

Avaliação Ouvidoria da FDSM 2019

A pesquisa foi aplicada, pelo portal do aluno, entre os dias 1º e 30/11/2019 para 124 usuários vinculados na enquete.

67 participantes (54,03%).



Sumário

Resultado Pesquisa de Satisfação Ouvidoria 2019	3
Comparativos	4
Número de participantes:	4
Número por opções de respostas escolhidas:	5

Resultado Pesquisa de Satisfação Ouvidoria 2019

Código	Título	Data Pub.	Data Exp.	Meio utilizado	Nº usuários enviados/filtrados	Nº de participantes	Porcentagem de participação (%)	Objetivo:	Instrumento de Avaliação
2923	Pesquisa de satisfação Ouvidoria 2019	01/11/2019	30/11/2019	Portal do aluno	124	67	54,03	Avaliação pelo usuário do o atendimento realizado pela Ouvidoria da FDSM em 2019	Instrumento de Avaliação Institucional Externa, datado outubro de 2017. 3.10 Comunicação da IES com a comunidade interna.

Como você avalia o serviço prestado pela Ouvidoria:

1. Satisfatório (27 votos)

40,30%

2. Muito satisfatório (24 votos)

35,82%

3. Regular (9 votos)

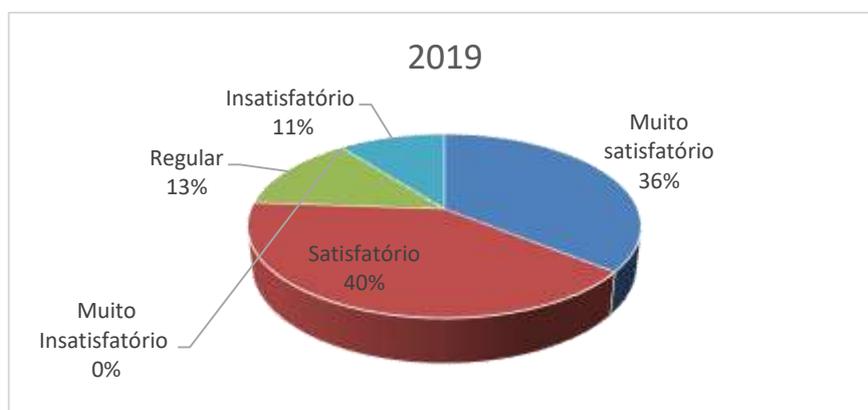
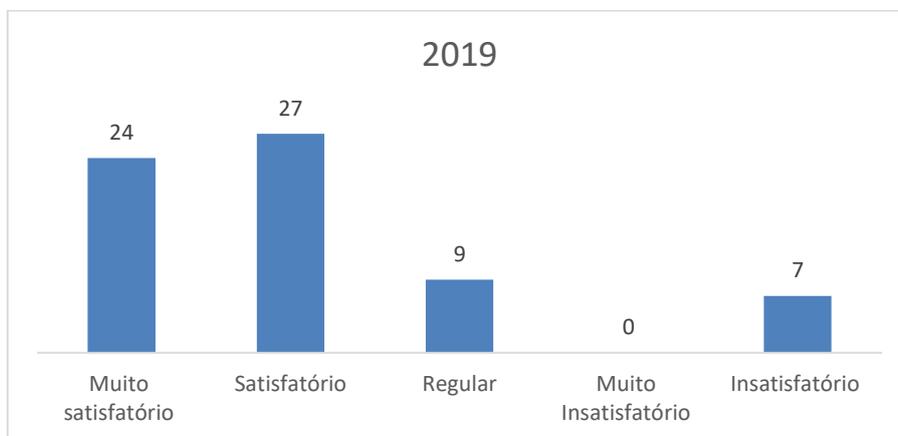
13,43%

4. Insatisfatório (7 votos)

10,45%

5. Muito insatisfatório (0 votos)

0,00%



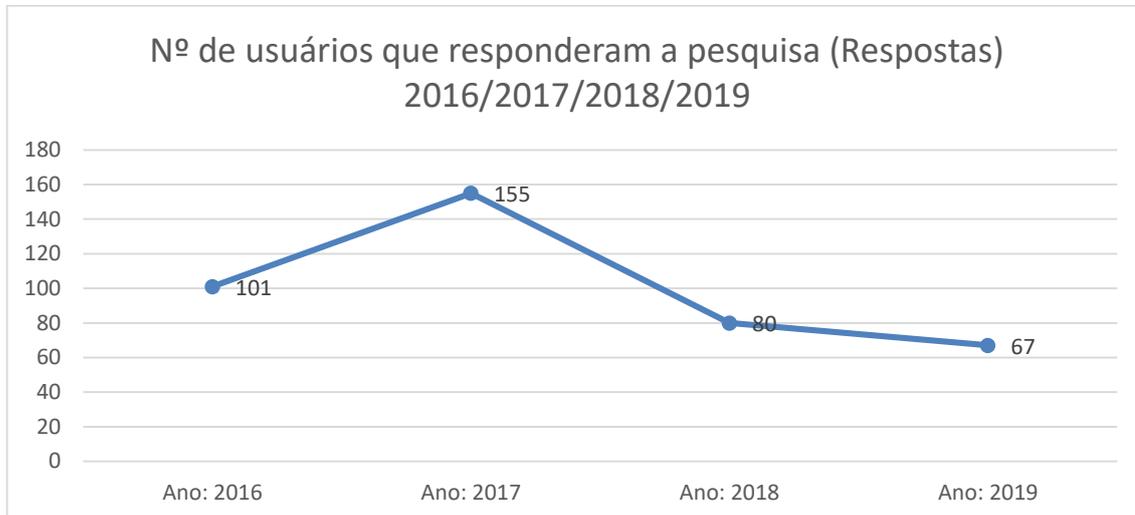
Conclusão: para os usuários da Ouvidoria da FDSM, em 2019, o serviço prestado figura entre “muito satisfatório”, com 24 votos (35,82%) e “satisfatório”, com 27 votos (40,30%), totalizando assim 76,12% das respostas mais favoráveis:

2019
Muito satisfatório + Satisfatório (%)
76,12%

Comparativos

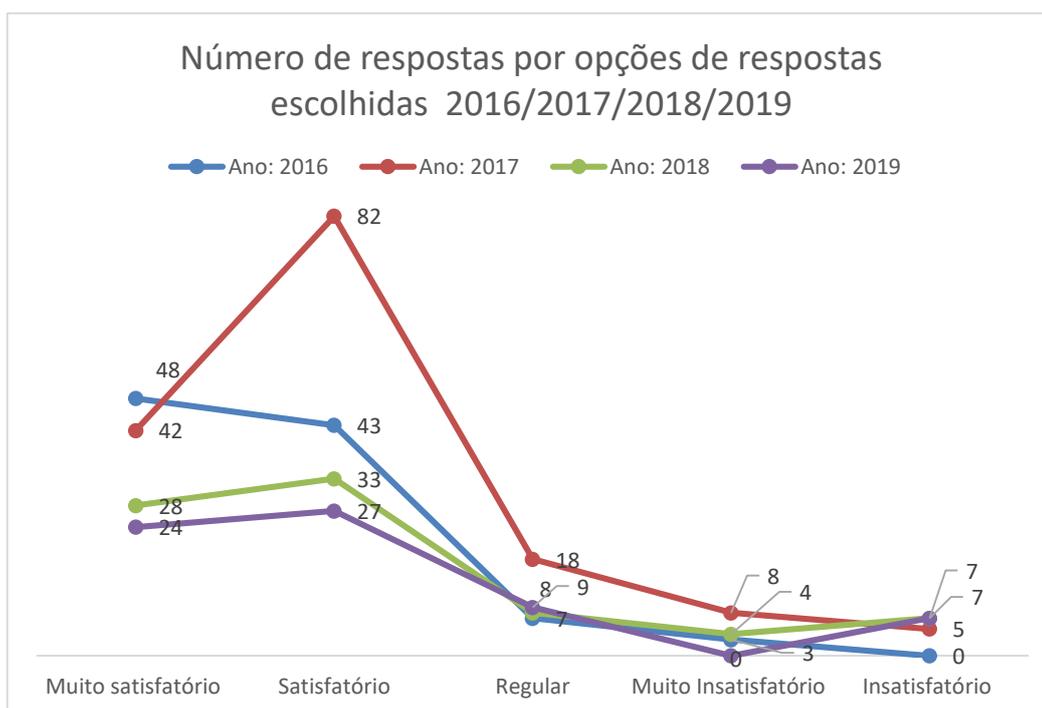
Número de participantes:

Como você avalia o serviço prestado pela Ouvidoria:	Código da enquete	Nº de usuários que responderam a pesquisa (Respostas)	Nº de usuários vinculados no sistema (Participantes)	Porcentagem de participação de alunos na pesquisa (%)
Ano: 2016	969	101	131	77,10%
Ano: 2017	1705	155	215	72,09%
Ano: 2018	2309	80	136	58,82
Ano: 2019	2923	67	124	54,03



Número por opções de respostas escolhidas:

Como você avalia o serviço prestado pela Ouvidoria:	Muito satisfatório	Satisfatório	Regular	Muito Insatisfatório	Insatisfatório
Ano: 2016	48	43	7	3	0
Ano: 2017	42	82	18	8	5
Ano: 2018	28	33	8	4	7
Ano: 2019	24	27	9	0	7



i

ⁱ Os comentários feitos compõem relatório à parte, não publicável.