

CARTILHA DA OUVIDORIA

Sua voz transforma!



UNICESUSC

FLORIANÓPOLIS/SC

Apresentação

Esta cartilha é essencial para compreender o papel e a dinâmica da Ouvidoria no UNICESUSC. Ela foi elaborada para aproximar você da gestão e incentivar sua participação na melhoria contínua da nossa Instituição.

O que você encontra aqui?

- O papel da Ouvidoria e suas funções.
- Como registrar sua manifestação de forma clara e eficaz.
- Garantias de acolhimento, sigilo e transparência no processo.
- Políticas e procedimentos institucionais relacionados.

Convidamos você, membro da nossa comunidade - estudante, docente, técnico-administrativo, parceiro externo ou comunidade em geral - a utilizar este canal com confiança e responsabilidade.

Sua Voz é Nossa Melhoria Contínua!

Ouvidoria do UNICESUSC



Sobre a ouvidoria

A Ouvidoria do Centro Universitário Cesusc - UNICESUSC atua como um canal essencial de interlocução, ligando a Comunidade Acadêmica e Externa às instâncias administrativas da Instituição. Seu objetivo principal é estreitar a relação do Centro Universitário com seus públicos, promovendo o diálogo e a melhoria contínua da qualidade dos seus serviços.

O Papel Estratégico da Ouvidoria

Termômetro Institucional:

Cada manifestação (elogio, sugestão, solicitação ou reclamação) é um indicador valioso. Ao registrar sua experiência, você fornece dados concretos para identificar falhas processuais, pontos de excelência e áreas que necessitam aprimoramento.

Agente de Transformação:

A análise sistemática dos dados da Ouvidoria subsidia a Reitoria e os demais setores na tomada de decisão estratégica, criação de novas políticas e na reformulação de procedimentos para garantir a qualidade dos serviços acadêmicos e administrativos.

Compromisso com a Comunidade:

Reafirmamos nosso compromisso com os princípios de transparência, ética, imparcialidade e sigilo. Garantimos que todas as manifestações serão tratadas com a devida seriedade e respeito, assegurando o seu direito fundamental de ser ouvido.



Ouvidor e suas atribuições

O Ouvidor é responsável pela Ouvidoria e ligado diretamente à Reitoria do UNICESUSC. Cabe à Reitoria a nomeação do Ouvidor por meio de Portaria específica de designação.

Ao Ouvidor cabe:



- Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria.
- Atuar na prevenção de conflitos.
- Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento.
- Agir com integridade, transparência e imparcialidade.
- Resguardar o sigilo das informações.
- Atuar com agilidade e precisão.
- Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários agentes que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.



Como funciona a ouvidoria?



Quem pode se manifestar?

O canal está aberto para toda a comunidade:

- Alunos dos Cursos de Graduação e Cursos de Pós-graduação e de Inovação, Carreira e Mercado.
- Ex-alunos.
- Professores e Funcionários do UNICESUSC.
- Comunidade Externa.

Quando posso recorrer a esse canal?

A Ouvidoria é um canal destinado a receber manifestações que já passaram pelo atendimento primário e não tiveram suas questões resolvidas de forma satisfatória. Se você tentou e não conseguiu resolver seus problemas através dos canais de atendimento dos setores competentes e/ou a Coordenação do seu Curso, poderá acionar a Ouvidoria.

Lembre-se: Não somos um "Fale Conosco".





Posso realizar consultas ou tirar dúvidas?

A Ouvidoria não atua como órgão consultivo.

Para obter informações ou esclarecer dúvidas, é necessário entrar em contato com a Central de Relacionamento e Atendimento ao Aluno ou a área de atendimento específica relacionada à sua demanda. Dessa forma, você receberá o suporte adequado.

Central de Atendimento ao Aluno:

**Localização:**

Entrada do UNICESUSC - Sala nº 101

**Horário de atendimento:**

Segunda à sexta-feira das 8h às 21h.



Telefone: (48) 3239-2600



WhatsApp: (48) 99156-7111



E-mail: atendimento@unicesusc.edu.br

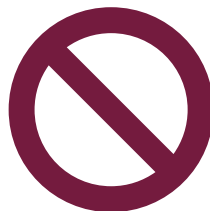
Tipos de manifestações acolhidas pela ouvidoria

TIPO	OBJETIVO	EXEMPLOS
Reclamação	Insatisfação com serviço ou atendimento não resolvido em primeira instância.	Problema persistente com o financeiro, insatisfação com um serviço não solucionado no setor.
Elogio	Reconhecimento e satisfação com serviços, atendimento, instalações ou colaboradores.	Elogio a professor e colaborador, destaque por melhorias em instalações.
Sugestão	Apresentar ideias para aprimorar setores, serviços, instalações, políticas ou procedimentos.	Sugestão de melhorias para a biblioteca ou novo processo administrativo.
Solicitação	Pedido de adoção de providência ou ação por parte da Administração	Pedido de providência sobre um problema estrutural que exige ação rápida, requerimento de atendimento ou serviço já recebido.

Atenção: Ao acionar a Ouvidoria lembre-se sempre de utilizar uma linguagem clara e objetiva, além de fornecer o maior número possível de informações sobre a sua demanda. Serão rejeitadas as manifestações que contenham conteúdo ofensivo e discriminatório à dignidade e a vida privada das pessoas.



O que a ouvidoria NÃO acolhe?



As demandas listadas abaixo devem ser tratadas diretamente com os setores competentes ou a Coordenação do Curso:

- Consultas e informações (a Ouvidoria não é um órgão consultivo).
- Reclamações ou pedidos de revisão de prova, notas ou frequência.
- Solicitações de documentos ou de processos administrativos e acadêmicos.
- Manifestações com conteúdo ofensivo e discriminatório ou marketing promocional.
- Qualquer situação que envolva processos avaliativos.



Suas dúvidas respondidas

Posso fazer uma manifestação de forma anônima?

Sim. Solicitações anônimas são recebidas e encaminhadas, mas, por não haver identificação, não é possível fornecer uma resposta ao usuário.

A Ouvidoria mantém os dados em sigilo?

Com certeza! A Ouvidoria age com ética, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei n.º 13.709/2018). As ações são sigilosas e confidenciais. O acesso aos dados pessoais só ocorre se for estritamente necessário para o andamento do processo.

Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo máximo para o retorno do seu chamado é de sete (07) dias úteis, contados a partir do recebimento da resposta da área ou setor reclamado.



Canais de contatos da ouvidoria

A Ouvidoria UNICESUSC oferece diversos canais de atendimento:

- E-mail: ouvidoria@unicesusc.edu.br
- WhatsApp/Telefone: (48) 99204-6209

ATENÇÃO: Manifestações de reclamações e solicitações por telefone NÃO serão registradas!

- **Atendimento presencial:** Rodovia José Carlos Daux (SC-401), 9301 – km 10, Santo Antônio de Lisboa – Florianópolis/SC (Sala da Reitoria do UNICESUSC). Agendamento através do e-mail ou telefone (de segunda a sexta-feira das 9h30 às 17h30).
- **Formulário eletrônico:** disponibilizado no site institucional na aba “UNICESUSC” > “Ouvidoria” (unicesusc.edu.br/ouvidoria)





A Ouvidoria é a sua ponte para a transformação.
Conte conosco para construir um UNICESUSC melhor!

MAIS INFORMAÇÕES
unicesusc.edu.br/ouvidoria