

PORTARIA Nº 100/UNOESC-R/2021.

Cria a Ouvidoria da Unoesc.

O Reitor da Universidade do Oeste de Santa Catarina - Funoesc, **Professor Aristides Cimadon**, no uso de suas atribuições, considerando a necessidade de se estabelecer um setor específico para recebimento de reclamações e sugestões da comunidade interna e externa,

RESOLVE:

Art. 1º Criar a **Ouvidoria** da Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc, com a finalidade de registrar, classificar e dar encaminhamento às reclamações e sugestões advindas da comunidade acadêmica, interna e externa, aos setores envolvidos.

Parágrafo Único. O canal da Ouvidoria se dará exclusivamente via site da Unoesc, que conterá informações sobre como as demandas devem tramitar internamente.

Art. 2º A tramitação da demanda enviada pelo canal da Ouvidoria seguirá fluxo de sigilo de identidade, se assim for requerido, e poderá haver a desistência da demanda pelo usuário, o que não obsta a eventual continuidade de averiguação, de ofício, se for o caso.

Art. 3º O(A) Ouvidor(a) é nomeado por portaria do Reitor.

Art. 4º Determinar que são atribuições da Ouvidoria:

- I - receber, examinar e dar encaminhamento às reclamações, elogios e sugestões vindos da comunidade interna e externa;
- II - recomendar aos dirigentes da Unoesc, se for o caso, o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões;
- III - coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários da ouvidoria, dando conhecimento aos dirigentes da Unoesc;



Universidade do Oeste de Santa Catarina⁽⁸²⁾

(Credenciada: Decreto Presidencial de 14/08/1996 (DOU: 15/08/1996). Recredenciada: Portaria n. 1.384 de 19/12/2018 (DOU: 20/12/2018, seção 1, pág. 126))
(Credenciada para oferta de cursos na modalidade a distância pela Portaria n. 258 de 24/03/2009 (DOU: 25/03/2009, seção 1, pág. 7))

IV - responder a todos os contatos individualmente e, quando necessário, informar as providências tomadas em relação ao relato;

V - manter o sigilo e solicitar sigilo a quem estiver envolvido no esclarecimento da demanda;

VI - observar os dispostos na LGPD, especialmente em relação aos dados sensíveis.

Art. 5º Casos omissos nesta portaria serão resolvidos pelo Reitor da Unoesc.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário, e em especial a **PORTARIA Nº 21/UNOESC-R/2010.**

Registre-se e Publique-se.

Joaçaba, SC, 20 de setembro de 2021.

**Aristides Cimadon,
Reitor da Unoesc**