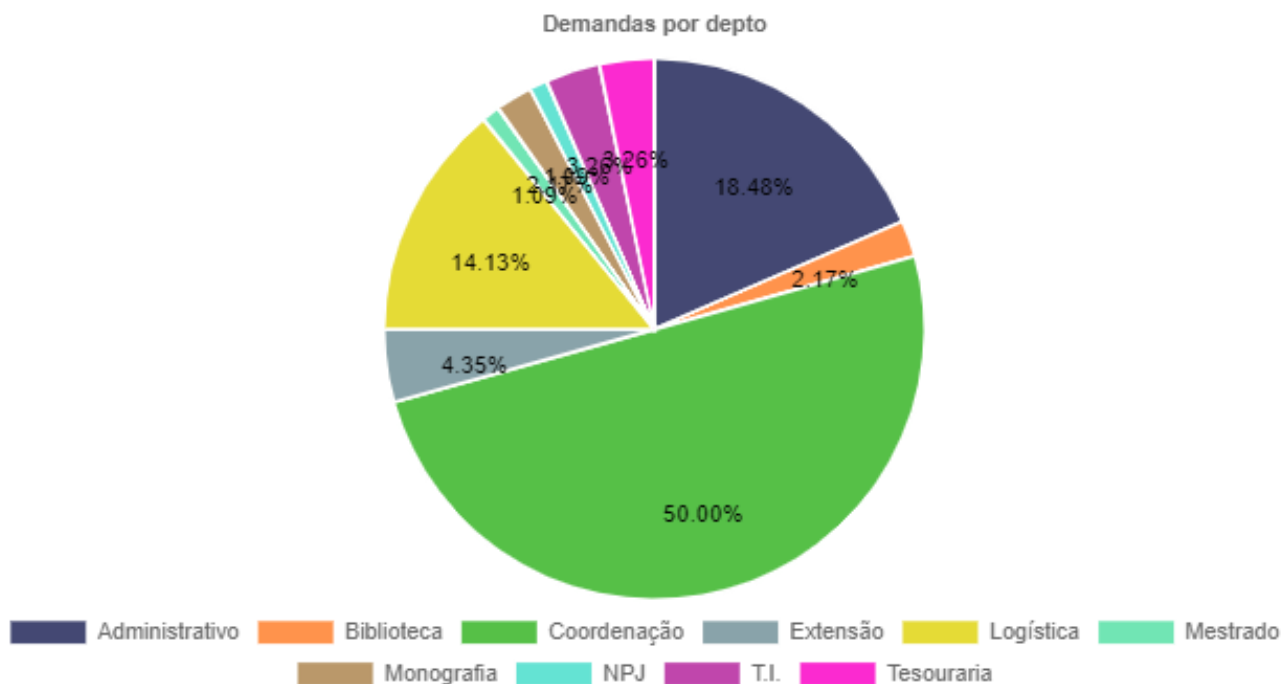


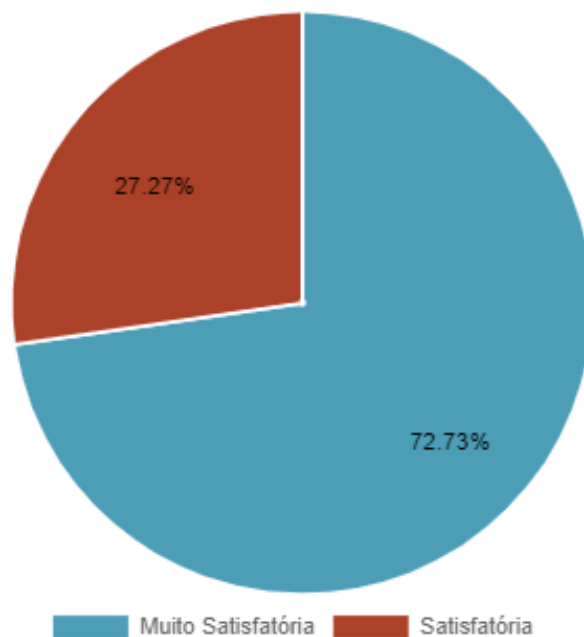
Tabela 9 - Reclamações por departamento:



Tabela 10 - Pesquisa de Satisfação - Classificação:

Classificação	Nº	%
Muito Satisfatória	8	72,727
Satisfatória	3	27,273
Total:	11	100

Pesquisa de Satisfação - Classificação do Atendimento



Pesquisa de Satisfação - Classificação do Atendimento

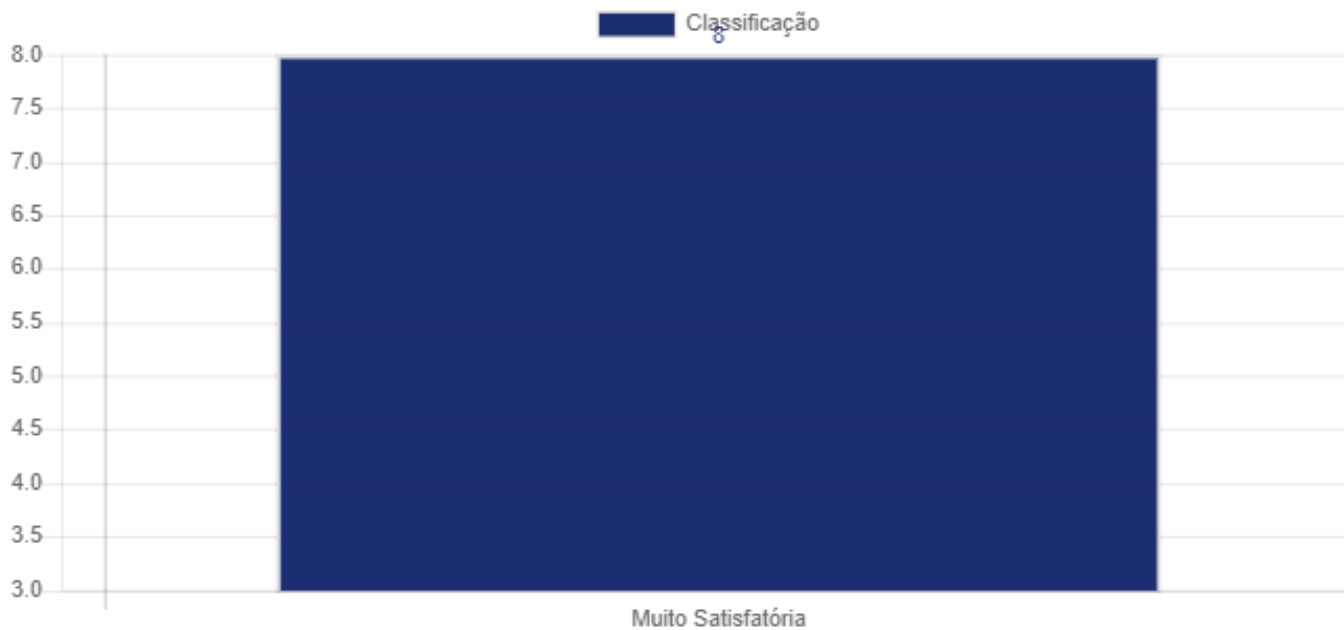


Tabela 11 - Pesquisa de Satisfação - Satisfação:

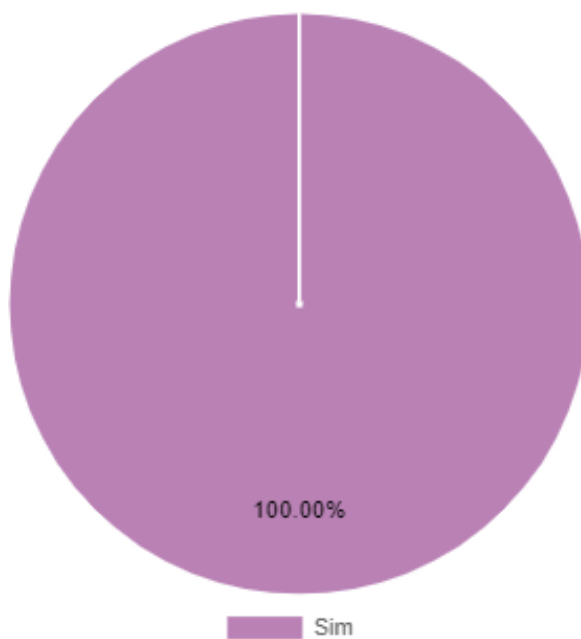
Satisfação	Nº	%
Sim	9	81,818
Não era necessário o afastamento da colaboradora, mas sim o estabelecimento de regras por parte da instituição.	1	9,091
Não resolveu o problema e não foi justo com meu filho	1	9,091
Total:	11	100

Tabela 12 - Pesquisa de Satisfação - Usaria Novamente a Ouvidoria:

Usaria Novamente a Ouvidoria?	Nº	%
-------------------------------	----	---

Sim	11	100,000
Total:	11	100

Pesquisa de Satisfação - Usaria a Ouvidoria Novamente?



Pesquisa de Satisfação - Usaria a Ouvidoria Novamente?

