FURG
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE

Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC

Manual de procedimentos da Ouvidoria da FURG – Colaboradores

Administração Superior

Reitor
Danilo Giroldo

Vice-Reitor
Renato Duro Dias

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis
Daiane Teixeira Gautério

Pró-Reitor de Extensão e Cultura
Daniel Porciúncula Prado

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
Camila Estima de Oliveira Souto

Pró-Reitor de Graduação
Sibele da Rocha Martins

Pró-Reitor de Infraestrutura
Rafael Gonzales Rocha

Pró-Reitor de Inovação e Tecnologia da Informação
Diogo Paludo de Oliveira

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação
Eduardo Resende Secchi

Pró-Reitor de Planejamento e Administração
Diego D'Avila da Rosa

Equipe responsável pela elaboração

Maria Rozana Rodrigues de Almeida
Ouvidora
Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Karina Ribeiro da Silva Molina
Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

Karine Massia Pereira
Coordenação de Transparência e Acesso à Informação

Sumário

1. APRESENTAÇÃO 5
2. A OUVIDORIA 5
3. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 6
4. PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES 6
5. TIPOS DE RESPOSTAS 8
6. PRAZOS 9
7. O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO 10
8. TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PELO COLABORADOR 10
9. SUGESTÃO DE PADRÃO DE PROCEDIMENTOS PARA O TRATAMENTO PELO COLABORADOR 19
10. LINKS ÚTEIS 20
11. LEGISLAÇÕES 21

1. APRESENTAÇÃO

Este manual visa estabelecer e padronizar os procedimentos que compõem o tratamento das manifestações de ouvidoria pelos colaboradores, realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal no atendimento ao usuário dos serviços públicos, no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. O documento foi elaborado a partir do diagnóstico da gestão de riscos, com o objetivo de apresentar a toda a comunidade universitária o fluxo para a realização das contribuições das unidades às respostas aos usuários dos serviços prestados pela FURG, no tratamento das manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, em consonância com o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da FURG integra a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, estrutura criada por meio da Resolução nº 02/2021, de 22 de janeiro de 2021, do Conselho Universitário – CONSUN, a qual se constitui em um órgão vinculado à Reitoria. Integrante do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal – SisOuv, a Ouvidoria se estabelece como canal oficial de relacionamento da Instituição com os usuários, ajudando no controle social das atividades universitárias.

Assim, a Ouvidoria da FURG constitui-se como um espaço destinado ao exercício da cidadania para que a comunidade possa fazer sua manifestação, dar sugestões, fazer elogios, reclamações, denúncias e solicitações, sendo um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição para contribuir com a melhoria da Universidade. Ela exerce, assim, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, assim como, apontando irregularidades.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União – CGU, que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas. No âmbito da FURG, tem suas atribuições definidas no Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, instituído pela Deliberação nº 022/2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração – COEPEA, de 25 de junho de 2021, bem como, na Portaria SITC/FURG nº 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

3. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Todos os atendimentos de ouvidoria no âmbito da FURG são registrados e tratados na Plataforma Fala.BR. Trata-se de um sistema desenvolvido e gerenciado pela CGU, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal.

A Plataforma Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações dos usuários dos serviços públicos (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação) a órgãos e entidades do poder público, apresentando uma interface única para o registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O sistema também poderá ser utilizado por estados e municípios e pelos Serviços Sociais Autônomos.

O Fala.BR funciona de forma totalmente online e está disponível em https://falabr.cgu.gov.br, sendo que sua utilização não depende de instalação. Basta o usuário/gestor/respondente/colaborador acessar o sistema em seu navegador, colocar seu login e senha e começar a utilizar.

Destaca-se ainda que de acordo com o art. 19 da Portaria 581/2021-CGU, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis deve ser realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Em atendimento à legislação vigente, a segunda edição do Plano de Integridade da FURG, bem como o Plano de Ação elaborado a partir do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) previram a implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única de tramitação das manifestações de ouvidoria no âmbito da FURG. Dessa forma, a partir de 1º de janeiro de 2023, a Ouvidoria passou a utilizar módulo de triagem e tratamento do Fala.BR para o envio de manifestações às áreas responsáveis.

4. PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

São seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal:

- Denúncia: Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- Elogio: Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre um atendimento recebido ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.

- Reclamação: O usuário expressa, na forma de críticas ou opinião desfavorável, insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- Simplifique: Forma pela qual o usuário participa da desburocratização dos serviços públicos, encaminhando proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.
- Solicitação de providências: Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Pode ser utilizada para comunicar problemas.
- Sugestão: Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade da administração pública federal ou serviço público prestado.

As demandas podem ser classificadas ainda quanto à identidade do demandante:

- Identificadas sem solicitação de sigilo – Quando o demandante se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço, etc).
- Identificadas com solicitação de sigilo – Quando o demandante se identifica (informa um meio de contato), no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria acha necessário adotar tal procedimento.
- Anônima – Quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato.

Nesse sentido, é importante destacar que, pelo princípio da proteção ao denunciante, indivíduos que levam aos órgãos de controle, de regulação ou de execução, informações sobre atos ilegais ou prejudiciais ao interesse público devem receber proteção especial contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, ou de autoridades públicas. Para isso, o Decreto nº 10.153/2019 estabelece uma série de medidas para salvaguarda da identidade do denunciante, como a obrigatoriedade de solicitar o consentimento do denunciante para realizar o trâmite de sua denúncia para outra ouvidoria competente e de pseudonimizar, isto é, retirar todas as informações que poderiam revelar a sua identidade, sempre que o consentimento for negado ou quando for enviada às unidades de apuração.

Ainda, a comunicação de irregularidade (denúncia anônima), descrita no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

Importante salientar, neste ponto, que não cabe à ouvidoria a realização de qualquer tipo de juízo de valor acerca dos fatos narrados na denúncia, tampouco a submissão pretérita da matéria a nenhuma autoridade ou unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a unidade de apuração competente. As denúncias que se referirem a ilícitos supostamente praticados por agentes públicos deverão ser encaminhadas obrigatoriamente aos órgãos apuratórios, não cabendo a submissão pretérita da matéria a qualquer unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a área de correição.

Por fim, tem-se o pedido de acesso à informação, um mecanismo previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI), o qual deve ser direcionado ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ou cadastrado no Fala.BR, pois é uma forma particular de manifestação, regulamentada por legislação própria. Nele, busca-se acesso a uma informação produzida ou custodiada pela Administração Pública.

De forma resumida, estes são os seis tipos de manifestações de ouvidoria:

	Reclamação	Para manifestar sua insatisfação com o serviço público
	Solicitação	Para solicitar a adoção de providências a determinado órgão
	Denúncia	Para comunicar uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública
	Elogio	Para expressar sua satisfação com um atendimento público
	Sugestão	Para enviar uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos
	Simplifique	Para sugerir alguma ideia para desburocratizar o serviço público

5. TIPOS DE RESPOSTAS

As manifestações de ouvidoria demandam respostas apresentadas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, contendo determinadas informações, de acordo com o tipo de manifestação:

- Denúncia: a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19 do Decreto nº 9.492/2018.

- Elogio: na resposta conclusiva, constará a informação sobre o encaminhamento do elogio e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.
- Reclamação: a resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.
- Simplifique: quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva informará:

I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

- Solicitação: a resposta conclusiva contemplará a informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.
- Sugestão: a resposta conclusiva contemplará a manifestação do gestor sobre a possibilidade de adoção da sugestão, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

No ato do envio de resposta conclusiva ao usuário dos serviços da FURG, a Ouvidoria registra a informação sobre a resolutividade da manifestação, considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. A informação sobre resolutividade registrada pode ser alterada a qualquer momento em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, a qual deve informar à Ouvidoria para fins de comunicação ao usuário.

6. PRAZOS

O prazo para apresentação de resposta conclusiva ao manifestante é de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Os colaboradores das Unidades Acadêmicas e Administrativas tem prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, para realizar os encaminhamentos necessários ao tratamento das manifestações de Ouvidoria. Conforme prevê a Portaria SITC/FURG nº 01/2022, esse prazo pode ser reduzido para até 24 (vinte e quatro) horas em situações de urgências para dar efetividade ao tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve oferecer resposta intermediária, mediante justificativa expressa da área responsável, no prazo de 30 (trinta) dias, informando ao interessado os encaminhamentos realizados e as etapas e prazos

previstos para o encerramento da manifestação, não podendo ultrapassar o máximo de 60 (sessenta) dias contados do recebimento da manifestação.

7. O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO

De acordo com o art. 19 da Portaria nº 581/2021-CGU, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis é realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Para isso, a Ouvidoria conta com servidores colaboradores nas Unidades Acadêmicas e Administrativas cadastrados no Fala.BR, designados por meio de Portaria da SITC e mediante assinatura de termo de compromisso e confidencialidade, com as seguintes atribuições:

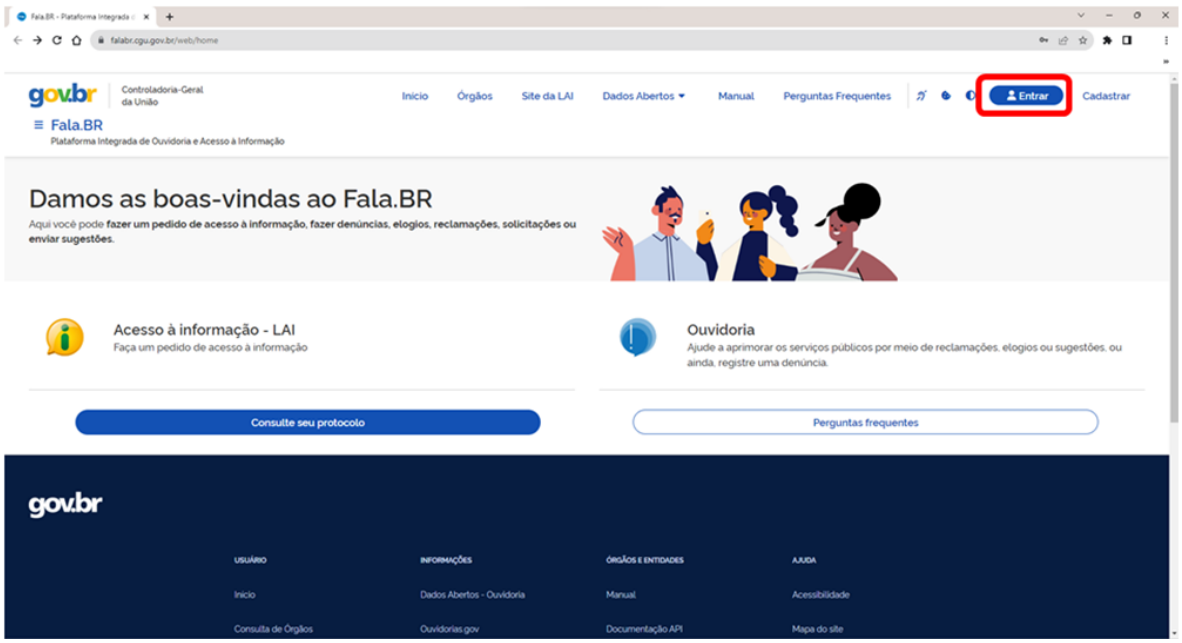
I – receber e dar tratamento as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;

II – enviar as informações necessárias por meio da Plataforma para subsidiar a resposta conclusiva; e

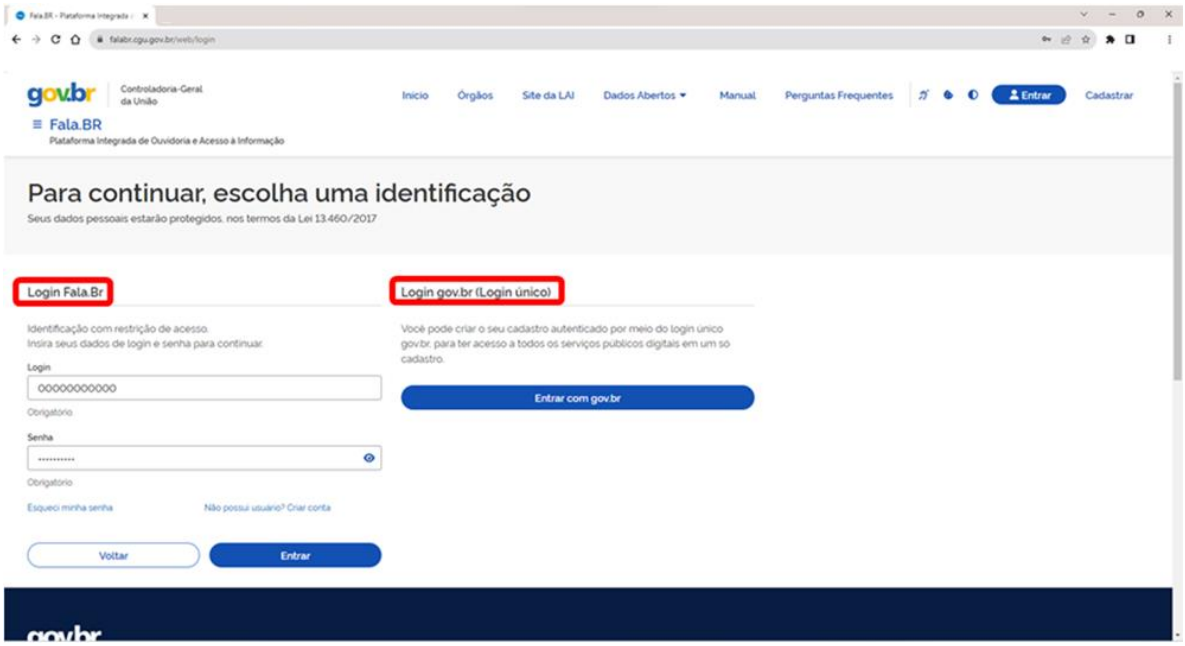
III – zelar pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

8. TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PELO COLABORADOR

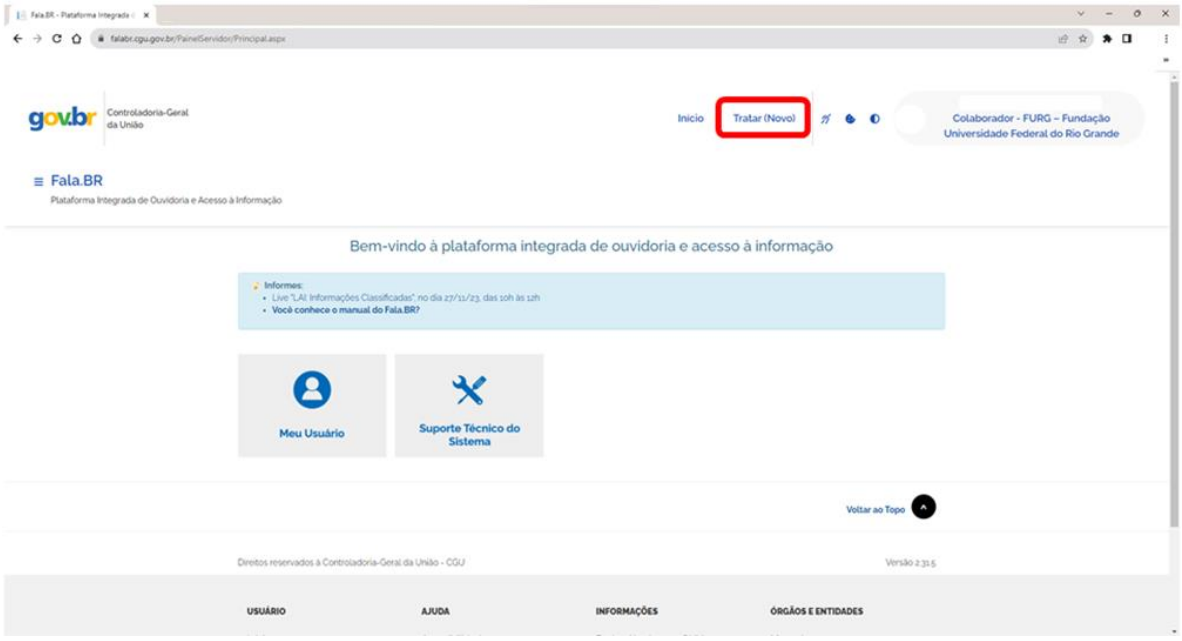
- Esta é a primeira tela da Plataforma Fala.BR, na qual o colaborador deve clicar em **"Entrar"** (destaque em vermelho);



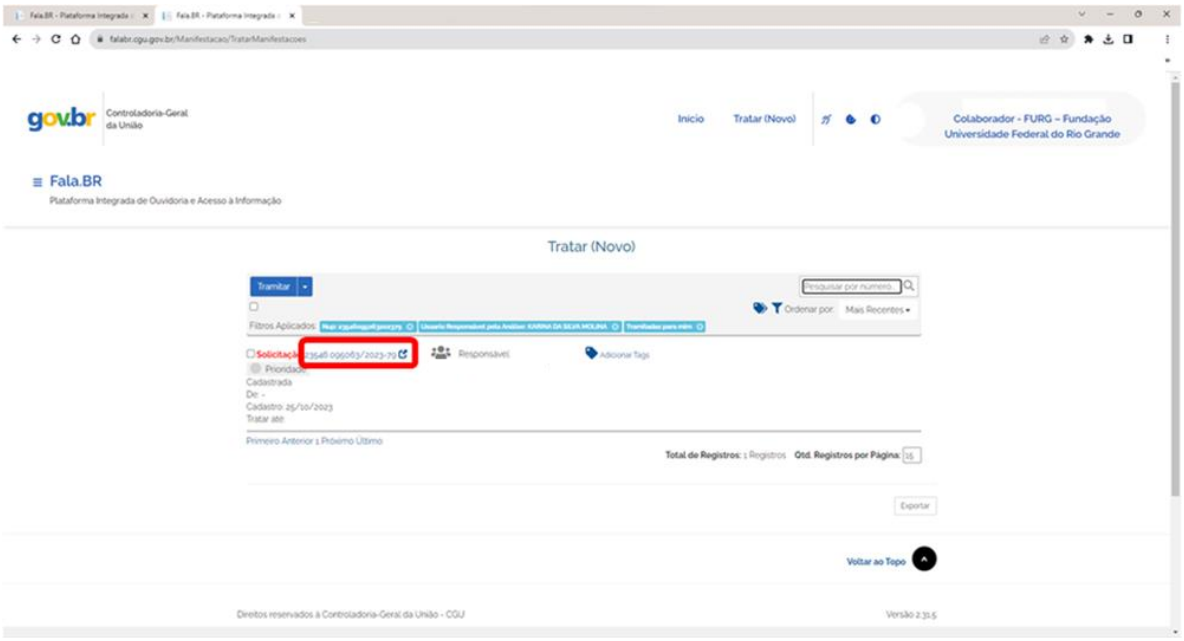
- O acesso à Plataforma de Ouvidorias é realizado por meio do **“Login Fala.Br”** (destaque em vermelho) ou **“Login gov.br (login único)”** (destaque em vermelho). Os servidores recém cadastrados recebem por e-mail seu usuário de login e senha temporária no sistema. Após o primeiro acesso, o sistema solicitará uma nova senha, que depois de alterada, possibilita ao colaborador utilizá-lo normalmente.



- Ao entrar, aparecerá a seguinte tela, na qual o colaborador deverá clicar em **“Tratar (Novo)”** (destaque em vermelho).

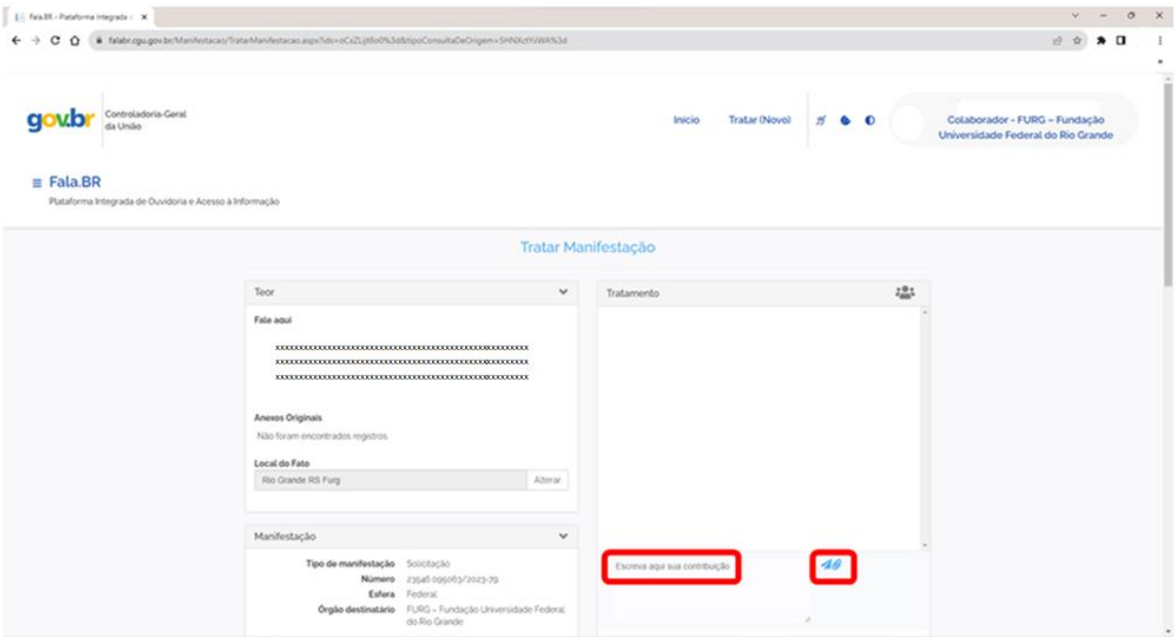


- Após clicar em “Tratar (Novo)”, aparecerá a tela com as manifestações encaminhadas à unidade responsável pelo tratamento. Para ter acesso ao teor das manifestações, clique no número de protocolo (NUP), que aparece em azul (destaque em vermelho), permanecendo na mesma aba, ou clique no ícone (destaque em vermelho), abrindo uma nova aba.



- O colaborador responsável, ao receber, tratar e enviar sua contribuição, deve cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos do manifestante, protegendo os dados pessoais e observando as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação;

- Para realizar o tratamento da manifestação, o colaborador deve clicar em **"Escreva aqui sua contribuição"** (destaque em vermelho), podendo anexar um documento, clicando no ícone (destaque em vermelho). Para enviar a contribuição, depois de inserida, o colaborador deve clicar no ícone (destaque em vermelho);



- A contribuição da unidade deve conter:

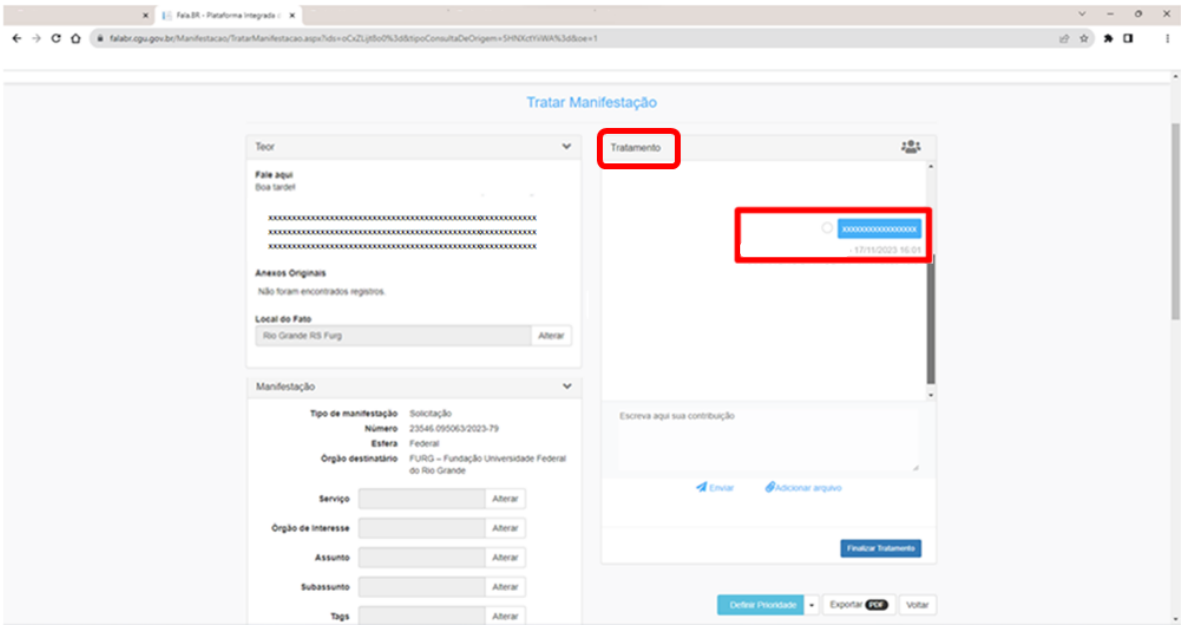
  - ✓ Informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao/à agente público ou ao/à responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, no caso de elogio;
  - ✓ Informação objetiva acerca da análise do fato apontado, no caso de reclamação;
  - ✓ Informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação, no caso de solicitação;
  - ✓ Manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber, no caso de sugestão; e
  - ✓ Informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento, no caso de denúncia;

- A resposta ao usuário deve primar pelo uso de uma linguagem cidadã, entendida como aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento, orientando-se para a elaboração da contribuição da unidade demandada:

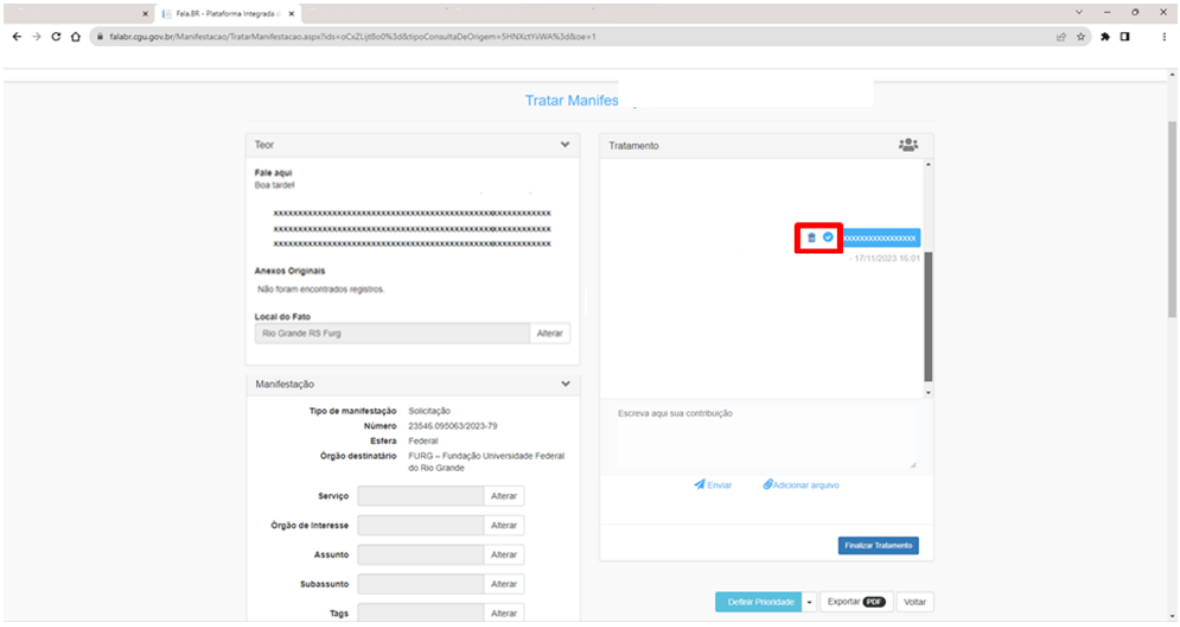
  - ✓ A utilização de termos e expressões compreensíveis ao/à manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

✓ A estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação;

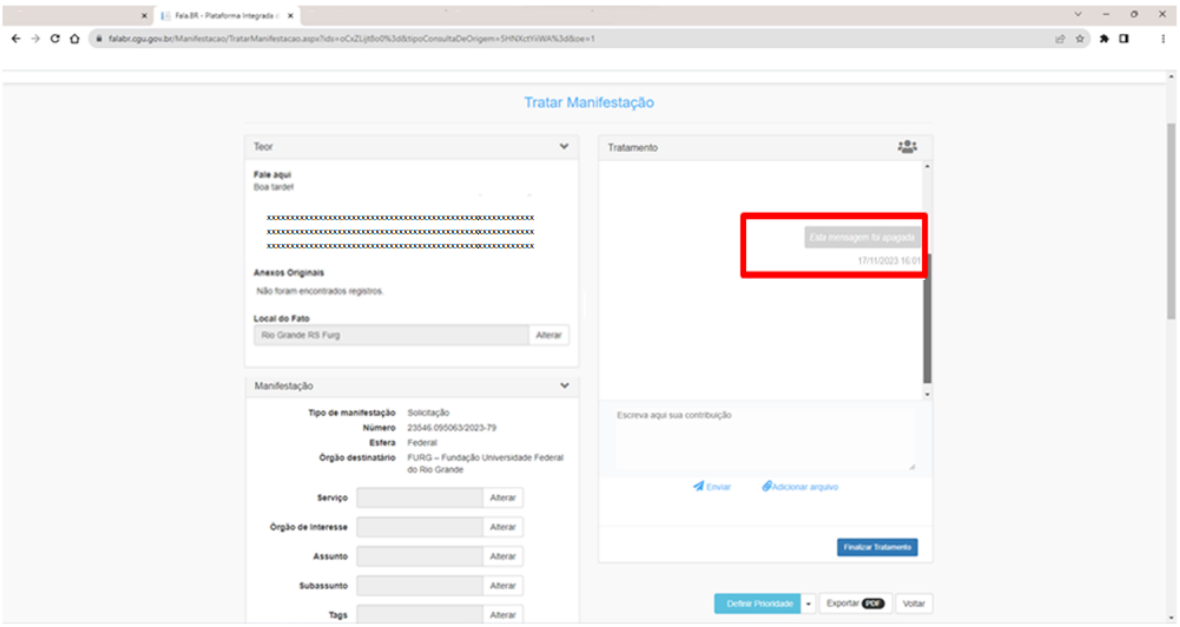
- Após enviar a contribuição da unidade, o texto e/ou o anexo (destaque em vermelho) são inseridos automaticamente no campo **"Tratamento"** (destaque em vermelho);



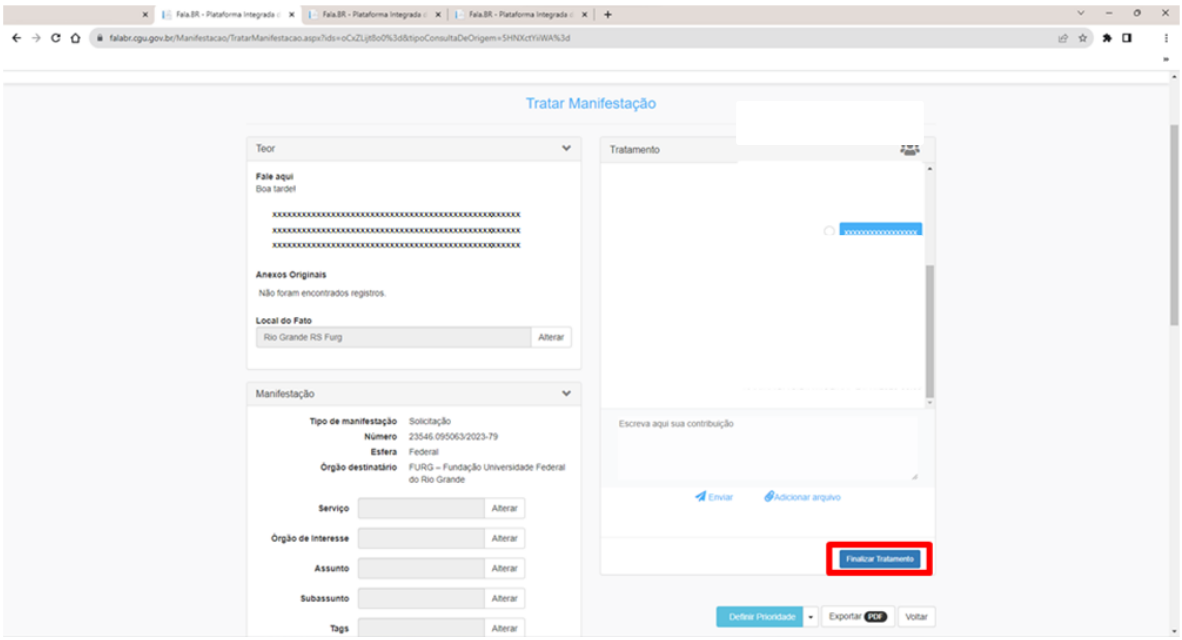
- Ambos, texto e/ou anexo podem ser apagados, marcando no círculo ao lado esquerdo da contribuição e clicando no ícone 🗑 (destaque em vermelho), que aparecerá em seguida da marcação;



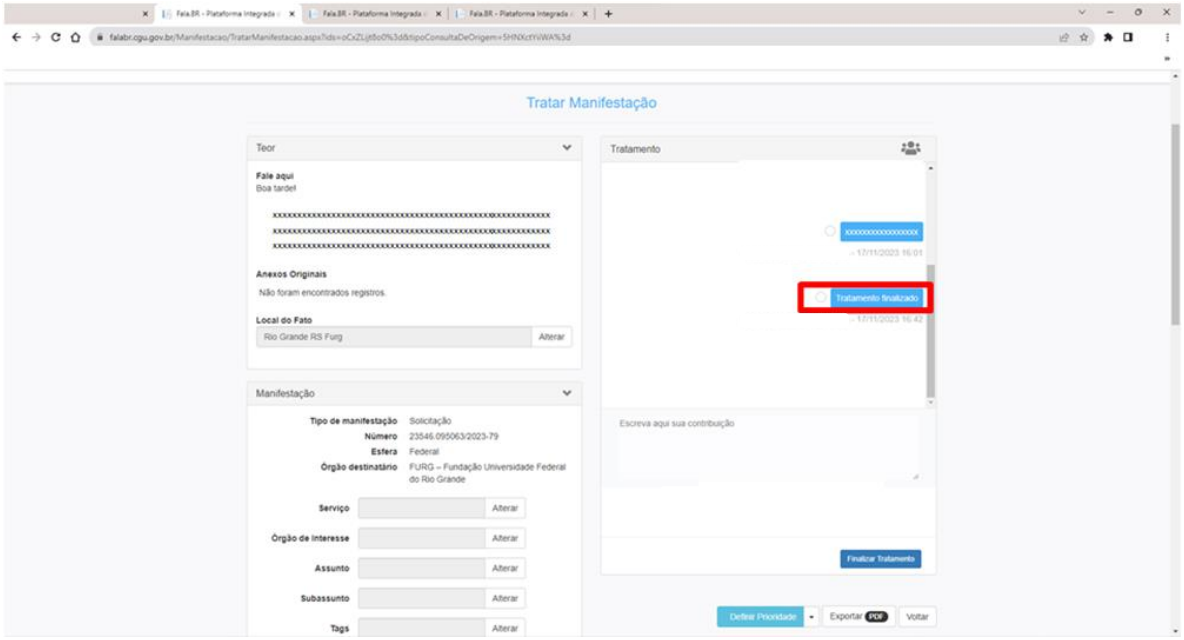
- A contribuição e/ou o anexo serão apagados;



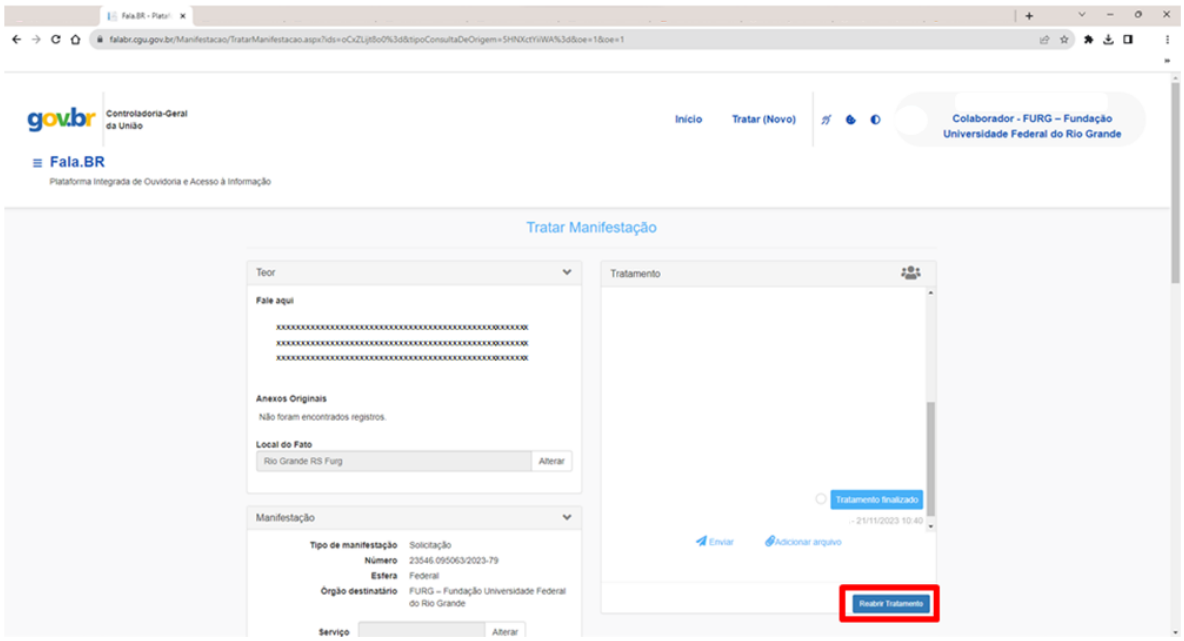
- Para encaminhar a resposta, após incluir a contribuição da unidade, o colaborador deve clicar em **"Finalizar Tratamento"** (destaque em vermelho);



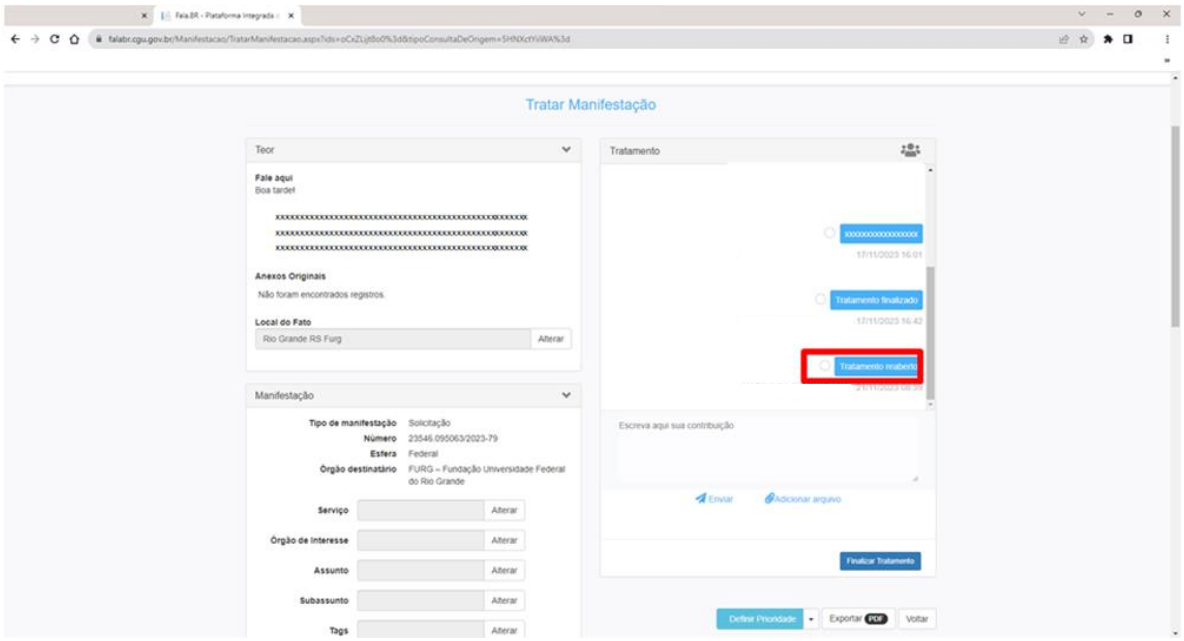
- Após finalizar o tratamento, a contribuição da unidade terá sido encaminhada à Ouvidoria para elaborar a resposta ao usuário;



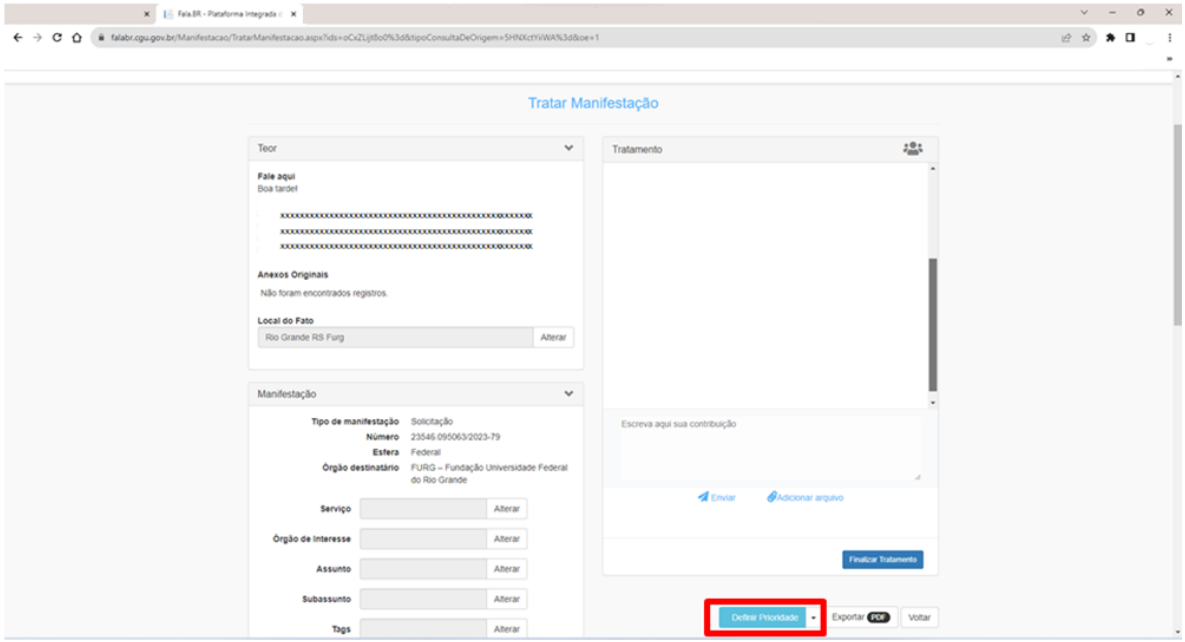
- Caso seja necessário, é possível **"Reabrir Tratamento"** (destaque em vermelho);



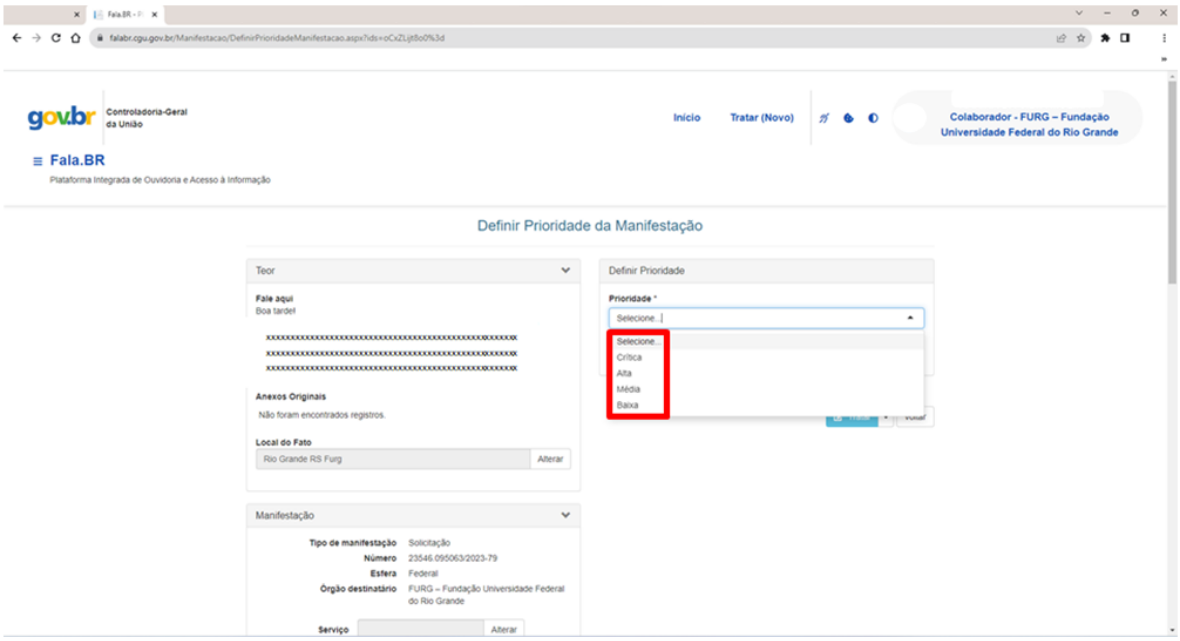
- O tratamento da manifestação será reaberto e o colaborador poderá inserir nova contribuição;



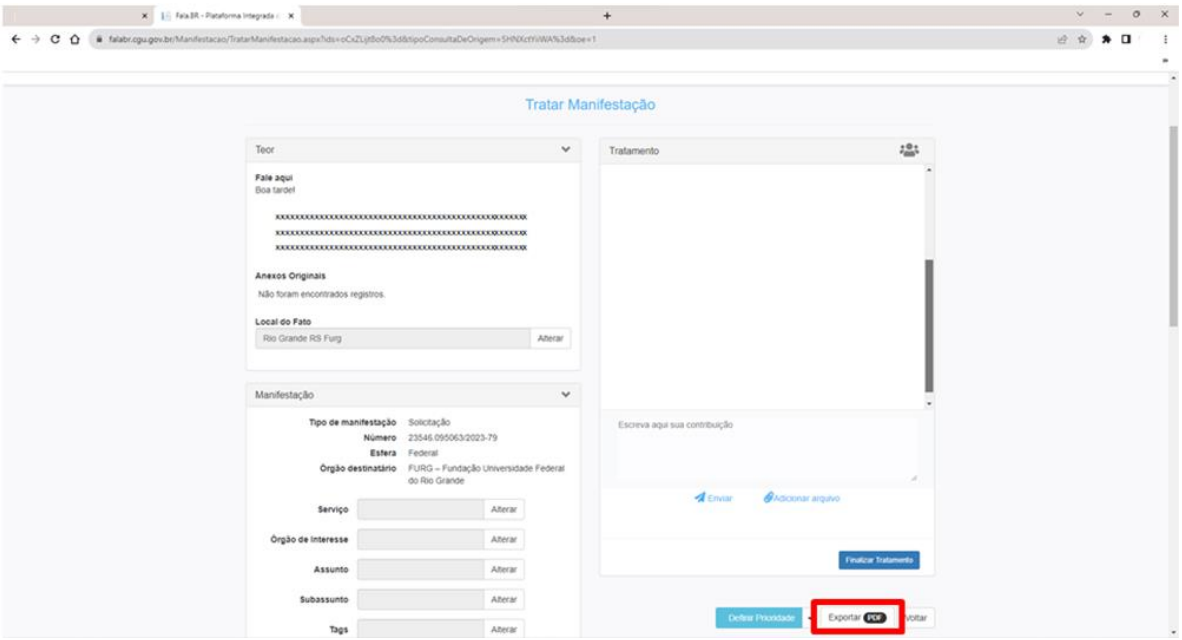
- O Fala.BR possibilita ao colaborador definir prioridades no tratamento das manifestações recebidas em sua unidade, clicando em **“Definir Prioridade”** (destaque em vermelho);



- Ao clicar em **“Definir Prioridade”**, a seguinte tela será aberta, possibilitando ao colaborador definir a prioridade das manifestações que estão sendo tratadas no âmbito de sua unidade, selecionando entre as opções **“baixa”**, **“média”**, **“alta”** e **“crítica”**;



- O Fala.BR também possibilita ao colaborador exportar a manifestação para um PDF, atentando ao cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos do manifestante, protegendo os dados pessoais e observando as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação, clicando em **“Exportar PDF”** (destaque em vermelho);



- As unidades darão caráter prioritário à análise e respostas às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos legalmente estipulados;

- A unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotada no prazo de 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias;

- Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a uma subunidade, deverá fixar prazo para que esta apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria, atentando ao cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos do manifestante, protegendo os dados pessoais e observando as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação;

- Considerando aquelas manifestações para as quais restam providências a serem adotadas pela unidade responsável, esta, quando do desfecho, deve informar a Ouvidoria para que proceda à alteração do status da manifestação, de "não resolvida" para "resolvida".

9. SUGESTÃO DE PADRÃO DE PROCEDIMENTOS PARA O TRATAMENTO PELO COLABORADOR

A partir de um modelo já adotado por uma Unidade Acadêmica da FURG, a Ouvidoria sugere a padronização dos procedimentos para o tratamento das manifestações pelo colaborador responsável, em situações que não demandem a abertura de processo de apuração.

1. Encaminhamento da manifestação ao servidor reclamado/elogiado ou responsável pelo serviço reclamado/elogiado;
2. O servidor tem três dias para o envio de um e-mail com resposta a manifestação para o gestor da unidade;
3. Após o recebimento da resposta, o gestor da unidade reúne-se com o servidor para um diálogo sobre a situação relatada na manifestação, buscando soluções e/ou melhorias em sua conduta e/ou na prestação dos serviços;
4. O gestor da unidade emite parecer sobre a manifestação, relatando os procedimentos adotados e as medidas que foram tomadas sobre o assunto (quando necessárias);
5. Inserir o parecer gestor da unidade na Plataforma Fala.BR.

10. LINKS ÚTEIS

- FURG: https://www.furg.br/
- SITC: https://sitc.furg.br/
- OUVIDORIA: https://ouvidoria.furg.br/
- PRAE: https://prae.furg.br/
- PROGRAD: https://prograd.furg.br/
- PROPESP: https://propesp.furg.br/pt/
- PROGEP: https://progep.furg.br/
- PROPLAD: https://proplad.furg.br/
- PROITI: https://proiti.furg.br/pt/
- PROEXC: https://proexc.furg.br/
- PROINFRA: https://proinfra.furg.br/
- Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
- CGU: https://www.gov.br/cgu/pt-br

11. LEGISLAÇÕES

- Deliberação nº 22/2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração – COEPEA, que dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social – SITC;
- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Decreto nº 9.492/2018, alterado pelo Decreto nº 10.228/2020, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018;
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso à informação;
- Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o qual dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências; e
- Portaria Normativa SITC/FURG nº 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.