



# OUVIDORIA

==== FDSM ====



# O que é a Ouvidoria?



*A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, além de pedir informações sobre as atividades da FDSM. É uma “ponte” entre você e a Direção da FDSM.*

*A ouvidoria recebe as manifestações da comunidade acadêmica e externa, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração e à Comissão de Análise e responde ao demandante.*

# O que é uma manifestação ou demanda?



*A manifestação ou demanda é uma forma de o participante da ouvidoria expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar a IES no aperfeiçoamento e na melhoria contínua da administração e da prestação de serviços da FDSM.*

# Quais são os tipos de demanda?



- a) Reclamação: manifestação de caráter negativo envolvendo os serviços prestados pela instituição;*
- b) Sugestão: proposta de melhoria;*
- c) Elogio: consideração positiva;*
- d) Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da instituição;*
- e) Informação: pedido de esclarecimento;*
- f) Denúncia: ato pelo qual alguém leva ao conhecimento da FDSM um fato contrário às normas ou a algum regulamento da instituição.*

# Como funciona?



- 1º - A Ouvidoria recebe a informação (enviar e-mail para [ouvidoria@fdsm.edu.br](mailto:ouvidoria@fdsm.edu.br)).*
- 2º - Identifica e constata sua pertinência.*
- 3º - Envia ao setor competente.*
- 4º - Comunica a existência da demanda e requisita esclarecimentos, informações, podendo sugerir soluções.*
- 5º - Encaminha à Comissão de Análise.*
- 6º - Informa o demandante e o setor demandado sobre a solução adotada.*

# A Comissão de Análise da Ouvidoria é constituída pelos membros:



***Prof. Elias Kallás Filho***  
***Coord. Graduação***



***Prof. Luiz Otávio  
de Oliveira Rezende***  
***Coord. Financeiro***



***Prof. Leonardo  
de Oliveira Rezende***  
***Diretor***

***Ouvidora da FDSM: Lucinéia Martins Barros***

# Envie suas sugestões, críticas e elogios pelos seguintes meios:



## Formas de contato

- a) Pelo endereço eletrônico [ouvidoria@fdsm.edu.br](mailto:ouvidoria@fdsm.edu.br).
- b) Pelo site [www.fdsf.edu.br](http://www.fdsf.edu.br), nas abas “Ouvidoria” – “atendimento” – “e-mail”:  
<https://www.fdsf.edu.br/fale-conosco#contato>;
- c) Pelo portal do aluno (<https://portal.fdsf.edu.br/>) na aba “ouvidoria”;
- d) Pelo telefone 35 3449-8115, dentro do horário de atendimento.
- e) Por formulários depositados nas caixas de sugestões localizadas no ambiente da organização.

Para garantir maior segurança e tranquilidade quanto aos cuidados para a prevenção da Covid-19, o atendimento da Ouvidoria está sendo de forma digital ou contato telefônico (dentro do horário de trabalho da ouvidora).

# Dúvidas frequentes



***Para entrar em contato com a ouvidoria é necessário 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.***

***Toda demanda apresentada à ouvidoria é registrada?***

***Não. Demanda apresentada sem qualquer identificação não será registrada, assim como mensagem ofertando serviços ou que trata de situações externas, alheias à ingerência da IES.***

***Quem pode falar com a ouvidoria?***

***Acadêmicos, egressos, colaboradores (corpo docente e técnico administrativo) e membros da sociedade.***

***A ouvidoria resolver qualquer assunto?***

***A ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo. Ela registra as mani-***



*festações recebidas e levanta os dados objetivos sobre as mesmas, tendo autonomia para requisitá-los em todos os setores da instituição, e encaminhá-los para a Comissão de Análise.*

***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.*

***Qual o destino dos formulários depositados nas caixas de sugestões encaminhados à ouvidoria?***

*Os formulários depositados nas caixas de sugestões são digitalizados e arquivados em pasta própria em arquivo na ouvidoria.*

***Quando o participante encaminha o conteúdo para a ouvidoria e também para outros setores, qual é o procedimento?***

*Caso o demandante encaminhe uma mensagem para a ouvidoria e demais setores da IES, o conteúdo do texto é registrado como “informação” para acompanhamento da questão levantada, não demandando nenhuma ação da Ouvidoria.*



# 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: <https://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!*