



Fundação Educacional Dom André Arcoverde  
**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE VALENÇA**

## **Ouvidoria**

A ouvidoria do CESVA é um canal aberto que, pautado na ética e na imparcialidade, recebe críticas, sugestões, reclamações, elogios e denúncias da comunidade em geral e acadêmica, quanto aos serviços e atendimentos prestados pela instituição.

A ouvidoria da Fundação Educacional Dom André Arcoverde foi instituída no segundo semestre de 2009 e regulamentada em dezembro do mesmo ano.

Com a finalidade de criar um sistema de informação mais eficiente que possibilitasse agilizar o processo de gestão e comunicação com a sociedade, em janeiro de 2010, a ouvidoria da FAA foi informatizada. O sistema de informatização permitiu a criação de uma rotina de protocolos de solicitações através da qual são gerados registros estatísticos quanto às demandas que chegam a IES. Além do que, tornou possível, em periodicidade semestral, a apresentação de um levantamento das informações recebidas pelo setor, seja através do telefone ou através da internet.

Para fins de operacionalização, a ouvidoria dispõe de ouvidor nomeado por portaria e normas de funcionamento estabelecidas pelo Colegiado da instituição e descritas em documento aprovado pelo Conselho de Extensão e Pesquisa do CESVA. É possível constatar a presença do órgão por meio dos relatórios disponíveis para avaliação *in loco*.

**São objetivos da Ouvidoria:**

I- Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II- Reunir informações sobre diversos aspectos dos cursos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

**O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:**

I- Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II- Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;

III - Resguardar o sigilo das informações;

IV- Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**O ouvidor tem as seguintes atribuições:**

I- Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica, quanto da comunidade externa;

II- Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III- Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV- Registrar todas as solicitações, encaminhadas à Ouvidoria e as respostas, oferecidas aos usuários;

V- Encaminhar, bimestralmente, ao Diretor da Mantenedora, a listagem das solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;

**A Ouvidoria pode ser utilizada por todos os integrantes da comunidade acadêmica:**

I- Por alunos da IES;

II- Por funcionários técnico-administrativos da IES;

III- Por funcionários docentes da IES;

**OBS:** A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas.

**A Ouvidoria pode contatar os setores, pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso. Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário, para atender às questões ligadas à Ouvidoria. Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para responder ao Ouvidor sobre o encaminhamento feito.**

**Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:**

I- Data do recebimento da demanda;

II- Data da resposta;

III- Nome/e-mail do solicitante;

IV- Proveniência da demanda: reclamação, crítica, sugestão, consulta, solicitação ou elogio;

V- Unidade envolvida;

VI- Situação apresentada;

VII- Resposta.

**A Direção da IES recebe, semestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.**