



# OUVIDORIA

## CONTEXTUALIZAÇÃO E FUNCIONALIDADE

Sonia Roselaine de Prá Venturini  
Ouvidora Geral/UFSM





# CONTEXTUALIZAÇÃO

**Participatividade  
Democracia  
Ouvidoria**



## O QUE É UMA OUVIDORIA?

Canal de comunicação direta, objetiva e consequente, disponibilizado à comunidade em geral, tanto interna quanto externa, para facilitar a sua interlocução com a gestão do órgão correspondente.

Canal oficial para a manifestações de:

**DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES e ELOGIOS**





## **BASE LEGAL**

**Constituição Federal do Brasil, de 05 de outubro de 1988**

**Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

**Instrução Normativa nº 5 – OGU/CGU, de 18/06/2018**

**Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

**Código de Ética do Ouvidor, de 12/1997**

**Decálogo do Ouvidor, de 12/1997**



**LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**  
(Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública)

**DESTAQUES**

Capítulos III, IV e V



## **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5 DE 18/06/2018**

(Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017)



## OUVIDORIA-GERAL DA UFSM





## **ATOS NORMATIVOS**

**Resolução nº 029/UFSM**, de 16/12/2008  
(Instituiu a Ouvidoria da UFSM)

**Resolução nº 014/2010**, de 20/05/2010  
(Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFSM);

•  
**Código de Ética do Ouvidor e o Decálogo do Ouvidor**  
(Instituído pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores, em  
12/1997)





## CARACTERÍSTICA

- Está inserida como um dos órgãos de controle interno;
- Sua função é de assessoria ao Gabinete do Reitor;
- Aponta carências e déficits nos serviços;
- Dá visibilidade a gestão acerca das necessidades e ajustes na instituição;
- Acolhe, orienta e encaminha o servidor da melhor maneira possível;



## FUNCIONAMENTO

A ouvidoria recebe a **Manifestações**, que devem ser formalizadas por: CARTA, CORREIO ELETRÔNICO ou através de formulário eletrônico via CAIXA POSTAL ([www.ufsm.br/ouvidoria](http://www.ufsm.br/ouvidoria)).

Analisa-se o seu conteúdo e, quando procedente, dá-se encaminhamento às Unidades Internas acadêmicas e/ou administrativas, para que os devidos atos deliberativos sejam procedidos.

Atendimentos presenciais ou via telefone servem para orientação dos usuários quanto aos procedimentos a serem adotados visando atender a demanda apresentada.



## PRAZO PARA A RESPOSTA AOS MANIFESTANTES

A Lei 13.469/2017, através do parágrafo único do art. 1, estabelece que este prazo seja de **30 dias** contados a partir do recebimento da manifestação, prorrogável por igual prazo, mediante justificativa.

Neste sentido, faz-se necessário que **os gestores** por onde tramitam as Manifestações, **agilizem seus despachos, pois a responsabilidade pelo cumprimento de tais prazos deve ser compartilhada entre as partes.**



## EQUIPE DE TRABALHO

Ouvidora Geral – Sonia Roselaine de Prá Venturini

e

Secretário Executivo – Marcelo Tascheto da Silva





# CONTATOS

(55)

**3220-9655**

**3220-8673**

**[ouvidoria@ufsm.br](mailto:ouvidoria@ufsm.br)**



**OBRIGADA!**

**SEMPRE À DISPOSIÇÃO!**