



Relatório Ouvidoria 2007

Pouso Alegre - MG

MENSAGEM DO OUVIDOR

A Ouvidoria da FDSM foi implantada em 2006, após uma pesquisa realizada com os acadêmicos, na qual 92,83% dos alunos manifestaram interesse na sua criação.

Estes dois anos de funcionamento foram um período de grande experiência, esforço e dedicação para a consolidação de uma cultura de gestão participativa.

Não há risco em dizer que este espaço, cujo caráter democrático é soberano, tem apresentado resultados positivos para vida acadêmica.

Salientamos que as demandas apresentadas refletem o amadurecimento estudantil realçando o espírito participativo do corpo discente no que diz respeito às propostas de aperfeiçoamento da instituição.

O que é a Ouvidoria

A ouvidoria é um canal direto de comunicação entre a comunidade interna e externa e as instâncias administrativas da FDSM, visando contribuir com a administração e aperfeiçoar a democracia.

O Ouvidor atua segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela agilidade ao atendimento, sigilo da identidade dos demandantes, imparcialidade e respeito às partes.

Trabalhando sempre com dados e nunca com suposições ou opiniões infundadas, o foco está na busca das causas e não das conseqüências, para que a evolução se dê com bases sólidas.

Formas de Atendimento

A ouvidoria da FDSM atende presencialmente, por escrito e por via eletrônica.

A) Presencialmente

Horário de atendimento.

Durante a manhã, toda quarta-feira das 8h às 11h30; na parte da tarde de segunda a sexta-feira, das 14h às 18h, e à noite de segunda a sexta-feira das 19h às 22h.

Local: 3º piso da FDSM

Telefone: (35) 3449-8123

B) Por escrito

Há um formulário próprio disponível no setor de atividades complementares. Basta preenchê-lo e deixá-lo neste mesmo setor, pois serão devidamente encaminhados à ouvidoria.

C) Por via eletrônica

No site da FDSM, dentro do link ouvidoria, existem duas formas de contato: pelo item “escreva um e-mail” e pela “caixa de sugestões”. Esta última é uma inovação em funcionamento desde outubro de 2007 e se diferencia das outras formas de manifestação pelo anonimato.

E-mail: ouvidoria@fdsu.edu.br

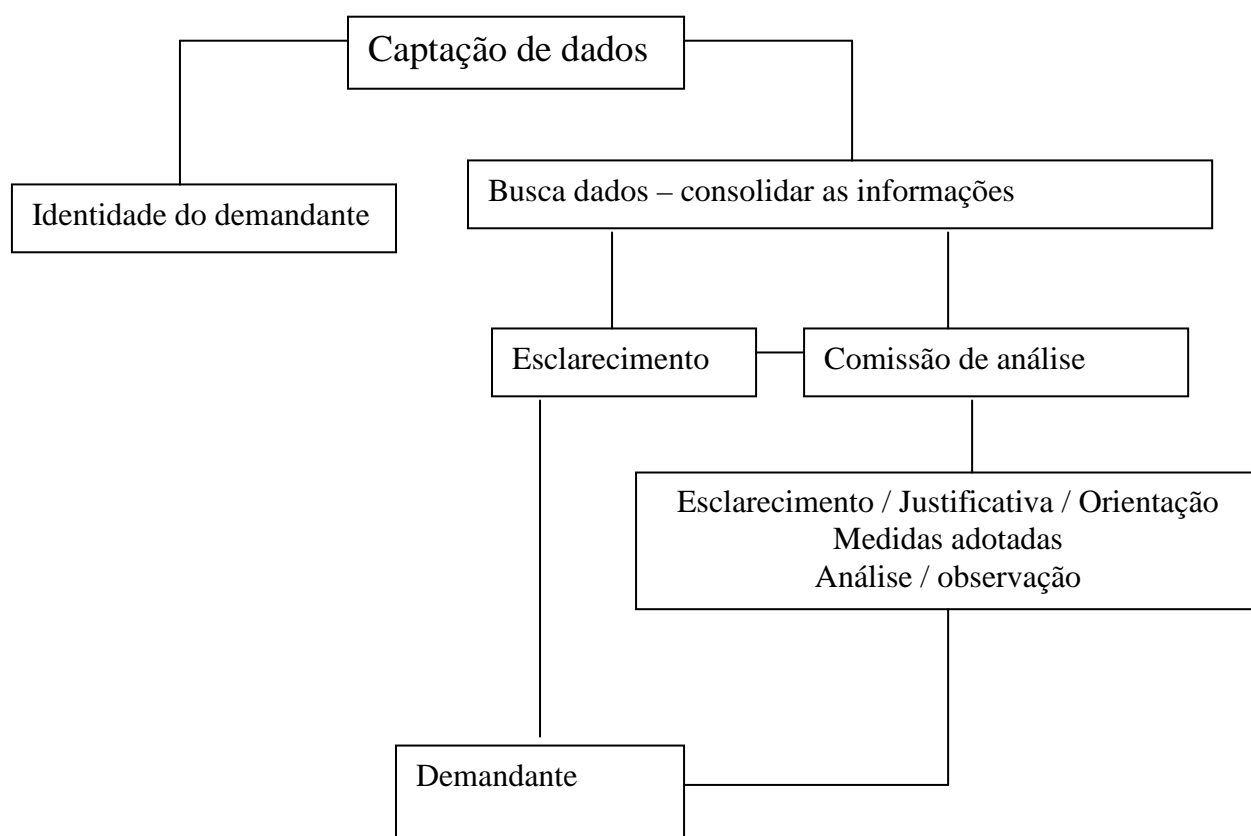
Disponibilizamos diversas formas de comunicação e advertimos que o importante é a possibilidade da consideração ser feita e não a forma como é realizada.

Funcionamento da Ouvidoria

Apresentamos abaixo o fluxo do funcionamento da ouvidoria

- Recebe de forma imparcial, personalizada e transparente as informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios, solicitações e questionamentos.
- Coleta e analisa dados e informações que fundamentam as questões trazidas à ouvidoria.
- Registra e conduz as questões à administração da FDSM para análise.
- Acompanha todo o procedimento.
- Encaminha posicionamento das questões aos demandantes, orientando-os até o resultado.

Em gráfico teríamos o seguinte fluxo:



Dados das Demandas

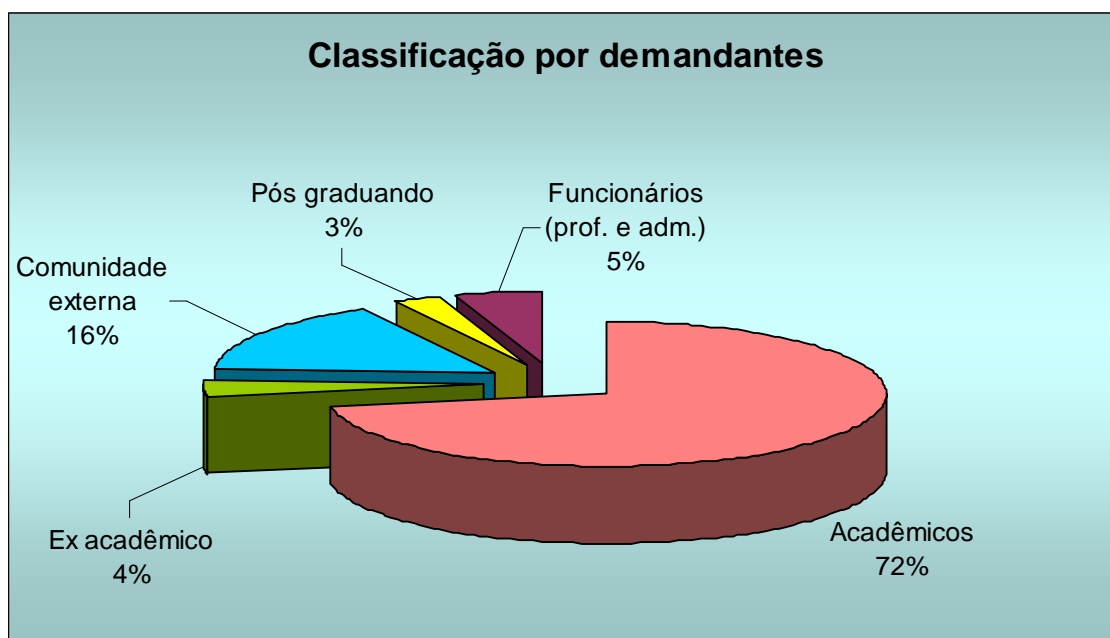
Apresentaremos abaixo as estatísticas dos atendimentos da ouvidoria durante o ano de 2007.

Classificação por demandantes

Durante o ano de 2007, a ouvidoria atendeu diversas pessoas que se utilizaram, de alguma forma, dos serviços prestados pela FDSM.

Observamos que a maior participação coube naturalmente aos acadêmicos da graduação. Além disso, também se verificou significativa participação do corpo administrativo da instituição, bem como de egressos.

Diferentemente do ano de 2006, tivemos uma pequena participação dos alunos da pós-graduação.



Classificação por forma de atendimento

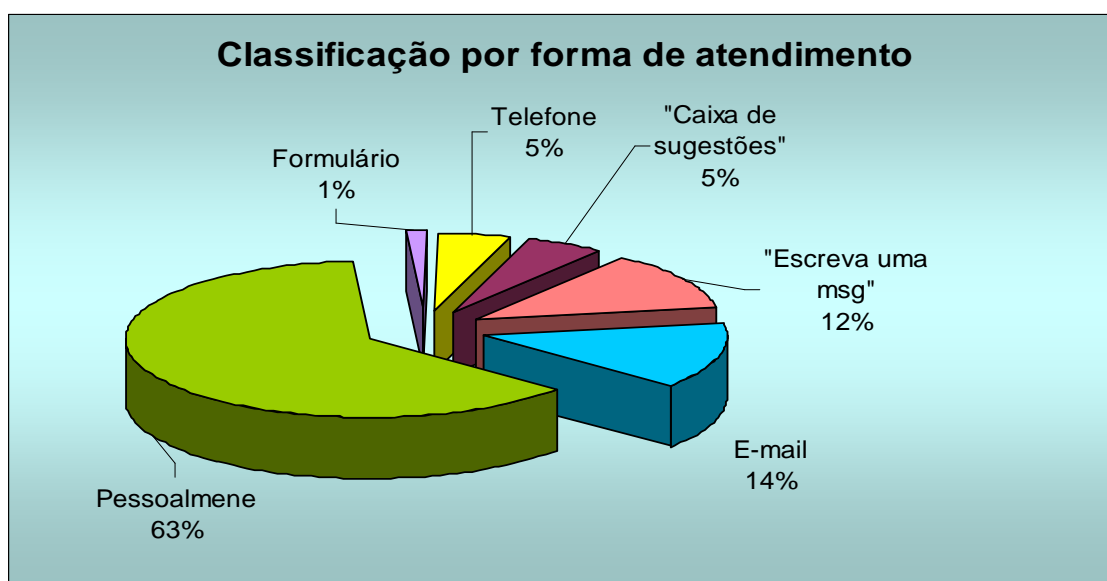
Pelo gráfico a seguir, constatou-se que 63% dos contatos realizados com a Ouvidoria se deram pessoalmente.

A utilização de recursos da informática correspondeu a 31%.

O atendimento por telefone representou 5%, cabendo a outros meios 1% do total.

A partir de outubro de 2007, criou-se outro meio de contato, denominado “caixa de sugestões”, pelo qual é possível acessar a ouvidora sem a necessidade de identificação.

Ressaltamos que parte das questões levantadas foi relevante para o engrandecimento e aperfeiçoamento da instituição.



Classificação por assunto

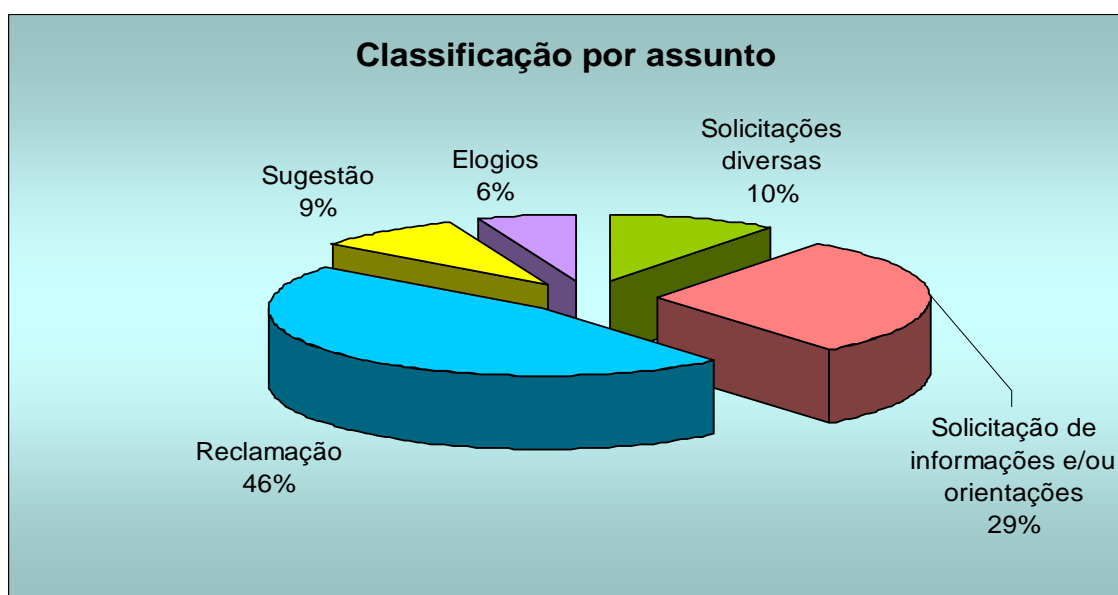
As questões apresentadas à ouvidoria são classificadas por assuntos, divididos segundo as seguintes categorias: reclamações, sugestões, informações, elogios e solicitações.

Esta classificação tem por objetivo buscar o resultado mais adequado a cada uma das situações, tudo com o intuito de aperfeiçoar a relação da instituição com a sociedade.

Destaca-se que uma reclamação está sempre ligada a uma sugestão. Se existe uma insatisfação, é necessário que se tenha em mente uma condição ideal, que pode variar de pessoa para pessoa. Por tal motivo é sempre importante que as ações da ouvidoria sejam pautadas pela ponderação.

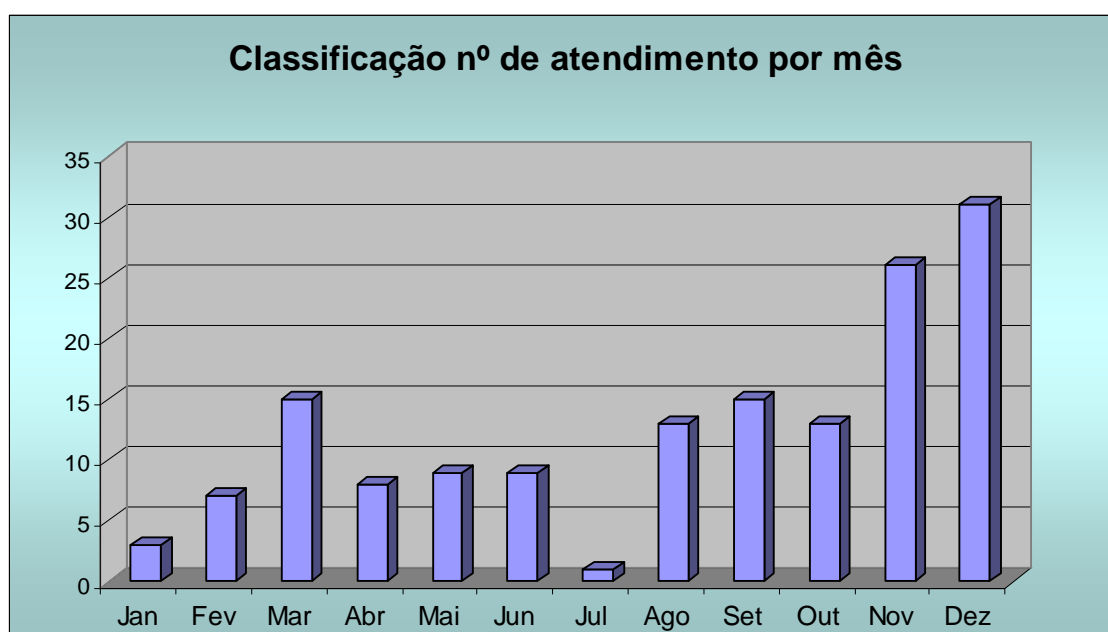
O elogio acaba fazendo o papel inverso de uma reclamação, pois exalta o aspecto positivo, reforçando a manutenção do procedimento.

No ano de 2007 tivemos as seguintes participações: 46% de reclamações, 29% de solicitação de informações e/ou orientações, 10% solicitações diversas, 9% sugestões e 6% observações positivas.



Número de atendimento por mês

Nos últimos meses o número de participação aumentou, motivado pela mudança física do setor e pela alteração do horário de atendimento.



Resultados

Retorno das questões demandadas

O trabalho da ouvidoria completa-se com o retorno ao interessado de sua participação. O meio mais utilizado para este contato tem sido a Internet, principalmente pela utilização dos e-mails fornecidos pela FDSM.

Resultado das sugestões apresentadas

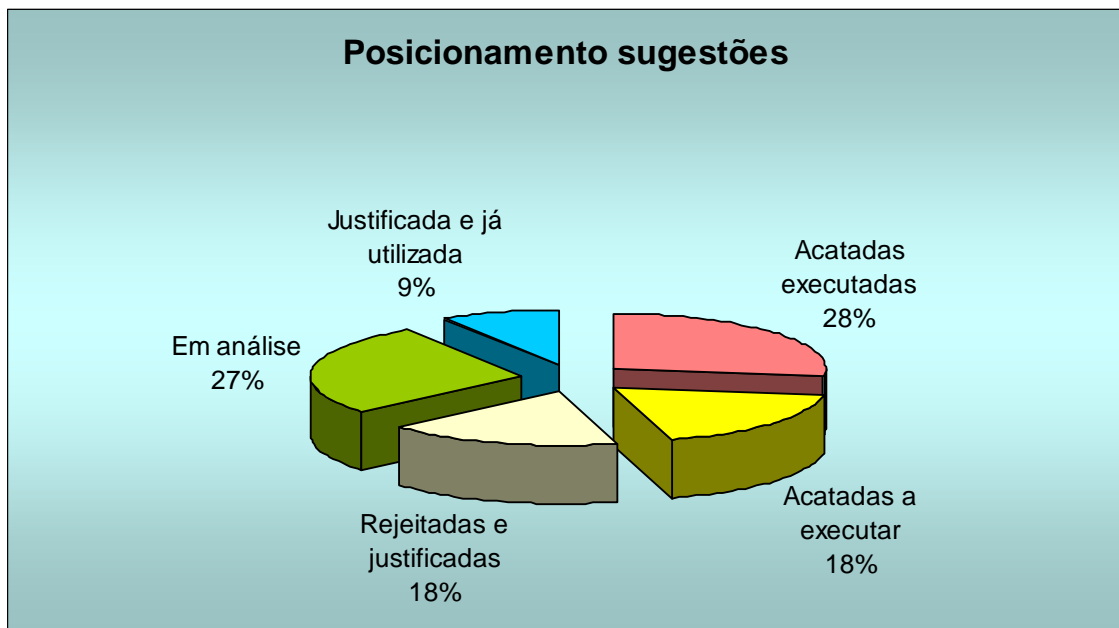
Neste aspecto tem-se a seguinte disposição:

28% delas foram acatadas e colocadas em prática;

27% estão em fase de análise da conveniência e da forma de concretização;

18% estão pendentes de execução, em razão da necessidade de implantação gradual;

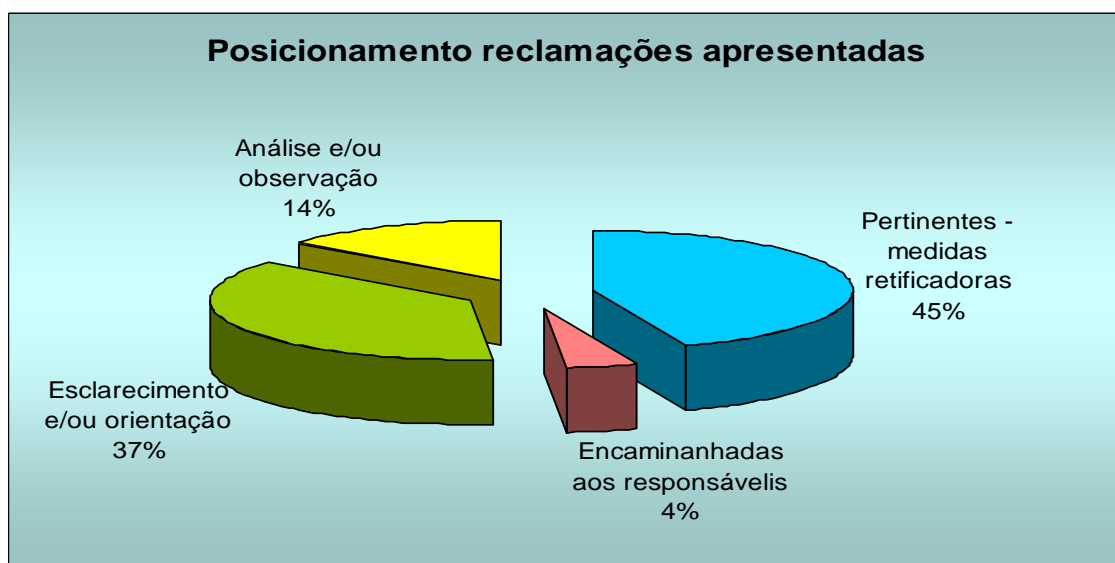
9% dizem respeito a questões que estavam em funcionamento na FDSM .



Posicionamento problemas apresentados

Dentre as reclamações apresentadas, 45% foram consideradas pertinentes, sendo tomadas medidas reparadoras. Muitos dos problemas foram esclarecidos (37%) e outros estão em processo de observação e análise para alguma forma de melhoria (14%).

Alguns foram encaminhados aos responsáveis, como forma de aperfeiçoamento (4%).

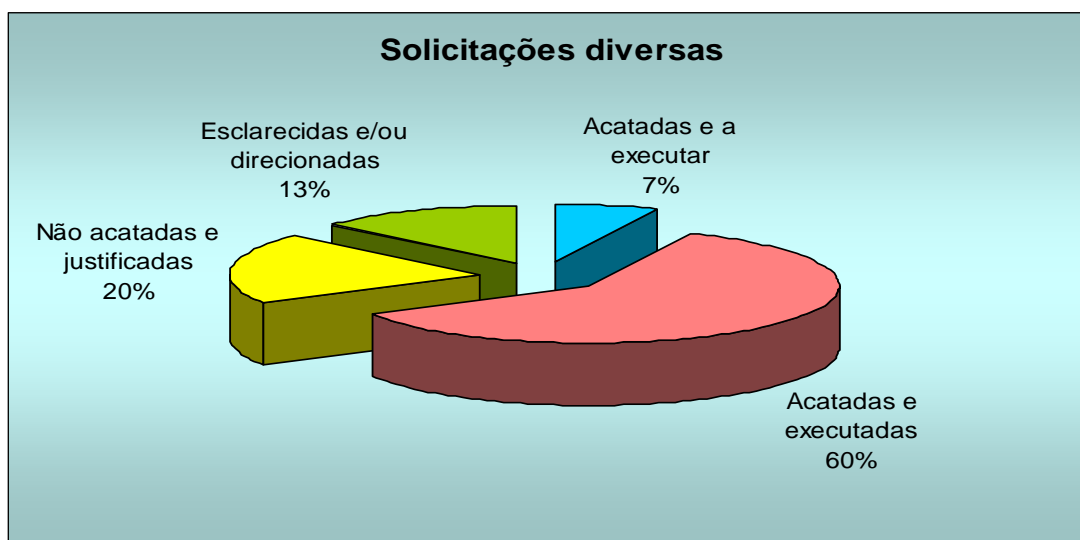


Resultado das solicitações diversas

A maioria das solicitações recebidas foram acatadas e colocadas em prática (60%). Outras se mostraram inviáveis e por isso foram desprezadas após devidamente justificadas (20%).

Algumas foram esclarecidas e/ou direcionadas aos responsáveis por tais conteúdos (13%).

Resta uma pequena parcela (7%) que, apesar de acatadas, ainda não foram executadas, tendo em vista a necessidade de adequações que estão sendo estudadas.



Fonte dos gráficos: dados apresentados à ouvidoria

Considerações Gerais

Observou-se, neste período, que as sugestões apresentadas espelhavam o grande interesse do corpo discente e de funcionários com a melhoria da instituição.

Quanto às informações, ressaltamos que a FDSM tem aprimorado cada vez mais a comunicação, o que vem fazendo através de e-mails, correspondências, quadro de avisos nas salas de aula e no saguão, jornais de circulação interna e externa, outdoor além da transmissão de informações diretamente.

Os resultados mostraram significativo crescimento na popularidade da instituição perante o público externo, aumentando a credibilidade e transparência da instituição.

O esclarecimento das informações solicitadas foi feito com agilidade, gerando repostas rápidas das questões suscitadas.

Quanto à infra-estrutura, enfatizamos que o sistema informatizado da FDSM tem melhorado dia-a-dia, proporcionando comunicação com segurança e rapidez.

A FDSM tem atuado de forma preventiva, buscando planejar ao máximo suas ações, no intuito de evitar situações que importem no mal estar acadêmico.

Destacamos a importância da participação dos alunos junto à ouvidoria, fato que muito contribuiu para o desenvolvimento de uma visão compartilhada em torno das principais questões desta instituição.

Os resultados apresentados evidenciam a importância deste órgão para a legitimação da participação de todos na gestão democrática e compartilhada proposta pela instituição.

“A crítica quanto a um determinado aspecto institucional não indica descrédito. Ao reclamar e ao sugerir, o cidadão revela sua confiança de que a instituição tem vitalidade e pode ser mais eficiente e eficaz, com a participação de todos”.

(Clélia Mendes Castro)

Priscilla Angélica Braga Guimarães

Ouvidora – Faculdade de Direito do Sul de Minas