



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

## DECRETO Nº 001/2021 - DIREÇÃO GERAL

*Aprovação da Ouvidoria e Nomeação de Ouvidor FAOSC.*

O Diretor Administrativo Geral da Faculdade do Oeste de Santa Catarina - FAOSC enquanto autoridade superior e representante da mantenedora DECRETA:

I – Abertura oficial da Ouvidoria enquanto requisito legal do elo entre a FAOSC e a comunidade externa e interna da faculdade.

II – Nomeia o Professor Junior Vitório Romanzini, como ouvidor conforme as orientações contidas no regulamento em anexo

III – O Presente Decreto entra em vigor nesta data.

Palmitos (SC), 15 de fevereiro de 2021.

Luciano André Peiter  
Diretor Administrativo Geral



# OUVIDORIA

REGULAMENTO OUVIDORIA FAOSC



*Handwritten signature*



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA FAOSC

A Direção Geral da Faculdade Regional Palmitos (SC), ora denominada FAOSC – Faculdade do Oeste de Santa Catarina, no uso de suas atribuições aprova o Regulamento da Ouvidoria abaixo descrita.

### 1. OUVIDORIA: CONCEITO INSTITUCIONAL

**Art. 1º** - A Ouvidoria da Faculdade do Oeste de Santa Catarina – FAOSC é o mecanismo de comunicação entre as comunidades acadêmica e externa, bem como docentes, técnicos e demais as instâncias da Faculdade, objetivando agilizar administração, aperfeiçoar processos e assegurar o processo democrático de opinião sobre os serviços prestados. Sobre Ouvidoria FAOSC, segue-se:

- I – A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo;
- II – A Ouvidoria FAOSC contará com um ouvidor, com funções deliberadas neste regulamento;
- III – A Ouvidoria contará com estrutura de serviços a partir do mecanismo de registro presente no site [www.faosc.edu.br](http://www.faosc.edu.br).

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria FAOSC:

- I – Assegurar a participação da comunidade na instituição, para fomentar melhorias nas atividades e serviços;
- II – Reunir e compilar informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com a finalidade de contribuir com a gestão institucional da FAOSC.

### 2. OUVIDOR: CARGO E ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção Administrativa Geral da FAOSC, estando o Ouvidor subordinado diretamente e somente ao Diretor Administrativo Geral.



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

**Parágrafo Único:** o Ouvidor FAOSC será indicado e nomeado pelo Diretor Administrativo Geral, para mandato de 02(dois) anos, permitida a recondução.

**Art. 4º** - Ouvidor da FAOSC segue as seguintes prerrogativas institucionais:

- I – Simplificar e facilitar o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II – Atuar nos princípios da ética buscando a prevenção de conflitos;
- III – Atender sob o padrão de atendimento FAOSC que contempla cortesia, agilidade, ética e conhecimento, evitando qualquer discriminação, preconceito ou pré-julgamento;
- IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade diante das informações recebidas;
- V – Resguardar o sigilo das informações, bem como nome e os dados dos envolvidos, salvo nos casos que a identificação seja indispensável para a solução do problema e/ou autorizado pelo interessado;
- VI – Divulgar e promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a pública e conhecida para acesso dos diversos públicos que podem ser beneficiados pelo trabalho.

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

- I. Receber demandas, reclamações, sugestões, elogios, denúncias tanto da comunidade externa, quanto interna;
- II. Encaminhar a Direção Administrativa Geral as solicitações para que este possa:
  - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
  - b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade como verdadeiro;
  - c) no caso de denúncias: apurar os fatos, tomar as medidas cabíveis ou não reconhecê-los como verdadeiros;
  - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos admirados do trabalho.



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Rede credenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de quinze dias úteis, contatos do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos espaços/setores envolvidos;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários quando possível;
- V. Encaminhar quando solicitado pela Direção Administrativa Geral relatório de atendimento da Ouvidoria, não podendo constar o nome dos envolvidos;
- VI. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;
- VII. Retomar sugestões acatadas pela Direção Administrativa Geral, mas não realizadas;
- VIII. Mediante a solicitação da Direção Administrativa aos Setores para análise, este deverão enviar cópia das respostas para arquivo no sistema da Ouvidoria;
- IX. Após apuração das solicitações e do registro dos fatos, fica a Ouvidoria FAOSC eximida da aplicação de sanções ou penalizações jurídicas, sendo esta situação de responsabilidade única da Direção Administrativa Geral FAOSC e dos setores delegados por este em suas competências.

**Art. 6º** - O cargo de Ouvidor da Faculdade FAOSC exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;
- II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, descrição e organização;
- III – conhecer toda estrutura FAOSC e poder comunicar com todas as instâncias;
- IV – apresentar sensibilidade para compreender todos os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da IES;
- V – Caberá à Direção Administrativa Geral prover as condições mínimas materiais e financeiras para o adequado funcionamento da Ouvidoria.



### 3. ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

**Art. 7º** - Na Ouvidoria FAOSC as pessoas são atendidas através do e-mail [ouvidoria@faosc.edu.br](mailto:ouvidoria@faosc.edu.br) e através ou do formulário on line disponível no site [faosc.edu.br](http://faosc.edu.br) na internet, durante 24 horas, todos os dias.

**Parágrafo Único:** As pessoas poderão ser atendidas pessoalmente, mediante solicitação apresentada junto aos canais acima citados de forma sigilosa e, com agenda acordada nas respostas destes canais.

### 4. USUÁRIOS DA OUVIDORIA FAOSC

**Art. 8º** - A Ouvidoria FAOSC pode ser utilizada por:

- I – Estudantes da FAOSC em nível de graduação, pós-graduação e extensão;
- II – Funcionários técnico-administrativos, auxiliares de serviço, entre outros presentes na instituição;
- III – Docentes da FAOSC;
- IV – Pessoas da comunidade local e regional;
- V – Toda e qualquer pessoa que julgar necessário o acesso a Ouvidoria.

**Art. 9º** - Denúncias/reclamações, elogios ou sugestões anônimas serão encaminhadas para averiguação da Direção Administrativa Geral e, as demais que apresentarem o nome, serão mantidas em sigilo salvo autorização do solicitante.

### 5. CATEGORIAS DE DEMANDA

**Art. 10º** - A Ouvidoria FAOSC recebe:



- I – Reclamações em que o solicitante pode reclamar ou denunciar sobre quaisquer setores ou situações dos serviços da FAOSC;
- II – Elogios em que o solicitante elogiar funcionários, setores, atividades ou serviços que considere eficiente ou situação específica;
- III – Sugestões em que o solicitante sugerir melhorias físicas, de atendimento ou quaisquer outras que indicar.

## 6. SETORES ENVOLVIDOS NA ATENÇÃO DA OUVIDORIA E SUAS RESPOSTAS

**Art. 11º** - São consideradas unidades da FAOSC, sobre os quais pode receber reclamações, sugestões e elogios:

- I – Instalações físicas da faculdade como: salas de aula, banheiros, laboratórios, cantina, internet sem fio, calçadas, pisos, entre outros;
- II – Setores da FAOSC e seu serviços como: NOA – Núcleo de Orientação Acadêmica para o Atendimento e apoio do estudante, Secretaria, Biblioteca, Financeiro, Coordenação de Curso de Graduação, Pós-Graduação ou Extensão, Direção Acadêmica, Direção Administrativa, entre outros;
- III – Empresas que prestam serviço a FAOSC como: central de cópias, cantina, entre outros parceiros que existir;
- IV – Os funcionários de todos os níveis, ou seja, de docência, coordenação, técnicos-administrativos, serviços gerais entre outros que houver;
- V – Reclamações diversas não contidas neste regulamento, mas que envolvam a marca FAOSC ou o serviço prestado.

**Art. 12º** - Para fornecer respostas as solicitações, a Ouvidoria irá procurar as seguintes instâncias dentro da FAOSC:

- I – Indiferente de qualquer solicitação, a Direção Administrativa Geral FAOSC irá ser comunicada antes do repasse aos setores;
- II – no caso de solicitações referente ao art. 11º, inciso I, apenas o Diretor Administrativo Geral será comunicado por representar a mantenedora institucional;



III – no caso de solicitações sobre setores e serviço, o encarregado ou coordenador responsável;

IV - no caso de solicitações referente ao art. 11º, inciso III, apenas o Diretor Administrativo Geral será comunicado por representar a mantenedora institucional;

V – no caso de solicitações sobre docentes ou curso, o respectivo coordenador da área de Graduação, Pós-graduação ou Extensão deverá ser acessado;

VI – assuntos ligados a coordenadores em exercício ensino, caberá a Diretora(o) Acadêmica(o) analisar;

VII – Solicitações sobre falhas em nível ético, difamatório, discriminatório ou de qualquer relevância interseccional, será de incumbência do Diretor Administrativo Geral.

**Art. 13º** - A Ouvidoria FAOSC pode contactar os setores envolvidos pessoalmente, através do telefone ou do e-mail, de acordo com a complexidade e ciência da Direção Administrativa Geral.

**Art. 14º** - Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questão ligada à Ouvidoria com prazo máximo de até 15(quinze) dias após a notificação/solicitação feita.

**Parágrafo Único:** Em caso dos setores envolvidos não responderem as solicitações no prazo previsto, será informado a Direção Administrativa Geral para as medidas cabíveis.

**Art. 14º** - A Ouvidoria apresenta a TAC – Termo de Ajuste de Conduta (ANEXO) para casos que foram averiguados e confirmados os relatos. A TAC deverá ser executada pelo representante institucional do setor pertinente e informado a ouvidoria de sua realização.

## 7. DOCUMENTAÇÃO DA OUVIDORIA

**Art. 15º** - Todo as solicitações à Ouvidoria são documentas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:



- I - data do recebimento e resposta da demanda;
- II – nome do solicitante quando houver ou informe de Anônimo;
- III – contato do solicitante quando houver;
- IV – forma de contato mantido em casos identificados;
- V – proveniência da demanda;
- VI – tipo da demanda;
- VII - situação apresentada;
- VIII – outra informação que o ouvidor julgar necessário.

**Art. 16º** - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito ao nome ou dados pessoais dos solicitantes.

## 8. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

**Art. 17º** - A Ouvidoria divulga anualmente, na *home page* da FAOSC na internet, um relatório dos serviços e atendimentos do ano anterior.

**Art. 18º** - A divulgação abrange: a) o número das demandas; b) categoria solicitada; c) o movimento das demandas por e-mail ou formulário.

## 9. DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 19º** - Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria e repassados em forma de relatório para análise e aplicação das sanções pela Direção Administrativa Geral.





FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Rede credenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

**Art. 20º** - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo, aconselhando a procura da autoridade competente.

**Art. 21º** - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Decreto administrativo.

Palmitos (SC), 15 de fevereiro de 2021.

Luciano André Peiter  
Diretor Administrativo Geral



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

# ANEXO



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

## TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA – TAC/FAOSC

TAC/FAOSC nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_.

O Termo de Ajuste de Conduta – TAC/FAOSC corresponde a um instrumento de acordo individual ou coletivo estabelecido entre a FAOSC e seus colaboradores a fim de ajustar as rotinas operacionais em prol da legalidade e das diretrizes institucionais com intento de preservar a qualidade do serviço educacional prestados aos estudantes e comunidade.

IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL - COMPROMISSÁRIO	
Nome	
CPF	Mat. Funcional:
E-mail	
Setor vinculado	
Colégio ( )	Turma:
Graduação ( )	Curso:
Pós-Graduação ( )	Curso:

REPRESENTANTE INSTITUCIONAL – AUTORIDADE CELEBRANTE	
Nome	
CPF	Mat. Funcional:
E-mail	
Setor vinculado	
Colégio ( )	Cargo:
Graduação ( )	Cargo:
Pós-Graduação ( )	Cargo:

ORIGEM TAC: ( ) RECLAMAÇÃO ( ) APURAÇÃO DENÚNCIA  
( ) FALHA ADMINISTRATIVA ( ) AJUSTE DE CONDUTA  
( ) DANO PATRIMONIAL ( ) DADO MORAL A IES

PROPOSTA DA TAC:

( ) REUNIÃO PRESENCIAL ( ) OFÍCIO DE NOTIFICAÇÃO - AR nº \_\_\_\_\_

FUNDAMENTOS DO FATO



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96


DISPOSITIVO LEGAL VIOLADO	
Leis Violadas	Normativos ou regulamentos instituições violados

DECLARAÇÃO DE ASSUNÇÃO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA

<b>OCORREU EXISTÊNCIA DE PREJUÍZO INSTITUCIONAL ? ( ) SIM ( ) NÃO</b>	
Se ocorreu de qual natureza: ( ) Dano Judicial/moral;	
( ) Dano Patrimonial Institucional	
CONSIDERANDO DANO A SER RESSARCIDO	
VALOR (R\$) DO RESSARCIMENTO:	DETALHAMENTO DO DANO:
<b>FORMA E PRAZO DE CUMPRIMENTO DO RESSARCIMENTO :</b>	



FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

<b>FORMA DE FISCALIZAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES – IDENTIFICAÇÃO RESPONSÁVEL PELA OBSERVÂNCIA DO COMPORTAMENTO OU SITUAÇÃO</b>
<b>DECLARAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO ÀS VEDAÇÕES</b>
O compromissário declara, ainda: a) Reconhecer que a TAC somente poderá correr 01(uma) vez a cada 02(dois) anos de serviço prestado; b) Estar ciente que será acompanhado por 90 (noventa) dias por responsável delegado para verificação e relatório; c) Estar ciente que, declarado o cumprimento do TAC, não será instaurado procedimento disciplinar pelos mesmos fatos objeto do ajuste, e que o seu descumprimento poderá ser objeto de consideração no exame de novas ocorrências no bojo de processo disciplinar que eventualmente venha a ser instaurado.
<b>LOCAL E DATA</b>
Palmitos/SC, ____ de _____ de 20__.
ASSINATURA DO COMPROMISSÁRIO
ASSINATURA INSTITUCIONAL DO REPRESENTANTE CELEBRANTE