



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;
- 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 2025

PÁGINA 08

MUDANÇAS EM 2026 E RESPOSTAS DA FDSM

PÁGINA 10

ESTATÍSTICAS DO 2º 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

Ao longo deste ano, cada manifestação encaminhada à Ouvidoria representou uma oportunidade valiosa de escuta, reflexão e crescimento. Nesse caminho, a Direção da FDSM demonstrou sensibilidade e compromisso ao acolher as demandas apresentadas, transformando-as em ações concretas, sempre guiadas pelo propósito da melhoria contínua da nossa instituição.

A Ouvidoria vem se fortalecendo, dia após dia, como um espaço de diálogo e proximidade entre a comunidade acadêmica e a Direção da FDSM. Esse canal de escuta ativa contribui para a construção coletiva de soluções, reafirmando o compromisso com o bem-estar acadêmico, educacional e estrutural de todos que fazem parte da nossa instituição.

Que o próximo ano venha carregado de saúde, prosperidade e novas realizações, fortalecendo ainda mais os laços que nos unem como comunidade e como família FDSM.

Com carinho,
Lucinéia Martins.



ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO 1º SEMESTRE A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

Em virtude das manifestações apresentadas pela comunidade acadêmica à Ouvidoria da FDSM, diversas ações foram implementadas ao longo de 2025, evidenciando a importância da participação ativa da comunidade acadêmica na construção de um ambiente institucional cada vez mais qualificado.

Vejamos as ações do primeiro semestre de 2025:

- ✓ Avisos de porta para uso consciente do ar-condicionado;
- ✓ Campanha Pare e Pense – temas:
 - Respeito mútuo e convivência no ambiente acadêmico;
 - Frequência, pontualidade e responsabilidade acadêmica;
 - Silêncio, atenção e respeito ao processo de aprendizagem;
 - Empatia e ética nas relações acadêmicas
- ✓ Debate interdisciplinar sobre bullying e cyberbullying para os ingressantes;
- ✓ Ganchos nos banheiros para bolsas e mochilas;
- ✓ Manutenção e limpeza periódicas dos ar-condicionados;
- ✓ Novo bebedouro no 3º piso;
- ✓ Troca antecipada dos filtros dos bebedouros;
- ✓ Substituição das lâmpadas localizadas sob o mezanino, próximo ao banheiro do Salão Nobre, por lâmpadas de maior amperagem, proporcionando melhoria significativa na iluminação do espaço.
- ✓ Aviso de proibição de fumo no banheiro feminino do Salão Nobre;



ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO 2º SEMESTRE, A PARTIR DE DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA:

No segundo semestre de 2025, o diálogo contínuo entre a comunidade acadêmica e a Ouvidoria resultou nas seguintes ações:

- ✓ Disponibilização de recipientes adequados para o armazenamento dos sacos plásticos utilizados durante as provas.
- ✓ Instalação de placa indicativa de “silêncio” na sala de Informática.
- ✓ Afixação de cartazes de conscientização no Salão Nobre, no contexto da campanha “Pare e Pense” sobre o uso do espaço de convivência coletivo.
- ✓ Inclusão de cartazes para o uso adequado do espaço do banheiro feminino.
- ✓ Instalação de iluminação temática na FDSM, com cores alusivas a campanhas institucionais e de conscientização ao longo do ano.
- ✓ Realização da Oficina de Inclusão Digital destinada aos alunos da graduação, ministrada pelo colaborador Aldair Moreira Mendonça.
- ✓ E ainda, afixação de cartaz sobre assédio para conscientizar sobre o ambiente inclusivo, respeitoso e protegido de quaisquer práticas de discriminação, intimidação ou violência, incompatíveis com os princípios da instituição, inclusive com medidas de conscientização sobre assédio moral e práticas discriminatórias.



MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS EM 2025 QUE ENTRARÃO NO PLANEJAMENTO DE REALIZAÇÕES EM 2026:

- ✓ Padronização dos e-mails institucionais dos alunos;
- ✓ Ar condicionado na sala de estudos do 3º piso.

As ações demonstram o papel fundamental da Ouvidoria como canal de escuta, mediação e aprimoramento institucional, fortalecendo a participação da comunidade acadêmica e contribuindo para a melhoria contínua da FDSM.

VOCÊ PEDIU, A CPA APONTOU, A OUVIDORIA REGISTROU E A EQUIPE DA FDSM RESPONDEU!

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!

Dessa forma, os comentários nas avaliações institucionais de setembro e outubro de 2025 ganharam um número de cadastro na Ouvidoria, como informação, segmentado por setor, o que gerou uma resposta da equipe da FDSM.

Acompanhe na próxima página.



VOCÊ PEDIU, A CPA APONTOU, A OUVIDORIA REGISTROU E A EQUIPE DA FDSM RESPONDEU!

Tema	A FDSM RESPONDEU
Estrutura Física, Biblioteca e Espaço de Estudo	As modificações estruturais ocorreram devido ao baixo uso diário do prédio anexo e de setores integrados, conforme registros institucionais. A instituição planeja ampliar o acesso à biblioteca virtual e otimizar os espaços atuais.
Espaços de Convivência e Alimentação	A instituição está avaliando melhorias nos espaços de convivência para implementação, incluindo ampliação de pontos de apoio e reorganização das áreas coletivas.
Localização dos Setores	Há totens atualizados nos três andares do prédio indicando a localização dos setores.
Bebedouros e Banheiros	As demandas de higiene e bebedouros foram encaminhadas imediatamente ao setor responsável, que iniciou ações emergenciais de reposição de materiais e manutenção.
Cadeiras Salão Nobre	O modelo de cadeira utilizado no Salão Nobre foi escolhido porque facilita o armazenamento. Além disso, seu uso ocorre apenas durante os eventos, sendo utilizado somente nos dias em que há atividades no local.
Tomadas e iluminação das Salas de Aula	O projeto elétrico desenvolveu-se de acordo com a capacidade da infraestrutura existente. Dessa forma, há muitas tomadas espalhadas nas salas de aulas. Há sala com 51 alunos com quase 1 tomada para 2 alunos à disposição. Intervenções serão planejadas de acordo com viabilidade estrutural e cronograma institucional.
Reformas Estruturais	A instituição contratou equipe especializada responsável pela apresentação do projeto de melhorias estruturais. O escopo inclui melhorias e revisão geral de áreas comuns, conforme disponibilidade orçamentária e planejamento de obras.
Corpo Docente e Práticas de Estudo	Todas as demandas relativas ao corpo docente devem ser formalizadas via Ouvidoria para registro e análise individualizada.
Capacitação de Professores e Técnicos Administrativos	A instituição apoia capacitação contínua. Solicitações podem ser feitas ao RH com justificativa; dentro das condições e planejamento anual, a FDSM busca atender às demandas.
Informática	1) Laboratório já possui recursos acessíveis; 2) Oficina de Inclusão Digital realizada em 18/10/2025; 3) Instabilidade da rede sendo corrigida, com manutenção completa nas férias; 4) Proposta de impressões será estudada; 5) Capacitação em IA será avaliada pelo setor.
Comunicação	A instituição, a partir das contribuições recebidas, adotará como ações efetivas o encaminhamento das demandas de melhoria de site, aplicativo, estabilidade do portal e notificações de novos materiais ao setor de Tecnologia da Informação; continuará a reforçar e ampliar a divulgação dos canais de comunicação oficiais, incluindo contatos institucionais, e-mail, portal do aluno e redes sociais; fortalecerá os mecanismos de escuta ativa por meio da Ouvidoria, responsável por acolher críticas, sugestões, etc, por meio de Qr Codes em vários ambientes da instituição; revisará e aprimorará a comunicação interna para torná-la mais clara, centralizada e acessível; avaliará a retomada de avisos presenciais via docentes como teste complementar aos meios atuais; e, por fim, manterá o compromisso com a seleção criteriosa de divulgadores, a valorização de alunos com excelência acadêmica e o desenvolvimento contínuo de ações de transparência, internacionalização e diversificação dos formatos de comunicação institucional.



VOCÊ PEDIU, A CPA APONTOU, A OUVIDORIA REGISTROU E A EQUIPE DA FDSM RESPONDEU!

Tema	A FDSM RESPONDEU
Pesquisa	As demandas foram encaminhadas ao Núcleo de Pesquisa para análise e deliberação.
Extensão	O projeto de extensão, como parte do currículo, envolve diversas atividades ao longo de todo o semestre, em diferentes formatos e horários, com avaliação realizada no mesmo período das provas. Eventos às 17h são mantidos por atenderem grande público sem causar prejuízos. Os professores são orientados a oferecer atividades variadas para ampliar a participação dos alunos, inclusive em fins de semana. Embora nem sempre seja possível criar ações em todas as cidades, há opções remotas e sociais, como podcasts e ações comunitárias. As atividades são amplamente divulgadas pelo portal do aluno e pela ASCOM, que utiliza diversos meios de comunicação. Os projetos de extensão se relacionam com a comunidade por meio de instituições conveniadas, onde professores e alunos dialogam diretamente com as pessoas atendidas. A atuação é concentrada em grupos específicos para garantir maior eficiência, como casas de acolhimento e ações sociais. Há também conexão com o curso de Direito em eventos acadêmicos e campanhas solidárias. A comunicação é contínua, porém depende da participação ativa dos alunos. O projeto de extensão deve seguir um tema institucional pré-definido para evitar fragmentação e perda de eficiência. Não existe “falta” no dia do projeto, pois as atividades ocorrem ao longo do semestre; registra-se apenas a participação. O modelo é amplo e flexível, oferecendo muitas possibilidades de engajamento. Não é obrigatório participar de tudo, mas é necessário cumprir parte das atividades. Os temas solicitados já foram trabalhados em outras ocasiões. A proposta é integrar teoria e prática. Há elevado índice de participação: entre quase mil alunos, apenas cinco reprovações ocorreram em 2025. A integração com o PPGD existe, ainda que o modelo híbrido do mestrado dificulte o contato frequente. Mestrandos participam efetivamente de ações da extensão. A FDSM trabalha com diagnósticos fornecidos pelas instituições parceiras e mantém forte ação social. Além das atividades presenciais, há uma variedade de práticas não presenciais, como pesquisas, podcasts e ações sociais. A existência de projetos visa concentrar esforços e alcançar resultados mais eficazes, mantendo forte compromisso social.
Atividades Complementares	Primeiramente é necessário lembrar que o curso de direito oferecido pela FDSM tem como seu diferencial ser integralmente presencial em termos curriculares e preferencialmente presencial nas demais atividades. É necessário lembra também que não é possível desenhar as dinâmicas de um setor no sentido de atender as preferencias individuais, sendo que a FDSM prioriza o acesso de todos, a todas as atividades. A tabela prevê 34 possibilidades de atividades diversas, dessas 34 12 podem ser realizadas virtualmente, nas cidades onde os alunos residem e/ou independentemente de presença. A título de exemplo: Visita individual a órgãos públicos ligados às atividades jurídicas – 10 horas; Acompanhamento de atividades legislativas (Municipal, estadual e Federal). 5 horas; Participação em atividades/projetos sociais 10 horas; Participação em eventos culturais e artísticos – presencial 10 horas; Curso de língua estrangeira, realizado em estabelecimento de ensino reconhecido 10 horas; Curso de informática, realizado em estabelecimento de ensino reconhecido. 10 horas; Participação em cursos e eventos externos, não presenciais, sobre temas jurídicos e/ou afins a Grade curricular da FDSM 20 horas; Participação nos Congressos Jurídicos promovidos pela FDSM – PRESENCIAL – realizado em dia e horário de aula, 20 horas; Total não presencial possível pela tabela: 75 horas e o máximo exigido por semestre é de 40 horas. Essas horas, em sua maioria, não coincidem com horários comerciais. É justamente de questões extracurriculares e experiências diversas que as atividades complementares tratam. O regradar é necessário sob pena de não atender-se as regras impostas à IES, pelo MEC, o que impacta em nossa avaliação.



VOCÊ PEDIU, A CPA APONTOU, A OUVIDORIA REGISTROU E A EQUIPE DA FDSM RESPONDEU!

Tema	A FDSM RESPONDEU
Intercâmbio	Os comentários estão sob análise do Núcleo de Relações Interinstitucionais.
Coordenação do Curso	As demandas foram encaminhadas para a Coordenação do Curso para análise e deliberação.
Monitoria	As demandas foram encaminhadas para a Coordenação do Curso para análise e deliberação.
Psicopedagogia	O Núcleo de Psicopedagogia da FDSM já conta com divulgação por meio de cartazes afixados em todas as salas de aula, além de comunicações nas redes sociais, para que os discentes tenham conhecimento sobre sua existência e funcionamento. Além disso, na página institucional há um espaço reservado do setor (https://www.fdsf.edu.br/psicopedagogia/), com as formas de contato e dicas de aprendizagem. Conforme o art. 1º e o art. 2º do Regulamento do Núcleo (https://www.fdsf.edu.br/psicopedagogia/arquivos/reg_psicopedagogia.pdf), a Psicopedagogia na FDSM possui natureza institucional, voltada ao apoio acadêmico, à promoção da aprendizagem, à inclusão e ao êxito escolar, e não à atuação clínica ou terapêutica. Dessa forma, embora as atividades do Núcleo incluam escuta e orientação acadêmica (art. 3º, I), seu trabalho não se caracteriza como serviço de atendimento psicológico ou de saúde mental. Assim, não cabe ao Núcleo a criação de espaços destinados ao apoio psicológico e à ampliação de equipe para demandas de natureza clínica, pois tais atribuições extrapolam o escopo definido pelo regulamento institucional e pela própria finalidade da psicopedagogia. Quanto à realização de palestras, elas serão avaliadas e alinhadas aos objetivos estipulados no plano de desenvolvimento institucional e no projeto pedagógico do curso, em consonância com as diretrizes previstas no Núcleo de Extensão e no calendário acadêmico. De qualquer modo, agradecemos pela sugestão.
Financeiro/Bolsas	A FDSM tem um limite máximo de acúmulo de descontos, de acordo com a Portaria 01/2007. Isto ocorre para que mais alunos possam ser beneficiados e assim darmos oportunidades de distribuir mais bolsas. A única bolsa que obedece critério de renda é a da Assistência Social, as demais como estímulo, monitoria, sindicato, etc não contemplam este critério. Cada bolsa obedece critério específico para contemplação. Existem bolsas para diferentes tipos de estágio e em diferentes órgãos conveniados com a FDSM. A bolsa estágio da PMPA foi encerrada por falta de alunos interessados no preenchimento das vagas disponíveis. A PMPA encerrou o convênio com todas as IES. A FDSM possui vários tipos de bolsas, inclusive de oportunidade de estágio, com convênios em diversos órgãos públicos.
Núcleo de Prática Jurídica/Estágio	A ampliação de áreas de estágio, bem como oportunidades de estagiar com os professores dependerá sempre de disponibilidade destes. O Núcleo de Prática Jurídica está à disposição para orientação e demais informações sobre estágio; O estágio poderá ser realizado em qualquer período da Faculdade, não há restrição em relação a estagiar apenas nos dois últimos anos do curso. A partir do 7º período, o estágio passa a fazer parte da grade curricular, e por isso as horas são contabilizadas a partir desse período. Saliente-se que, o estágio realizado até o 6º período pode ser computado para horas de atividades complementares. A Faculdade possui convênios com diversos órgãos públicos e Instituições para concessão de estágio na área jurídica, tais como Prefeituras Municipais de cidades vizinhas (por exemplo, Santa Rita do Sapucaí) o Tribunal de Justiça de MG, Ministério Público, Justiça Federal, Justiça do Trabalho, Justiça Eleitoral, Advocacia Geral do Estado de Minas Gerais etc. E seguimos à disposição formalizar novos convênios.



VOCÊ PEDIU, A CPA APONTOU, A OUVIDORIA REGISTROU E A EQUIPE DA FDSM RESPONDEU!

Tema	A FDSM RESPONDEU
Ouvidoria	A Ouvidoria da FDSM conta com ampla divulgação do setor e de seus serviços ao longo do ano, por meio do envio de comunicados, publicações nas redes sociais e campanhas visuais em diversos espaços da FDSM, incluindo materiais afixados em diferentes ambientes da instituição, como banheiros, laboratório de informática e demais espaços de circulação, reforçando a presença contínua da Ouvidoria na rotina da comunidade acadêmica. Somam-se a essas iniciativas a manutenção da página institucional da Ouvidoria, que reúne informações completas sobre as atribuições do setor, seus canais de atendimento e os fluxos de análise das manifestações, consolidando um espaço permanente de comunicação com o público interno e externo. Além disso, ocorreram ações pedagógicas e de sensibilização, como atividades na disciplina Direito e Atualidade, abordando bullying e cyberbullying, nas quais o funcionamento da Ouvidoria foi apresentado aos ingressantes. Diante desse conjunto de ações, não é possível ampliar ainda mais a divulgação neste momento, pois os principais meios e pontos de comunicação já estão sendo utilizados de forma contínua pela instituição. No entanto, para 2026, está prevista a instalação de QR Codes com acesso direto à Ouvidoria em locais estratégicos, como murais das salas de aula, biblioteca, cantina, sala de estudos e laboratório de informática, reforçando o compromisso institucional com a proximidade, a transparência e a participação da comunidade acadêmica.

ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE 2025:

- ✔ No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 99 demandas, sendo 65 de alunos da graduação, 32 de colaboradores e 2 de egressos. Não houve registros de demandas oriundas da comunidade externa.
- ✔ As demandas foram recebidas da seguinte forma: 35 por e-mail, 8 pelo link da Ouvidoria, 21 pessoalmente e 35 pelo telefone.
- ✔ Foram registradas 3 manifestações de elogio, 46 pedidos de informação, 33 reclamações, 8 solicitações, 5 sugestões e 4 denúncias.



ESTATÍSTICAS DO 2º SEMESTRE 2025:

- ✔ Quanto à distribuição mensal, foram apresentadas 13 manifestações em julho, 7 em agosto, 16 em setembro, 24 em outubro, 30 em novembro e 9 em dezembro de 2025.
- ✔ Do total de demandas, 49 foram cadastradas e 50 foram finalizadas. Entre as demandas finalizadas, a maioria foi direcionada à Coordenação, além de encaminhamentos para os setores de Logística, Extensão, Secretaria, TI, Tesouraria, ASCOM, Administração e Mestrado.
- ✔ 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. 6 participantes responderam ao questionário.
- ✔ Destes, 3 classificaram o atendimento como “muito satisfatório” e 3 como “satisfatório”, representando 50% para cada opção. Todos os respondentes afirmaram ter ficado satisfeitos com o posicionamento apresentado e declararam que utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria.



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@fdsm.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@fdsm.edu.br.
- ✓ Pelo site www.fds.edu.br, e no caminho “Ouvidoria –atendimento –e-mail”;
- ✓ Pelo portal do aluno (portal.fds.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**

Caso você precise, a Ouvidoria encontra-se à disposição.

Participe, assim você nos ajuda a fazer da FDSM
cada vez mais o melhor Direito!

