



TIRE SUAS DÚVIDAS

1 - Ouvidora da FDSM: Jéssica Guimarães

2 - Quem são os membros da Comissão de Análise da Ouvidoria?

Prof. Leonardo de Oliveira Rezende - Diretor

Prof. Dr. Elias Kallás Filho – Coordenador da Graduação

Prof. Luiz Otávio de Oliveira Rezende – Coordenador Financeiro

3 - Onde fica a Ouvidoria?

Prédio Sede da Faculdade, 2º Piso (ao lado do Núcleo de Psicopedagogia)

4 - 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.

5 - Toda demanda apresentada a Ouvidoria é registrada?

Não. Demanda apresentada sem qualquer identificação não será registrada.

6 - Quem pode falar com a Ouvidoria?

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

7 - A Ouvidoria resolve qualquer assunto?

A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo. Ela registra as manifestações 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.

8 - Em quanto tempo receberei minha resposta?

A ouvidoria em posse da resposta do setor indicado ou da comissão de análise, terá o prazo de 24 horas para enviar resposta ao demandante. Caso a resolução da demanda indicar mais de 30 dias, a ouvidoria enviará e-mail ao participante com o status da demanda de 15 em 15 dias.

9 - 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.

10 - 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 Instituição, o conteúdo do texto é registrado como “informação” e a Ouvidoria apenas acompanhará o atendimento, sem demandar nenhuma ação a princípio.