

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

P O R T A R I A N º 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

(a via original encontra-se assinada)