



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 2024

PÁGINA 08

ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE DE 2024

PÁGINA 10

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

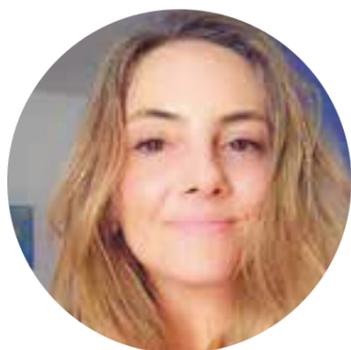


**Prof. Leonardo
de Oliveira Rezende**
Coordenador



Prof. Elias Kallás Filho
Coordenador
da Graduação

OUVIDORA DA FDSM



Lucinéia Martins
Ouvidora da FDSM

Você falou e a FDSM escutou em 2024.

Confira as ações que foram desenvolvidas, a partir de mensagens apresentadas à Ouvidoria, a seguir.

A atuação da Ouvidoria tem se constituído um importante canal de interação entre a comunidade acadêmica e a Direção da FDSM, operando em benefício de todos.

Cumpramos ressaltar que a Ouvidoria não é um setor de represálias, de punições, de fofocas, de intervenções pessoais. Ao contrário, é um campo de escuta no qual um demandante contribui para a coletividade.

Desse modo é muito importante a participação responsável com apontamentos que contribuirão para melhorias das esferas educacionais e estruturais.

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.

Abraços,
Lucinéia Martins.



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

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



✓ Campanha Pare e Pense;



Você e a Ouvidoria por uma FDSM cada vez melhor!

ouvidoria FDSM Faculdade de Direito do Sul de Minas

Você e a Ouvidoria por uma FDSM cada vez melhor!

ouvidoria FDSM Faculdade de Direito do Sul de Minas

✓ Tabela na sala de aula com as orientações para revisão e recurso de prova, além de publicação no site institucional junto com o horário de provas;

TABELA DE ORIENTAÇÕES PARA REVISÃO E RECURSO DE PROVA			
SITUAÇÃO	O QUE FAZER	PRAZO	COMO SOLICITAR
Revisão de Prova Quando o aluno não concorda com a correção ou identificou algum erro na prova.	O aluno pode pedir a revisão individual ou coletiva da prova.	3 dias úteis a partir da publicação da nota	Portal do Aluno > Solicitações > Revisão de Prova (Individual ou Coletivo)
Recurso de Prova Caso o aluno não concorde com o resultado da revisão realizada pelo professor.	O aluno pode recorrer da decisão.	3 dias úteis a partir da comunicação do resultado da revisão de prova.	Portal do Aluno > Solicitações > Revisão de Prova (Individual ou Coletivo) > Recurso de Prova

ATENÇÃO: RESPEITE OS PRAZOS E SIGA OS CAMINHOS NO PORTAL DO ALUNO PARA GARANTIR O ANDAMENTO CORRETO DO PROCESSO!

FDSM Faculdade de Direito do Sul de Minas



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

- ✔ *Instalação de cones na frente da rampa de acesso lateral ao prédio sede;*



- ✔ *Afixação de fraldário no banheiro do prédio sede;*



- ✔ *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*;*



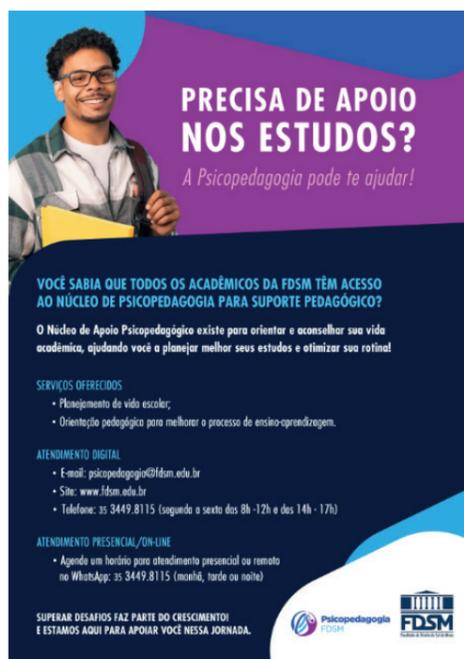


ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2024, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

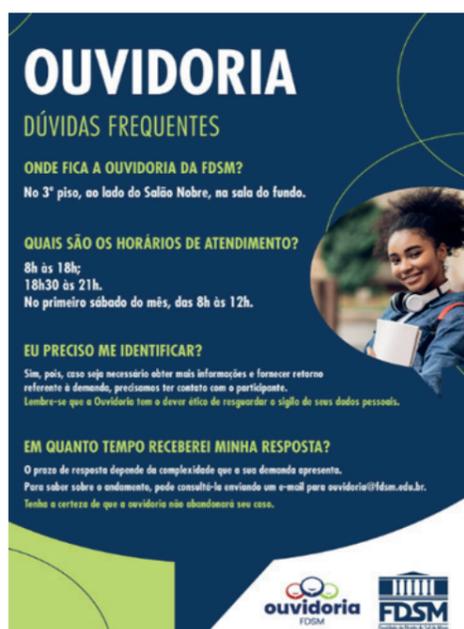
Realização de atividades acadêmicas híbridas pelo Núcleo de Extensão*;



Divulgação atendimento on-line da Psicopedagogia por meio de cartaz na sala de aula*;



Divulgação eletrônica respondendo dúvidas frequentes sobre a Ouvidoria e informação do tempo de resposta de demanda*;





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

- ✓ *Aquisição de mais dois micro-ondas no espaço de alimentação;*



- ✓ *Troca do projetor do 3ºD e testes de resolução do Datashow;*



- ✓ *E-banner de conscientização sobre o comportamento em eventos no Salão do Júri;*

WWW.FDSM.EDU.BR

ATENÇÃO: VOCÊ ESTÁ EM UM AMBIENTE DE ESTUDOS. RESPEITE.

1. PROIBIDO FUMAR.
2. AGUARDAR ORIENTAÇÕES PARA COLETA DE PRESENÇA.
3. MANTER O CELULAR DESLIGADO OU NO MODO SILENCIOSO.
4. RESPEITE O PALESTRANTE E PARTICIPANTES.
5. EVITE SAIR DO SEU LUGAR DURANTE O EVENTO.
6. EVITE INTERRUPÇÕES DURANTE A FALA DO PALESTRANTE.

AGRADECEMOS A COLABORAÇÃO.



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

✓ **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.*

✓ **Ganchos nos espaços dos vasos sanitários masculinos 2024;**



✓ **Vistoria da edificação;**

✓ **Transferência da sala dos bolsistas do Mestrado para a antiga Secretaria da IES até a reforma do espaço anterior;**



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

- ✓ *Acondicionamento de celulares e similares em sacos plásticos nas avaliações;*
- ✓ *Ofício para a Secretária Municipal de Trânsito e Transportes para providências no sentido de intensificar a fiscalização na área em frente à FDSM, coibindo atitudes que infringem a legislação e garantam o cumprimento dos direitos das pessoas com deficiência.*
- ✓ *Envio de ofício ao 20º Batalhão de Polícia Militar de Pouso Alegre solicitando atenção especial e reforço de policiamento nas imediações dos nossos prédios, situados na Avenida Dr. João Beraldo e na Rua Dr. José Pinto de Carvalho.*
- ✓ *Troca dos filtros do bebedouro*
- ✓ *Entre outras ações de treinamento de fiscais, lembretes das regras estabelecidas em normas institucionais, de cunho pedagógico.*

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 2024

- ✓ *No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 125 demandas, sendo 94 de alunos da graduação, 1 acadêmico do mestrado, 26 de colaboradores, 2 de comunidade externa e 2 de egressos.*
- ✓ *1 demanda enviada pela caixa de sugestões, 29 por e-mail, 15 pelo link da Ouvidoria, 21 pessoalmente e 59 recebidas pelo telefone.*



ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE 2024

- ✔ *Foram 9 elogios, 39 pedidos de informação, 58 reclamações, 7 solicitações, 11 sugestões e 1 denúncia.*
- ✔ **7 manifestações apresentadas em julho, 17 em agosto, 20 em setembro, 42 em outubro, 22 em novembro e 17 em dezembro de 2024.**
- ✔ *48 foram cadastradas (informações e elogios) e 77 demandas estão finalizadas (reclamações, sugestões e solicitações).*
- ✔ **Dentre as categorias de demandas finalizadas, 1 direcionada para a Administração, 2 foram direcionadas para a ASCOM, 1 foi encaminhada para a Biblioteca, 1 para o setor comercial, 1 para o setor de compras, 48 para a Coordenação do Curso, 1 para docente, 8 para a Extensão, 7 para a Logística, 1 para a Monografia, 2 para o NPJ, 3 para a Secretaria, 1 para a TI e 1 para a Tesouraria.**
- ✔ *Em relação aos assuntos mais demandados, no segundo semestre de 2024, 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 (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, 5 selecionaram a opção “muito satisfatória” e 3, “satisfatória, perfazendo, respectivamente, 62,50% e 37,50% 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?”, 87,50% escolheram a opção de resposta “sim”. Apenas 1 participante respondeu “não” nessa questão. Quanto à questão “Você usaria os serviços da Ouvidoria novamente”, 7 demandantes responderam que sim (87,50%) e 1 escolheu a resposta “não”.**



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 3º piso, ao lado do Salão Nobre, na sala do fundo.
- ✔ **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 o sigilo de 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). Tenha a certeza de que a ouvidoria não abandonará seu caso.

ENVIE SUAS SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS PELOS SEGUINTE MEIOS:

- ✔ Pelo endereço eletrônico **ouvidoria@fdsu.edu.br**.
- ✔ Pelo site **www.fdsu.edu.br**, e no caminho “Ouvidoria –atendimento –e-mail”;
- ✔ Pelo **portal do aluno (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 terceiro piso, ao lado do Salão Nobre**, 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.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!**

