

Resolução nº 17/2025 – PRESI, de 25 de agosto de 2025.

*Dispõe sobre o Regimento Interno
da Ouvidoria da Fundação
InoversaSul*

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO INOVERSASUL, no uso das atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO os princípios institucionais da integridade, transparência, governança e responsabilidade social;

CONSIDERANDO o compromisso da Fundação com a evolução contínua na qualidade dos serviços prestados à comunidade de Tubarão e Região;

CONSIDERANDO a necessidade de institucionalizar formalmente o funcionamento da Ouvidoria como canal estratégico de escuta e aprimoramento,

CONSIDERANDO a estrita observância dos princípios constitucionais do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório.

RESOLVE:

Art. 1º – Instituição e Finalidade: Fica instituído o Regimento Interno da Ouvidoria da Fundação InoversaSul, órgão autônomo, com a finalidade de acolher, tratar e encaminhar manifestações de usuários internos e externos, contribuindo para a transparência e melhoria institucional.

Art. 2º – Princípios Fundamentais: A Ouvidoria observará os princípios de:

- I. Legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência (art. 37, CF);
- II. Transparência, ética, responsabilidade social;
- III. Autonomia funcional, integridade institucional;
- IV. Devido processo legal, ampla defesa e contraditório.

Art. 3º – Tipos de Manifestações: Serão recebidas manifestações de: Denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

Art. 4º – Classificação e Prazos (SLA): Aplicam-se os prazos conforme tabela orientadora prevista no SLA da Ouvidoria, com confirmação automática ao manifestante, de acordo com a classificação da demanda.

Art. 5º – Competências da Ouvidoria:

- I. Receber e classificar todas as manifestações;
- II. Garantir o sigilo e anonimato, quando solicitado;
- III. III. Encaminhar às áreas competentes dentro dos prazos definidos;
- IV. Acompanhar as providências incluindo prazos e respostas;
- V. Elaborar relatórios gerenciais periódicos;
- VI. Propor melhorias institucionais a partir dos dados coletados.

Art. 6º – Autonomia e Acesso: A Ouvidoria atuará com autonomia funcional, com acesso irrestrito aos sistemas, documentos e setores internos necessários ao desempenho de suas atividades, conforme boas práticas identificadas em modelos similares.

Art. 7º – Responsabilidades do Ouvidor

- I. Coordenar os fluxos de manifestação;
- II. Resguardar a integridade e sigilo dos dados;
- III. Cumprir os prazos previstos no SLA;
- IV. Promover a divulgação da Ouvidoria e facilitar acesso da comunidade ao canal.

Art. 8º – Relatórios e Transparência: Os relatórios anuais serão apresentados à Presidência, e, via publicações institucionais, divulgados externamente para observância da comunidade local.

Art. 9º – Infraestrutura: Cabe à Fundação fornecer recursos materiais, tecnológicos e humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria, conforme melhores práticas.

Art. 10 – Disposições finais: Casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor em conjunto com a Presidência. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VALTER ALVES
SCHMITZ
NETO:47554282972

Assinado de forma digital por
VALTER ALVES SCHMITZ
NETO:47554282972
Dados: 2025.08.27 08:49:37 -03'00'

Valter Alves Schmitz Neto
Presidente da Fundação Inoversasul

SLA – OUVIDORIA INOVERSASUL

Classificação da Manifestação	Confirmação Automática de Recebimento	Tipo de Manifestação	Análise Preliminar e Encaminhamento pela Ouvidoria	Prazo de Resposta e Responsabilidade	Devolutiva ao Manifestante após reanálise da Ouvidoria	Prazo total
Urgente	Mensagem Automática Imediata	Denúncia com risco iminente	1 dia útil	2 dias úteis – Área envolvida com ciência da Presidência	1 dia útil	4 dias úteis
Alta Prioridade	Mensagem Automática Imediata	Denúncia grave	2 dias úteis	3 dias úteis – Área envolvida	2 dias úteis	7 dias úteis
Média Prioridade	Mensagem Automática Imediata	Denúncia de menor gravidade, Reclamação, e Solicitação	3 dias úteis	4 dias úteis – Área envolvida	3 dias úteis	10 dias úteis
Baixa Prioridade	Mensagem Automática Imediata	Elogio	3 dias úteis	5 dias úteis – Área envolvida	4 dias úteis	12 dias úteis
Anônima (sem possibilidade de resposta)	Mensagem Automática Imediata	Qualquer tipo	3 dias úteis	7 dias úteis – Área envolvida	5 dias úteis	15 dias úteis

Tipos de Manifestação: Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio.