

RESOLUÇÃO Nº 010/2012, DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012

Regulamenta a Ouvidoria da FURB.

O Reitor da Fundação Universidade Regional de Blumenau - FURB, no uso de suas atribuições legais e considerando, ainda, deliberação do egrégio Conselho Universitário – CONSUNI - Processo nº 007/2012, Parecer nº 005/2012, tomada em sua sessão plenária de 23 de fevereiro de 2012,

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria é órgão de atendimento e proposição, hierarquicamente subordinada à Reitoria, e tem por finalidade assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos alunos, servidores e demais usuários dos serviços oferecidos pela FURB e atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os usuários, focando sua atuação na mediação de conflitos (art. 15 da Lei Complementar nº 743, de 19 de março de 2010).

Art. 2º Competirá à Ouvidoria auxiliar os interessados no esclarecimento das questões apresentadas, determinando o encaminhamento das suas representações e manifestações aos diversos órgãos da FURB.

Art. 3º Ao Ouvidor não compete deliberar ou reformular decisões proferidas pelos órgãos da FURB, sendo sua a atuação de persuasão e recomendação.

Art. 4º O Ouvidor poderá ser auxiliado nas suas funções por servidores designados pela Administração Superior.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

I - receber dos alunos, servidores e demais usuários dos serviços oferecidos pela FURB, bem como de todos e quaisquer interessados, sugestões, críticas, reclamações, opiniões e denúncias sobre os serviços e atividades da Instituição;

II - interagir com os setores responsáveis, buscando a solução das questões expostas e acompanhando o desenvolvimento das providências, soluções e alternativas propostas e adotadas para garantir aos interessados as informações e as respostas adequadas;

III - prestar esclarecimentos aos interessados e encaminhar sugestões aos órgãos pertinentes para a solução das questões e, se for o caso, solicitar aos órgãos competentes a instauração dos procedimentos administrativos próprios para a apuração dos fatos;

IV - zelar pela manutenção do caráter de discricção e fidedignidade com relação às questões que lhe são submetidas;

V - divulgar, anualmente, os avanços e objetivos alcançados pelo órgão, diante do exercício de suas atribuições, em relatório próprio, encaminhado à Reitoria.

Art. 6º Constituem prerrogativas da Ouvidoria:

I - solicitar informações e cópias de documentos a todos os órgãos, prestadores de serviços e servidores da FURB, ressalvadas as questões envolvendo sigilo nos processos relativos ao regime disciplinar;

II - reportar-se à Reitoria, por escrito ou verbalmente, em audiência previamente solicitada, para expor críticas, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas dos alunos, servidores e demais usuários dos serviços oferecidos pela FURB, bem como de todos e quaisquer interessados.

Art. 7º O contato dos interessados com a Ouvidoria poderá ser feito pessoalmente ou por intermédio de telefones disponibilizados, correspondência, mensagem eletrônica e fax.

§ 1º As representações e manifestações destinadas à autuação deverão, obrigatoriamente, ser identificadas com os seguintes dados:

I - qualificação do interessado;

II - endereço completo;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento, se for o caso;

V - data e assinatura do manifestante, exceto na hipótese da mensagem eletrônica, valendo, neste caso, a identificação do seu endereço eletrônico pessoal.

§ 2º As representações e manifestações destituídas de quaisquer elementos indicados no parágrafo anterior serão recebidas como peças de informação e somente serão processadas se o Ouvidor as considerar verossímeis.

Art. 8º Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Revogam-se as disposições em contrário.

Blumenau, 29 de fevereiro de 2012.

JOÃO NATEL POLLONIO MACHADO