

**Relatório
Estatístico
Semestral
Janeiro a
Junho de
2010**



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 2010.

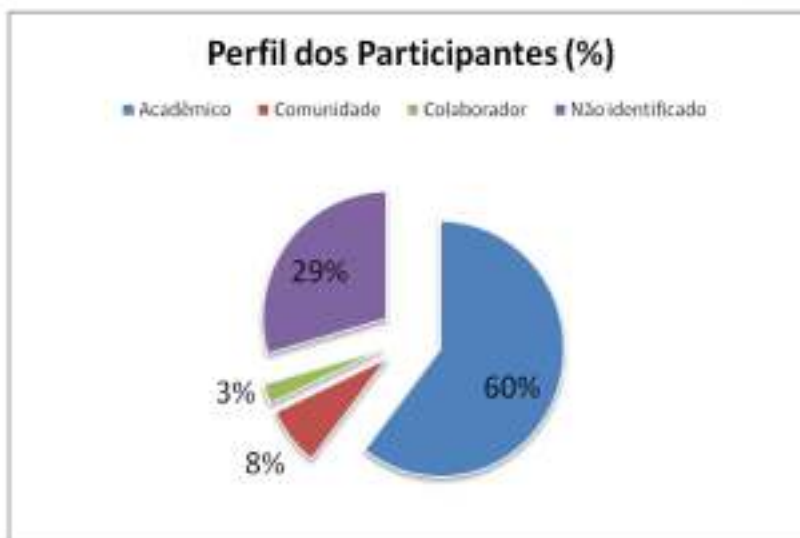
Neste relatório constam tabelas com os dados e gráficos numéricos e de percentual de cada um dos itens a seguir:

- 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 | 72 | 60 |
| Comunidade | 9 | 8 |
| Colaborador | 3 | 3 |
| Não identificado | 35 | 29 |
| Total | 119 | 100 |





A **Tabela 1 - perfil dos participantes** apresenta informações sobre os demandantes. Preponderam as demandas dos acadêmicos (72 alunos – 60% de participação). Há também uma acentuada participação dos demandantes anônimos (35 – 29% de participação), numa prova do acesso democrático via Ouvidoria.

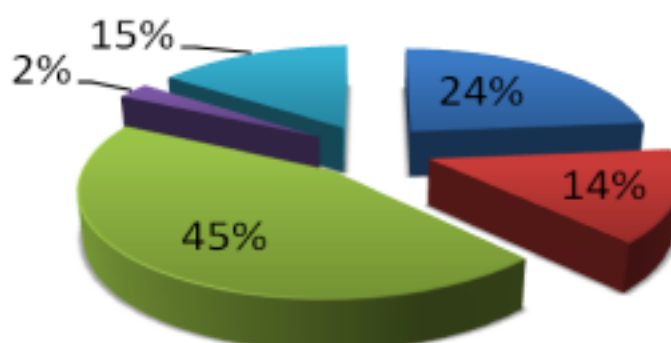
Tabela 2 - Formas de recebimento

| Forma de Recebimento | TOTAL | % |
|----------------------|------------|------------|
| Pessoalmente | 28 | 24 |
| E-mail | 17 | 14 |
| Link ouvidoria | 53 | 45 |
| Telefone | 3 | 2 |
| Caixa de sugestões | 18 | 15 |
| Total | 119 | 100 |



Forma de recebimento

■ Pessoalmente ■ E-mail ■ Link ouvidoria ■ Telefone ■ Caixa de sugestões

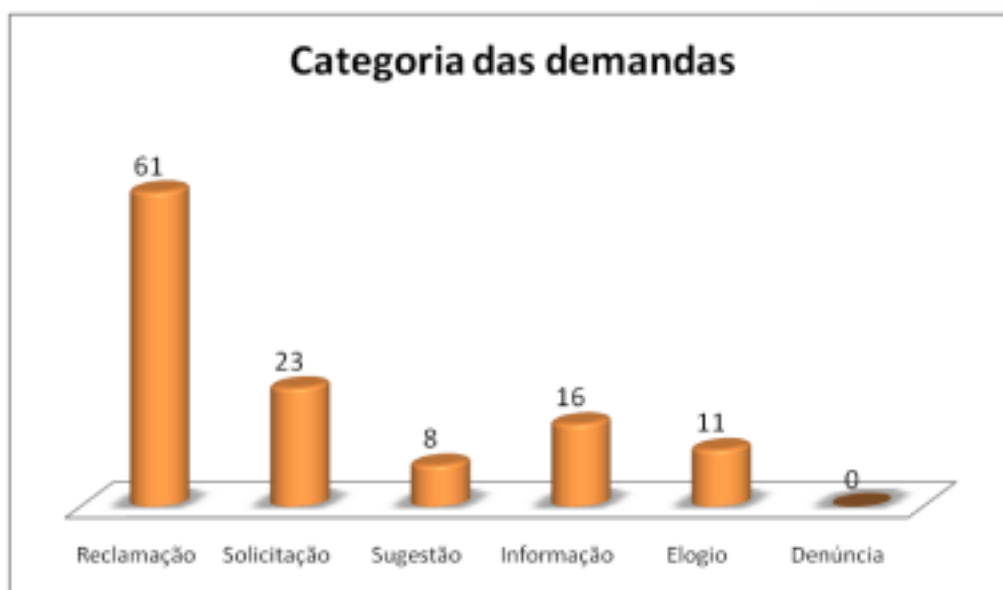


A **Tabela 2 - Formas de recebimento** diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que 45% das demandas chegaram através do Link da Ouvidoria no site da instituição.

No mês de abril para melhor atender a comunidade acadêmica, a FDSM criou a possibilidade de acompanhamento das demandas anônimas enviadas pelo site da IES. Tais solicitações são identificadas através de **números**, gerados automaticamente logo após o preenchimento do campo específico no link da Ouvidoria. Desta forma, o demandante tem que memorizar o número gerado para, posteriormente, consultar a resposta da demanda apresentada anonimamente (http://www.fds.edu.br/Ouvidoria/Resp_Anonimas.asp)

Tabela 3 – Categoria das demandas

| Categoria | TOTAL | % |
|--------------|------------|------------|
| Reclamação | 61 | 51 |
| Solicitação | 23 | 19 |
| Sugestão | 8 | 7 |
| Informação | 16 | 14 |
| Elogio | 11 | 9 |
| Denúncia | 0 | 0 |
| Total | 119 | 100 |

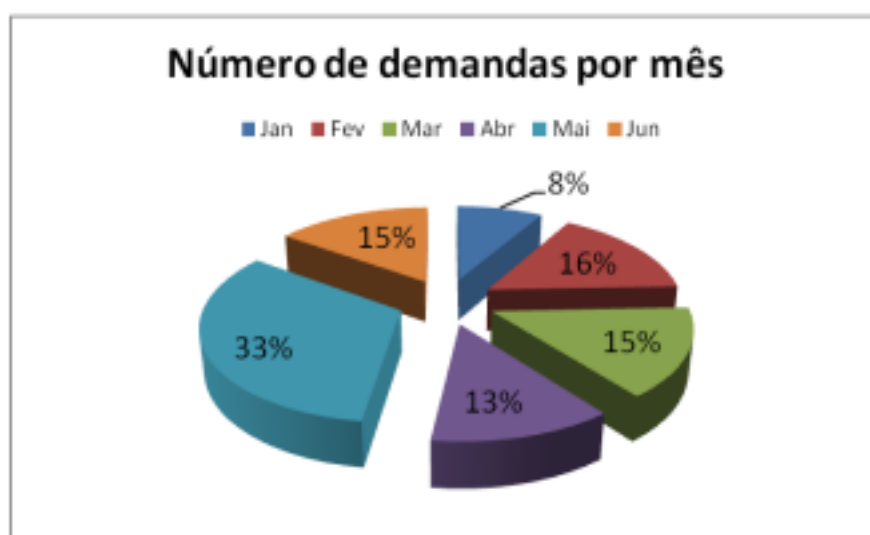
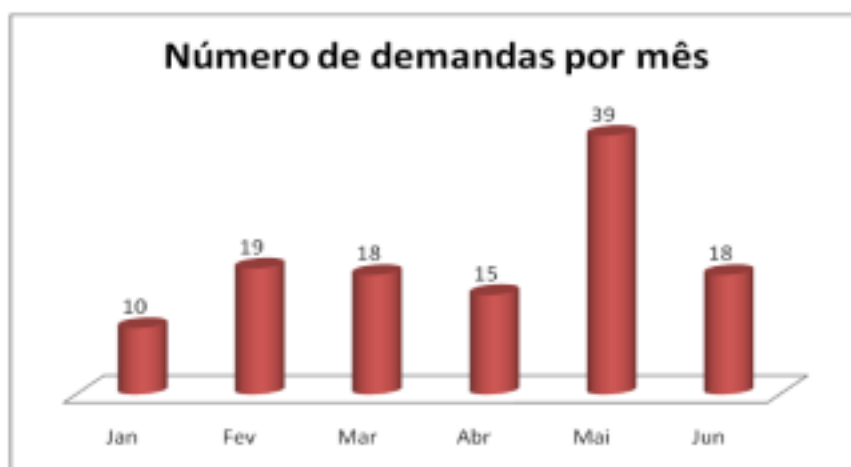


Nestes dois gráficos aparece o quantitativo das demandas por tipo. Conceitos adotados pela Ouvidoria FDSM para identificar as demandas:

- 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.

Tabela 4 – Número de demanda por mês

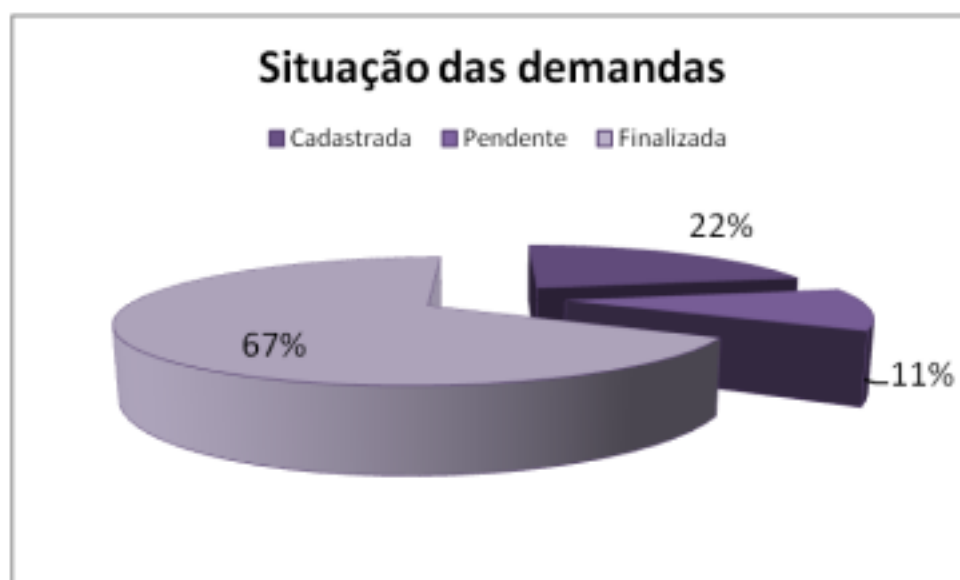
| Mês | TOTAL | % |
|--------------|------------|------------|
| Jan | 10 | 8 |
| Fev | 19 | 16 |
| Mar | 18 | 15 |
| Abr | 15 | 13 |
| Mai | 39 | 33 |
| Jun | 18 | 15 |
| Total | 119 | 100 |



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no primeiro semestre de 2010. Observa-se que o mês de maior incidência foi o de Maio com 39 participações (33% das demandas). Nos outros meses as participações foram equivalentes.

Tabela 5 – Situação das demandas

| SITUAÇÃO | TOTAL | % |
|--------------|------------|------------|
| Cadastrada | 26 | 22 |
| Pendente | 13 | 11 |
| Finalizada | 80 | 67 |
| Total | 119 | 100 |



Conceitos adotados para situação das demandas:

- 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)

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 14% das demandas ainda estão em tratamento.

Considerações Finais

O maior número de manifestações referentes às atividades da FDSM pertence a área de Graduação, 61 registros, 51% do total do período. Vale destacar que em segundo lugar vêm as demandas referentes às atribuições da área de logística, em melhorias estruturais, 14% do total. O restante (42 registros) está distribuído em outras áreas, 35% do total.

Pode-se dizer, por fim, que melhorias ao longo deste primeiro semestre foram realizadas em virtude de apontamentos feitos pelo próprio usuário da FDSM. O que demonstra que a faculdade por ser mais eficiente e eficaz com a participação de todos. Nossos sinceros agradecimentos a todos.

Julho de 2010.

Ouvidoria da FDSM

**Relatório
Estatístico
Semestral
Julho a
Dezembro
de 2010**



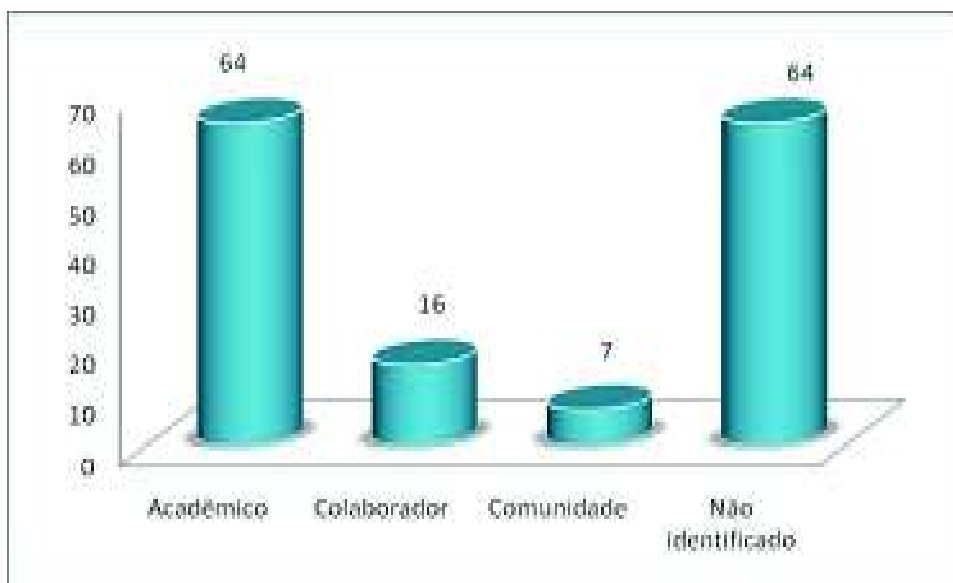
A Ouvidoria da FDSM, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu *Relatório Estatístico Semestral*, com dados sobre as demandas recebidas entre julho e dezembro de 2010.

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;
- Gráfico 6 – Gráfico de resolubilidade.

Tabela 1 – Perfil dos participantes

| PERFIL DOS PARTICIPANTES | N.º | % |
|--------------------------|-----|-------|
| Acadêmico | 64 | 42,38 |
| Colaborador | 16 | 10,60 |
| Comunidade | 7 | 4,64 |
| Não identificado | 64 | 42,38 |

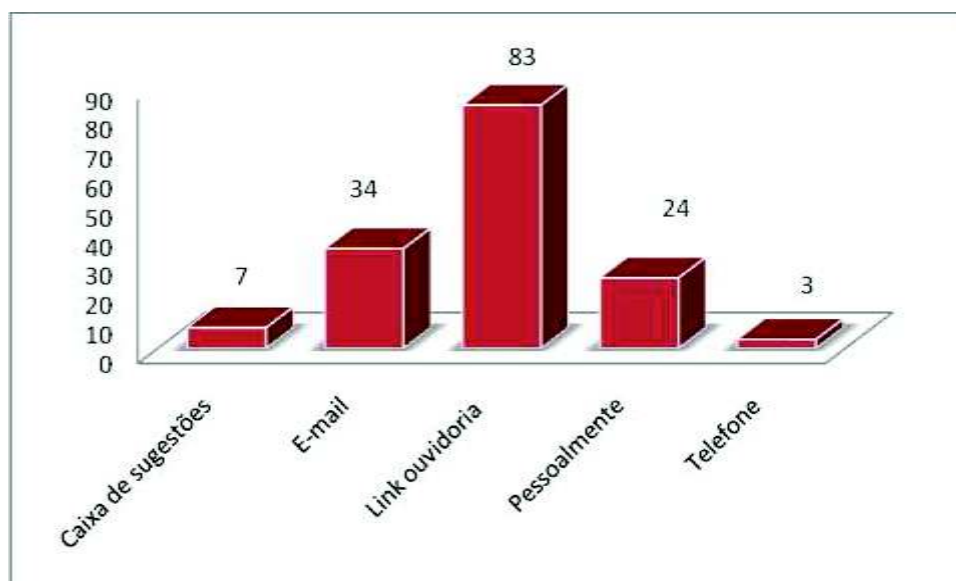


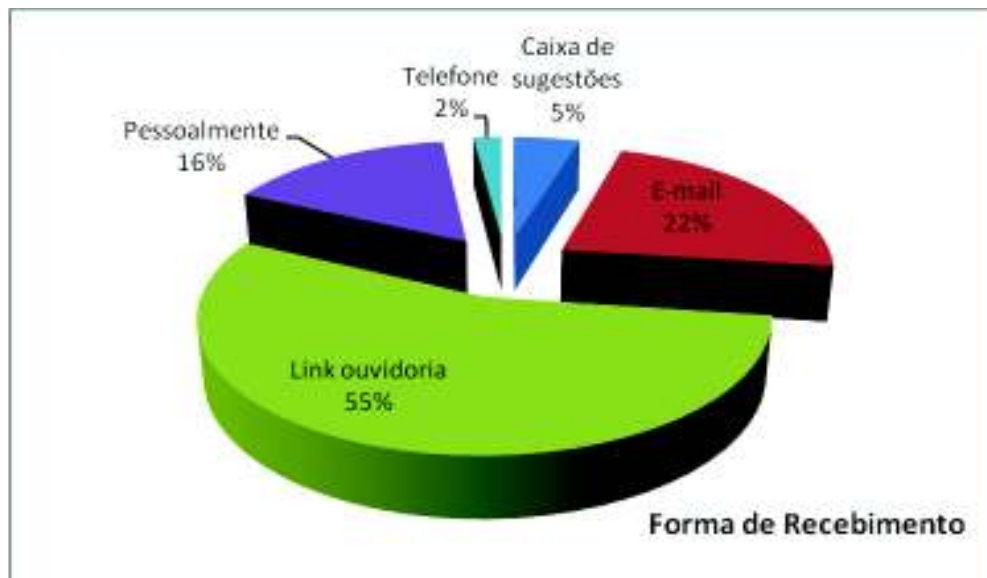


A *Tabela 1 - perfil dos participantes* apresenta informações sobre os demandantes. Com 42% das participações preponderaram as demandas dos acadêmicos e anônimos.

Tabela 2 - Formas de recebimento

| Forma de Recebimento | TOTAL | % |
|----------------------|------------|------------|
| Caixa de sugestões | 7 | 4,64 |
| E-mail | 34 | 22,52 |
| Link ouvidoria | 83 | 54,97 |
| Pessoalmente | 24 | 15,89 |
| Telefone | 3 | 1,99 |
| Total | 151 | 100 |

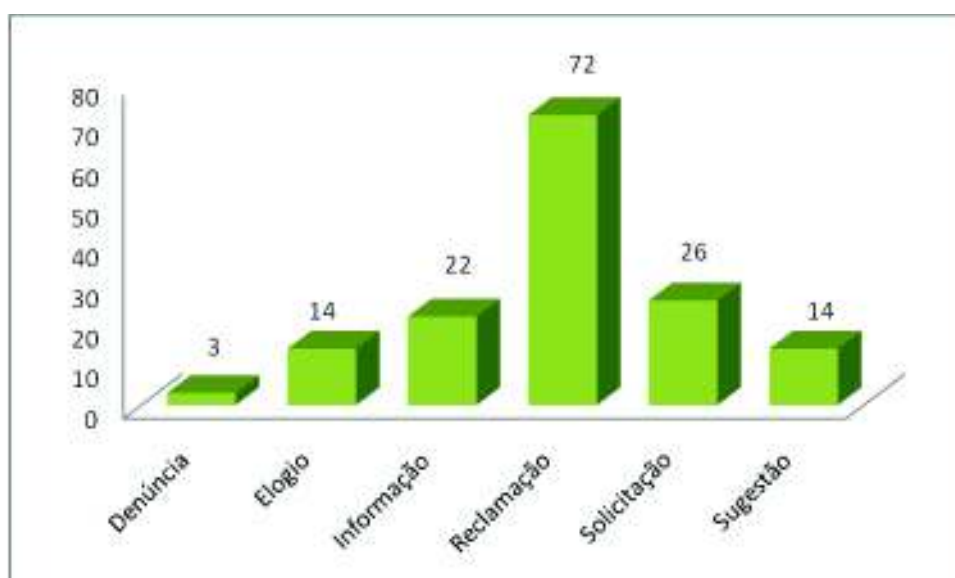


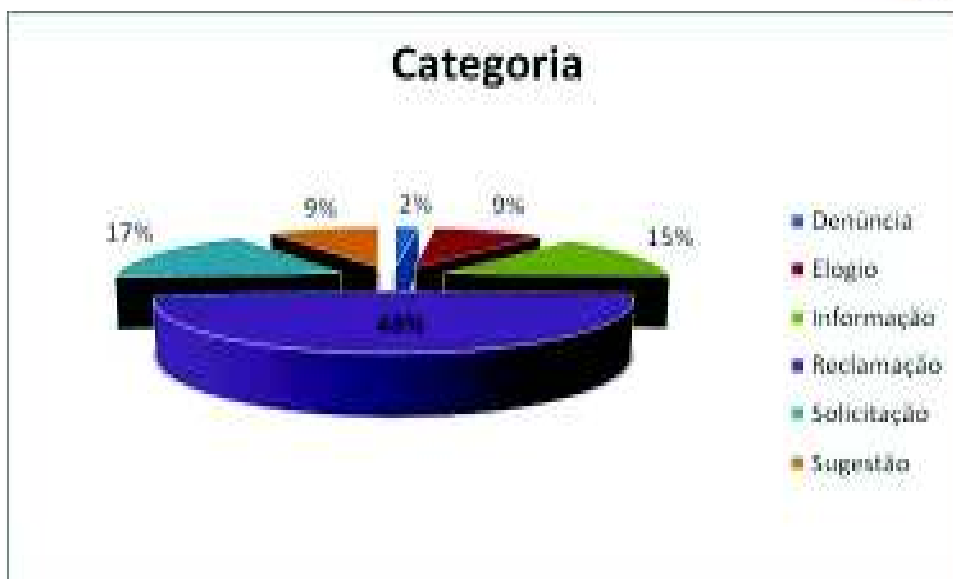


A **Tabela 2 - Formas de recebimento** diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que 55% das demandas chegaram através do Link da Ouvidoria no site da instituição.

Tabela 3 – Categoria das demandas

| Categoria | TOTAL | % |
|--------------|------------|------------|
| Denúncia | 3 | 1,99 |
| Elogio | 14 | 9,27 |
| Informação | 22 | 14,57 |
| Reclamação | 72 | 47,68 |
| Solicitação | 26 | 17,22 |
| Sugestão | 14 | 9,27 |
| Total | 151 | 100 |





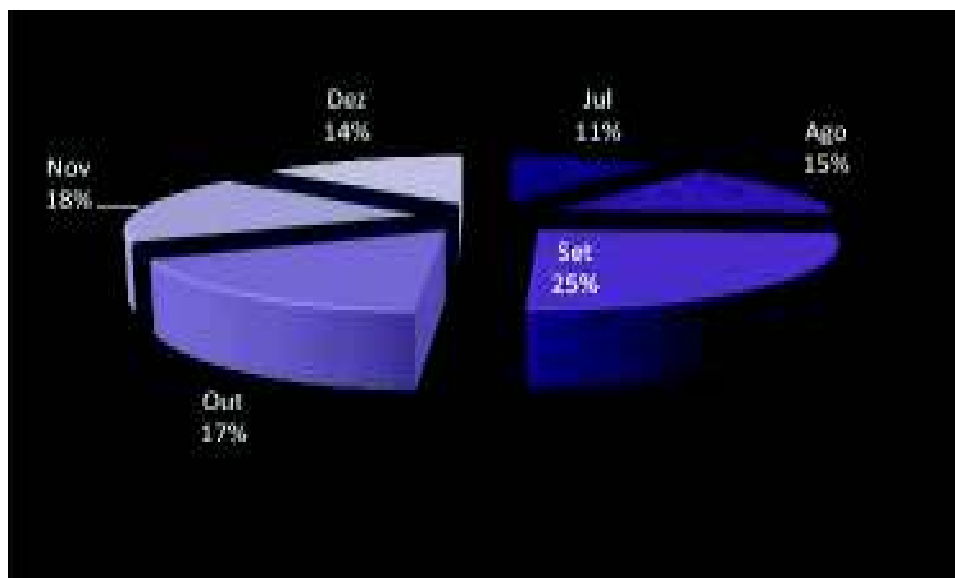
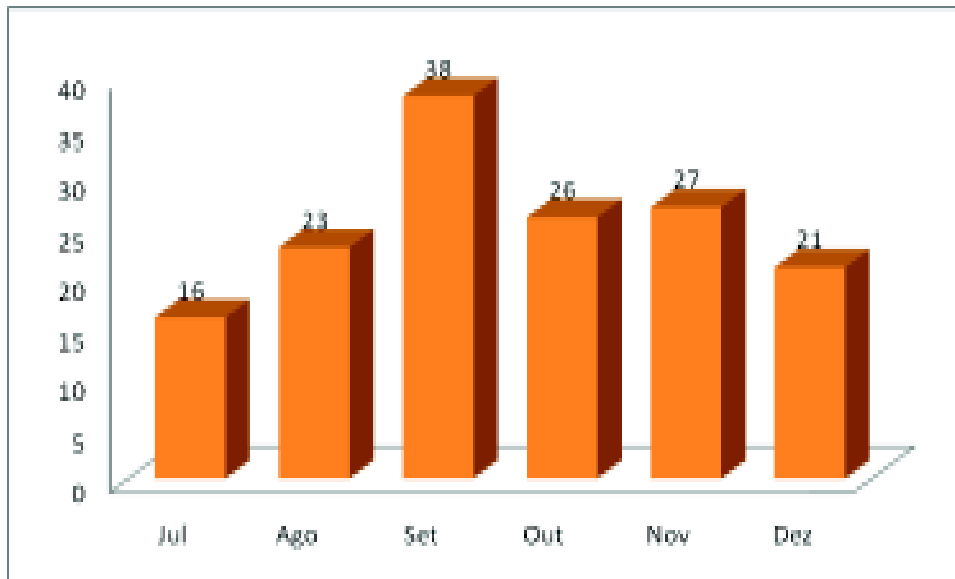
Os dois gráficos mostram o quantitativo das demandas por tipo. Observa-se que 48% são reclamações.

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.

Tabela 4 – Número de demanda por mês

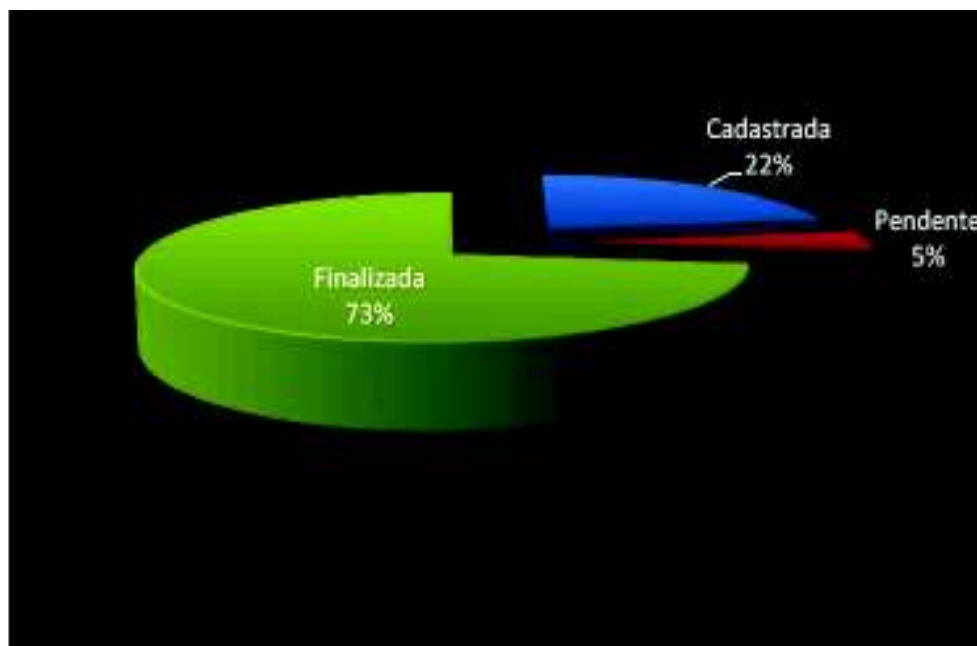
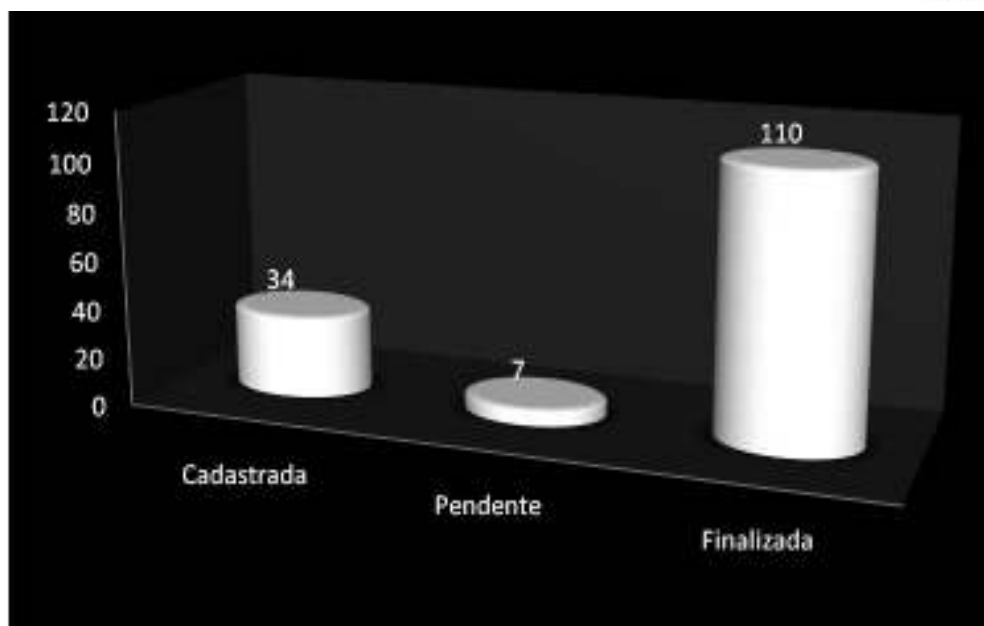
| Mês | TOTAL | % |
|--------------|------------|------------|
| Jul | 16 | 10,60 |
| Ago | 23 | 15,23 |
| Set | 38 | 25,17 |
| Out | 26 | 17,22 |
| Nov | 27 | 17,88 |
| Dez | 21 | 13,91 |
| Total | 151 | 100 |



A **Tabela 4** apresenta o total de demandas no segundo semestre de 2010. Observa-se que o mês de maior incidência foi o de Setembro com 38 participações.

Tabela 5 – Situação das demandas

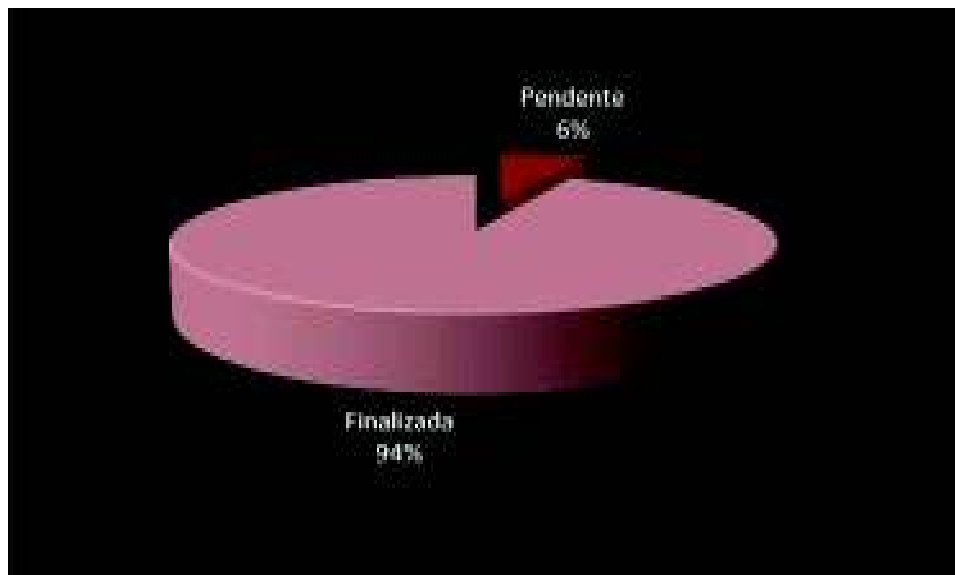
| SITUAÇÃO | TOTAL | % |
|--------------|------------|------------|
| Cadastrada | 34 | 22,52 |
| Pendente | 7 | 4,64 |
| Finalizada | 110 | 72,85 |
| Total | 151 | 100 |



Conceitos adotados para situação das demandas:

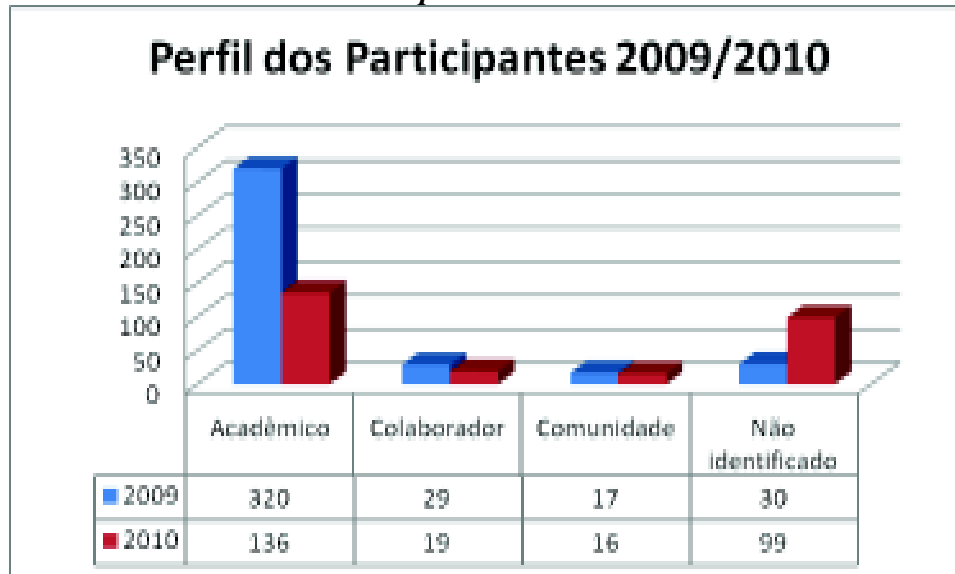
- 1- Cadastrada: no caso de informações e elogios;
- 2- Pendente: questões em tratamento e não resolvidas (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações).
- 3- Finalizada: aquelas que não importam nenhuma medida (denúncia, reclamações, sugestões e solicitações)

Gráfico 6 – Gráfico de resolubilidade

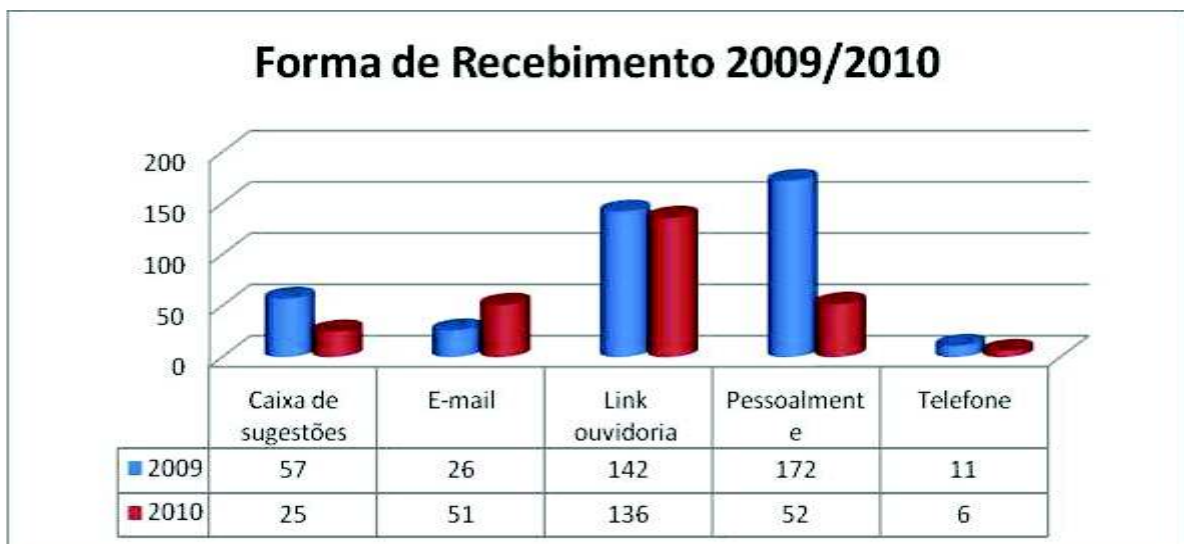


O *Gráfico de Resolubilidade* é o comparativo entre o total de mensagens finalizadas e o total de mensagens pendentes. Significa dizer que apenas 6% das demandas ainda estão em tratamento.

Comparativo Anual

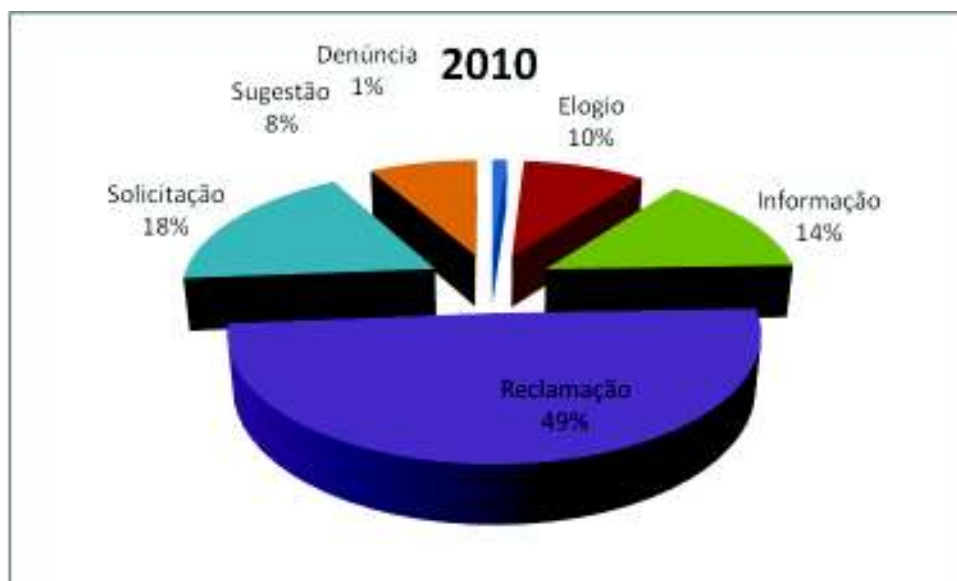
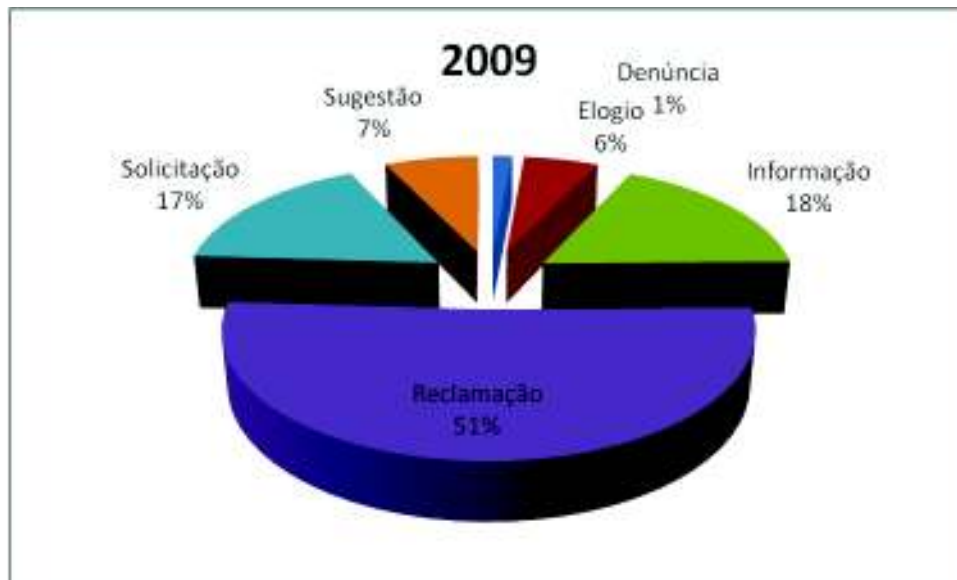
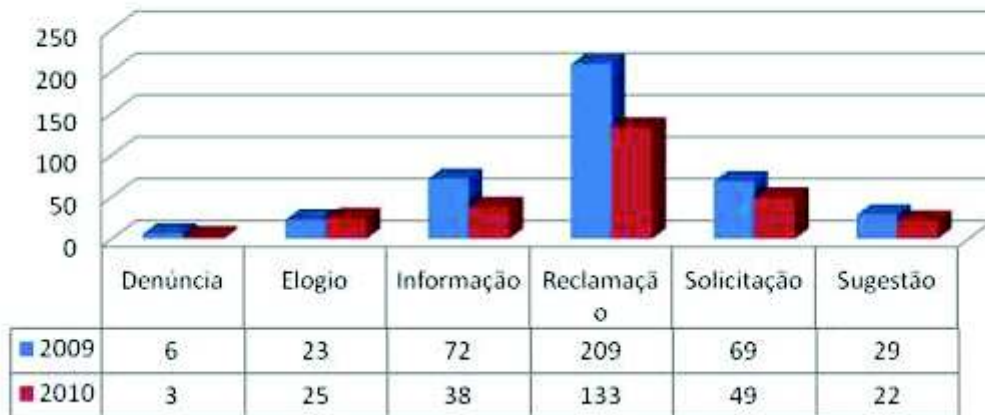


* Em 2009 foram 8 ex-alunos e 04 Pós-graduandos, categorias que não mais existem em 2010.



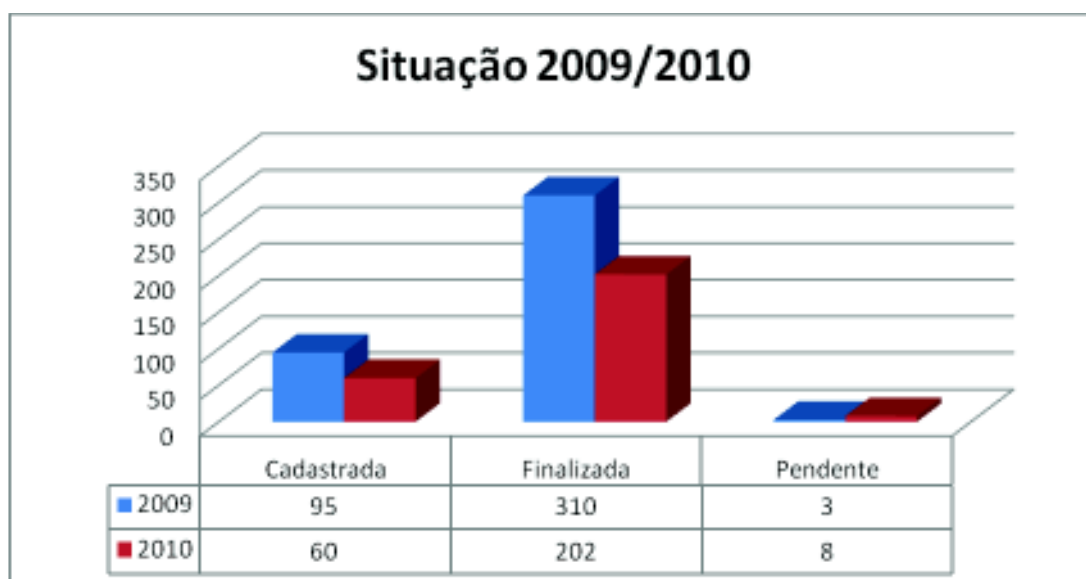
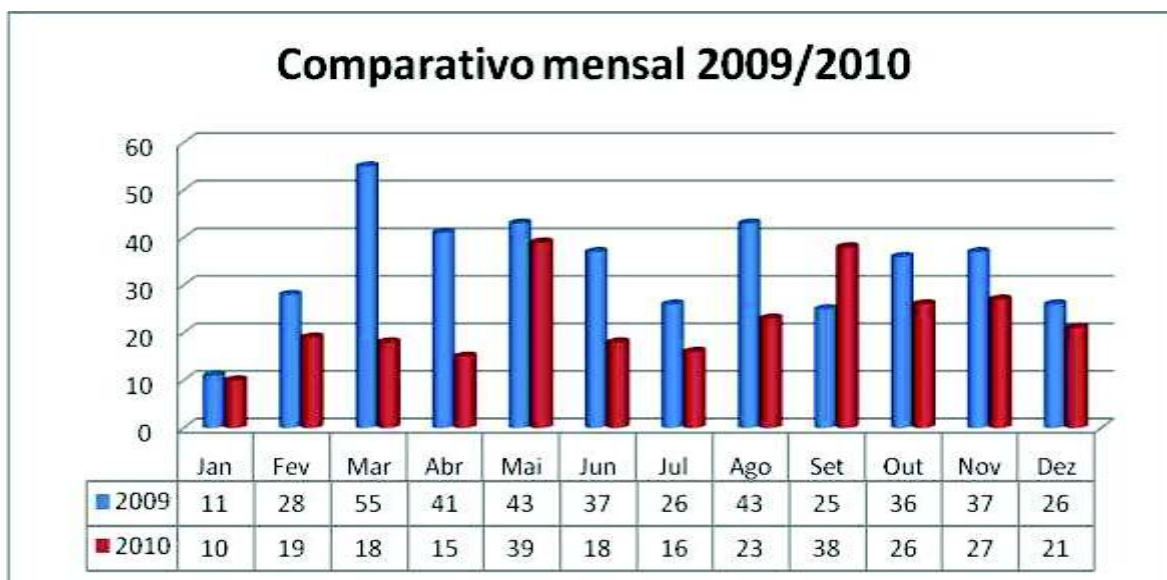
| Forma de Recebimento | 2009 | 2010 |
|----------------------|------------|------------|
| Caixa de sugestões | 57 | 25 |
| E-mail | 26 | 51 |
| Link ouvidoria | 142 | 136 |
| Pessoalmente | 172 | 52 |
| Telefone | 11 | 6 |
| Total | 408 | 270 |

Categoria 2009/2010



| Categoria | 2009 | % | 2010 | % |
|--------------------|------------|-----|------------|---------------------------------|
| Denúncia | 6 | 1% | 3 | 1% |
| Elogio | 23 | 6% | 25 | 10% |
| Informação | 72 | 18% | 38 | 14% |
| Reclamação | 209 | 51% | 133 | 49% |
| Solicitação | 69 | 17% | 49 | 18% |
| Sugestão | 29 | 7% | 22 | 8% |
| Total | 408 | | 270 | Decréscimo de 33,82% |

Em comparação com 2009, percebe-se que no ano de 2010 houve uma queda de 2% no número de reclamações e de 4% para informações; um aumento de 4% para elogios e de 1% para informações e sugestões.



Considerações Finais

O ano de 2010 foi muito produtivo para a FDSM. O esforço conjunto de todos os setores e colaboradores contribuiu para o avanço e crescimento da instituição.

E a Ouvidoria, dentro de suas atribuições, exerceu o seu papel de órgão mediador e democrático, encaminhando as demandas da comunidade acadêmica à Direção. Neste processo conseguimos mudanças e melhorias significativas, graças à participação dos usuários.

Nossos sinceros agradecimentos.

Fevereiro de 2011.

Ouvidoria da FDSM