

CENTRO UNIVERSITÁRIO METODISTA IZABELA HENDRIX

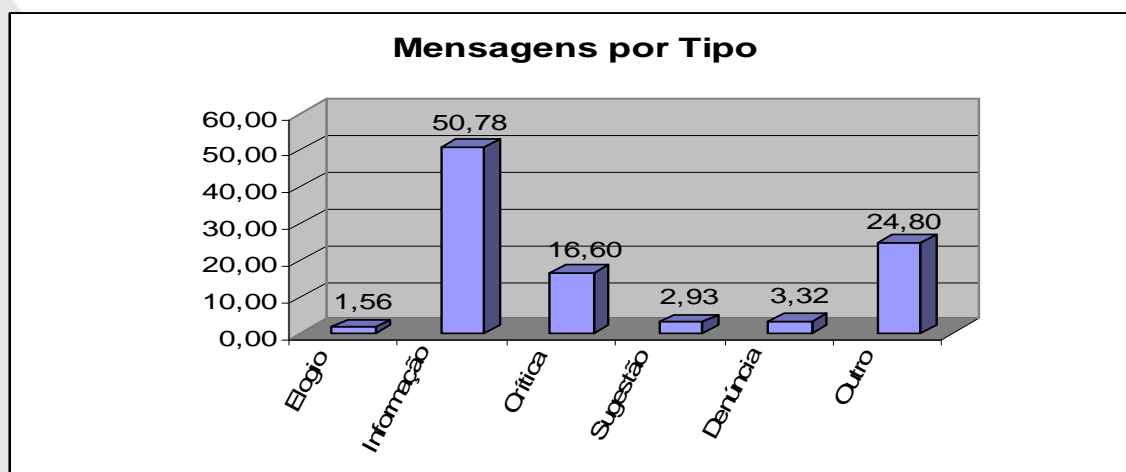
Comissão Própria de Avaliação – CPA – Ouvidoria da Metodista de Minas

Relatório – Julho de 2009

I – Mensagens recebidas:

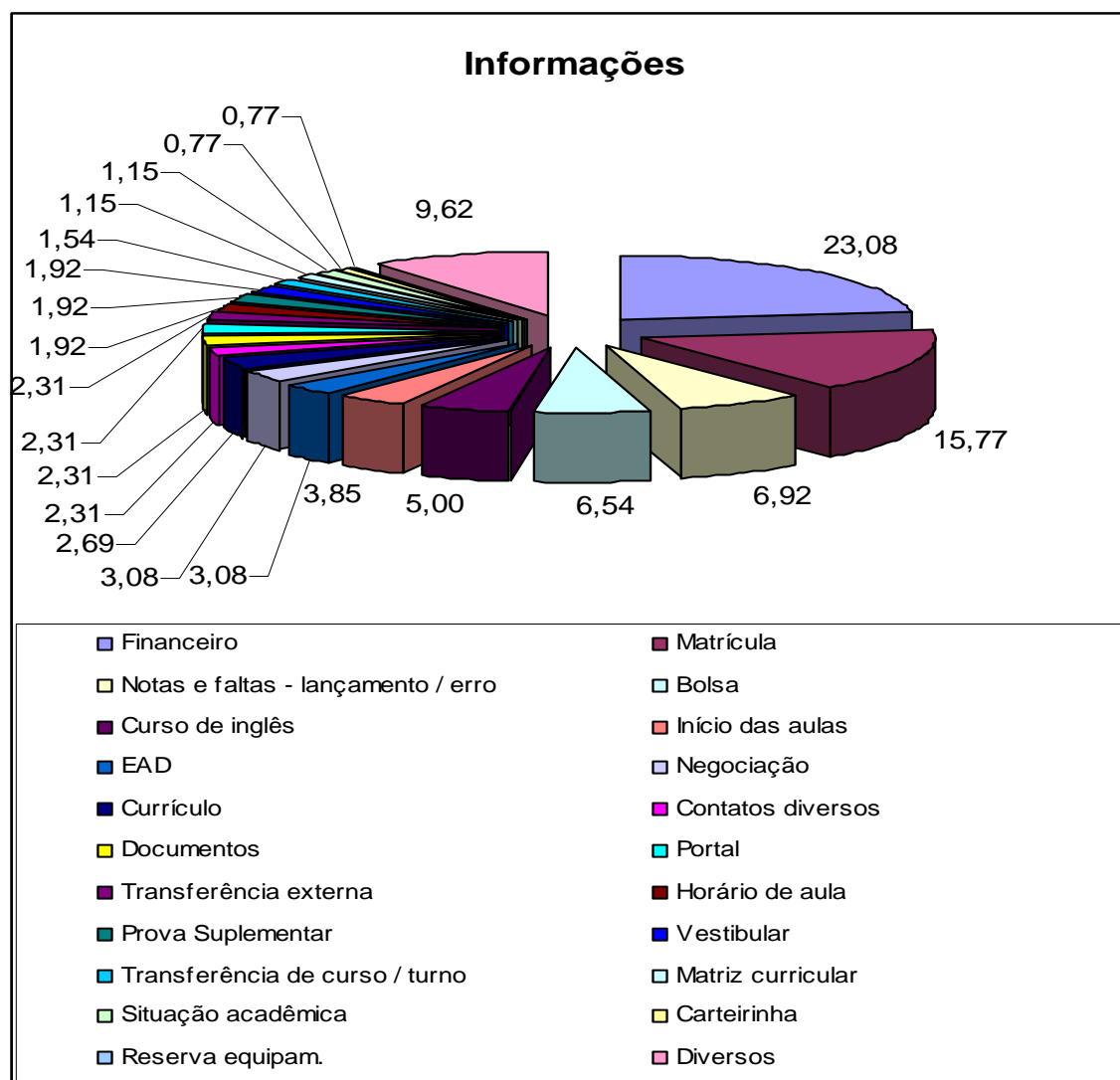
No mês de Julho de 2009 a Ouvidoria apresentou 512 registros. Deste total, 1,56% estavam relacionadas a elogios; 50,78% a informações e solicitações; 16,60% a críticas; 2,93% a sugestões; 3,32% a denúncia e 24,80% ao item outros.

Tipo de Mensagem	Quantidade	%
Elogio	08	1,56
Informação	260	50,78
Reclamação	85	16,60
Sugestão	15	2,93
Denúncia	17	3,32
Outros	127	24,80
Total	512	100



No item informações, destacamos:

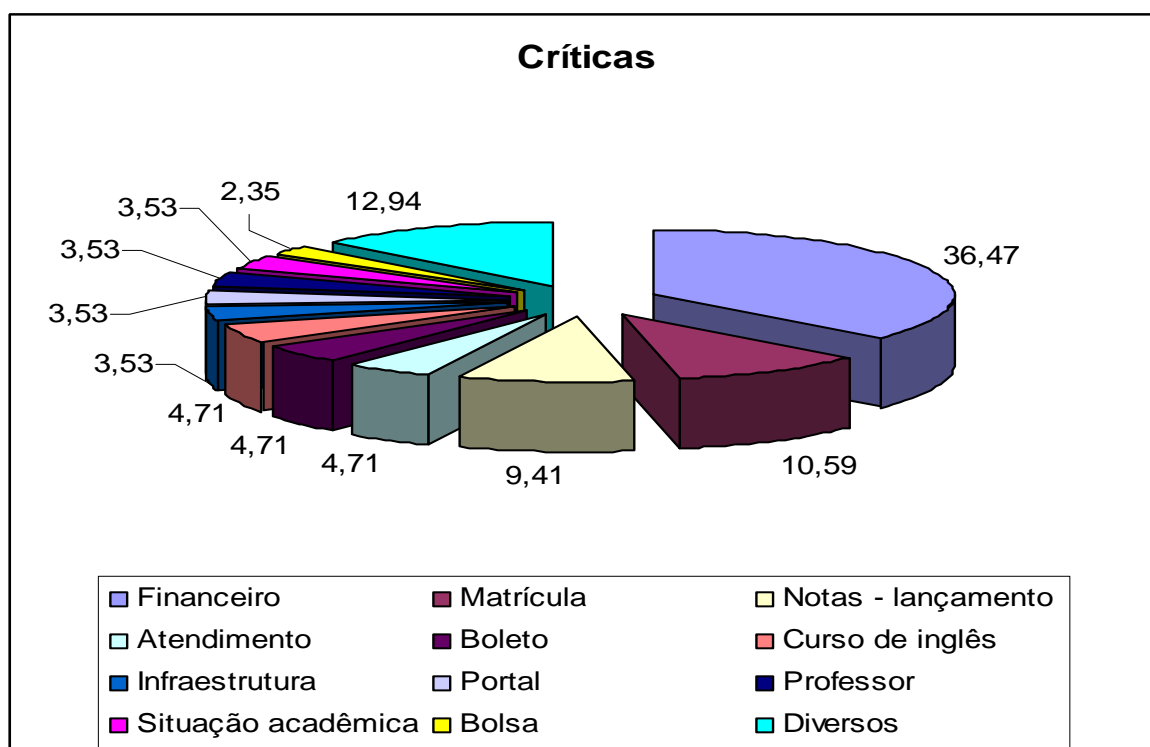
Informações	%	N°
Financeiro	23,08	60
Matrícula	15,77	41
Notas e faltas – lançamento / erro	6,92	18
Bolsa	6,54	17
Curso de inglês	4,00	13
Início das aulas	3,85	10
EAD	3,08	08
Negociação	3,08	08
Currículo	2,69	07
Contatos diversos	2,31	06
Documentos	2,31	06
Portal	2,31	06
Transferência externa	2,31	06
Horário de aula	1,92	05
Prova Suplementar	1,92	05
Vestibular	1,92	05
Transferência de curso / turno	1,54	04
Matriz curricular	1,15	03
Situação acadêmica	1,15	03
Carteirinha	0,77	02
Reserva de equipamentos	0,77	02
Diversos	9,62	25
Total:	100	260



No item reclamações, temos:

Reclamações	%	N°
Financeiro	41,18	35
Matrícula	10,59	09
Notas e faltas – lançamento	9,41	08
Atendimento	4,71	04
Curso de inglês	4,71	04
Infraestrutura	3,53	03

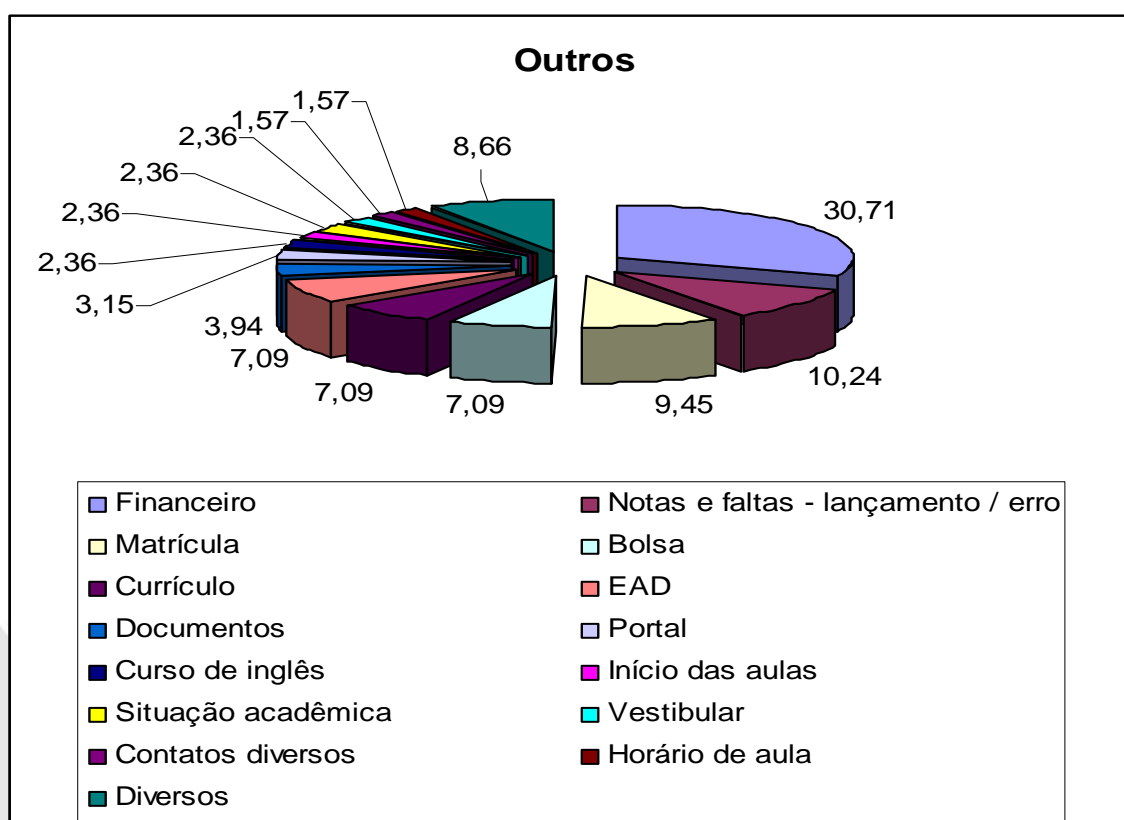
Portal	3,53	03
Professor(a)	3,53	03
Situação acadêmica	3,53	03
Bolsa	2,35	02
Diversos	12,94	11
Total:	100	85



No item outros, temos:

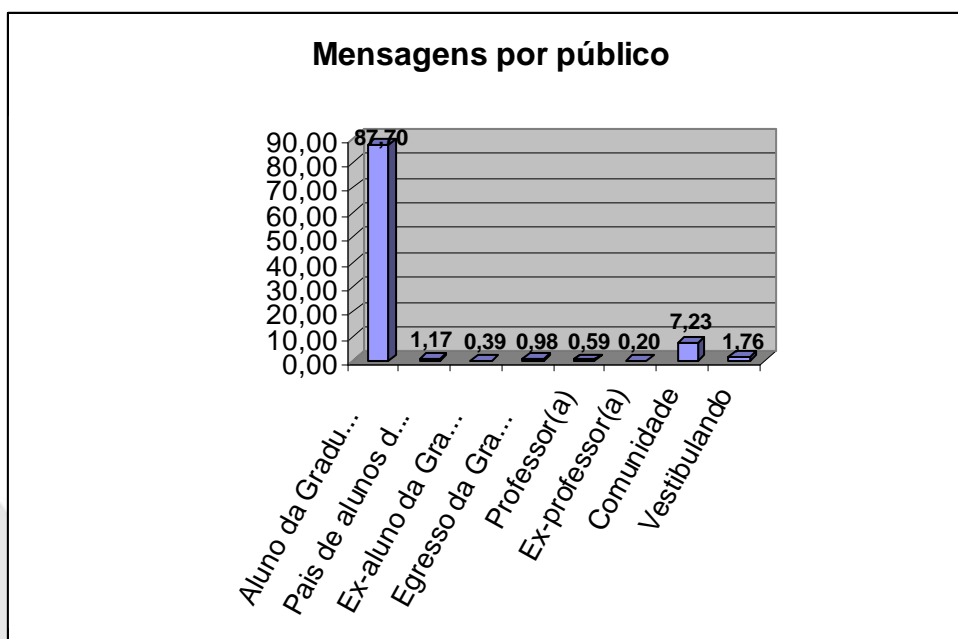
Outros	%	N°
Financeiro	30,71	39
Notas e faltas – lançamento / erro	10,24	13
Matrícula	9,45	12
Bolsa	7,09	09
Currículo	7,09	09

EAD	7,09	09
Documentos	3,94	05
Portal	3,15	04
Curso de inglês	2,36	03
Início das aulas	2,36	03
Situação acadêmica	2,36	03
Vestibular	2,36	03
Contatos diversos	1,57	02
Horário de aula	1,57	02
Diversos	8,66	11
Total:	100	127



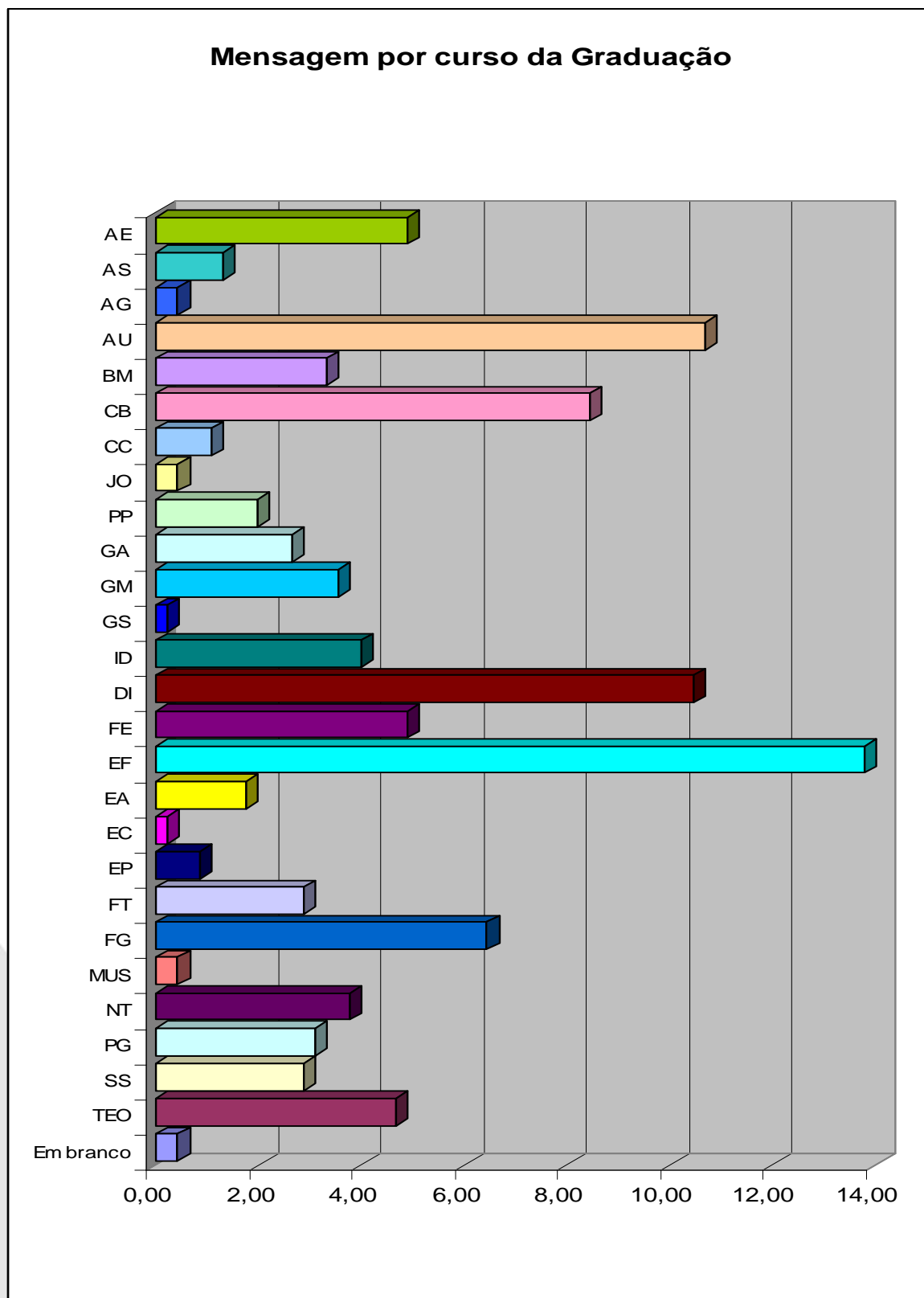
II – Indicadores por segmento de público:

Público	%	Quantidade
Aluno da Graduação	87,70	449
Pais de alunos da Graduação	1,17	06
Ex-aluno da Graduação	0,39	02
Egresso da Graduação	0,98	05
Professor(a)	0,59	03
Ex-professor(a)	0,20	01
Comunidade	7,23	37
Vestibulando	1,76	09
Total:	100	512



III – Mensagens por Curso do Centro Universitário

Cursos	Nº de mensagens	%
Administração (AE)	22	4,90
Análise e Desenvolvimento de Sistemas (AS)	06	1,34
Agronomia (AG)	02	0,45
Arquitetura (AU)	48	10,69
Biomedicina (BM)	15	3,34
Ciências Biológicas (CB)	38	8,46
Ciências Contábeis (CC)	05	1,11
Comunicação Social – Jornalismo (JO)	02	0,45
Comunicação Social – Publicidade (PP)	09	2,00
CST em Gestão Ambiental (GA)	12	2,67
CST em Gestão de Marketing (GM)	16	3,56
CST em Gestão de Serviço em Saúde (GS)	01	0,22
Design de Interiores (ID)	18	4,01
Direito (DI)	47	10,47
Educação Física (FE)	22	4,90
Enfermagem (EF)	62	13,81
Engenharia Ambiental (EA)	08	1,78
Engenharia Civil (EC)	01	0,22
Engenharia de Produção (EP)	04	0,89
Fisioterapia (FT)	13	2,90
Fonoaudiologia (FG)	29	6,46
Música (MUS)	02	0,45
Nutrição (NT)	17	3,79
Pedagogia (PG)	14	3,12
Serviço Social (SS)	13	2,90
Teologia (TEO)	21	4,68
Branco	02	0,45
Total	449	100



IV - Categorias mais freqüentes

Em seguida listamos as categorias com maior incidência de mensagens enviadas para a Ouvidoria da Metodista de Minas.

Categorias mais frequentes	Nº	%
Financeiro	144	28,13
Matrícula	65	12,70
Notas e faltas – lançamento / erro	40	7,81
Bolsa	27	5,27
Curso de inglês	22	4,30
EAD	19	3,71
Currículo	16	3,13
Início das aulas	14	2,73
Portal	14	2,73
Documentos	12	2,34
Horário de aula	10	1,95
Situação acadêmica	10	1,95
Contatos diversos	08	1,56
Negociação	08	1,56
Vestibular	08	1,56

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 caso de problemas, ou a melhor orientação, quando se trata de alguma solicitação. 42,97% (220) das mensagens foram respondidas diretamente,

sem a necessidade de encaminhamentos, todas dentro do prazo, sendo a grande maioria respondida em menos de 24 horas.

Do total de mensagens recebidas (512) tivemos 85,55% (438) respondidas dentro das 72 horas propostas, 7,23% (37) respondidas além do prazo, 6,45% (33) das mensagens não respondidas até o momento e 0,78% (04) mensagens anônimas.

Para este relatório foram computados os retornos de mensagens recebidos até o dia 5 de agosto de 2009.