



FACULDADE METODISTA

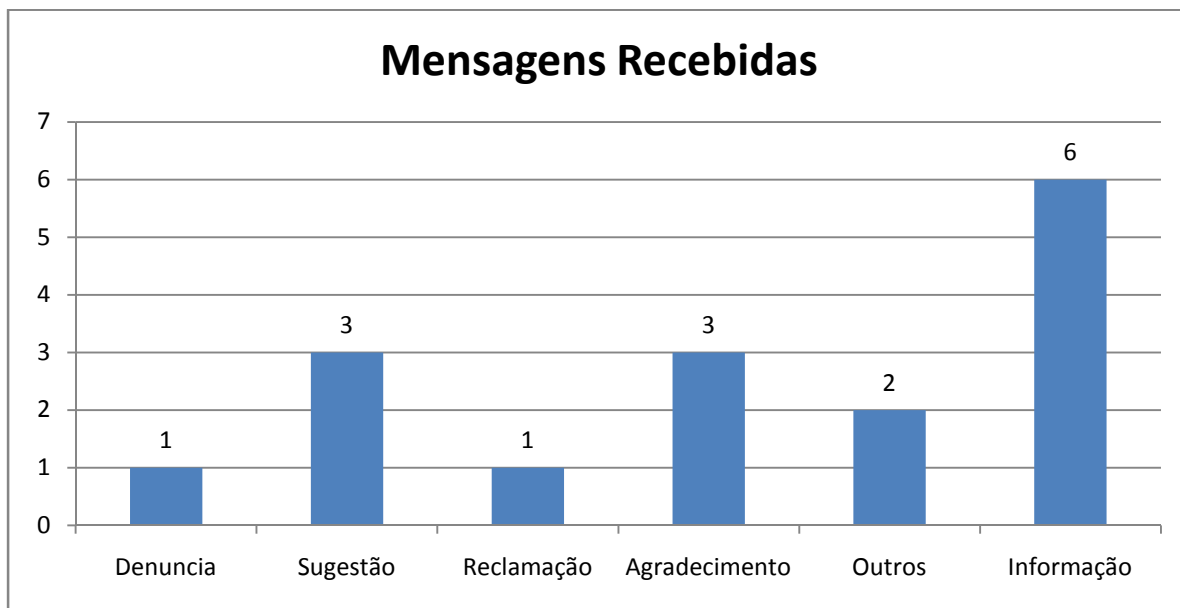
Relatório do período de 24/01/2011 até 28/03/2011

1 - Mensagens recebidas:

Neste período a Ouvidoria apresentou 16 registros. Deste total, 6% estavam relacionadas a denuncia; 19% a sugestões; 6% a Reclamações; 19% a Agradecimentos; 13% a outros e 6% a informações.

Tipo	Quantidade	%
Denuncia	1	6%
Sugestão	3	19%
Reclamação	1	6%
Agradecimento	3	19%
Outros	2	13%
Informação	6	38%
Total	16	100%

Observações: O arredondamento pode ser 2 pontos para mais ou 2 pontos para menos

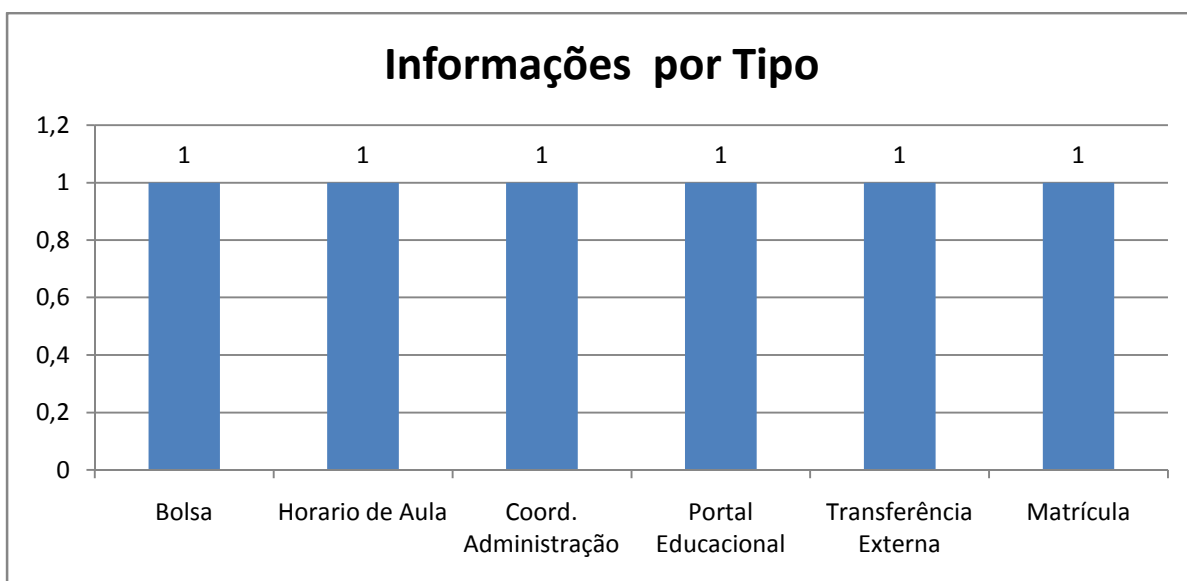


2 – Mensagens Recebidas separadas por tipo

2.1 Informações

TIPO	Quantidade	%
Bolsa	1	17%
Horário de Aula	1	17%
Coord. Administração	1	17%
Portal Educacional	1	17%
Transferência Externa	1	17%
Matrícula	1	17%
Total	6	100%

Observações: O arredondamento pode ser 2 pontos para mais ou 2 pontos para menos



2.2 Reclamações

TIPO	Quantidade	%
Secretaria	1	100%
Total	1	100%

Observações: O arredondamento pode ser 2 pontos para mais ou 2 pontos para menos

2.3 Denúncia

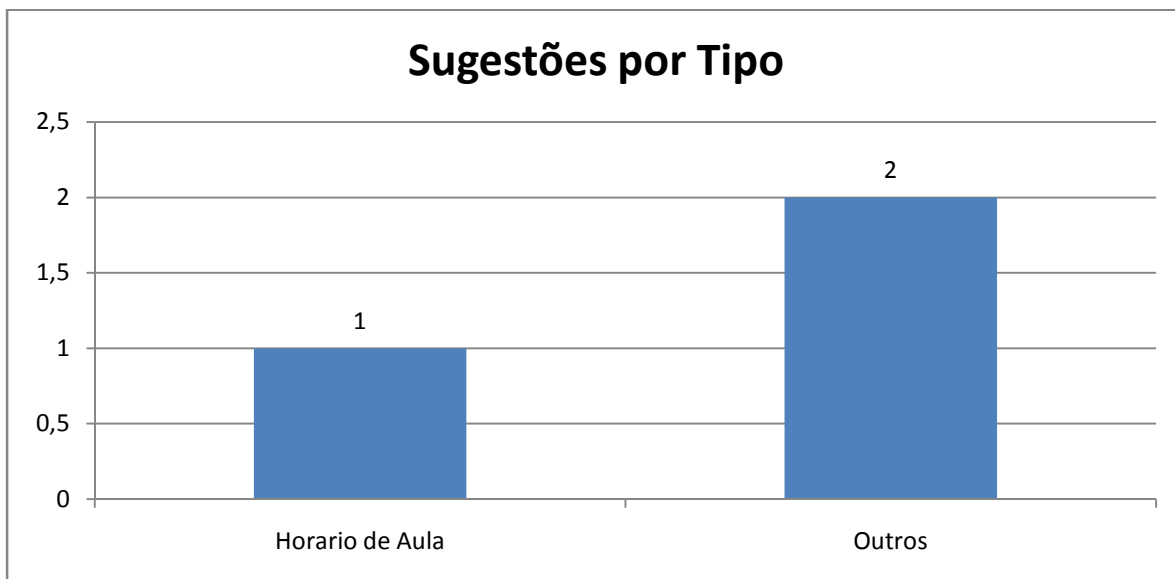
TIPO	Quantidade	%
Outros	1	100%
Total	1	100%

Observações: O arredondamento pode ser 2 pontos para mais ou 2 pontos para menos

2.4 Sugestões

TIPO	Quantidade	%
Horário de Aula	1	33%
Outros	2	67%
Total	3	100%

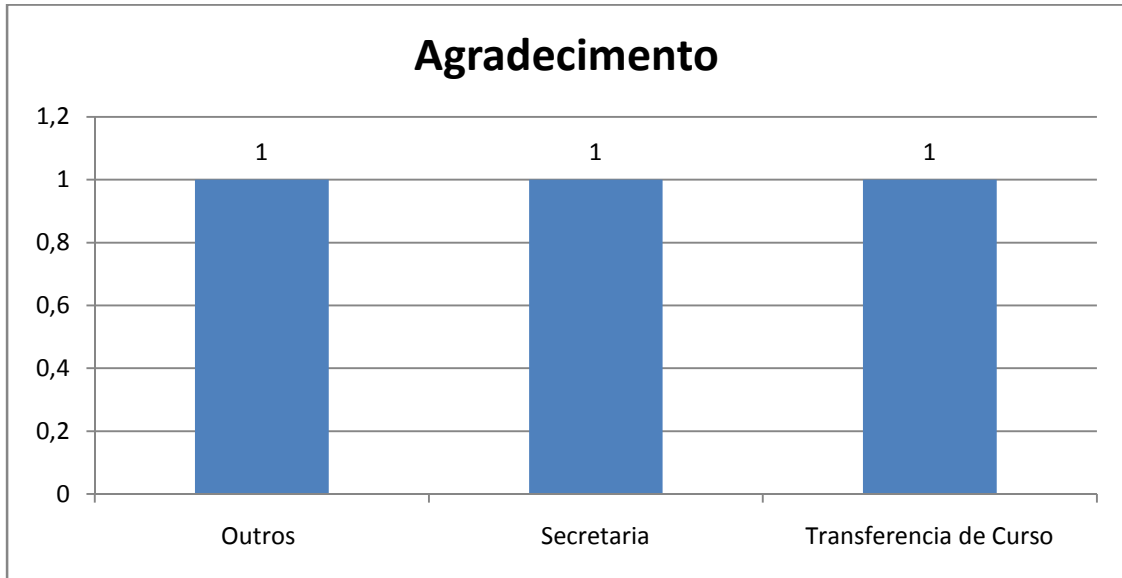
Observações: O arredondamento pode ser 2 pontos para mais ou 2 pontos para menos



2.5 Agradecimentos

TIPO	Quantidade	%
Outros	1	33%
Secretaria	1	33%
Transferência de Curso	1	33%
Total	3	100%

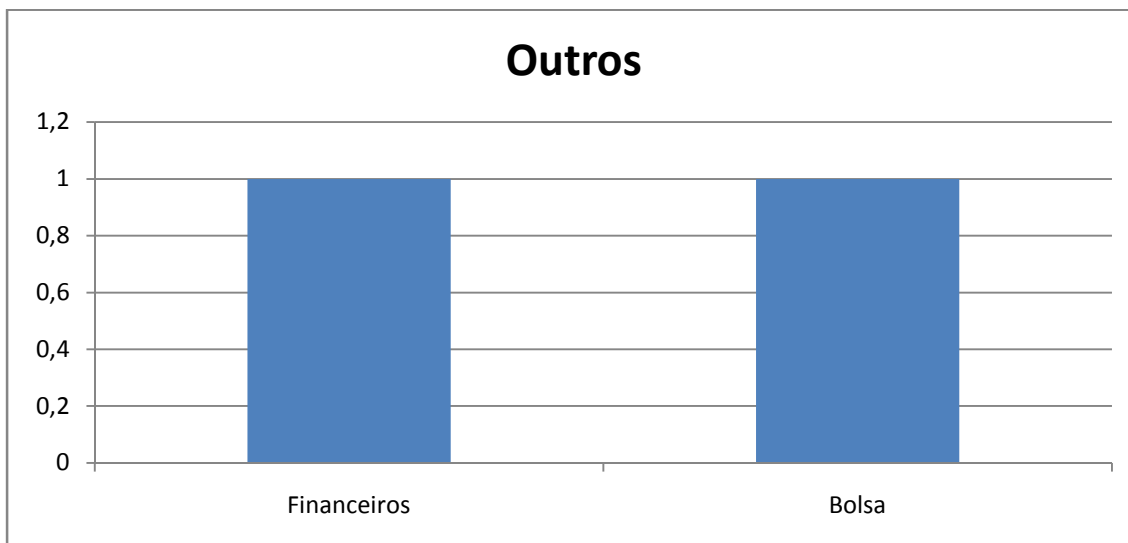
Observações: O arredondamento pode ser 2 pontos para mais ou 2 pontos para menos



2.6 Outros

TIPO	Quantidade	%
Financeiros	1	50%
Bolsa	1	50%
Total	2	100%

Observações: O arredondamento pode ser 2 pontos para mais ou 2 pontos para menos





Quadro comparativo por ticket

Denúncia		Sugestão		Reclamação		Agradecimento		Outros		Informação	
Outros	1	Outros	2			Outros	1				
		Horários de Aula	1							Horário de Aula	1
				Secretaria	1	Secretaria	1				
								Bolsa	1	Bolsa	1
								Financeiros	1		
										Coord. Administração	1
										Portal Educacional	1
										Transferência	1
										Matricula	1
						Transferência de Curso	1				
	1		3		1		3		2		6

Total: 16

FACULDADE METODISTA

Rua 9 de Julho, 175 - Birigüi - SP - CEP: 16200-060
Tel. (18) 3649-4010 - Fax. (18) 3649-4010

IMED
Mantenedora



REDE METODISTA
DE EDUCAÇÃO



2. Considerações

As mensagens que chegaram à Ouvidoria, quando não podem ser respondidas diretamente, são encaminhadas para o setor responsável visando uma solução adequada.