



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
SITC - SECRETARIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E
CONTROLE SOCIAL



INSTRUÇÃO NORMATIVA SITC/FURG Nº 2, DE 04 DE JANEIRO DE 2024

Dispõe sobre a formalização dos procedimentos para o registro, o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria.

A SECRETÁRIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL e OUVIDORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG, no uso das atribuições no uso das atribuições que lhe conferem o Regimento da Reitoria e a Instrução Normativa GR/FURG nº 1, de 27 de dezembro de 2021, considerando:

- a. o Plano de Ação resultante do autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP);
- b. o Plano de Ação resultante da aplicação da gestão de riscos no tratamento das manifestações de ouvidoria;
- c. a necessidade de padronizar o processo e os procedimentos que compõem a gestão do tratamento de manifestações no atendimento ao usuário dos serviços públicos, no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG;
- d. a necessidade de padronizar o processo e os procedimentos que compõem o tratamento das manifestações de ouvidoria pelos colaboradores, realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR, no atendimento ao usuário dos serviços públicos, no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG; e
- e. a necessidade de orientar o manuseio da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR para o registro das manifestações de ouvidoria pelos usuários dos serviços públicos prestados pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

RESOLVE:

Art. 1º Criar os Manuais de Procedimentos da Ouvidoria Interno, para os Colaboradores e para os Usuários.

Parágrafo único. Os Manuais de Procedimentos da Ouvidoria a que se refere esta Instrução Normativa constituem-se como anexos da mesma.

Art. 3º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Maria Rozana Rodrigues de Almeida

Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **Maria Rozana Rodrigues de Almeida**, **Diretora**, em 04/01/2024, às 14:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.furg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0160137** e o código CRC **6FF99B7E**.

Referência: Caso responda este documento Instrução Normativa, indicar o Processo nº 23116.021832/2023-62

SEI nº 0160137