



**COMPLEXO DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA
FACULDADE CESUSC**

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

FLORIANÓPOLIS/SC - 2022

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA.....	3
CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES.....	3
CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR.....	5
CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO.....	5
CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS.....	5
CAPÍTULO VI - DAS CATEGORIAS DE DEMANDA.....	6
CAPÍTULO VII - DA DOCUMENTAÇÃO.....	6
CAPÍTULO VIII - DA PROTEÇÃO DE DADOS DOS USUÁRIOS.....	7
CAPÍTULO IX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	8

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art.1º. A Ouvidoria da Faculdade Cesusc é um canal de interlocução entre a Comunidade Acadêmica ou Externa e as instâncias administrativas da Faculdade, buscando fornecer subsídios para o aperfeiçoamento dos processos de gestão da Instituição.

Art.2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Cesusc:

- I. Assegurar a participação da Comunidade na Instituição, a fim de promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, 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 Direção Geral da Faculdade;

Parágrafo Único: Cabe à Direção Geral da Faculdade a designação da função de Ouvidor por meio de Portaria específica de designação.

Art.4º. Ao Ouvidor da Faculdade Cesusc 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 da Faculdade Cesusc 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 dez (10) 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 Diretor Geral, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VI. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários e elaborar relatórios semestrais, encaminhando-os à Comissão Própria de Avaliação (CPA) e à Reitoria, para que sejam usados como ferramenta de gestão.
- 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 Direção Geral.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art.6º. O cargo de Ouvidor da Faculdade Cesusc exige os seguintes requisitos:

- I. Ter Curso Superior completo;

- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção 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 e por meio do formulário *online*, disponível no site da Faculdade Cesusc durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias.

Parágrafo Primeiro: O atendimento presencial deverá ser previamente agendado por telefone 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 da Faculdade Cesusc;
- II. Por colaboradores técnico-administrativos da Faculdade Cesusc;
- III. Por docentes da Faculdade Cesusc;
- IV. Por pessoas ou instituições que mantenham relacionamento institucional com a Faculdade Cesusc;
- V. Por pessoas da comunidade local e regional;
- VI. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único: A Ouvidoria recebe e dá encaminhamento à 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 pela Faculdade Cesusc;
- II. Sugestões: quando o solicitante sugere alternativas para melhorar os setores, os serviços prestados e/ou as instalações da Faculdade Cesusc;
- 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 na Faculdade Cesusc;
- V. Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da Instituição.

CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

Art.10º. 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.11º. A Direção da Faculdade 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.12º. A Entidade Mantenedora da Faculdade, 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.13º. 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.14º. 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.15º. 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.16º. 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.17º. 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.18º. Este Regulamento entra em vigor a partir da Resolução do CONSU que o aprovou.