



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.

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:

Disponíveis nas caixas de sugestões localizadas no ambiente da organização.

Pessoalmente:

No primeiro piso, ao lado da Coordenação de Curso, dentro do horário de atendimento;



DESTAQUES DA EDIÇÃO

PÁGINA 02

COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA

PÁGINA 03

AÇÕES REALIZADAS NO 1º SEMESTRE DE 2024

PÁGINA 04

ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE DE 2024

PÁGINA 05

ENVIO DE SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS



COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA



Prof. Luiz Otávio de Oliveira Rezende
Diretor



Prof. José Augusto Carvalho Neto
Vice-diretor



Prof. Leonardo de Oliveira Rezende
Coordenador



Prof. Elias Kallás Filho
Coordenador da Graduação

OUVIDORA DA FDSM



Lucinéia Martins Barros
Ouvidora da FDSM

A Ouvidoria da FDSM completou a maioria no mês de maio de 2024.

Com 18 anos de diálogo direto com a comunidade acadêmica, o setor já fez mais de 4.000 atendimentos. Por formulário, por e-mail, pelo link, pessoalmente, ou por telefone, muitos puderam tirar dúvidas, elogiar, solicitar, sugerir, reclamar.

Nossa gratidão aos participantes, que contribuíram com melhorias aos serviços prestados pela instituição. Veja, a seguir, algumas ações que foram realizadas na FDSM, a partir de mensagens recebidas na Ouvidoria.

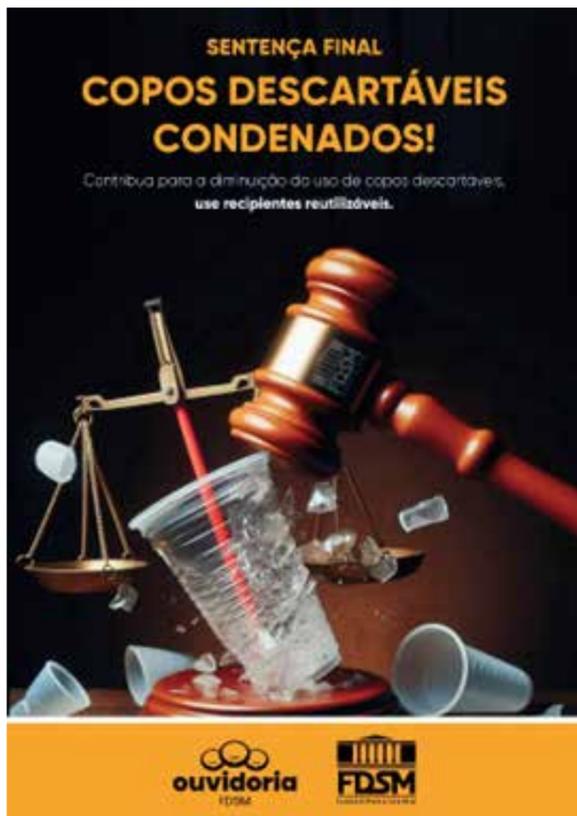
Ouvir você fez toda a diferença para nós!

A FDSM é feita por você e para você!

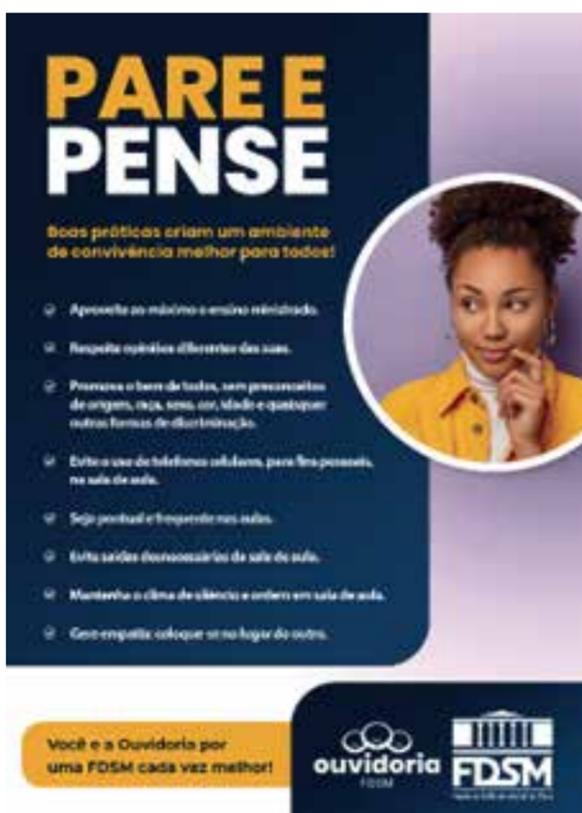


ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

✓ Campanha para reduzir o consumo de copos plásticos descartáveis na FDSM:



✓ Campanha Pare e Pense:



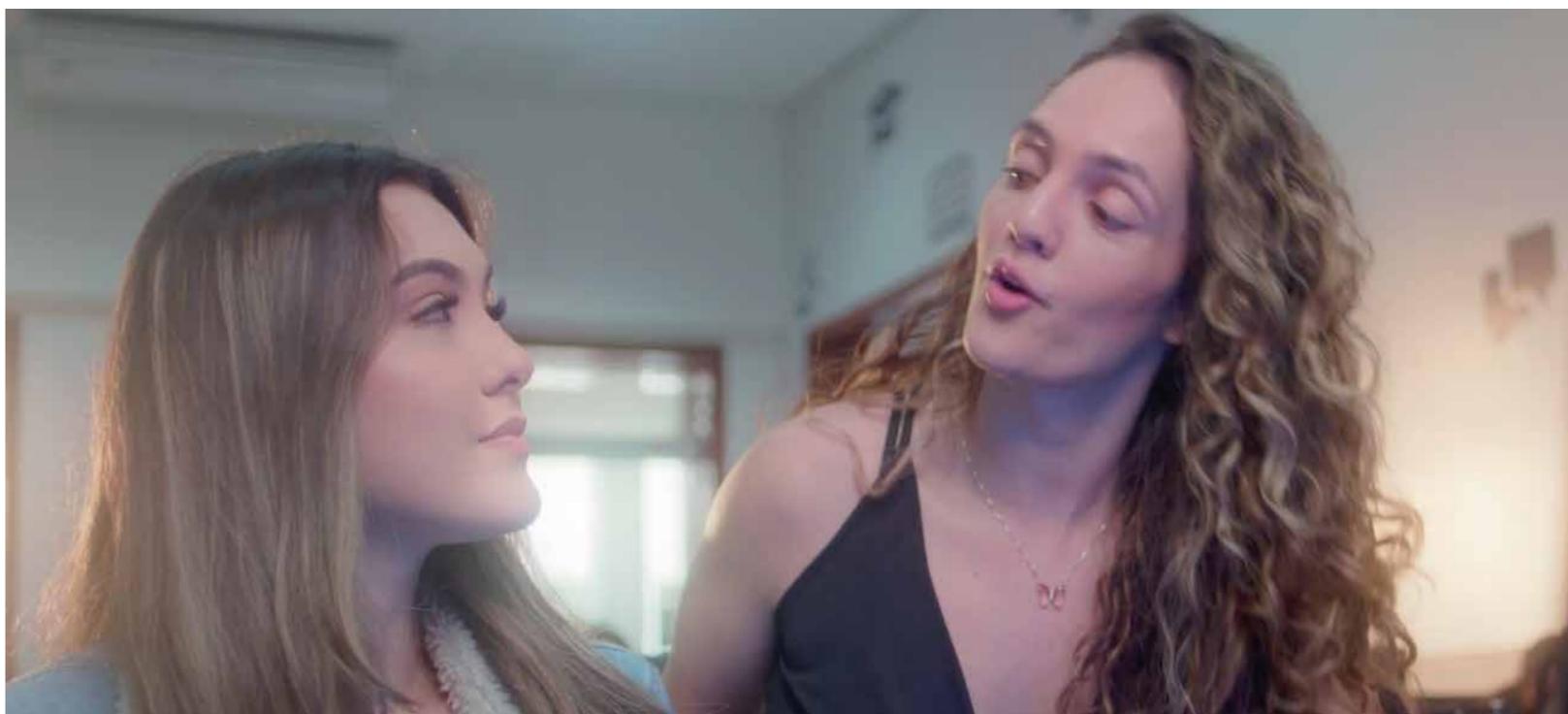


✔ Mobilidade em Brasília (1)*



(1) Em decorrência de comentário coletado na avaliação do eixo 3 -políticas acadêmicas 2023 – Intercâmbio, o Núcleo de Relações Interinstitucionais respondeu que estava alinhando mobilidade em Brasília no início do ano de 2024, que de fato ocorreu em abril.

✔ ***Retorno de um docente na cadeira de Direito Difusos e Coletivos. A disciplina, em 2023, era compartilhada entre 5 professores. Em razão da avaliação o modelo foi substituído em 2024*.***





Realização de atividades acadêmicas híbridas pelo Núcleo de Extensão*



*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 2024

- ✓ No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 72 demandas, sendo 55 de alunos da graduação, 8 de colaboradores, 6 de comunidade externa e 3 de egressos.
- ✓ 10 demandas enviadas por e-mail, 9 pelo link da Ouvidoria, 11 pessoalmente, 2 por formulários e 40 recebidas pelo telefone.
- ✓ Foram 5 elogios, 20 pedidos de informação, 30 reclamações, 16 solicitações e 1 sugestão.



- ✔ 1 manifestação apresentada em janeiro, 13 demandas em fevereiro, 15 em março, 14 em abril, 11 em maio e 18 em junho de 2024.
- ✔ **22 foram cadastradas (informações e elogios) e 50 demandas estão finalizadas (reclamações, sugestões e solicitações).**
- ✔ *Dentre as categorias de demandas finalizadas, 3 foram direcionadas ao setor administrativo, 29 para a Coordenação do Bacharelado, 2 para a Extensão, 10 para a Logística, 1 para Núcleo de TCC, 1 para o setor de Tecnologia da Informação, 1 para o RH e 1 para Secretaria.*
- ✔ **Em relação aos assuntos mais demandados, no primeiro semestre de 2024, foram apresentadas questões relacionadas aos serviços de logística, à infraestrutura, aos comportamentos discentes e às ações administrativas pedagógicas. Na categoria “elogios”, tivemos manifestações aos serviços prestados pelos docentes.**
- ✔ *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, 2 selecionaram a opção “muito satisfatória” e 2, “satisfatória, perfazendo, respectivamente, 50% 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?”, 4 (100%) escolheram a opção de resposta “sim”.**
- ✔ *Quanto à questão “Você usaria os serviços da Ouvidoria novamente”, 4 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**, no caminho **“Ouvidoria –atendimento –e-mail”** ;*
- ✓ *Pelo **portal do aluno (portal.fdsm.edu.br)** na aba **“Ouvidoria”**;*
- ✓ *Pelo telefone **(35) 3449-8115**, dentro do horário de atendimento;*
- ✓ ***Pessoalmente, no primeiro piso, ao lado da Coordenação de Curso, 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

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

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

