



## 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) auxiliando a Instituição de Ensino Superior 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](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.

## DESTAQUES DA EDIÇÃO

### PÁGINA 02

#### COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA

### PÁGINA 03

#### AÇÕES REALIZADAS AO LONGO DE 2025

### PÁGINA 08

#### ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE DE 2025

### PÁGINA 10

#### ENVIO DE SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS



## COMISSÃO DE ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

A Comissão de Análise das Demandas da Ouvidoria tem como finalidade examinar, de forma criteriosa as manifestações recebidas por meio da Ouvidoria, sejam elas elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias.

Seu papel é avaliar as demandas propor soluções, acompanhar todos os encaminhamentos e contribuir para o fortalecimento do importante diálogo entre a comunidade e a gestão.



**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**

O primeiro semestre de 2025 foi significativo para a Ouvidoria da FDSM. No dia 26 de maio, celebramos com orgulho 19 anos de atuação institucional, reforçando nosso compromisso com a escuta ativa e o encaminhamento responsável de todas as manifestações recebidas. Encerramos, assim, o primeiro semestre com gratidão e compromisso renovado.

A Ouvidoria segue como um espaço de acolhimento e construção conjunta. Aqui, cada voz é valorizada, pois acreditamos que ouvir com atenção é o primeiro passo para transformar realidades.

A FDSM é feita por você e para você. Que possamos seguir, no segundo semestre, promovendo diálogo, respeito e pertencimento.

Afinal, juntos construímos uma FDSM cada vez melhor.

Abraços,  
Lucinéia Martins.



## ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2025, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

- ✓ Afixação de ganchos para pendurar bolsas, mochilas, etc, nos espaços dos vasos sanitários;
- ✓ Antecipação da rotina periódica de higienização, limpeza dos filtros, reabastecimento do gás e aferição do equipamento do ar condicionado das salas de aulas;
- ✓ Campanha Pare e Pense:

**ATENÇÃO, ALUNO(A)!**  
**FREQUÊNCIA É FUNDAMENTAL PARA SUA APROVAÇÃO!**

Para garantir o bom andamento das aulas e o respeito ao processo de ensino-aprendizagem, é essencial evitar as seguintes condutas:

- **Entrar na sala apenas no momento da chamada**  
Isso prejudica o entendimento do conteúdo e compromete sua participação.
- **Responder à chamada por colegas ausentes**  
Essa prática é considerada irregularidade e pode resultar em consequências disciplinares.

Alunos identificados com essas condutas poderão ser convocados para esclarecimentos e, conforme o caso, sofrer penalidades acadêmicas.

Vamos juntos manter um ambiente de respeito e responsabilidade!

**PARE E PENSE**  
**O SEU DIREITO TERMINA QUANDO O DO SEU COLEGA COMEÇA!**

VAMOS MANTER NOSSA SALA DE AULA LIMPA E SAUDÁVEL!

- ✓ Não coma nem beba dentro da sala de aula. Isso ajuda a prevenir a propagação de doenças e a manter a sala limpa.
- ✓ Mantenha bons hábitos de higiene. É importante ressaltar que os atos de higiene devem ser reservados em locais privados, como uso de cotonetes, fio dental, lixar unhas, espremer cravos, etc.
- ✓ Lembre-se de lavar as mãos frequentemente e de descartar o lixo corretamente.

JUNTOS, PODEMOS CRIAR UM AMBIENTE DE APRENDIZADO SAUDÁVEL E PRODUTIVO!

**PARE E PENSE**  
**PRATIQUE A EMPATIA. RESPEITE O DIREITO DO OUTRO!**

EMPATIA E RESPEITO TRANSFORMAM O AMBIENTE.

- ✓ Não pare em vagas preferenciais. Não bloqueie as guias rebaixadas.
- ✓ Em eventos, cuidado para não ocupar o lugar reservado.
- ✓ Deixe livre os espaços exclusivos na sala de aula.
- ✓ Imagine-se no lugar de outra pessoa e tente ver o mundo pela sua perspectiva.
- ✓ Compreenda seus sentimentos, ideais, crenças, valores e limitações.
- ✓ Relacione-se de forma verdadeira, sem preconceitos e julgamentos.

**PARE E PENSE**  
**O SEU DIREITO TERMINA QUANDO O DO SEU COLEGA COMEÇA.**

EMPATIA E RESPEITO TRANSFORMAM O AMBIENTE.

- ✓ Respeite o colega de classe e o professor.
- ✓ Abstenha-se de qualquer ato que possa implicar em perturbação da ordem.
- ✓ Mantenha bons hábitos de higiene.
- ✓ Colabore com a Direção para a conservação do prédio, do mobiliário e de todo material de uso coletivo.
- ✓ Aproveite ao máximo o ensino ministrado.



## ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2024, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

- ✓ Aviso de porta:



- ✓ Antecipação manutenção e troca dos filtros dos bebedouros

- ✓ Novo bebedouro instalado no 3º piso, ao lado do Salão Nobre.





## ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2024, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

- ✔ Debate interdisciplinar sobre bullying e cyberbullying nas aulas de Direito e Atualidade para os ingressantes de 2025;

No primeiro semestre de 2025, alunos da disciplina Direito e Atualidade participaram de uma atividade reflexiva e formativa com o tema “Entre Mundos: Agressões Invisíveis, Consequências Reais – Bullying e Cyberbullying”.

A proposta, conduzida pela Ouvidora e Psicopedagoga da FDSM, Lucinéia Martins, e pelo titular da disciplina, Professor Carlos Alberto Conti Pereira, utilizou como ponto de partida o primeiro episódio da série Adolescência, da Netflix, promovendo o diálogo entre realidade, legislação e consciência cidadã.

A atividade incentivou os alunos a pensarem sobre os impactos emocionais das agressões físicas, verbais e virtuais sofridas por adolescentes em diferentes contextos. Além de promover o pensamento crítico, a ação destacou o papel do operador do Direito no enfrentamento dessas práticas e apresentou o funcionamento da Ouvidoria da FDSM como canal de acolhimento e encaminhamento de situações reais.





## ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2024, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

- ✓ Aviso porta banheiro feminino do Salão Nobre;



## ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE 2025:

- ✓ No decorrer do primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da FDSM recebeu um total de 110 manifestações, das quais 101 foram encaminhadas por alunos da graduação, 5 por colaboradores e 4 por membros da comunidade externa.
- ✓ Quanto aos canais de entrada utilizados, 8 manifestações foram enviadas via e-mail, 12 pelo link da Ouvidoria, 30 registradas presencialmente, 1 por meio de formulário e 59 atendidas por telefone.
- ✓ Foram 4 elogios, 21 pedidos de informação, 53 reclamações, 19 solicitações, 12 sugestões e 1 denúncia.
- ✓ 13 manifestações apresentadas em janeiro, 30 demandas em fevereiro, 17 em março, 10 em abril, 18 em maio e 22 em junho de 2025.



## ESTATÍSTICAS DO 1º SEMESTRE 2025:

- ✔ Quanto ao status, 24 manifestações foram cadastradas (referentes a informações e elogios), 83 estão finalizadas (abrangendo reclamações, sugestões e solicitações), e 3 permanecem em fase de análise.
- ✔ Dentre as categorias de demandas finalizadas e pendentes, 6 foram direcionadas ao setor administrativo, 1 para a Biblioteca, 44 para a Coordenação do Bacharelado, 1 para o Laboratório de Informática, 29 para a Logística, 1 para NPJ, 1 para a Portaria, 2 para o setor de Tecnologia da Informação e 1 para Tesouraria.
- ✔ Em relação aos assuntos mais demandados, no primeiro semestre de 2025, 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 por docente, pelos colaboradores, para a Direção e sobre infraestrutura.
- ✔ Quando uma manifestação é finalizada (no caso das reclamações, sugestões e solicitações), excetuando os casos determinados na instrução de trabalho da Ouvidoria, os participantes recebem por e-mail a devolutiva da Comissão de Análise, acompanhada de um questionário de avaliação de satisfação.
- ✔ Dentre os respondentes à pergunta “Como você classifica a informação fornecida pelo atendimento da Ouvidoria da FDSM?”, 7 assinalaram “muito satisfatória”, 5 “satisfatória” e 1 “insatisfatória”.
- ✔ Já na questão “Você ficou satisfeito com o posicionamento apresentado?”, 12 participantes (92,31%) responderam afirmativamente.
- ✔ Da mesma forma, à pergunta “Você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?”, 12 demandantes (92,31%) afirmaram que sim.



Veja os dados completos no relatório disponível em:  
<https://www.fdsu.edu.br/ouvidoria-relatorios>



## OUVIDORIA – ALGUMAS DÚVIDAS FREQUENTES

- ✓ **Onde fica a Ouvidoria da FDSM?**  
No segundo piso, ao lado do Salão do Júri, dentro do horário de atendimento.
- ✓ **Quais são os horários de atendimento?**  
- das 08h às 18h; das 18h30 às 21h.  
No primeiro sábado do mês, das 08h às 12h.
- ✓ **Eu preciso me identificar?**  
Sim, pois, caso seja necessário obter mais informações e fornecer retorno referente à demanda, precisamos ter contato com o participante. Lembre-se que a Ouvidoria tem o dever ético de resguardar seus dados pessoais.
- ✓ **Em quanto tempo receberei minha resposta?**  
O prazo de resposta depende da complexidade que a demanda apresenta. Para saber sobre o andamento da sua mensagem, você pode consultá-la enviando um e-mail para a ouvidoria ([ouvidoria@fdsu.edu.br](mailto:ouvidoria@fdsu.edu.br)). Tenha a certeza de que a ouvidoria não abandonará seu caso.

## FORMA DE ENVIAR SUAS SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS:

- ✓ Pelo endereço eletrônico [ouvidoria@fdsu.edu.br](mailto:ouvidoria@fdsu.edu.br).
- ✓ Pelo site [www.fdsu.edu.br](http://www.fdsu.edu.br), e no caminho “Ouvidoria –atendimento –e-mail”;
- ✓ Pelo portal do aluno ([portal.fdsu.edu.br](http://portal.fdsu.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.
- ✓ Pessoalmente, no segundo piso, ao lado do Salão do Júri, dentro do horário de atendimento.



**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!

