BOLETIM DA OUVIDORIA

REALIZAÇÕES DE 2026

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
A OUVIDORIA EM NÚMEROS

PÁGINA 03
O QUE OS NÚMEROS MOSTRAM?

PÁGINA 04
REALIZAÇÕES DO 1º SEMESTRE DE 2026

PÁGINA 05
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 e responsável, as manifestações recebidas por meio da Ouvidoria, sejam elas elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias.

Seu papel é avaliar as demandas, propor soluções e acompanhar os encaminhamentos necessários, garantindo que cada manifestação seja analisada com atenção e transparência.

Dessa forma, a Comissão contribui para o aprimoramento dos processos institucionais, a melhoria dos serviços e o fortalecimento do 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

A Ouvidoria agradece a confiança de todos que utilizaram este canal.

Cada manifestação é acolhida com responsabilidade, respeito e compromisso com a melhoria contínua.

Continuem participando: ouvir você faz toda a diferença para nós.

Com carinho,
Lucinéia Martins.

BOLETIM DA OUVIDORIA

REALIZAÇÕES DE 2026

A OUVIDORIA EM NÚMEROS:

- 85 manifestações recebidas;
- 87% dos registros feitos por alunos da graduação;
- 61% das manifestações recebidas por telefone;
- 74% das demandas concluídas até o encerramento do semestre;
- 85,7% dos respondentes utilizariam novamente a Ouvidoria.

OUVIR É O PRIMEIRO PASSO

Cada manifestação recebida pela Ouvidoria representa uma oportunidade de aperfeiçoar processos, fortalecer o diálogo e contribuir para uma FDSM cada vez melhor.

No primeiro semestre de 2026, foram recebidas manifestações de alunos, colaboradores, ex-alunos e da comunidade externa.

Todas foram analisadas e encaminhadas aos setores competentes, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

O QUE OS NÚMEROS MOSTRAM?

- A Ouvidoria continua sendo um importante canal de diálogo entre a comunidade acadêmica e a Instituição.
- A maior parte das manifestações foi concluída durante o semestre.

BOLETIM DA OUVIDORIA

REALIZAÇÕES DE 2026

O QUE OS NÚMEROS MOSTRAM?

- As manifestações contribuíram para campanhas institucionais e melhorias em processos.
- A pesquisa de satisfação demonstra confiança dos usuários no trabalho desenvolvido.

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

Algumas ações desenvolvidas a partir das manifestações recebidas:

- Campanha de combate ao bullying nas salas de aula.
- Criação de e-mail institucional para os alunos.
- Campanha de conscientização sobre o uso adequado dos banheiros.
- Instalação de câmeras nas salas de aula, Salão do Júri e Salão Nobre.
- Ampliação da rede Wi-Fi com instalação de novo equipamento de maior capacidade.
- Capacitação dos docentes em Inteligência Artificial Aplicada ao Ensino Jurídico.
- Disponibilização de saboneteiras com álcool em gel nas salas de aula.
- Implementação de Qr Code para ampliar a comunicação com a Ouvidoria.

VEJA OS DADOS COMPLETOS NO RELATÓRIO DISPONÍVEL EM:
https://www.fdsm.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.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.
- Pessoalmente, no segundo piso, ao lado do Salão do Júri, dentro do horário de atendimento.

ouvidoria
FDSM

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!

FDSM
Faculdade de Direito do Sul de Minas