



## 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



## DESTAQUES DA EDIÇÃO

### PÁGINA 02

COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA/OUVIDORA

### PÁGINA 03

VOCÊ FALOU, A FDSM ESCUTOU. AÇÕES REALIZADAS NO 2º SEMESTRE DE 2021

### PÁGINA 04

ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE DE 2021

### PÁGINA 05

ENVIO DE SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIO

## 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, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h ou das 14h às 17h.

### Formulário:

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



## 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

A manifestação ou demanda é uma forma de o participante da ouvidoria expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Dessa forma, você pode contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da administração e da prestação de serviços da FDSM.

Em 2021, melhorias foram realizadas a partir de demandas encaminhadas à Ouvidoria. Confira a seguir.

Ouvir você faz toda a diferença para a FDSM!

Vamos juntos rumo a 2022, cultivando bons sentimentos, perseguindo nossos sonhos e ajudando a fazer da FDSM cada vez mais o melhor Direito!



## VOCÊ FALOU, A FDSM ESCUTOU

### VEJA AS AÇÕES REALIZADAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021\*

- ✔ Novos microfones na sala de aula elevando a qualidade do som ambiente.
- ✔ Implantação da 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.
- ✔ Busca de novos convênios internacionais.
- ✔ Digitalização de documento requerido na Secretaria Acadêmica e envio por e-mail.
- ✔ Curso de Direito Digital aplicado.
- ✔ Reabertura do acervo físico da Biblioteca e eventos no Salão do Júri (respeitando as medidas sanitárias e recomendações para a prevenção da Covid-19).

\*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 2º SEMESTRE 2021

No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu 48 demandas, sendo 16 de alunos da graduação, 27 de colaboradores (aqui conta a participação da CPA FDSM), 4 de comunidade externa e 1 de egresso.

36 demandas enviadas por e-mail, 3 pelo link da Ouvidoria, 3 pessoalmente e 6 recebidas pelo telefone.

Foram 2 elogios, 30 pedidos de informação, 7 solicitações, 3 sugestões, 5 reclamações e 1 denúncia.

5 manifestações apresentadas em julho, 5 em agosto, 3 em setembro, 14 em outubro, 12 em novembro e 9 em dezembro de 2021.

Atualmente<sup>1</sup>, 15 demandas estão finalizadas, 32 cadastradas e 1 segue em andamento.

Dentre as diversas categorias de demandas, 3 foram direcionadas ao setor administrativo, 3 ao Comercial, 12 para a Coordenação do Bacharelado, 1 para a Coordenação da Pós-graduação, 2 ao Núcleo de Extensão, 1 para o Núcleo de Trabalhos Acadêmicos, 3 ao Núcleo de Prática Jurídica, 5 para a Secretaria do Bacharelado, 3 ao Apoio Logístico, 2 para a Ascom, 2 para a Biblioteca, 2 para Pesquisa, 1 para a Psicopedagogia, 3 para a Coordenadoria Financeira, 4 para o setor de informática. 3 demandas sem vínculo ao setor.

Veja os dados completos no relatório disponível em:

**[www.fdsu.edu.br/ouvidoria-relatorios](http://www.fdsu.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**, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h ou das 14h às 17h;
- ✔ 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 preferencialmente de forma digital ou contato telefônico.

## AVISOS DA OUVIDORIA

- ✔ Ao apresentar algum conteúdo à ouvidoria, fique atento ao seu e-mail, pois será o meio principal de contato. Caso você não responda dentro de 30 dias, a demanda será finalizada sem o devido tratamento.
- ✔ Conforme CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS da FDSM: “Cláusula 15ª [...] Parágrafo 3º - Considerando que alguns ambientes da instituição são climatizados, o (a) contratante concorda que sua utilização respeitará a temperatura média entre 20 e 22 graus. ”



**Ouvir você faz toda a diferença para nós.**

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!**

