

## RESOLUÇÃO Nº 02/05-COPLAD

*Estabelece normas para a Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná.*

O CONSELHO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO da Universidade Federal do Paraná, órgão deliberativo, normativo e consultivo da Administração Superior, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 18, inciso IV do Estatuto, com base no artigo 37 § 3º da Constituição Federal e considerando o disposto no parecer nº 009/05 exarado pela Conselheira Márcia Helena Mendonça no processo nº 55901/04-68, por maioria de votos (19x03),

### RESOLVE:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná, vinculada ao Conselho Universitário, como órgão assessor da Administração Superior, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos da comunidade universitária.

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria Geral da UFPR:

I- receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios e sugestões de professores, técnico-administrativos, alunos, funcionários terceirizados e outros integrantes da comunidade externa que porventura desenvolvam ações no âmbito da Universidade, abrangendo todos os *campi* e unidades da instituição;

II- recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público;

III- coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UFPR, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria Geral da República;

IV- incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFPR; e

V- propor, à administração superior, medidas administrativas favoráveis atinentes a quaisquer unidades da UFPR.

Art. 3º A Ouvidoria Geral terá como titular 01 (um) Ouvidor Geral, escolhido e indicado pelo Presidente do Conselho Universitário e referendado por este Conselho, dentre servidores docentes e técnico-administrativos, do pessoal ativo ou inativo, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período.

§ 1º O Ouvidor Geral permanecerá no exercício do cargo até a nomeação de seu sucessor.

§ 2º No caso de vacância do cargo antes do término do mandato, será nomeado o sucessor para o período que reste até o limite deste artigo.

Art. 5º O cargo de Ouvidor Geral será equivalente ao nível de remuneração CD-4 e seu ocupante terá direito a assento e voz nos Conselhos Superiores da UFPR – CEPE e COPLAD, sem direito a voto.

Art. 6º O Ouvidor Geral terá plena autonomia e independência no exercício de suas funções, desenvolvendo as seguintes ações:

- a) identificar a questão e constatar sua pertinência;
- b) localizar a área onde o problema ocorre;
- c) comunicar a essa área a existência do problema, requisitar esclarecimentos e recomendar soluções, sendo o caso;
- d) aguardar que o referido problema seja eliminado pela área competente;
- e) persistindo o problema, acionar o gestor máximo da organização, recomendando providências para a sua solução;
- f) verificar se o problema ou demanda registrados acham-se devidamente resolvidos e se os processos administrativos que os originaram foram retificados ou aprimorados;
- g) informar o interessado sobre a solução adotada;
- h) prestar todas as informações ao Reitor;
- i) servir como fator de estímulo à qualidade;
- j) contribuir para a participação do usuário da administração no processo de fornecimento de produtos ou prestação de serviços;
- l) colaborar na construção e desenvolvimento da cidadania; e
- m) preservar o sigilo da identidade do usuário da instituição.

Art. 7º A função de Ouvidor Geral é unipessoal, autônoma e indivisível e deve ser exercida em tempo integral.

Parágrafo único – O Ouvidor Geral poderá requisitar, fundamentalmente, servidores da UFPR para realização de tarefas temporárias e determinadas.

Art. 8º A Ouvidoria apresentará ao Conselho Universitário, relatório anual de suas atividades, ou a qualquer momento quando for por aquele Conselho solicitado.

Parágrafo único – A critério do Ouvidor Geral, este poderá, a qualquer tempo, relatar questões específicas que mereçam consideração do Conselho Universitário.

Art. 9º Todos os membros da comunidade universitária devem prestar apoio e informação ao Ouvidor Geral em caráter prioritário e em regime de urgência, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Parágrafo único – A impossibilidade do cumprimento do prazo determinado neste artigo deverá ser justificado por escrito, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, não dispensando, a justificativa, a prestação das informações solicitadas.

Art. 10. A Reitoria da UFPR proverá, no prazo máximo de 90 noventa dias, a infraestrutura e os recursos financeiros, materiais e humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria Geral.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Resolução nº 75/97-CA bem como as demais disposições em contrário.

Sala das Sessões, em 10 de março de 2005.

Carlos Augusto Moreira Júnior  
Presidente