



Faculdade de Direito do Sul de Minas

# Ouvidoria

Relatório de atividades  
2008

Pouso Alegre MG



## OUVIDORIA FDSM

Priscilla Angélica Braga Guimarães  
Ouvidora

Endereço: Av. Dr. João Beraldo nº 1.075  
Bairro Saúde – Pouso Alegre MG  
[www.fdsm.edu.br](http://www.fdsm.edu.br)  
(35) 3449-8123  
[ouvidoria@fdsm.edu.br](mailto:ouvidoria@fdsm.edu.br)

# Nosso método de trabalho

Disponibilizamos várias formas de contato com a OUVIDORIA FDSM, e os participantes poderão escolher pelo anonimato ou não. Esclarecemos que a identificação do demandante ficará restrita à Ouvidoria e será importante para que este Órgão possa repassar o posicionamento e o resultado da demanda. Será dado o mesmo tratamento para todas as questões apresentadas.

Em Agosto de 2008 foi disponibilizado mais uma forma de comunicação, “Caixas de sugestões”, que consiste em urnas dispostas nas duas lanchonetes da FDSM, Biblioteca, Escritório Modelo e Pós-Graduação. Tal meio de comunicação tem se mostrado de utilização satisfatória.

Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria são armazenadas em um banco de dados informatizado, recebendo um número seqüencial com o preenchimento dos dados como procedência, classificação por tipo (elogio, solicitação, reclamação, sugestão e outros) e destino. Normalmente as demandas são direcionadas aos setores responsáveis

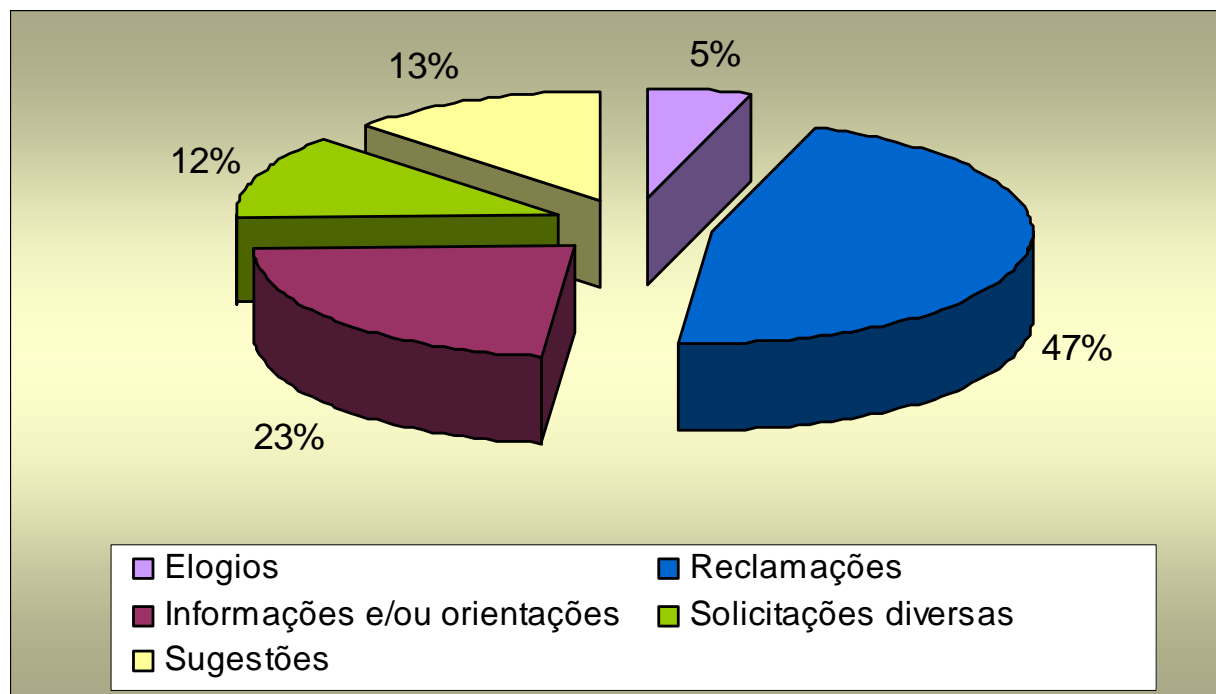
Após a leitura e análise do conteúdo, procedemos à busca da melhor solução, juntamente com a Comissão de Análise da OUVIDORIA FDSM.

As demandas serão analisadas semanalmente, ou sempre que for necessário, objetivando o melhor atendimento e uma resposta mais completa. Em se tratando de questões mais complexas, as respostas levarão um tempo maior.

Apresentamos neste relatório números gráficos e informações gerais sobre as demandas apresentadas à OUIDORIA FDSM no ano de 2008.

## Dados das Demandas

Gráfico 01 - Classificação por assunto tratado

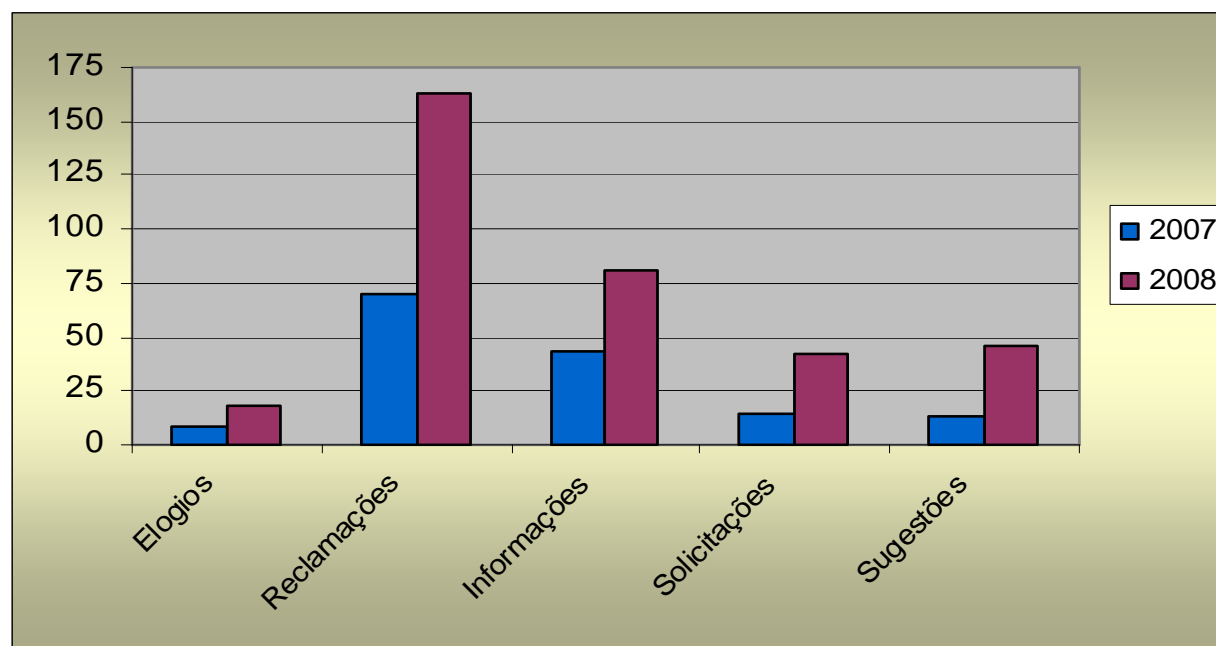


Dados: Ouvidoria FDSM 2008

## Gráfico 02 - Comparativo do aumento do número de demandas entre 2007 e 2008

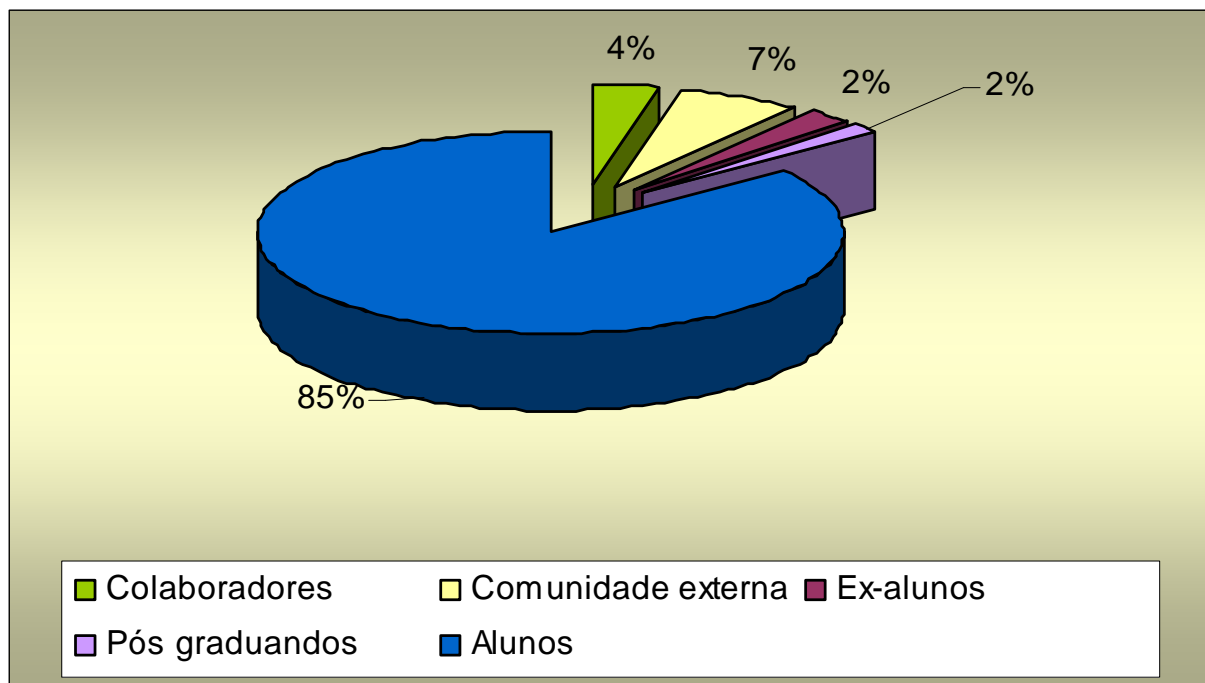
Ano	Reclamações		Elogios		Solicitações		Sugestões		Informações		Total
2007	70	46%	9	6%	15	10%	13	9%	44	29%	151
2008	163	47%	18	5%	42	12%	46	13%	81	23%	350
Aumento	57,06%		50%		64,28%		71,74%		45,68%		56,86%

## Gráfico 03 – Número de demandas por assunto – Período de 2007 e 2008



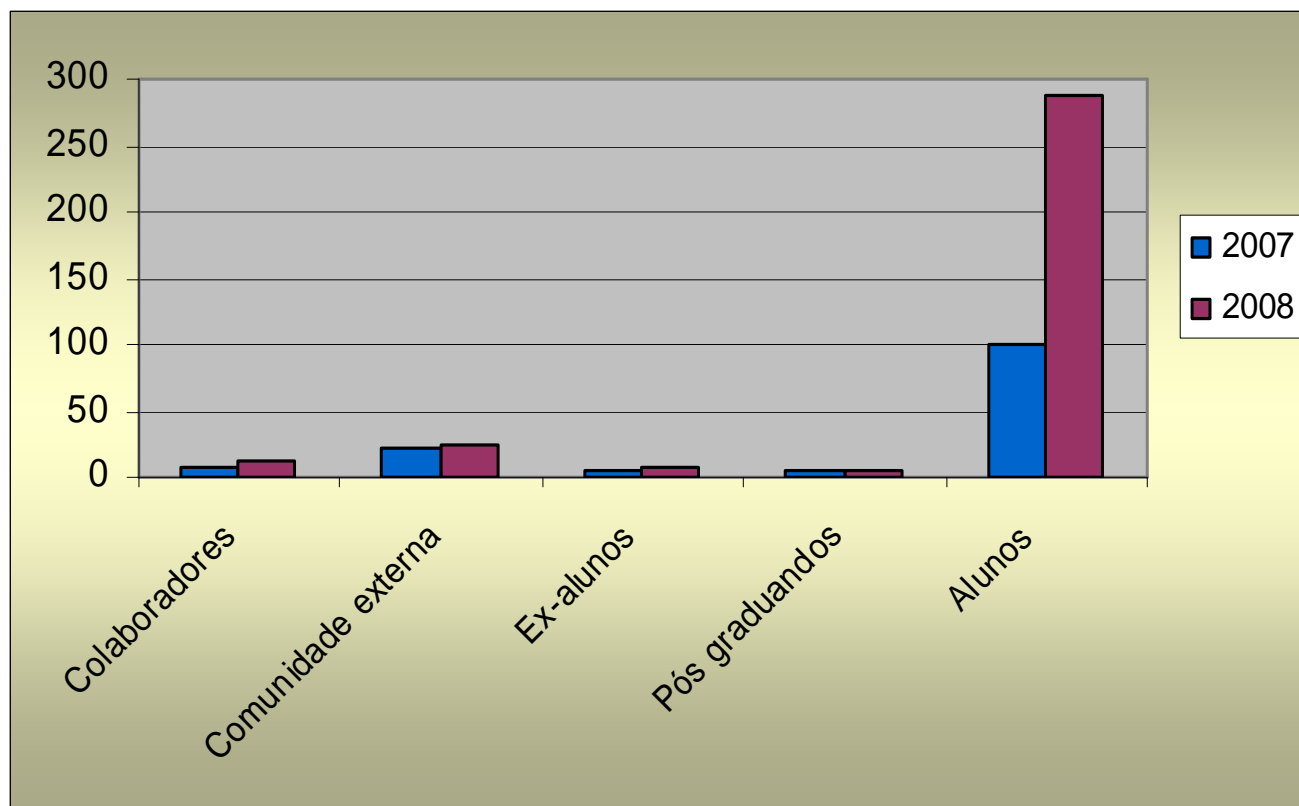
Dados: Ouvidoria FDSM 2008

## Gráfico 04 - Perfil do demandante



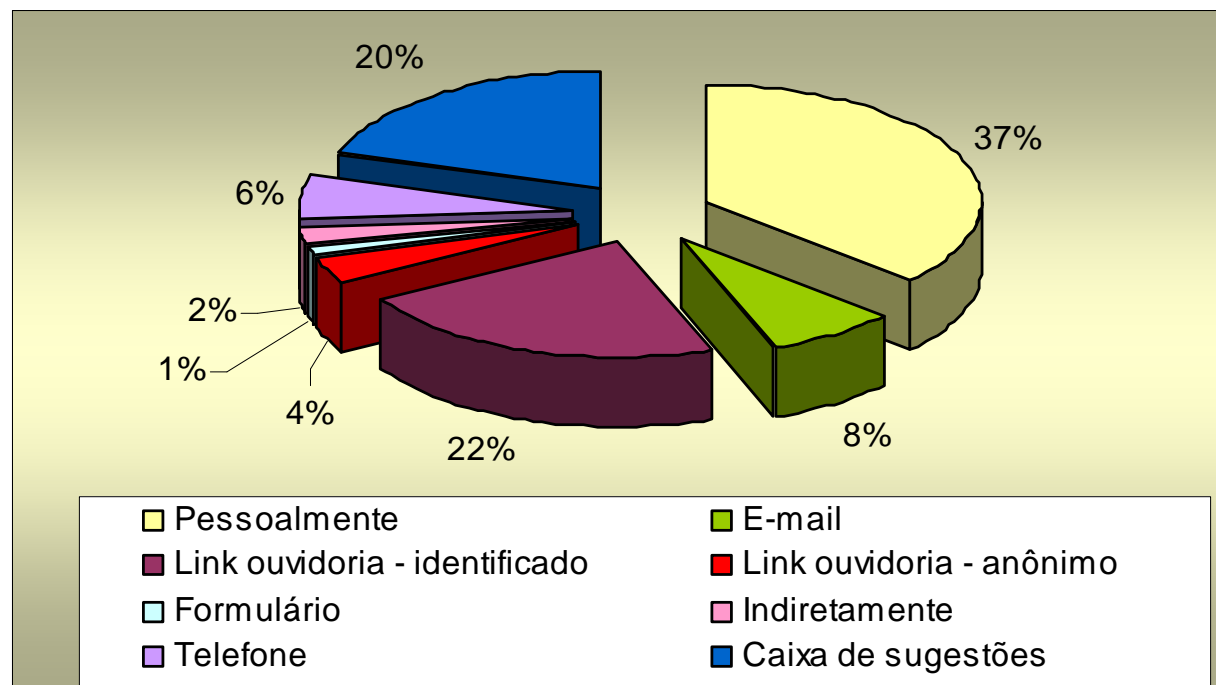
Dados: Ouvidoria FDSM 2008

## Gráfico 05 - Comparativo do número de demandas pelo perfil dos participantes - Período de 2007 e 2008



Dados: Ouvidoria FDSM 2008

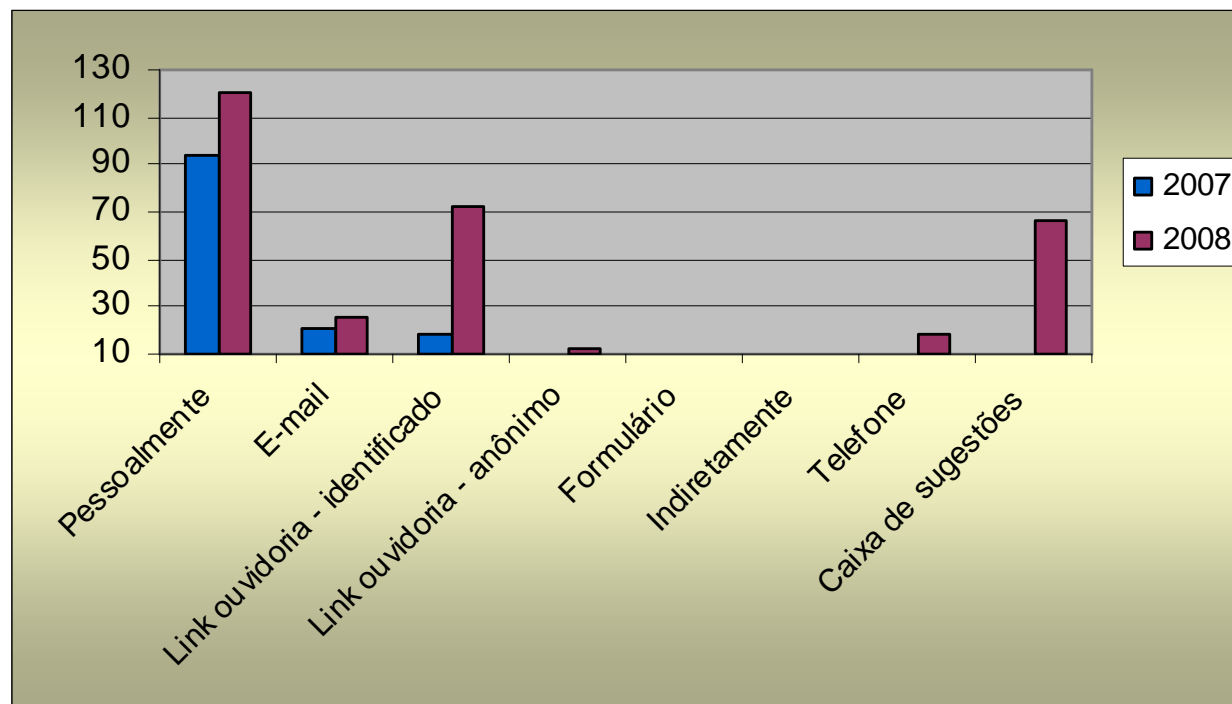
## Gráfico 06 – Meios de contato com a OUVIDORIA FDSM



Dados: Ouvidoria FDSM 2008

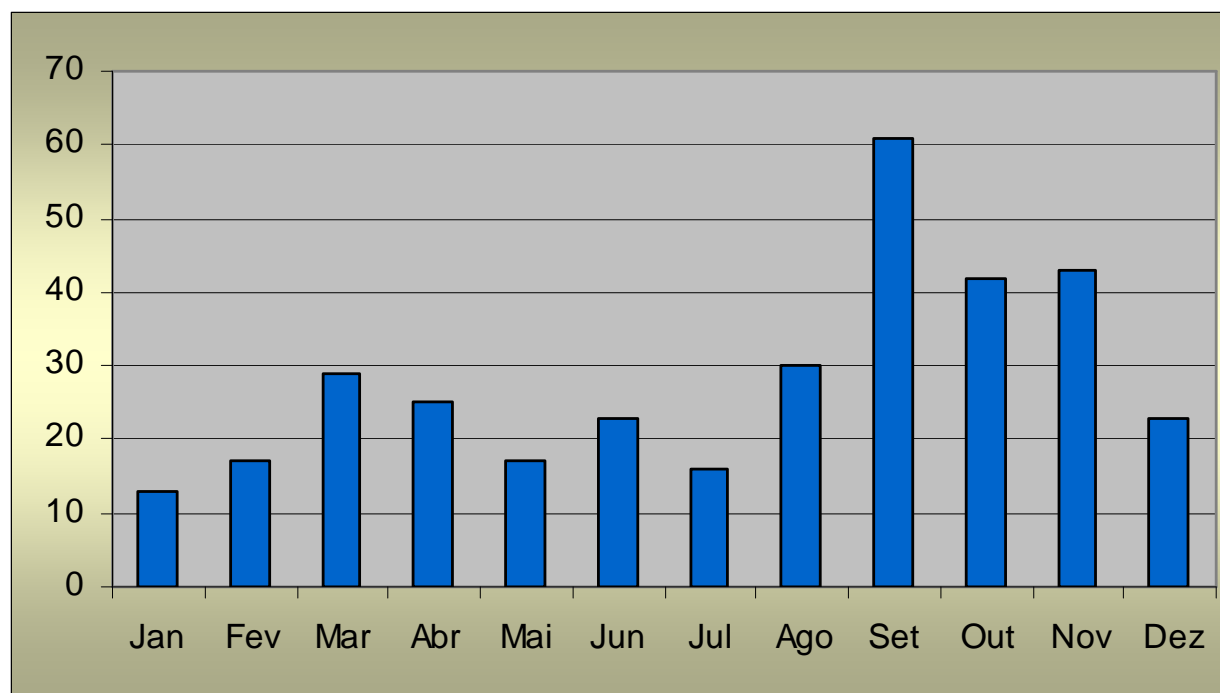


## Gráfico 07 - Comparativo do número de demandas pelo meio de contato com a OUIDORIA FDSM – Período de 2007 e 2008



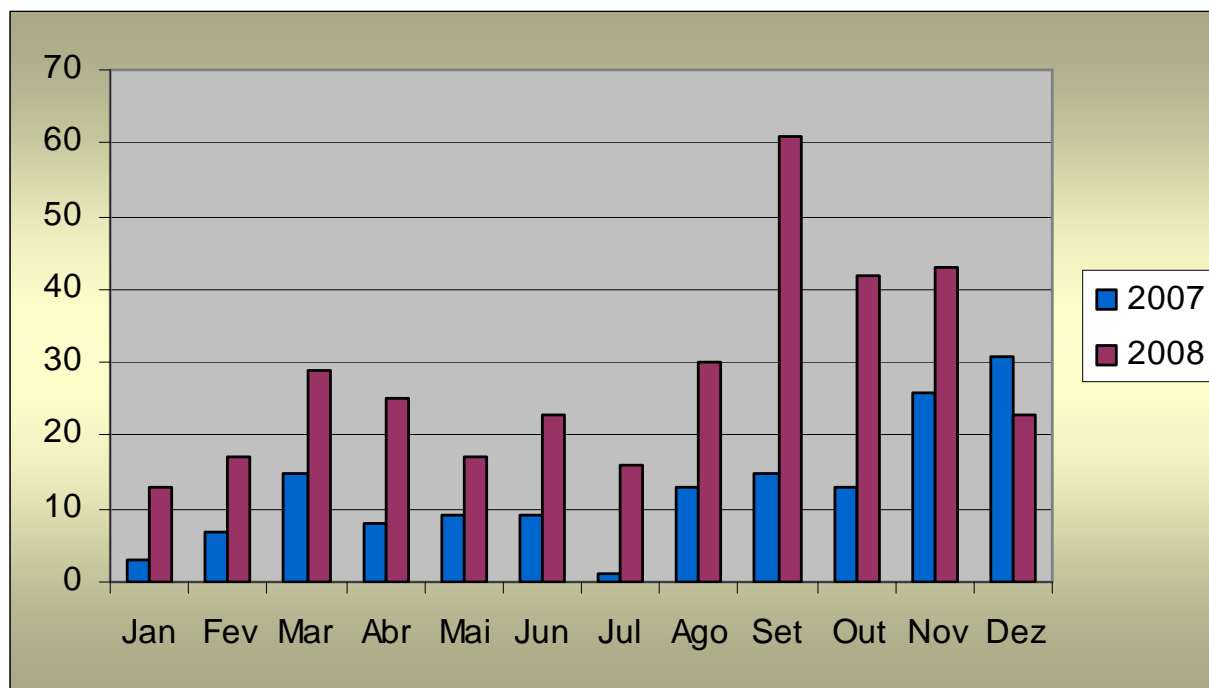
Dados: Ouvidoria FDSM 2008

## Gráfico 08 - Número de atendimento por mês



Dados: Ouvidoria FDSM 2008

## Gráfico 09 - Comparativo do número de atendimentos por mês – Período de 2007 e 2008



Dados: Ouvidoria FDSM 2008

# Resultados

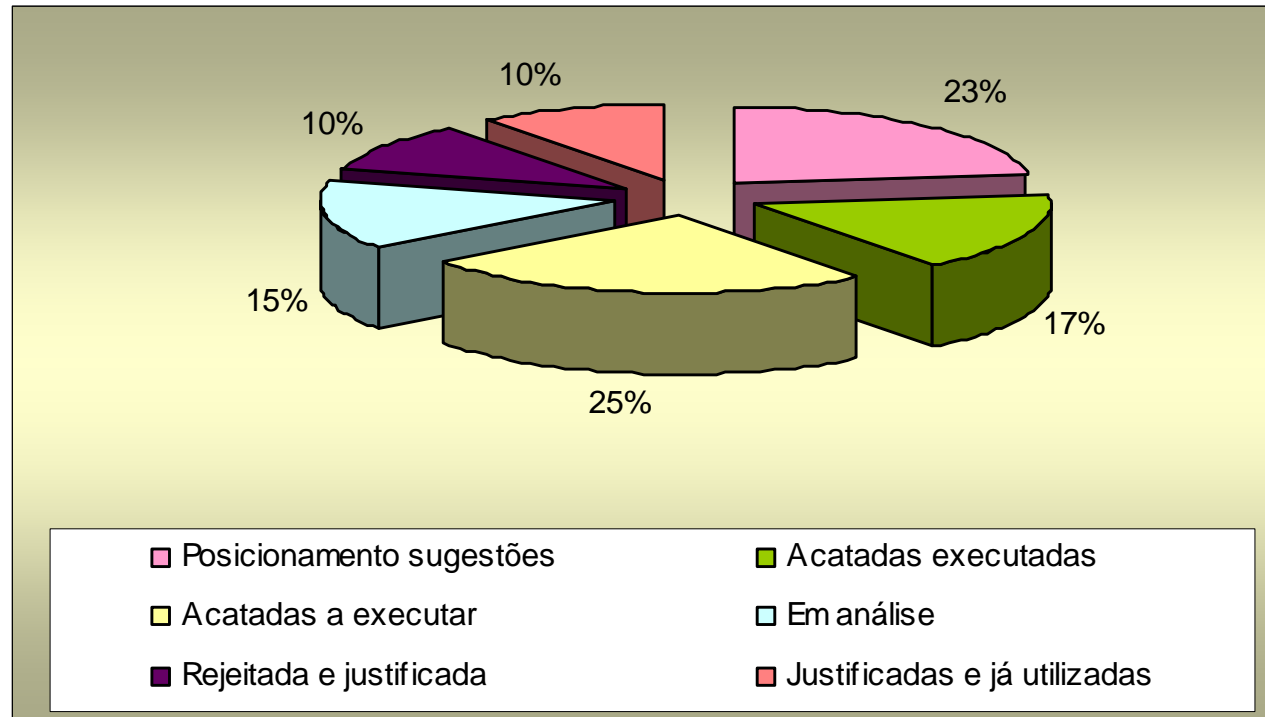
## Retorno das questões demandadas

O trabalho da Ouvidoria completa-se com o retorno ao comunicante. O meio mais utilizado para este contato tem sido a internet, em razão da velocidade da transmissão da informação.

Destaca-se a existência de várias questões com o mesmo conteúdo, sendo cada uma registrada de forma independente.

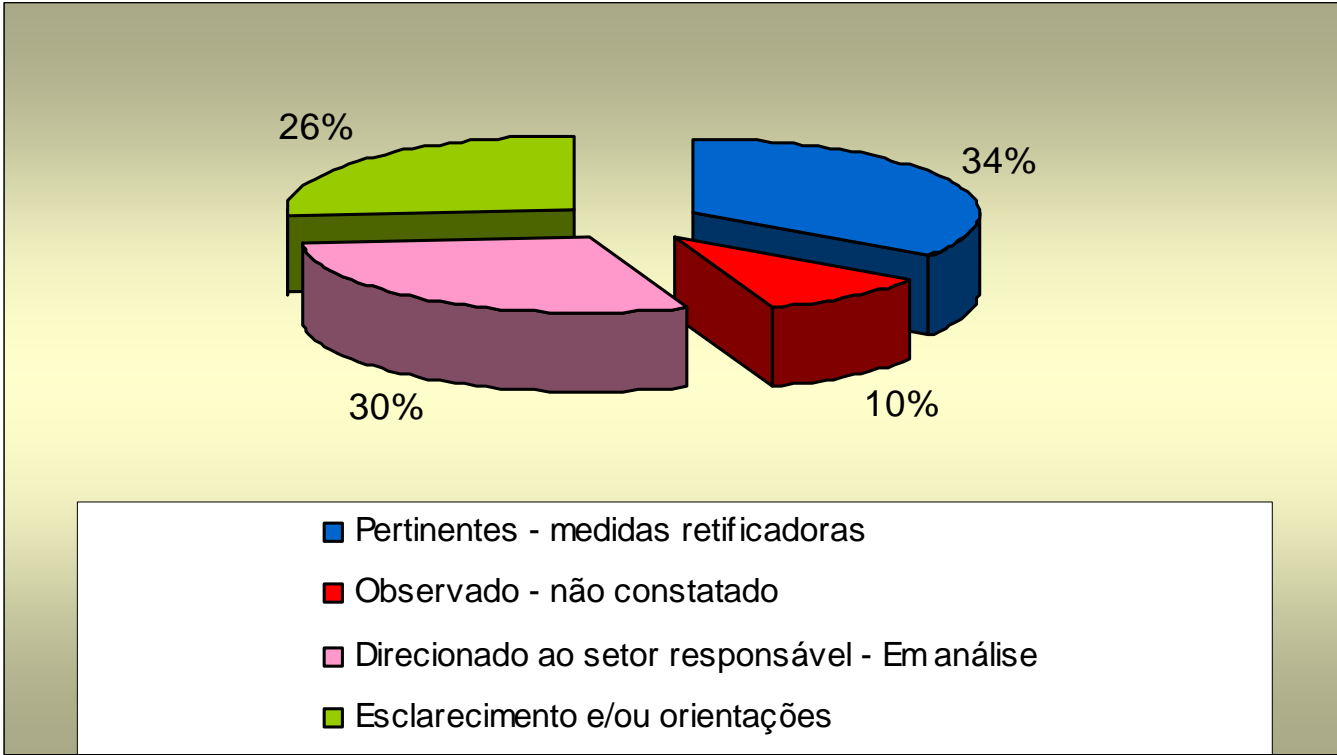
As considerações positivas demonstram observação das ocorrências diárias, participação e valorização das atividades realizadas, ocasionando incentivo gerador de iniciativa e superação. Normalmente é direcionada ao merecedor e à direção da FDSM. Constitui em uma forma de agradecimento e valoração frente à Instituição

## Gráfico 10 - Resultado das sugestões apresentadas



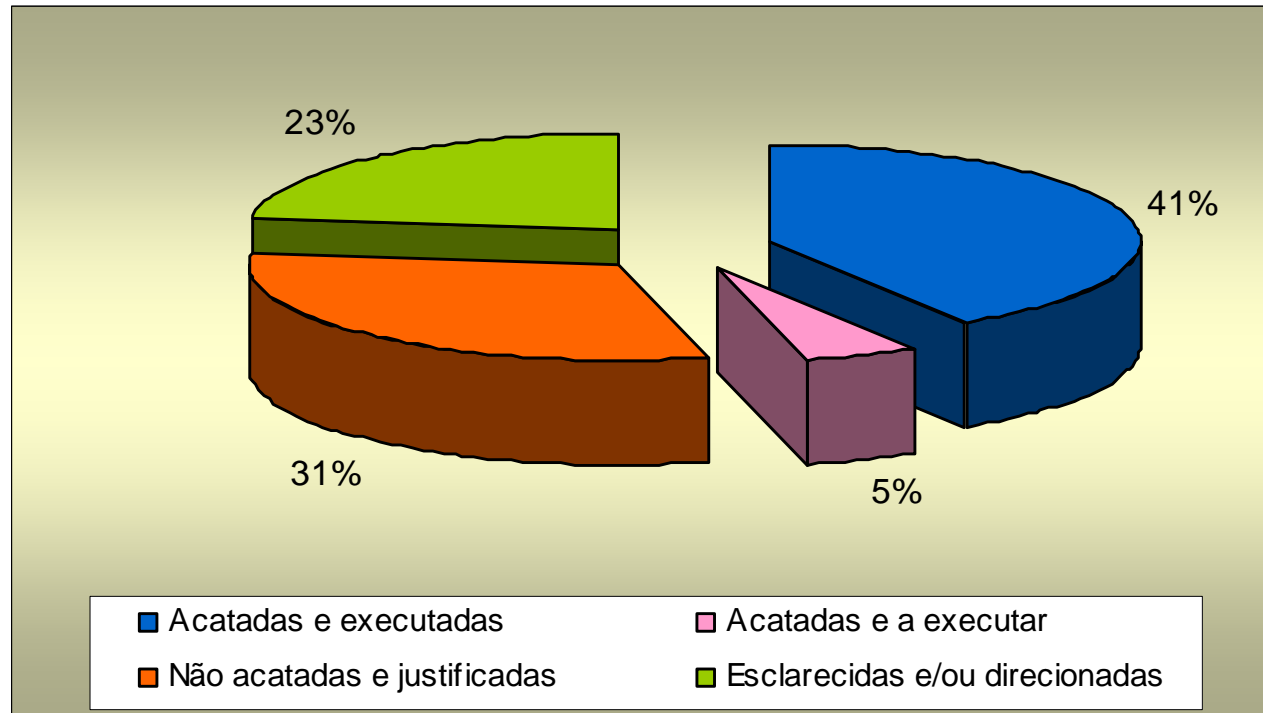
Dados: Ouvidoria FDSM 2008

# Gráfico 11 - Posicionamento reclamações apresentadas



Dados: Ouvidoria FDSM 2008

## Gráfico 12 - Resultado das solicitações diversas



Dados: Ouvidoria FDSM 2008

# Considerações Gerais

O objetivo principal da Ouvidoria é a formação de uma parceria com a comunidade interna e externa, a fim de buscar constantes melhorias nos serviços prestados. De forma geral, o que o Órgão faz é encaminhar as demandas para as unidades responsáveis pelos assuntos e para a direção da FDSM, os quais analisarão as propostas de melhoria e implantarão as mudanças que julgarem adequadas.

O trabalho da Ouvidoria constitui em uma abertura para as manifestações dos envolvidos, a fim de promover o progresso em geral, possibilitando a democratização na gestão da Instituição.

*Priscilla Angélica Braga Guimarães*

*Ouvidora – Faculdade de Direito do Sul de Minas*