



OUVIDORIA

REGULAMENTO OUVIDORIA FAOSC





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.

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
Recredenciamento 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 e através ou do formulário on line disponível no site 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:



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

- 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;



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

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:



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

- 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
Recredenciamento 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.

Conforme Decreto 001.2021 - FAOSC