



## OUVIDORIA FDSM

Implantada em 2006, pelo então Diretor Prof. Dr. Carlos Abel Guersoni Rezende, a Ouvidoria é responsável por receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e informações sobre as atividades da FDSM.

A participação da comunidade (interna e externa) auxilia a IES no aperfeiçoamento e na melhoria contínua da administração e da prestação de serviços da FDSM.



## DESTAQUES DA EDIÇÃO

PÁGINA 02

**COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA**

PÁGINA 03

**AÇÕES REALIZADAS NO 1º SEMESTRE DE 2023**

PÁGINA 04

**ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE DE 2023**

PÁGINA 05

**ENVIO DE SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS**

## MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Digital:

- Por e-mail [ouvidoria@fdsm.edu.br](mailto:ouvidoria@fdsm.edu.br);
- Pelo site [www.fdsm.edu.br](http://www.fdsm.edu.br), em *fale conosco*;
- Pelo portal do aluno, na aba "ouvidoria".

Telefone:

*(35) 3449.8115, dentro do horário de atendimento.*

Formulário:

*Disponíveis nas caixas de sugestões localizadas no ambiente da organização.*



## 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**  
Ouvidora da FDSM

A Ouvidoria recebeu, no primeiro semestre, a participação de 100 manifestantes, dentre os diversos perfis de demandantes.

Todos eles foram ouvidos pela instância máxima da IES.

Veja, a seguir, algumas ações que foram realizadas na FDSM, a partir de mensagens recebidas. É dessa forma que a Ouvidoria se faz: um único usuário pode contribuir para o bem do grupo acadêmico.

Meu sincero agradecimento a todos que confiaram suas demandas, individuais ou coletivas. Espero que o segundo semestre seja recheado de novas demandas, em prol da instituição como um todo.

**A FDSM é feita por você e para você!**



## ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

- ✔ **Troca dos filtros dos bebedouros\*;**
- ✔ **Prorrogação do prazo de trabalho de curso para o 9º período;**
- ✔ **Solicitação de atenção especial e reforço de policiamento nas imediações da instituição, bem como limitação temporária das formas de acesso aos prédios;**
- ✔ **Ações pedagógicas de apoio, tais como, avisos sobre proibição de reserva de carteiras, conversas nas salas de aulas, manuseio indevido do controle do ar condicionado, fiscais de provas;**
- ✔ **Maior divulgação das palestras e eventos para o público externo.**
- ✔ **Relógio no Salão Nobre.**

**\*Algumas manifestações foram apresentadas nas pesquisas da Comissão Própria de Avaliação – CPA e colhidas pela Ouvidoria para tratativa. Veja como é importante que você interaja com a IES. Quando o trabalho é em equipe grandes objetivos são alcançados!**

## ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE 2023

- ✔ **No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 100 demandas, sendo 72 de alunos da graduação, 1 acadêmico do mestrado, 21 de colaboradores, 4 de comunidade externa e 2 de egressos.**
- ✔ **34 demandas enviadas por e-mail, 18 pelo link da Ouvidoria, 5 pessoalmente e 43 recebidas pelo telefone.**
- ✔ **Foram 11 elogios, 39 pedidos de informação, 17 reclamações, 31 solicitações e 2 sugestões.**



- ✔ **3 manifestações apresentadas em janeiro, 16 em fevereiro, 20 em março, 21 em abril, 25 em maio e 15 em junho de 2023.**
- ✔ *49 foram cadastradas (informações e elogios) e 51 demandas estão finalizadas (reclamações, sugestões e solicitações).*
- ✔ **Dentre as categorias de demandas finalizadas, 16 foram direcionadas ao setor administrativo, 23 para a Coordenação do Bacharelado, 1 para a Extensão, 6 para a Logística, 2 para Monografia, 1 para o Núcleo de Prática Jurídica, 1 para o setor de Tecnologia da Informação e 1 para Tesouraria.**
- ✔ *Em relação aos assuntos mais demandados: questões relacionadas à infraestrutura, à segurança e às ações administrativas pedagógicas. Na categoria “elogios”, tivemos manifestações aos serviços prestados pelos docentes e colaboradores administrativos*
- ✔ **Quando uma manifestação é finalizada (no caso das reclamações, sugestões e solicitações), excetuando os casos determinados na instrução de trabalho da Ouvidoria, é disparado e-mail ao participante com o posicionamento da Comissão de Análise e questionário de satisfação.**
- ✔ *Dentre aqueles que responderam à pesquisa, 6 selecionaram a opção “muito satisfatória” e 1, “satisfatória, perfazendo, respectivamente, 85,71% e 14,29% das respostas para a questão “Como você classifica a informação fornecida pelo atendimento da Ouvidoria da FDSM?”.*
- ✔ **Na pergunta “Você ficou satisfeito com o posicionamento apresentado?”, 5 escolheram a opção de resposta “sim”. Quanto à questão “Você usaria os serviços da Ouvidoria novamente”, 7 demandantes responderam que sim (100% dos participantes que responderam ao questionário de satisfação).**



Veja os dados completos no relatório disponível em:  
<https://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 disponíveis nas caixas de sugestões** localizadas no ambiente da organização.



**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.fdsm.edu.br/ouvidoria](http://www.fdsm.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!**

