

## Metodista do Espírito Santo

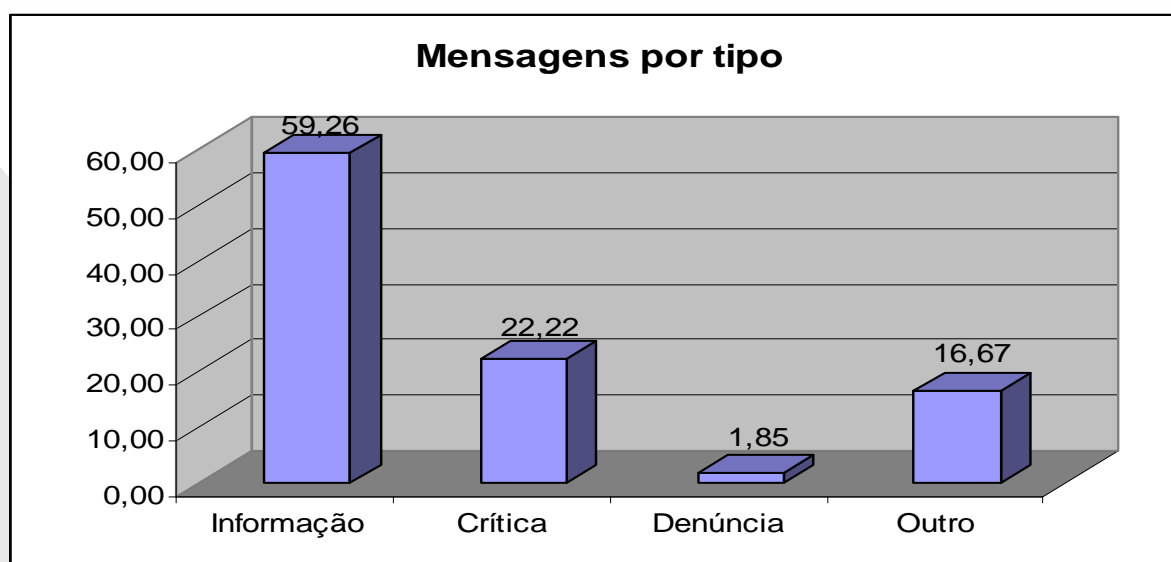
### Comissão Própria de Avaliação – CPA Ouvidoria da Metodista do Espírito Santo

#### Relatório de Julho de 2009

I – Mensagens recebidas:

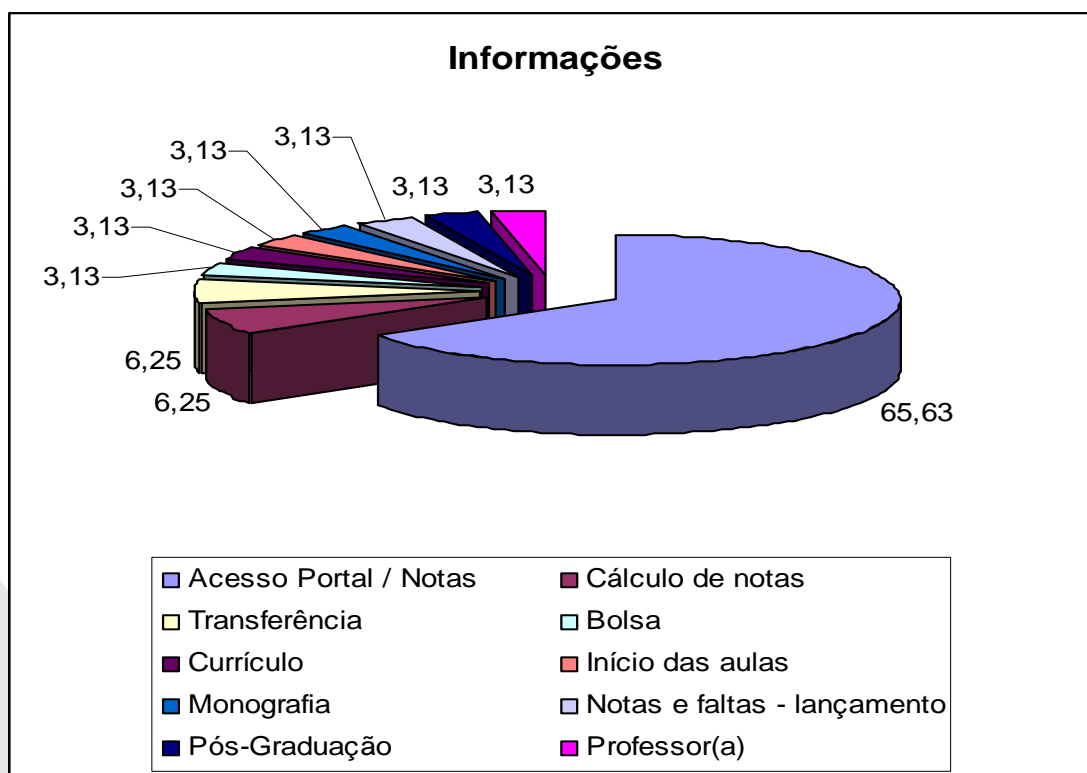
No mês de Julho de 2009 recebemos mensagens que geraram 54 registros. Do total, 59,26% - são mensagens solicitando informações; 22,22% - são críticas; 1,85% - denúncia e 16,67% - outros.

Tipo de Mensagem	Quantidade	%
Informação	32	59,26
Crítica	12	22,22
Denúncia	01	1,85
Outro	09	16,67
Total	54	100



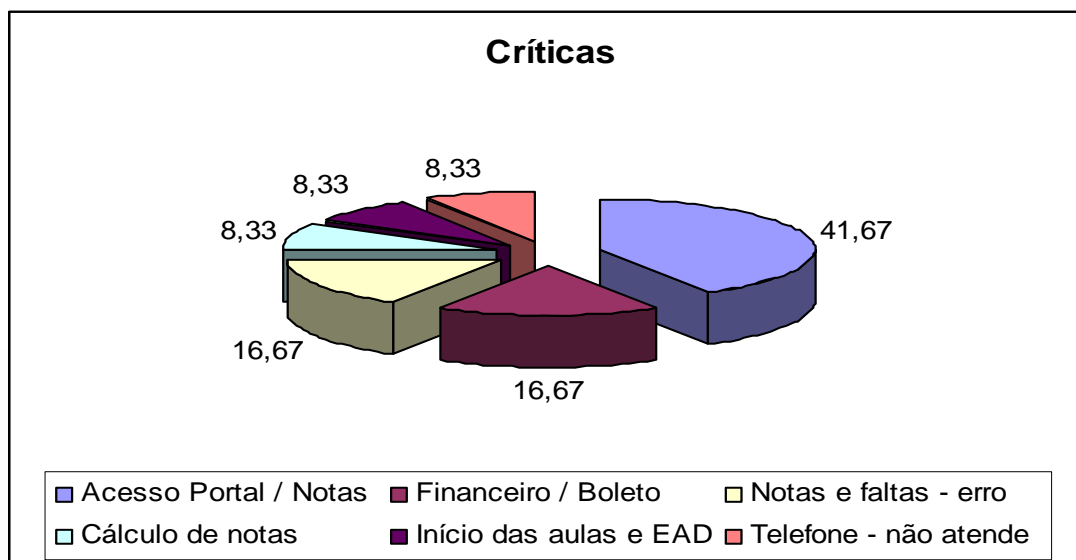
No item informações, destacamos:

Informações	%	N°
Acesso Portal / Notas	65,63	21
Cálculo de notas	6,25	02
Transferência	6,25	02
Bolsa	3,13	01
Currículo	3,13	01
Início das aulas	3,13	01
Monografia	3,13	01
Notas e faltas – lançamento	3,13	01
Pós-Graduação	3,13	01
Professor(a)	3,13	01
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>32</b>



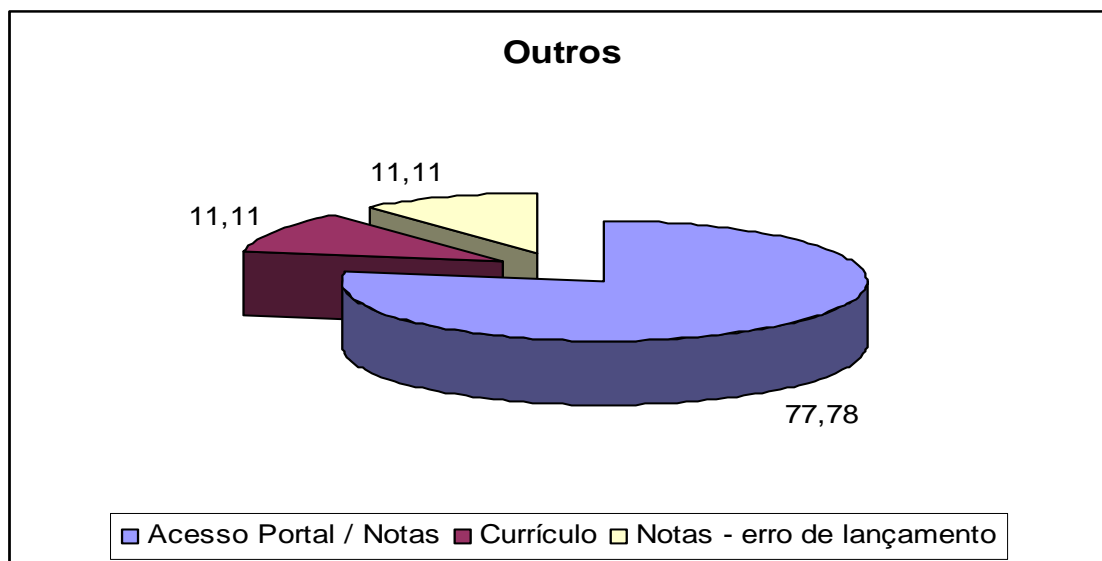
No item críticas, temos:

<b>Críticas</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>
Acesso Portal / Notas	41,67	05
Financeiro / Boletão	16,67	02
Notas e faltas – erro	16,67	02
Cálculo de notas	8,33	01
Início das aulas e EAD	8,33	01
Telefone – não atende	8,33	01
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>12</b>



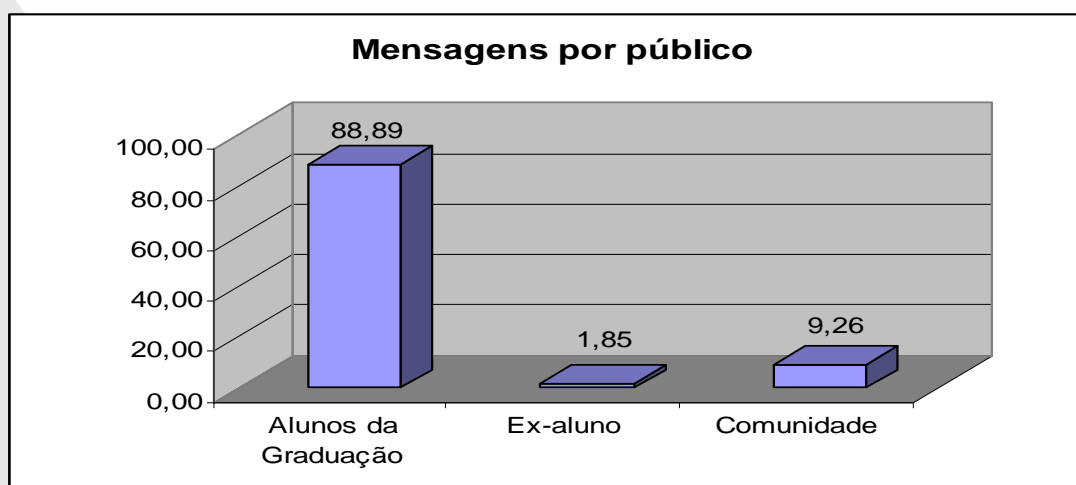
No item outros temas:

<b>Outros</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>
Acesso Portal / Notas	77,78	07
Currículo	11,11	01
Notas e faltas – erro de lançamento	11,11	01
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>09</b>



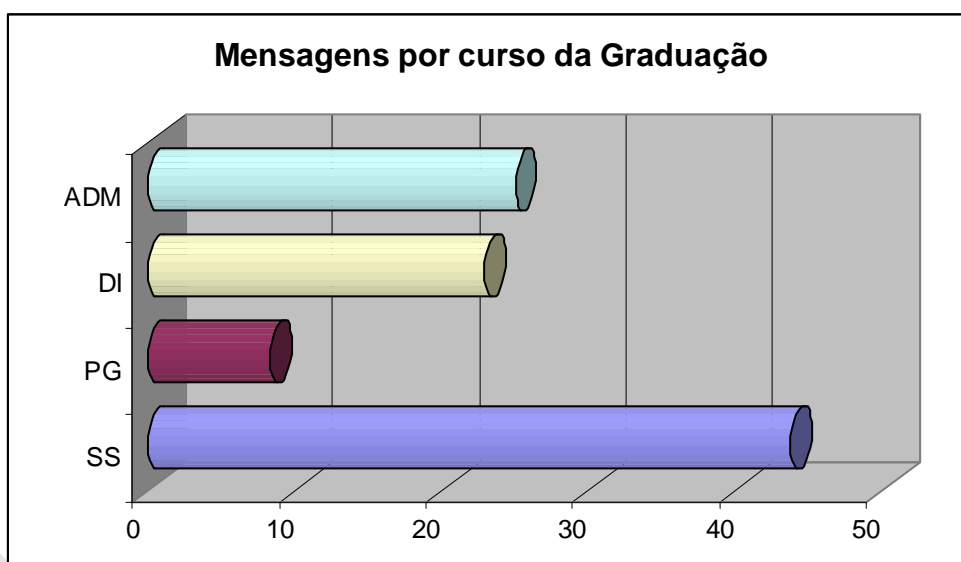
II – Indicadores por segmento de público:

Público	%	Quantidade
Aluno(a) da Graduação	88,89	48
Ex-aluno	1,85	01
Comunidade	9,26	05
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>54</b>



### III – Mensagens por Curso da Metodista do Espírito Santo

Cursos	Nº de mensagens recebidas	%
Administração (Adm)	12	25,00
Direito (Dir.)	11	22,92
Pedagogia (PG)	04	8,33
Serviço Social (SS)	21	43,75
Total	48	100



### IV - Categorias mais frequentes

Em seguida listamos as categorias com maior incidência de mensagens enviadas para a Ouvidoria da Metodista do Espírito Santo:

<b>Categorias mais frequentes</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Acesso Portal / Notas	33	61,11
Acesso Portal	03	5,56
Notas – erro de lançamento	03	5,56

#### V – Considerações

As mensagens que chegam à Ouvidoria, quando não podem ser respondidas diretamente, são encaminhadas para o setor responsável visando uma solução adequada, em se tratando de reclamações, ou a melhor orientação, quando se trata de informação ou solicitação. 59,26% (32) das mensagens foram respondidas diretamente, sem a necessidade de encaminhamentos, todas dentro do prazo, sendo a maioria respondida em menos de 24 horas.

Do total de 54 mensagens recebidas no mês de julho, 88,89% (48) foram respondidas dentro do prazo, 1,85% (01) respondida fora do prazo e 7,41% (04) ficaram sem resposta.