



FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.387 de 14/11/2008 Publicação no D.O.U de 17/11/2008

Porto Alegre – Rio Grande do Sul

Mantida pela Fundação SOGIPA de Comunicações

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA- é um canal de diálogo com a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;

III. Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da faculdade no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;

IV. Trabalhar em sinergia com a Auto-avaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e Administrativa;

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

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

PARÁGRAFO ÚNICO: O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Diretor Administrativo.



FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.387 de 14/11/2008 Publicação no D.O.U de 17/11/2008

Porto Alegre – Rio Grande do Sul

Mantida pela Fundação SOGIPA de Comunicações

Art. 4º - O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou prejuízo;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Resguardar o sigilo das informações;
- VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

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

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. Encaminhar aos setores ou às unidades envolvidas as solicitações para que possam:
 - 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 de sua aplicação;
 - c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

Rua Barão do Cotegipe, 415 - São João - Porto Alegre - RS - CEP 90.540-020

CNPJ - 92.247.097/0001-50 - ☎ 3326-1811 - 3325-7381

E-mail: faculdade@sogipa.com - Site: www.faculdadesogipa.edu.br



FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.387 de 14/11/2008 Publicação no D.O.U de 17/11/2008

Porto Alegre – Rio Grande do Sul

Mantida pela Fundação SOGIPA de Comunicações

- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VI. Retomar a sugestão, quando aceita pelo setor, mas não realizada;
- VII. Fazer uso das normas do Regimento da Faculdade como padrão, e em especial o Capítulo III do Título V do corpo discente.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Faculdade;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da Instituição.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º - Na Ouvidoria, o atendimento ocorrerá nos seguintes dias e horários: segunda-feira, quarta-feira e sexta-feira das 11h30min às 12h30min e das 19h00min às 20h00min ou pelo e-mail ouvidoria@faculdadesogipa.edu.br



FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.387 de 14/11/2008 Publicação no D.O.U de 17/11/2008

Porto Alegre – Rio Grande do Sul

Mantida pela Fundação SOGIPA de Comunicações

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – Por estudantes;
- II – Por funcionários técnico-administrativos;
- III – Por docentes;
- IV – Por pessoas da comunidade local e regional;

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º - A Ouvidoria recebe:

- I – Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela Faculdade;
- II – Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Faculdade;
- III – Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV – Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na faculdade;
- V – Agradecimentos, em que o solicitante pode agradecer os serviços prestados.



FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.387 de 14/11/2008 Publicação no D.O.U de 17/11/2008

Porto Alegre – Rio Grande do Sul

Mantida pela Fundação SOGIPA de Comunicações

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10º - São considerados setores ou unidades da instituição, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas, elogios e agradecimentos:

I – As instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, banheiros, laboratórios, recepção e portaria;

II – Os setores técnico-administrativos e seus serviços, como: Biblioteca, Secretaria, Tesouraria, Protocolo, TI, Coordenação do curso de Graduação, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;

III – Os funcionários Técnico-Administrativos e Docentes da Faculdade, quando a solicitação for direcionada;

VI – Os Cursos e Departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

V – A Diretoria, quando a solicitação for dirigida a ela.



FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.387 de 14/11/2008 Publicação no D.O.U de 17/11/2008

Porto Alegre – Rio Grande do Sul

Mantida pela Fundação SOGIPA de Comunicações

CAPÍTULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 11° - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I – No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção ou Coordenação;

II – No caso de solicitações ligadas a setores e os seus serviços, ao Coordenador e Diretores;

III – No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionários Técnico-Administrativo, e Diretores;

VI – No caso de solicitações ligadas especificamente aos Docentes, e Diretores;

V – No caso de solicitações ligadas ao Curso, ao Coordenador;

VI – No caso de solicitações ligadas às atividades de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, ao Coordenador de Pós-Graduação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O Ouvidor poderá contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Quando procuradas, as unidades têm até dez dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

PARÁGRAFO QUARTO: Quando a solução da reclamação for muito complexa, o Ouvidor poderá solicitar o auxílio do Conselho Superior da Faculdade, para os encaminhamentos necessários.



FACULDADE SOGIPA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.387 de 14/11/2008 Publicação no D.O.U de 17/11/2008

Porto Alegre – Rio Grande do Sul

Mantida pela Fundação SOGIPA de Comunicações

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12º - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Data da resposta;

III – Nome do solicitante;

IV – Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

V – Forma de contato mantido-pessoal, por telefone ou por e-mail;

VI – Proveniência da demanda-estudante, funcionário Técnico-Administrativo, Docente ou Comunidade;

VII – Tipo de demanda-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – Unidade envolvida;

IX – Situação apresentada;

X – Resposta.

Art. 13º - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14º- O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção, Ouvidor e Conselho Superior.

Porto Alegre, 23 de Novembro de 2010.