



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:

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 EM 2022

PÁGINA 04

ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE DE 2022

PÁGINA 05

ENVIO DE SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS



COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA



Professor
Leonardo de Oliveira Rezende
Diretor



Professor
Luiz Otávio de Oliveira Rezende
Coordenador Financeiro



Professor
Elias Kallás Filho
Coordenador da Graduação

OUVIDORA DA FDSM



Lucinéia Martins Barros
Ouvidora da FDSM

Ouvir você faz toda a diferença para a FDSM!

A frase acima pode ser comprovada com as evidências expostas a seguir, no capítulo intitulado “Você falou, a FDSM escutou!”.

Quando uma manifestação chega, há um exame prévio do que está sendo relatado, por parte da Comissão, para que, seriamente e diante de outros elementos, possa conduzir a melhor tratativa.

Tudo isso permanece no campo interno da Ouvidoria, resguardando o sigilo de quem propôs a demanda e tratando diligentemente do conteúdo sob análise.

A Ouvidoria é transparente com àquele que fala na Ouvidoria. Ela busca compreender e apoiar os alunos nas suas insatisfações, tanto nas questões pedagógicas e estruturais. Tanto é assim que aquele que não se manifestou é beneficiado, diante das melhorias ocorridas na IES.

A Ouvidoria não tem um prazo definido para responder ao demandante, em razão da natureza ou da complexidade da demanda. Mas o participante pode sempre consultar a Ouvidoria para saber do status da sua demanda.

Tenha a certeza de que a Ouvidoria não abandonará seu caso.



ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2022, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

- ✔ **Reabertura dos banheiros do prédio anexo em fevereiro de 2022;**
- ✔ *Palestra híbrida com o tema "Softs Skills para alavancar a carreira jurídica" realizada dia 13/08/2022, sábado, às 10h, no Salão do Tribunal do Júri e transmitida ao vivo no WebinarJam, tendo como responsável a Prof^a. Ma. Ana Carolina de Faria Silvestre;*
- ✔ **Campanha de conscientização "Pare e pense" com os seguintes assuntos: boas práticas criam um ambiente melhor para todos; um futuro melhor se faz com conscientização e respeito às pessoas; e conscientizar, manter e colaborar com o nosso patrimônio é uma tarefa para todos;**
- ✔ *Nova disposição das salas de aulas na promoção da acessibilidade;*
- ✔ **Cartaz "uso obrigatório de máscara em sala de aula" no período restritivo;**
- ✔ *Revisão no modelo de aplicação de provas, com fiscais em cada avaliação e monitoramento do docente da disciplina;*
- ✔ **Aviso de manutenção das portas fechadas nas salas de aulas com o ar condicionado em funcionamento;**
- ✔ *Limpeza do ar condicionado antecipada;*
- ✔ **Aviso na sala de aula sobre o uso da carteirinha e o monitoramento das catracas;**
- ✔ *Novas mesas e mais dois micro-ondas na cantina do prédio anexo;*
- ✔ **Abertura de novo espaço de refeições, com micro-ondas, no prédio sede;**
- ✔ *Afixação de avisos nas mesas dos espaços de alimentação;*
- ✔ **Criação do espaço de descanso, na antiga livraria do prédio sede**
- ✔ *Reforma da parede do Salão do Júri;*
- ✔ **Recolocação da placa de formatura de 1994;**



- ✔ *Cartazes de conscientização na Biblioteca solicitando colaboração, de toda a comunidade acadêmica, para minimizar o barulho nos ambientes de estudos;*
- ✔ ***Aquisição de nova licença do servidor virtual elevando a capacidade de processamento;***
- ✔ *Dica de estudos na conta institucional oficial;*
- ✔ ***Novos painéis e atividades delineadas no 22º Congresso Jurídico da FDSM*;***
- ✔ *Mensagens via WhatsApp do setor de atividades complementares com sugestões para o cômputo de créditos*.*

***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 2022:

- ✔ ***No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 95 demandas, sendo 75 de alunos da graduação, 1 acadêmico do mestrado, 14 de colaboradores, 2 de comunidade externa e 3 de egressos.***
- ✔ *3 demandas enviadas pela caixa de sugestões, 40 pelo e-mail, 15 pelo link da Ouvidoria, 16 pessoalmente e 21 recebidas pelo telefone.*
- ✔ ***Foram 10 elogios, 25 pedidos de informação, 34 reclamações, 18 solicitações, 7 sugestões e 1 denúncia.***
- ✔ *7 manifestações apresentadas em julho, 21 em agosto, 17 em setembro, 24 em outubro, 13 em novembro e 13 em dezembro de 2022.*
- ✔ ***Atualmente, 58 demandas estão finalizadas, 35 cadastradas e 2 seguem em andamento.***
- ✔ *Dentre as diversas categorias de demandas, 5 foram direcionadas ao setor administrativo, 1 para a Ascom, 3 para a Biblioteca, 42 para a Coordenação do Bacharelado, 1 para a Extensão, 6 para a Logística, 1 para o TCC, 1 para Secretaria de Pós-graduação, e 1 para a Secretaria do Bacharelado.*



**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 depositados 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.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!

