



OUVIDORIA FDSM

Implantada em 2006, pelo então Diretor Prof. Carlos Abel Guersoni Rezen- de, a Ouvidoria é responsável por re- ceber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e informações sobre as atividades da FDSM.

A participação da comunidade – inter- na e externa – auxilia a IES no aperfei- çoamento e na melhoria contínua da administração e da prestação de servi- ços da FDSM

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Digital:

- Por e-mail ouvidoria@fdsm.edu.br;
- Pelo site www.fdsm.edu.br, em fale conosco;
- Pelo portal do aluno, na aba “ouvidoria”.

Telefone:

(35) 3449-8115, dentro do horário de atendimento.

Formulário:

Formulário disponível nas caixas de sugestões em vários pontos da FDSM.



DESTAQUES DA EDIÇÃO

PÁGINA 02

COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA

PÁGINA 03

AÇÕES REALIZADAS NO 1º SEMESTRE DE 2021

PÁGINA 04

ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE DE 2021

PÁGINA 05

ENVIO DE SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS



COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA



Prof. Leonardo de Oliveira Rezende
Diretor



Prof. Luiz Otávio de Oliveira Rezende
Coordenador Financeiro



Prof. Elias Kallás Filho
Coordenador da Graduação

OUVIDORA DA FDSM



Lucinéia Martins
Barros

Quando assumi o cargo de Ouvidora, pela primeira vez, em 2009, havia uma frase no quadro da sala, que era assim “Muitas vezes as pessoas só querem ser ouvidas, não questionadas, não aconselhadas e muito menos julgadas - Tinho Aires”. Foi aí que percebi a profundidade da escuta e quanto seria importante o papel da Ouvidoria na IES.

A Direção da FDSM sempre acolheu com atenção cada mensagem apresentada à ouvidoria. Agora de volta, parabéns pelos 15 anos do setor, completados no dia 26 de maio de 2021, e coloco-me à disposição para conduzir a sua manifestação às instâncias administrativas.

Ouvir você faz toda a diferença para a FDSM!



ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA

- ✔ Investimento em materiais e recursos para melhorias no uso das ferramentas tecnológicas de transmissão das aulas.
- ✔ Oportunidade de o acadêmico da graduação optar, mensalmente, por participar presencialmente das aulas na FDSM, sem prejuízo do acompanhamento on-line.
- ✔ Novo sistema presencial de rodízio da graduação, possibilitando maior recorrência de vinda de alunos interessados.
- ✔ Manutenção das aulas do bacharelado no portal acadêmico durante o semestre.
- ✔ Comunicado reforçando a obrigatoriedade do uso de máscaras em todos os ambientes da FDSM, garantindo assim a segurança da comunidade acadêmica quanto aos cuidados para a prevenção da Covid-19.
- ✔ Reabertura da sala de estudos da Biblioteca, de acordo com o protocolo sanitário.

Para o 2º semestre de 2021:

Em decorrência das manifestações nas pesquisas da CPA, tratadas pela Ouvidoria, foram instalados novos microfones na sala de aula, para elevar a qualidade do som ambiente e transmitido. Implantou-se ainda a nova versão da plataforma Moodle, geradora de conteúdo dos portais dos alunos e dos professores, aumentando a interatividade e a visualização do ambiente virtual de aprendizagem.



ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE 2021

No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu 25 demandas, sendo 18 de alunos da graduação, 2 de colaboradores, 3 de comunidade externa e 2 de egressos.

19 demandas enviadas por e-mail, 4 pelo link da Ouvidoria e 2 recebidas pelo telefone.

Foram 2 elogios, 5 pedidos de informação, 6 solicitações, 1 sugestão, 9 reclamações e 2 denúncias.

6 manifestações apresentadas em fevereiro, 7 em março, 3 em abril, 4 em maio e 5 em junho de 2021.

Atualmente, 17 demandas estão finalizadas, 7 cadastradas e 1 segue em andamento.

Dentre as diversas categorias de demandas, 3 foram direcionadas ao setor administrativo, 1 ao Comercial, 12 para a Coordenação do Bacharelado, 1 para a Coordenação da Pós-graduação, 1 ao Núcleo de Extensão, 1 para o Núcleo de Trabalhos Acadêmicos, 1 ao Núcleo de Prática Jurídica, 3 para a Secretaria do Bacharelado e 1 para a Coordenadoria Financeira.

Veja os dados completos no relatório disponível em:

www.fdsm.edu.br/ouvidoria-relatorios.



ENVIE SUAS SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS PELOS SEGUINTE MEIOS:

- ✓ Pelo endereço eletrônico **ouvidoria@fdsm.edu.br**.
- ✓ Pelo site **www.fdsm.edu.br**, em fale conosco.
- ✓ Pelo portal do aluno (**portal.fdsm.edu.br**) na aba “Ouvidoria”;
- ✓ Pelo telefone **(35) 3449-8115**, dentro do horário de atendimento;
- ✓ Por formulários depositados nas caixas de sugestões localizadas no ambiente da organização.

Para garantir maior segurança e tranquilidade quanto aos cuidados para a prevenção da Covid-19, o atendimento da Ouvidoria está sendo de forma digital ou contato telefônico (dentro do horário de trabalho da ouvidora).



Ouvir você faz toda a diferença para nós.

Ao apresentar algum conteúdo à ouvidoria, fique atento ao seu e-mail, pois será o meio principal de contato.

Acesse a página da ouvidoria no site da FDSM:

www.fdsu.edu.br/ouvidoria

Caso você precise, a Ouvidoria encontra-se à disposição.

**Participe, assim você nos ajuda a fazer da FDSM
cada vez mais o melhor Direito!**

