

RESOLUÇÃO Nº 61/19-COPLAD

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

O **CONSELHO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO (COPLAD)**, órgão normativo, consultivo e deliberativo da Administração Superior da Universidade Federal do Paraná (UFPR), em 28 de junho de 2019, no uso de suas atribuições conferidas pelo Artigo 18 do Estatuto da UFPR, com base no Parecer da Conselheira Ana Luísa Lacava Lordello (doc. SEI 1915103) no processo nº 035493/2019-49, aprovado por unanimidade de votos,

RESOLVE:

Art. 1º Criar a Coordenadoria da 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 A Coordenadoria da Ouvidoria Geral é formada pela seguinte estrutura administrativa:

- I- Coordenador da Ouvidoria Geral;
- II- Seção de Apoio Administrativo.

Art. 3º São atribuições da Coordenadoria da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná:

- I- receber, examinar e encaminhar as manifestações 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 União;
- IV- incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFPR;
- V- propor à administração superior medidas administrativas favoráveis à melhoria dos serviços públicos atinentes a quaisquer unidades da UFPR; e
- VI- cumprir o ordenamento jurídico vigente em conformidade com a sua previsão legal.

Art. 4º A Coordenadoria da Ouvidoria Geral terá como titular 01 (um) Coordenador, 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 Coordenador da Ouvidoria 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 do *caput* deste artigo.

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

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

- I- identificar a demanda e constatar sua pertinência;
- II- localizar a área onde o problema ocorre;
- III- comunicar a essa área a existência do problema, requisitar esclarecimentos e recomendar soluções, sendo o caso;
- IV- aguardar que o referido problema seja eliminado pela área competente;

V- persistindo o problema, acionar o gestor máximo da organização, recomendando providências para a sua solução;

VI- verificar se o problema ou demanda registrados acham-se devidamente resolvidos e se os processos administrativos que os originaram foram retificados ou aprimorados;

VII- informar o interessado sobre a solução adotada;

VIII- prestar todas as informações ao Reitor;

IX- servir como fator de estímulo à qualidade;

X- contribuir para a participação do usuário da administração no processo de fornecimento de produtos ou prestação de serviços;

XI- colaborar na construção e no desenvolvimento da cidadania; e

XII- preservar o sigilo da identidade do usuário da instituição.

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

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

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

Parágrafo único. A critério do Coordenador da Ouvidoria 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 Coordenador da Ouvidoria Geral em caráter prioritário e em regime de urgência, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contando da data do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 10. A Seção de Apoio Administrativo é subordinada ao Coordenador da Ouvidoria Geral.

Art. 11. Compete à Seção de Apoio Administrativo da Coordenadoria da Ouvidoria Geral:

I- coordenar, planejar e supervisionar os serviços administrativos;

II- organizar e sistematizar as atividades da Coordenadoria da Ouvidoria Geral;

III- consultar, receber e encaminhar processos administrativos, físicos ou eletrônicos;

IV- encaminhar documentos para despacho do Coordenador da Ouvidoria Geral;

V- auxiliar na prospecção de dados, na elaboração, na redação de relatórios e planos de trabalho, de acordo com a orientação do Coordenador da Ouvidoria Geral;

VI- orientar e avaliar o pessoal subordinado na realização das tarefas que forem atribuídas;

VII- auxiliar na atualização e revisão da documentação de trabalho, de acordo com as alterações da legislação; e

VIII- desempenhar outras atribuições, previstas pelas normas e legislação vigente.

Art. 12. Cabe à Reitoria da UFPR prover a infraestrutura, os recursos financeiros e recursos humanos necessários ao funcionamento da Coordenadoria da Ouvidoria Geral.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogando a Resolução 02/05-COPLAD.

Ricardo Marcelo Fonseca
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO MARCELO FONSECA, REITOR**, em 02/07/2021, às 19:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida [aqui](#) informando o código verificador **3622986** e o código CRC **E73EFF85**.

