



TERMO DE USO | OUVIDORIA CESVA

A ouvidoria do CESVA é um canal aberto que, pautado na ética e na imparcialidade, recebe críticas, sugestões, reclamações, elogios e denúncias de todo aluno, ex-aluno, colaborador administrativo, professor ou cidadão da comunidade que necessita solucionar uma situação ou esclarecer, justificar ou reformar uma decisão, cujo setor responsável na Instituição não tenha conseguido dar uma devolutiva.

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- Garantir um posicionamento da Instituição sobre assuntos que não tenham sido respondidos pelos trâmites normais ou na possibilidade de haver discordância com o encaminhamento dado;
- II- Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- III- Reunir informações sobre diversos aspectos dos cursos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

Canais de acesso a Ouvidoria:

- I- **Presencial:** Sala da Ouvidoria localizada ao lado da Biblioteca no Campus CESVA.
- II- **E-mail:** ouvidoria@faa.edu.br
- III- **Telefone:** (24) 2453-0777
- IV- **Online:** Portal CESVA – <http://faa.edu.br/ouvidoria/>

O Ouidor 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, garantido a confidencialidade dos envolvidos e estabelecendo a credibilidade do setor;
- IV- Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

O Ouidor 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 e ex-alunos da IES;
- II- Por funcionários técnico-administrativos da IES;
- III- Por funcionários docentes da IES;
- IV- Por famílias, vizinhos e comunidade em geral.

A Ouvidoria resguarda o direito de não responder a solicitações anônimas ou com palavras ofensivas, termos chulos e de baixo calão (grosseiro, rústico, baixo, obsceno, pornográfico, impróprios da linguagem educada...). Destacamos que denúncias infundadas e sem comprovação podem gerar punições nos âmbitos administrativo, civil e penal, de acordo com o artigo 186 do Código Civil e demais dispositivos concernentes à matéria.

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.