



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.

DESTAQUES DA EDIÇÃO

PÁGINA 02

COMISSÃO DE ANÁLISE DA OUVIDORIA

PÁGINA 03

AÇÕES REALIZADAS AO LONGO DE 2023

PÁGINA 04

ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE DE 2023

PÁGINA 05

ENVIO DE SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS



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

Você falou e a FDSM escutou em 2023.

Veja a seguir as ações que foram desenvolvidas, a partir de mensagens apresentadas à Ouvidoria. Isso só reforça como é importante o serviço do setor em benefício de todos.

No entanto, ressalto um ponto. A atuação poderia ter sido expressiva se houvesse mais manifestações, de forma séria e responsável.

Os operadores do Direito são, essencialmente, transformadores do meio e, por isso, podem e devem contribuir com a melhoria institucional, participando ativamente dos canais que estão à disposição.

Ao contrário de que alguns pensam, a Ouvidoria não é um setor de “fofo-cas”, de “represálias”, de “punições”. Mas, sim, é um conduto de análise de conteúdo, de oitiva qualificada, de transformações, de melhorias. Mesmo diante da impossibilidade de atender ao pedido, o não é justificado.

Enfim, conto com a sua participação para o desenvolvimento de uma Ouvidoria mais forte, mais atuante, em prol de melhorias para todos.

Neste período festivo, desejo a você e sua família abençoados momentos de alegrias. Que o próximo ano traga consigo muita saúde, prosperidade, realizações, ao lado dos seus e de nós, família FDSM.



ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2023, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

- ✔ **Troca antecipada 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, principalmente, demais cursos superiores*.**
- ✔ *Relógio no Salão Nobre;*
- ✔ **Adesivo micro-ondas refeitórios;**
- ✔ *Campanha de conscientização sobre malefícios do cigarro eletrônico.*

***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 2023

- ✔ *No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 93 demandas, sendo 50 de alunos da graduação, 1 acadêmico do mestrado, 29 de colaboradores, 12 de comunidade externa e 1 de egresso.*
- ✔ **3 demandas enviadas pela caixa de sugestões, 38 por e-mail, 6 pelo link da Ouvidoria, 9 pessoalmente e 37 recebidas pelo telefone.**



ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE 2023

- ✔ *Foram 6 elogios, 46 pedidos de informação, 25 reclamações, 8 solicitações e 8 sugestões.*
- ✔ *6 manifestações apresentadas em julho, 12 em agosto, 12 em setembro, 24 em outubro, 28 em novembro e 11 em dezembro de 2023.*
- ✔ *52 foram cadastradas (informações e elogios) e 41 demandas estão finalizadas (reclamações, sugestões e solicitações).*
- ✔ *Dentre as categorias de demandas finalizadas, 1 foi direcionada ao setor administrativo, 2 foram encaminhadas para a Biblioteca, 23 para a Coordenação do Curso, 3 para a Extensão, 7 para a Logística, 1 para o Mestrado, 2 para a TI e 2 para a Tesouraria.*
- ✔ *Em relação aos assuntos mais demandados, no segundo semestre de 2023, foram apresentadas questões relacionadas à logística, à conscientização, ao recurso tecnológico e às ações administrativas pedagógicas. Na categoria “elogios”, tivemos manifestações aos serviços prestados pelos docentes e colaboradores administrativos.*
- ✔ *Quando uma manifestação é finalizada (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% cada 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?”, 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.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**, e 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;*
- ✓ *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!**

