



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).

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



OBRIGADA!

SEMPRE À DISPOSIÇÃO!