SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
OUVIDORIA

PLANO DE TRABALHO ANUAL

2017-2018

A FURG quer lhe ouvir...

Você melhorando a Universidade!

Maria Rozana Rodrigues de Almeida
Ouvidora

Taís Dias Legemann
Assistente em Administração

Entre em contato conosco!

APRESENTAÇÃO

Neste Plano de Trabalho, consta a apresentação da Ouvidoria da Instituição, demonstrando pontos a serem trabalhados, visando um melhor desempenho na atuação de intermediação entre a Instituição e a comunidade universitária.

A Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande vinculada ao Gabinete da Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, é um órgão que tem como finalidade a interlocução das questões que envolvem a comunidade universitária e a comunidade externa, garantindo o acesso, a promoção, a defesa dos direitos individuais e coletivos em suas relações com a FURG, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

À Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Regime Jurídico Único e do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e demais normas internas.

É importante lembrar que a Ouvidoria não desempenha o papel do "Fale Conosco", tirando dúvidas ou pedidos de informações rotineiras. Respeitando as diretrizes da Controladoria Geral da União, o seu principal papel é o de receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à comunidade universitária.

Fundamental para a Ouvidoria desempenhar efetivamente o seu papel, a parceria e o apoio institucional da Reitoria, Órgãos Vinculados e Unidades Acadêmicas e de todas as pessoas da comunidade universitária compromissadas com uma educação de qualidade, que por meio do ensino, pesquisa e extensão contribuem ao desenvolvimento da região local e do País.

SUMÁRIO

1. A Ouvidoria **4**

2. O Acesso **5**

3. O Público-alvo **6**

4. Os Parceiros chave **6**

5. A Estrutura Organizacional **6**

6. Os Objetivos e Metas **6**

Tabela 1: objetivos, metas e prazos *7*

ANEXO A – Resolução Nº 24/2014 CONSUN **9**

ANEXO B – Deliberação 151/2014 ..... **10**

ANEXO C – Regimento Interno da Ouvidoria **11**

ANEXO D – Portaria 2533/2015 ..... **17**

1. A OUVIDORIA

A Ouvidoria atua em caráter colaborativo à Administração Superior e às Unidades Educacionais, atuando na qualificação, na participação social, na democratização das rotinas e processos de decisão institucional, a fim de proporcionar canal de diálogo entre o Cidadão e o Estado.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

O papel da Ouvidoria está estabelecido no Art. 15 do Regimento Interno da Reitoria, Anexo C, alterado pelo CONSUN - Resolução 24/2014, Anexo A.

O Art. 3º do Regimento Interno da Ouvidoria, Anexo C, estabelece os seguintes objetivos:

I. promover um canal oficial de recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, assegurando gestão articulada e compartilhada com as comunidades interna e externa na Instituição, visando qualificar as ações desenvolvidas;
II. promover o acesso aos direitos da comunidade universitária, incluindo estudantes, técnicos administrativos em educação, professores e demais trabalhadores, bem como os da comunidade externa;
III. promover junto às instâncias acadêmicas e administrativas medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
IV. encaminhar às devidas autoridades as demandas acolhidas relativas ao funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, a fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão; e
V. contribuir para o monitoramento das regras e procedimentos

acadêmicos, administrativos e institucionais através da coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios.

O funcionamento da Ouvidoria foi complementado pela Portaria nº 2533/2015 do Gabinete da Reitora, em 05 de dezembro de 2015, a qual estabelece os procedimentos administrativos, Anexo D.

2. O ACESSO

Pessoalmente

- Av. Itália, km 08 - Campus Carreiros
  Sala da Ouvidoria
  Anexo ao Prédio do Protocolo Central e Arquivo Geral

E-OUV (Sistemas de Ouvidorias Federais)

- https://sistema.ouvidorias.gov.br

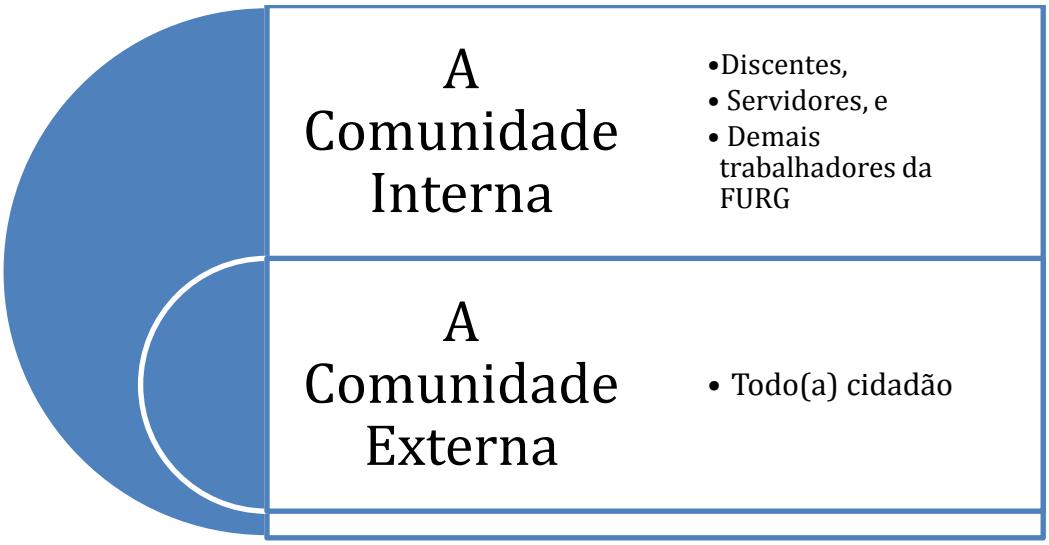
E-mail

- ouvidoria@furg.br

Telefone

- (53) 3293.5440 ; 3293.5450 ou 98407 8020

3. O PÚBLICO-ALVO



4. OS PARCEIROS CHAVE

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependerá da pró-ação das Unidades envolvidas, que deverão atuar com efetividade e agilidade no feedback aos solicitantes, em prol de uma prestação de serviço com qualidade.

5. A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria é composta pelo (a) Chefe da Ouvidoria / Ouvidor (a), a Autoridade responsável pelo SIC, contando, também, com uma Secretaria Administrativa.

6. OS OBJETIVOS E METAS

Os objetivos e metas do plano de trabalho da Ouvidoria – FURG constituem-se em ações a serem implementadas de forma contínua e durante o ano de 2017, cumprindo com os objetivos da Ouvidoria e suas competências, conforme Tabela 1.

Tabela 1: objetivos, metas e prazos

OBJETIVOS	METAS	PRAZO
1) Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria	I. Integração entre a Ouvidoria e demais Campis, com visitas para atendimento presencial da Ouvidoria; I. Participação em eventos acadêmicos; II. Fortalecimento e ampliação dos canais de comunicação com a comunidade interna e com a Sociedade; III. Realização de ações preventivas sobre o papel da Ouvidoria.	AÇÃO CONTÍNUA
2) Receber e tratar as demandas recebidas da comunidade interna e externa	I. Atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade; II. Melhoria no sistema de recebimento e acompanhamento de demandas; III. Adesão ao e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal; IV. Realização do trabalho da Ouvidoria com o apoio das Unidades Acadêmicas e Administrativas da FURG.	AÇÃO CONTÍNUA MARÇO DE 2017
3) Capacitar os servidores da Ouvidoria	I. Incentivo à participação nos cursos, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral da União por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.	AÇÃO CONTÍNUA
4) Manter um bom relacionamento com a Comunidade interna e externa	I. Manter atenção constante no relacionamento da Universidade com a comunidade acadêmica e com a Sociedade; II. Realizar o atendimento ao público interno e externo, bem como o acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria; III. Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade; IV. Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários; V. Preservar o direito constitucional de acesso à informação, independente das solicitações dos cidadãos (interesse geral ou coletivo), salvo os casos de	AÇÃO CONTÍNUA

	sigilos previstos em lei. VI. Elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão da FURG em conjunto com as demais unidades da Universidade.	
5) Divulgar o trabalho da Ouvidoria	I. Disponibilização de relatórios das atividades e rotinas da ouvidoria; I. Divulgação de eventos em que a Ouvidoria participará para melhorar o atendimento e o acolhimento das demandas recebidas. II. Divulgação, na página da Ouvidoria, relatório estatístico das demandas recebidas pela Ouvidoria semestralmente; III. Divulgação, na página da Ouvidoria, relatório das atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria anualmente; IV. Divulgação de eventos e outras informações pertinentes na página da FURG.	JUNHO DEZEMBRO 2017
6) Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela FURG	I. Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas institucionais, bem como, dos serviços prestados ao cidadão; II. Sugerir às unidades da FURG medidas de aprimoramento na organização e funcionamento da Universidade. III. Encaminhar o Relatório Anual à Reitora e aos demais órgãos interessados; IV. Propor às unidades a avaliação de atos normativos internos a fim de alterá-los, visando o aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da FURG; V. Instalar o Observatório de Gênero, com a finalidade de contribuir com ações/campanhas, visando à promoção de igualdade e equidade entre os cidadãos da comunidade universitária. VI. Participar das reuniões dos Conselhos Superiores, com o intuito de acompanhar as questões relevantes.	AÇÃO CONTÍNUA DEZEMBRO 2017

ANEXO A – RESOLUÇÃO Nº 24/2014 CONSUN

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
SECRETARIA EXECUTIVA DOS CONSELHOS

RESOLUÇÃO Nº 024/2014
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
EM 26 DE SETEMBRO DE 2014

Dispõe sobre a alteração do Art. 15 do Regimento Geral da Reitoria (ouvidoria da FURG).

A Reitora da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, na qualidade de Presidenta do **CONSELHO UNIVERSITÁRIO,** tendo em vista decisão deste Conselho tomada em reunião do dia 26 de setembro de 2014, Ata nº 429,

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar a alteração do Artigo 15 do Regimento da Reitoria, substituindo o trecho "**comunidade externa**" por "**comunidade interna e externa**".

Art. 2º A presente RESOLUÇÃO entra em vigor nesta data.

Profª. Drª. Cleuza Maria Sobral Dias
PRESIDENTA DO CONSUN

ANEXO B – DELIBERAÇÃO 151/2014

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
SECRETARIA EXECUTIVA DOS CONSELHOS

DELIBERAÇÃO Nº 151/2014
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO E ADMINISTRAÇÃO
EM 19 DE DEZEMBRO DE 2014

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da FURG.

O CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO E ADMINISTRAÇÃO - COEPEA, tendo em vista decisão tomada em reunião do dia 19 de dezembro de 2014, Ata 061,

D E L I B E R A :

Art.1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da FURG, conforme anexo.

Art. 2º A presente Deliberação entra em vigor na data de sua aprovação.

Profª. Drª. Cleuza Maria Sobral Dias
PRESIDENTA DO COEPEA

ANEXO C – REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG
GABINETE DA REITORA
OUVIDORIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FURG

CAPÍTULO I
Da Natureza, Finalidade e Objetivos

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande vinculada ao gabinete da reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições é um órgão que tem como finalidade a interlocução das questões que envolvem a comunidade universitária e a comunidade externa, garantindo o acesso, a promoção, a defesa dos direitos individuais e coletivos em suas relações com a FURG, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

§ 1º A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

§ 2º Cumpre a Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos dirigentes da Instituição.

Art. 2º A Ouvidoria atua em caráter colaborativo a Administração Superior e as Unidades Educacionais, atuando na qualificação na participação social, na democratização das rotinas e processos de decisão institucional, a fim de proporcionar canal de diálogo entre o cidadão e o Estado.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria da FURG:

I – promover um canal oficial de recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, assegurando gestão articulada e compartilhada com as comunidades interna e externa na Instituição em visando qualificar as ações desenvolvidas;

II – promover o acesso aos direitos da comunidade universitária, incluindo estudantes, técnicos administrativos em educação, professores e demais trabalhadores, bem como os da comunidade externa;

III- promover junto às instâncias acadêmicas e administrativas medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV – encaminhar às devidas autoridades as demandas acolhidas relativas ao funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, a fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão; e

V – contribuir para o monitoramento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais através da coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios.

Art. 4º À Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único e do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e demais normas internas.

CAPÍTULO II
Das Atribuições

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da FURG tem as seguintes atribuições:

I - elaborar plano de trabalho anual;

II - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes da FURG;

III- processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

IV - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

V – organizar os mecanismos de acesso à Ouvidoria e encaminhar para as autoridades as manifestações acolhidas, monitorar e acompanhar sua tramitação, a qualidade das respostas e informar as providências tomadas ao demandante;

VI – orientar a comunidade universitária interna e externa sobre os procedimentos para encaminhamentos de suas demandas;

VII – receber, analisar e encaminhar as reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões das comunidades externa e interna, abrangendo todos os câmpus, buscando sempre o diálogo entre as partes;

VIII – informar sobre a legislação e as normas internas vigentes;

IX – sugerir a adoção de medidas, a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de qualificar os serviços prestados pela FURG;

X – orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na FURG, promovendo sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento à comunidade interna e externa;

XI – promover ações para melhor esclarecimento sobre sua atuação e os direitos da comunidade interna e externa em receber um serviço público de qualidade;

XII – promover capacitação relacionada às atividades de Ouvidoria na FURG;

XIII – cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

XIV – elaborar e submeter a Reitoria da FURG e demais órgãos competentes pela legislação, o relatório semestral das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da FURG com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos; e

XV – preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da FURG, divulgando seus resultados.

§ 1º A Ouvidoria poderá, a pedido do demandante, manter sob sigilo seu nome, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema ou para responsabilização em caso de denúncia totalmente infundada.

§ 2º Para o cumprimento do inciso III, do *caput* deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das demandas apresentados à sua consideração.

Art. 6º A Ouvidoria da FURG utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a estrutura hierárquica da instituição podendo alcançar o nível máximo da Reitoria.

Art. 7º O Gabinete do(a) Reitor(a) poderá emitir instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 8º A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência relacionada ao processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 9º No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria poderá contar com a colaboração de estudantes, servidores docentes e técnicos administrativos em educação, devendo ser feita solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estejam vinculados os interessados.

CAPÍTULO III
Dos Procedimentos

Art.10 A Ouvidoria da FURG deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se 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.

Art. 11 À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a Ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 12 O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.
Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 13 À reclamação e à solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 14 À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 3º A Ouvidoria da FURG deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente devidamente acompanhada dos dados apurados pela Ouvidoria.

CAPÌTULO IV
Da Estrutura Administrativa

Art. 15 A Ouvidoria terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor(a); e

II – Secretaria.

Art. 16 A Ouvidoria da FURG será coordenada por um(a) Ouvidor, cujo nome deverá ser indicado pelo(a) Reitor(a).

Parágrafo Único. Caberá à Reitoria da FURG garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

Art. 17 O(A) Ouvidor(a) deverá ser integrante do quadro permanente de servidores da FURG,

Parágrafo Único. A função de Ouvidor(a) não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical, qualquer função de direção, assessoramento ou outra atividade pública ou privada, à exceção das atividades de ensino, pesquisa e extensão próprias da FURG.

CAPÍTULO V
Da Competência do(a) Ouvidor(a)

Art. 18 Compete ao(a) Ouvidor(a):

I – ouvir as comunidades interna e externa com cortesia e respeito sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II – facilitar o acesso gratuito, informal e direto, a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade universitária ao serviço da Ouvidoria;

III – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta por escrito e objetiva, num lapso de tempo razoável nos termos das normas pertinentes;

IV – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço prestado pela universidade, objeto da manifestação, sugerindo medidas para evitar sua repetição;

V – rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado;

VI - solicitar acesso a arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;

VII – manter relacionamento com as diversas áreas da FURG voltado para o fortalecimento da cidadania;

VIII – manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania e colaborar com a integração das Ouvidorias;

IX – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

X – promover a divulgação do serviço de Ouvidoria;

XI - zelar pela autonomia da Ouvidoria; e

XII – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 19 Para o adequado funcionamento da Ouvidoria, os dirigentes da FURG deverão atender as demandas com presteza, os pedidos de informação ou requisições formuladas pelo(a) Ouvidor(a), no prazo fixado pelas normas pertinentes.

Art.20 Os procedimentos, prazos e documentos serão estabelecidos em Instrução Normativa a ser emitida pela Reitoria.

CAPÌTULO VI
Das vedações

Art. 21 A Ouvidoria no uso de suas atribuições é vedado:

I – Negar atendimento e informação ao cidadão;

II - apreciar questões que tenham por objeto análise da decisão judicial ou de questões postas em juízo e não colocará em causa o bom fundamento das decisões nele tomadas.

CAPÌTULO VII
Das Disposições Gerais

Art. 22 Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste regimento serão esclarecidos pelo(a) Ouvidor(a) cabendo recurso para todos os efeitos ao(a) Reitor(a) podendo o requerente, ao ter ciência, recorrer da decisão ao(a) Reitor(a), em um prazo de três dias úteis.

Art. 23 Os serviços da Ouvidoria da FURG serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços.

Art. 24 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação e serão revogadas as disposições em contrário.

ANEXO D – Portaria 2533/2015

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG
GABINETE DA REITORA

P O R T A R I A Nº 2533 / 2015

A REITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral da Universidade; considerando:

- o Art. 15 do Regimento Interno da Reitoria referente à Ouvidoria da FURG, alterado pelo CONSUN por meio da Resolução 24/2014, bem como o Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pelo COEPEA por meio da Deliberação 151/2014.

R E S O L V E:

Art. 1º - Normatizar o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande, o qual deverá estar em consonância com seu Regimento Interno e com os seguintes parâmetros:

I - A Ouvidoria poderá ser utilizada pelas comunidade universitária e comunidade em geral.

II - O serviço de Ouvidoria da FURG atenderá aos usuários por telefone, carta, e-mail ou por meio de formulário *on-line*, disponível no endereço eletrônico www.ouvidoria.furg.br.

III - As demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

a – Número do atendimento da demanda;

b - Data do recebimento da demanda;

c – Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, comunidade externa e outros);

d – Nome do demandante;

e – Dados para contato: endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

f – Forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, formulário *on-line*;

g – Proveniência da demanda: comunidade universitária e comunidade em geral;

h – Tipo de demanda: sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia;

i – Assunto;

j - Unidade envolvida, quando for o caso;

k – Situação ou manifestação apresentada;

l – Data da resposta;

m – Resposta e

n – Situação do processo (ativo ou finalizado).

Art. 2º A Ouvidoria utilizará para encaminhamento de suas demandas a linha hierárquica institucional.

Art. 3º Para dar andamento nas solicitações formuladas pelos demandantes a Ouvidoria as encaminhará aos gestores das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade para que os mesmos apresentem os resultados das apurações ao Ouvidor.

Parágrafo único: a resposta ao demandante será encaminhada ao interessado exclusivamente pelo Ouvidor.

Art. 4º O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades acadêmicas e administrativas, sendo-lhe franqueado acesso livre a informações, registros, processos e documentos necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 5º Determinar que para o adequado funcionamento da Ouvidoria, os gestores das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade deverão atender as demandas, os pedidos de informações ou requisições formuladas pelo Ouvidor.

§ 1º Fica estipulado o prazo de 10 (dez) dias e, mediante justificativas prorrogáveis, por mais 10 (dez), a partir da data de recebimento, para as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade apresentarem os resultados das demandas ao Ouvidor.

§ 2º a critério do Ouvidor, o prazo poderá ser prorrogado em razão da natureza da solicitação.

Art. 6º O Ouvidor terá o prazo de 10 (dez) dias, a partir da resposta das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade, para transmitir ao demandante o resultado de sua demanda, podendo ser prorrogado em razão da natureza da solicitação.

Art. 7º A Ouvidoria deverá divulgar semestralmente relatório com os seguintes dados:

I – o número total das demandas recebidas, atendidas e pendentes em cada mês e a soma das demandas do período;

II – a quantidade de demandas recebidas a cada mês por grupo de usuários;

III – as quantidades de demandas por categorias, com quantitativos mensais de solicitações definidas como:

a- sugestões;
b- elogios;
c- solicitações;
d- reclamações;
e- denúncias;

IV – a quantidade mensal das demandas recebidas por contato através do site da Ouvidoria, pelo e-mail, por telefone, por carta e pessoalmente.

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE
Reitoria da Universidade
Em 09 de dezembro de 2015.

Profª. Drª. CLEUZA MARIA SOBRAL DIAS
Reitora