



RESOLUÇÃO Nº 13/25-COPLAD

Dispõe sobre a estrutura, competências e funcionamento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná (UFPR), incluindo a criação da Ouvidoria da Mulher, e dá outras providências.

O **CONSELHO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO (COPLAD)** órgão normativo, consultivo e deliberativo da Administração Superior da Universidade Federal do Paraná (UFPR), em 28/04/2025, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 18 do Estatuto da UFPR, com base no parecer da Conselheira Adelaide Hercília Pescatori Silva (doc. SEI 7727204), no processo nº 008936/2025-77, aprovado por unanimidade de votos:

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução disciplina:

- I - a estrutura, atribuições e funcionamento da Ouvidoria Geral da UFPR;
- II - o uso obrigatório do Fala.BR como plataforma oficial para recebimento de manifestações;
- III - as orientações sobre o mandato do ouvidor, relatórios e procedimentos estabelecidas pela CGU; e
- IV - a criação de uma Ouvidoria da Mulher, com foco no atendimento especializado a mulheres vítimas de discriminação ou violência.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Resolução às unidades acadêmicas e administrativas da UFPR.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA GERAL DA UFPR

Seção I

Vinculação, Criação e Competências

Art. 3º Fica criada a Ouvidoria Geral, vinculada ao Conselho Universitário (COUN), como órgão de assessoramento da Administração Superior na defesa dos direitos e interesses dos usuários de serviços públicos, da comunidade interna e externa.

§ 1º A Ouvidoria Geral integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, devendo adotar o Fala.BR como canal exclusivo de recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações).

§ 2º Caberá à Reitoria prover infraestrutura, recursos financeiros e de pessoal necessários à efetividade das atividades da Ouvidoria Geral.

Art. 4º São competências da Ouvidoria Geral, dentre outras previstas em lei e regulamentos:

- I - receber reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações, registrando-as e procedendo à análise preliminar;
- II - encaminhar para as devidas providências dos órgãos ou unidades competentes, inclusive corregedoria ou instâncias correspondentes, as manifestações do usuário, que deverá ser informando sobre o andamento e resultado de sua manifestação;
- III - responder ao manifestante em até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, indicando as providências adotadas;
- IV - propor à administração superior medidas de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados, com base na análise das manifestações recebidas;
- V - assegurar a proteção de dados do denunciante, inclusive pseudonimização quando necessário; e
- VI - elaborar relatórios periódicos, inclusive relatório anual, encaminhando-os ao(a) Reitor(a) e ao Conselho Universitário, contendo estatísticas e recomendações.

Seção II

Estrutura

Art. 5º A Ouvidoria Geral compõe-se de:

I - coordenador(a) (ouvidor(a) geral);

II - ouvidora da mulher; e

III - unidade de apoio administrativo, responsável pelo suporte técnico-administrativo.

Art. 6º O cargo de ouvidor(a) geral:

I - será exercido por servidor(a) docente ou técnico-administrativo ativo(a) indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e referendado pelo Conselho Universitário, conforme os critérios de Portaria específica da Controladoria Geral da União (CGU);

II - terá assegurados assento e voz nos Conselhos Superiores da UFPR, mas não terá direito a voto; e

III - gozará de autonomia e independência no exercício de suas funções, devendo atuar em tempo integral.

Art. 7º O(A) ouvidor(a) geral poderá requisitar consultores *ad hoc* e servidores(as) para tarefas específicas, por tempo determinado, sempre que necessário ao desempenho das atividades.

Art. 8º Compete à chefia da unidade de apoio administrativo:

I - coordenar, planejar e supervisionar os serviços administrativos da ouvidoria geral;

II - organizar e sistematizar as atividades internas;

III - receber e encaminhar processos, despachos e documentos ao(à) ouvidor(a) geral;

IV - auxiliar na prospecção de dados, na elaboração de relatórios e planos de trabalho;

V - substituir o(a) ouvidor(a) geral em suas ausências temporárias; e

VI - executar outras atribuições correlatas.

Seção III

Relatórios e Transparência

Art. 9º A Ouvidoria Geral apresentará ao Conselho Universitário e ao(à) Reitor(a) relatório anual de atividades, observados os requisitos de Portaria específica da CGU, contendo estatísticas de manifestações (denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações) e recomendações de melhoria.

Parágrafo único. O(A) ouvidor(a) geral poderá, a qualquer tempo, relatar questões específicas de relevância, que mereçam consideração do Conselho Universitário.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA DA MULHER

Seção I

Criação e Finalidade

Art. 10. Fica instituída, no âmbito da Ouvidoria Geral, a Ouvidoria da Mulher, com o objetivo de:

I - receber manifestações relacionadas à violência ou discriminação contra mulheres, no ambiente universitário;

II - orientar e encaminhar mulheres vítimas de violência, informando sobre direitos, legislação, redes de apoio e procedimentos institucionais; e

III - contribuir para o aprimoramento das políticas de prevenção e enfrentamento à violência de gênero na UFPR, inclusive em articulação com as políticas da UFPR.

Art. 11. A Ouvidoria da Mulher será coordenada pela ouvidora da mulher, designada pelo(a) Reitor(a), dentre servidoras docentes ou técnico-administrativas com experiência ou interesse na temática de violência de gênero.

Seção II

Competência e Atribuições

Art. 12. Compete à Ouvidoria da Mulher:

I - receber reclamações, denúncias e sugestões relativas a atos de violência ou discriminação contra a mulher;

II - encaminhar as demandas aos órgãos competentes, mantendo a vítima informada;

III - orientar a mulher vítima de violência sobre seus direitos legais, as medidas protetivas cabíveis e demais serviços de acolhimento interno e externo;

IV - fomentar campanhas de sensibilização e capacitação sobre enfrentamento à violência de gênero, divulgando o canal de atendimento e promovendo a prevenção; e

V - elaborar relatórios específicos, quando solicitado, sobre as demandas de mulheres vítimas de violência, subsidiando melhorias nas políticas internas.

§ 1º As competências da Ouvidoria da Mulher serão exercidas por meio do(a) ouvidor(a) geral.

§ 2º As manifestações recebidas pela Ouvidoria da Mulher que configurem indício de infração disciplinar ou crime serão encaminhadas pelo(a) ouvidor(a) aos órgãos competentes, sem prejuízo do acolhimento e orientação à vítima.

CAPÍTULO IV
DO FLUXO DE MANIFESTAÇÕES PELO FALA.BR

Art. 13. As manifestações na UFPR deverão ser registradas exclusivamente via Fala.BR, nos termos do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e da Lei nº 13.460/2017, competindo à Ouvidoria:

- I - analisar cada manifestação e encaminhar ao órgão ou unidade responsável;
- II - adotar a pseudonimização e restrição de acesso nos casos de denúncias em que o denunciante requer sigilo; e
- III - informar o usuário sobre o andamento e o resultado de sua manifestação em até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, justificadamente.

CAPÍTULO V
PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Art. 14. A UFPR adotará salvaguardas de proteção à identidade do(a) denunciante, incluindo:

- I - sigilo de qualquer dado que possa identificá-lo(a), salvo se imprescindível à apuração;
- II - pseudonimização de dados, caso o(a) denunciante não consinta em revelar sua identidade; e
- III - registro restrito de acessos aos dados sensíveis, responsabilizando usos indevidos .

CAPÍTULO VI
RELATÓRIOS E PRAZOS

Art. 15. A Ouvidoria Geral e a Ouvidoria da Mulher observarão os seguintes prazos:

- I - resposta ao usuário devem ser atendidas em até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período; e
- II - solicitações a setores internos devem ser atendidas em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma vez.

Art. 16. Os relatórios de atividades, incluindo o relatório anual da Ouvidoria Geral, seguirão as diretrizes de Portarias específicas da CGU, cabendo ao(a) ouvidor(a) geral fornecer periodicamente análises estatísticas e recomendações de aperfeiçoamento dos serviços públicos.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Caberá ao(à) Reitor(a) editar atos complementares para a plena efetivação do disposto nesta Resolução, especialmente quanto ao funcionamento da Ouvidoria da Mulher, podendo criar núcleos auxiliares e consultivos quando necessário.

Art. 18. Permanecem válidas as disposições relativas à Corregedoria, Comissão de Ética e eventuais instâncias de mediação/conciliação em normas próprias, sem prejuízo de a Ouvidoria Geral interagir com esses órgãos para encaminhamento de manifestações.

Art. 19. Revogar a Resolução nº 61/19-COPLAD.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Marcos Sfair Sunye
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS SFAIR SUNYE, REITOR**, em 19/05/2025, às 22:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [aqui](#) informando o código verificador **7772831** e o código CRC **02B3CBB6**.