

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



## 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.

#### **CAPÍTULO 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.

## **CAPÍTULO 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.

## **CAPÍTULO 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.