



**CENTRO UNIVERSITÁRIO CESUSC - UNICESUSC**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

**FLORIANÓPOLIS/SC, 2024**

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES.....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO VI - DAS CATEGORIAS DE DEMANDA.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO VII - DA DOCUMENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO VIII - DA PROTEÇÃO DE DADOS DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO IX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>7</b>

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

**Art. 1º.** A Ouvidoria do Centro Universitário Cesusc (UNICESUSC) é um canal de interlocução entre a Comunidade Acadêmica ou Externa e as instâncias administrativas do Centro Universitário buscando fornecer subsídios para o aperfeiçoamento dos processos de gestão da Instituição.

**Art. 2º.** São objetivos da Ouvidoria do UNICESUSC:

- I. Assegurar a participação da Comunidade na Instituição, a fim de promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos do UNICESUSC, com o intuito de contribuir para a gestão institucional;
- III. Consolidar um canal de comunicação para o recebimento de reclamações, sugestões, solicitações, consultas ou elogios.

### CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º.** A função de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligadas diretamente à Reitoria do UNICESUSC.;

**Parágrafo único:** Cabe à Reitoria do UNICESUSC a designação da função de Ouvidor por meio de Portaria específica de designação.

**Art. 4º.** Ao Ouvidor do UNICESUSC cabe:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção de conflitos;
- III. atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. agir com integridade, transparência e imparcialidade;

- V. resguardar o sigilo das informações;
- VI. atuar com agilidade e precisão;
- VII. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários agentes que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 5º.** O Ouvidor do UNICESUSC tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas: reclamações, sugestões, solicitações, consultas ou elogios provenientes tanto de pessoas da Comunidade Acadêmica quanto da Comunidade Externa;
- II. Encaminhar as solicitações às unidades envolvidas para que possam:
  - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
  - b) no caso de sugestões e/ou solicitações: 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 admiráveis do trabalho, dando ciência aos profissionais envolvidos.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete (07) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Encaminhar, semestralmente, o Relatório das Solicitações ao Reitor, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VI. Elaborar e divulgar relatórios periódicos sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX. Retomar a sugestão quando aceita pela unidade, mas não realizada;
- X. Elaborar o Plano de Trabalho e encaminhar à Reitoria.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 6º.** O cargo de Ouvidor do UNICESUSC exige os seguintes requisitos:

- I. Ter Curso Superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diferentes setores da casa;
- IV. Sensibilizar-se para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da Instituição.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO ATENDIMENTO**

**Art. 7º.** Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, por e-mail, por telefone (através de ligação ou WhatsApp) e por meio do formulário *online*, disponível no site do UNICESUSC durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias.

**Parágrafo Primeiro:** O atendimento presencial deverá ser previamente agendado por telefone (através de ligação ou WhatsApp) ou via e-mail.

**Parágrafo Segundo:** O solicitante de atendimento presencial deverá, preferencialmente, informar previamente a demanda do atendimento.

### **CAPÍTULO V**

#### **DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º.** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes do UNICESUSC;
- II. Por colaboradores técnico-administrativos do UNICESUSC;
- III. Por docentes do UNICESUSC;
- IV. Por pessoas ou instituições que mantenham relacionamento institucional com o UNICESUSC;

V. Por pessoas da comunidade local e regional;

VI. Por pessoas de outras comunidades.

**Parágrafo único:** A Ouvidoria recebe e dá encaminhamento às solicitações anônimas, restando prejudicada a possibilidade de resposta, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e em conformidade com o Capítulo VIII deste Regulamento.

## **CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA**

**Art. 9º.** A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações: quando o solicitante reclama sobre quaisquer setores da Instituição e sobre serviços prestados pelo UNICESUSC;
- II. Sugestões: quando o solicitante sugere alternativas para melhorar os setores, os serviços prestados e/ou as instalações do UNICESUSC;
- III. Consultas: quando o solicitante pretende obter variadas informações;
- IV. Elogios: quando o solicitante elogia os colaboradores técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no UNICESUSC;
- V. Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da Instituição.

## **CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 10.** Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, cujo registro deve constar os seguintes dados:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;

- IV. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V. Forma de contato mantido: pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *online*;
- VI. Proveniência da demanda: estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade externa;
- VII. Tipo de demanda: reclamação, sugestão, solicitação, consulta ou elogio;
- VIII. Setor envolvido;
- IX. Ação tomada pelo setor;
- X. Situação apresentada;
- XI. Resposta.

**Art. 11.** A Reitoria do UNICESUSC 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.

**Art. 12.** A Entidade Mantenedora do Centro Universitário Cesusc, caso requeira, recebe a listagem das solicitações relacionadas, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DA PROTEÇÃO DE DADOS DOS USUÁRIOS**

**Art. 13.** As atribuições da Ouvidoria estão de acordo com os dispositivos da Lei n. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sendo que, no desenvolvimento de quaisquer funções, a Ouvidoria observa escrupulosamente o regime legal da proteção de dados pessoais, realizando todo o tratamento de dados no estrito e rigoroso cumprimento da Lei.

**Art. 14.** A Ouvidoria protege os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade relativos ao tratamento de dados pessoais, sendo que:

- A. O tratamento de dados pessoais ocorre de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei 13.709/2018, às

quais se submetem suas funções, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao usuário;

B. O tratamento é limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução das atribuições.

**Art. 15.** A Ouvidoria, em casos de efetiva necessidade, tem a capacidade de demonstrar todas as medidas por si realizadas, a fim de assegurar o tratamento adequado dos dados pessoais, de forma a garantir o direito dos titulares, bem como sua adequação à Lei Geral de Proteção de Dados.

**Art. 16.** Os dados pessoais fornecidos pelo usuário à Ouvidoria são usados exclusivamente para a finalidade indicada, bem como, quando não houver mais a necessidade de sua utilização, são prontamente eliminados de seu banco de dados.

**Art. 17.** Todos os dados recebidos, coletados ou de qualquer forma adquiridos pela Ouvidoria, sensíveis ou não, são excluídos ou anonimizados a pedido do seu titular ou de qualquer usuário, ou quando não são mais utilizáveis, com exceção dos dados pertinentes e necessários ao cumprimento de funções dispostas neste Regulamento.

## **CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 18.** Este Regulamento entra em vigor a partir de sua aprovação no Conselho Universitário, revogando-se as disposições em contrário.

APROVADO PELO CONSELHO UNIVERSITÁRIO EM 04 DE JULHO DE 2024  
(RESOLUÇÃO CONSU Nº 212/2024).