

TERMOS DE USO E PRIVACIDADE

**CANAIS FALE CONOSCO E  
OUVIDORIA ACADÊMICA**

## APRESENTAÇÃO

Nestes Termos de Uso e Privacidade (“**Termos**”), Você encontrará informações detalhadas a respeito do tratamento de dados pessoais quando da utilização dos canais **Fale Conosco** e **Ouvidoria Acadêmica**, que têm como finalidade atender reclamações, elogios, sugestões ou comentários relativos a serviços de Ouvidoria (**demandas**) registradas por meio destes canais. Estes Termos deverão ser lidos em conjunto com o [Aviso de Privacidade dos Portais FGV](#) e o [Aviso de Cookies dos Portais FGV](#).

A Fundação Getulio Vargas (FGV), por meio de sua Pró-Reitoria de Ensino, Pesquisa e Pós-Graduação, é a instituição responsável pelo tratamento de Seus dados pessoais.

## 1. ORIENTAÇÕES GERAIS DE USO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

**1.1.** Para utilizar os formulários [Fale Conosco](#) e [Ouvidoria Acadêmica](#) (**canais de atendimento**), a pessoa que os preencher (**Demandante**) precisará informar alguns de seus dados, sendo a coleta destas informações necessária para viabilizar o atendimento. Entre elas, poderão existir dados pessoais, conforme descrição do [item 2](#).



### AVISO!

Os canais da Ouvidoria **não** se destinam a situações que envolvam o reporte de violações das diretrizes, princípios e condutas estabelecidas no **Código de Ética e Conduta** ou na **Política Anticorrupção da FGV**. Nestes últimos casos, orienta-se que seja registrada uma denúncia no [Canal Linha Ética](#).

## 2. DADOS PESSOAIS COLETADOS

Os tipos de dados pessoais tratados pelos **canais de atendimento** poderão variar de acordo com o seu uso, conforme exemplificado a seguir. As bases legais para o tratamento dos dados pessoais abaixo listados são: execução de contrato (art. 7º, V da LGPD), interesse legítimo (art. 7º, IX da LGPD) e exercício regular de direitos (art. 11, II, “d” das LGPD).

### REGISTRO DE DEMANDA NO PORTAL FALE CONOSCO

<b>FINALIDADE</b>	Atender as <b>demandas</b> registradas no canal.
<b>DADOS PESSOAIS</b>	Nome; e-mail; telefone; cidade/país; mensagem de livre preenchimento pelo(a) <b>Demandante</b> .

### REGISTRO DE DEMANDA NO CANAL OUVIDORIA ACADÊMICA

<b>FINALIDADE</b>	Atender as <b>demandas</b> registradas no canal.
<b>DADOS PESSOAIS</b>	Relação do titular com a Instituição; curso; tipo de curso; nome; matrícula; CPF; e-mail; DDD/telefone; endereço; complemento; país; estado; cidade; CEP; tipo de relato; local de ocorrência; relato [livre preenchimento pelo(a) <b>Demandante</b> ].

### 3. CONDIÇÕES DOS CANAIS E VIGÊNCIA

**3.1.** Os **canais de atendimento** são atualmente disponibilizados gratuitamente para que Você possa submeter Sua **Demanda**. Estes **Termos** formam um contrato vinculante entre a FGV e Você, que se compromete a respeitar e cumprir todas as disposições aqui contidas.

**3.2.** A FGV se reserva o direito de suspender e/ou excluir imediatamente a demanda submetida por meio dos canais de atendimento, bem como remover quaisquer informações ou dados que considerar uma violação destes Termos de Uso, sem aviso prévio, especialmente nos casos em que a demanda for criada de modo a impedir a correta identificação do demandante.

**3.2.1.** A FGV se resguarda o direito/obrigação de disponibilizar Seus dados quando solicitada em um processo administrativo ou judicial. Você é o único e exclusivo responsável pelos danos que vier a sofrer pela utilização indevida dos **canais de atendimento**, bem como pelos danos que vier a causar a terceiros pelos mesmos motivos.

**3.3.** Quando estritamente necessário para viabilizar as demandas destes **canais de atendimento** e/ou condições previstas em instrumentos contratuais aplicáveis, a FGV se reserva o direito de compartilhar com terceiros as informações cadastradas por Você, especialmente para fins de auditoria, assessoramento jurídico, contábil e de tecnologia da informação.

### 4. SUAS OBRIGAÇÕES NO USO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

**4.1.** Você, na condição de **Demandante**, está ciente e reconhece as seguintes obrigações:

- ➔ Utilizar os **canais de atendimento** nas condições e hipóteses autorizadas por estes **Termos de Uso e Privacidade**, respeitar a legislação vigente e os direitos de terceiros, sendo vedado qualquer ato ilícito na utilização dos **canais de atendimento**;
- ➔ Garantir que toda informação utilizada para registrar uma **demanda** nos **canais de atendimento** é verdadeira, para que a requisição aberta reflita os seus dados reais;
- ➔ **Não** violar os direitos de propriedade intelectual da FGV e/ou de Terceiros no registro da Sua **demanda** nos **canais de atendimento**;
- ➔ **Não** tornar disponíveis por meio dos **canais de atendimento** ou fazer *upload* de arquivos e/ou documento que Você saiba conter vírus, *bugs*, dados corrompidos ou outros itens prejudiciais ao funcionamento do sistema, de modo a observar todas as medidas de segurança;
- ➔ **Não** registrar/anexar documentos, informações e/ou manifestações difamatórias, discriminatórias, íntimas, ou ilegais que não guardem relação com o escopo dos **canais de atendimento** e ou fujam aos pressupostos de boa-fé e urbanidade;
- ➔ **Não** utilizar ferramentas automatizadas e/ou que possam ser identificadas como não-humanas para acesso e utilização dos **canais de atendimento**;
- ➔ Possuir a idade mínima de 16 (dezesesseis) anos completos para celebrar estes **Termos de Uso e Privacidade** e utilizar os **canais de atendimento**.

## 5. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

5.1. Todo e qualquer serviço online poderá sofrer uma interrupção temporária de funcionamento por problemas técnicos. Desse modo, quando houver alguma interrupção nos serviços dos **canais de atendimento**, a FGV trabalhará para restabelecê-los assim que possível, **não se responsabilizando**:



Quando comprovado que a FGV não causou e/ou não contribuiu para o eventual erro ou dano, ou quando estes não eram de sua responsabilidade de acordo com as normas e interpretações legalmente aplicáveis;



Por erros ou inconsistências na transmissão de dados ou pela qualidade ou disponibilidade de sinal da Sua Internet que possam afetar o uso dos **canais de atendimento**;



Por quaisquer danos e/ou prejuízos decorrentes do uso indevido de qualquer informação fornecida pelos **canais de atendimento**.

5.1.1. Em nenhuma hipótese a FGV será responsável por quaisquer danos indiretos, de qualquer natureza, pelo uso fraudulento, irregular ou pela incapacidade de uso dos **canais de atendimento**, observados estes **Termos de Uso e Privacidade**, bem como por Seu descuido em relação aos Seus dados pessoais utilizados para registrar as **demandas**. Ainda, observados os parâmetros interpretativos legais e jurisprudenciais vigentes no Brasil, a FGV não se responsabiliza por força maior ou caso fortuito.

5.2. Na eventualidade da FGV ser responsabilizada por quaisquer danos extrapatrimoniais e materiais diretos, indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou punitivos que não tenham sido causados direta e imediatamente por seus serviços, incluindo, mas não se limitando a perdas e danos, lucros cessantes, perda de uma chance, outras perdas e danos intangíveis, relacionados ao uso dos **canais de atendimento**, ela se reserva o direito de regresso frente ao(à) **Demandante** ou ao terceiro que tenha dado causa ao dano.

## 6. DISPOSIÇÕES GERAIS E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

6.1. Estes **Termos** e todas as relações deles resultantes são sujeitos às leis da República Federativa do Brasil. Salvo quando a lei expressamente previr em sentido contrário, é eleito o foro da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, para resolver qualquer controvérsia sobre este instrumento.

6.2. Fica expressamente acordado por estes **Termos** que a dispensa ou o não exercício dos direitos assegurados nestes **Termos** ou na lei em geral, por qualquer das Partes, não significa novação ou renúncia desses direitos, podendo a Parte em questão exercê-los a qualquer momento durante a vigência deste Instrumento.

6.3. Caso qualquer uma das cláusulas e condições destes **Termos** seja declarada nula, no todo ou em parte, por qualquer motivo legal ou contratual, as demais cláusulas continuarão em pleno vigor e efeito.

6.4. É Seu dever utilizar corretamente os **canais de atendimento**, sendo vedada a utilização que contrarie os parâmetros objetivos de boa-fé, principalmente aqueles que versam sobre a exploração de

comportamentos contraditórios para fins privados e que fogem às expectativas razoáveis de uso dos **canais de atendimento**. Nenhuma disposição destes **Termos de Uso e Privacidade** deve afetar quaisquer direitos legalmente estabelecidos em favor do(a) **Demandante** em face dos **canais de atendimento**.

**6.5.** A FGV se reserva o direito de modificar, suspender, terminar ou descontinuar qualquer aspecto dos **canais de atendimento** a qualquer tempo, incluindo a disponibilidade de quaisquer informações, características ou funcionalidades acessíveis, podendo impor limitações ou restrições às funcionalidades dos **canais de atendimento** mediante motivo jurídico ou tecnológico razoável e justificável. Se necessário, Você será comunicado sobre os procedimentos tomados ou requeridos antes da modificação, suspensão, terminação ou descontinuação.

**6.5.1.** Exceto se estabelecido de forma diversa pela FGV, toda alteração estará sujeita a estes **Termos de Uso**. Salvo se a modificação possuir previsão específica quanto à sua vigência, após a publicização da alteração destes **Termos de Uso e Privacidade**, o Seu uso continuado dos **canais de atendimento** implica Sua expressa concordância para com os **Termos**, conforme alterados.

**6.6.** Caso o(a) **Demandante** tenha dúvidas, comentários ou sugestões relativas aos presentes **Termos de Uso e Privacidade**, poderá entrar em contato com a FGV por meio do canal [ouvidoria.pr@fgv.br](mailto:ouvidoria.pr@fgv.br).

**6.7.** A FGV garante o exercício dos direitos relativos à privacidade e à proteção de dados elencados no Capítulo III da LGPD. Para isto, acesse o canal: <<https://portal.fgv.br/protecao-dados-pessoais>> e clique em "Conheça o portal dos direitos dos titulares de dados pessoais FGV".

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	21 de fevereiro de 2024.
VERSÃO	1.0

