



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

**RESOLUÇÃO Nº 09 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2015.**

*Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Ufopa.*

**O PRÓ REITOR DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**, no uso de suas atribuições conferidas pela Portaria nº 8.659, de 30 de Dezembro de 2014, publicada no diário oficial da União em 03 de fevereiro de 2015, Seção 2, pág. 25, e consoante às disposições legais e estatutárias vigentes, em conformidade com os autos do Processo nº. 23204.006714/2015-25 proveniente da Ouvidoria Geral e em cumprimento a decisão do egrégio Conselho Superior de Administração (CONSAD) na 3º Reunião Extraordinária realizada no dia 20.11.15 promulga a seguinte:

**RESOLUÇÃO**

**CAPÍTULO I**

**Da Natureza, Objeto e Finalidade.**

Art. 1º. A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará é um órgão autônomo que tem por finalidade contribuir com o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, em defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economia e publicidade, bem como os princípios da finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes para a melhoria dos procedimentos administrativos.

Paragrafo Único: A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instancias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º. São objetivos e diretrizes da Ouvidoria Geral da UFOPA:

I – Agir com presteza e imparcialidade;

II - Defender os direitos dos docentes, técnico-administrativos, discentes e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

III – Colaborar com a integração das ouvidorias;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

IV - Promover, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

V – Zelar pela autonomia das Ouvidorias;

VI - Desenvolver medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos seus direitos como cidadãos e na promoção da melhoria contínua dos processos de trabalho;

VII – Consolidar a participação social como método de governo;

VIII – Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, para possibilitar que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático.

IX – Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

## CAPÍTULO II

### Das Atribuições

Art. 3º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFOPA tem as seguintes atribuições:

I – Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela UFOPA, o monitoramento, aperfeiçoamento das normas, procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais, interagindo com as comunidades internas e externas, sendo interlocutora entre a universidade e a sociedade;

II - Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;

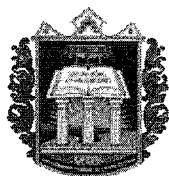
III - Sistematizar e divulgar informações relativas às demandas recebidas, através de relatórios mensais, trimestrais e anuais, disponibilizando-os para consulta pública, no site da instituição, assim como encaminhando os referidos relatórios à administração superior;

IV - Facilitar aos interessados o acesso às informações públicas com base na Lei de Acesso à informação, garantindo o acesso a esse direito fundamental;

V - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

VI - Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, promovendo o acesso à informação como um direito do cidadão e dever da instituição;

VII - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações, dando ciência das providências adotadas, assim como monitorar o cumprimento dos prazos e qualidade das respostas;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

VIII – Receber, dar tratamento e responder manifestações formuladas pelos servidores, alunos e comunidade externa, como sugestão, solicitação, elogios, reclamação e denúncia, esta última inclusive de forma anônima, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, que serão examinados e encaminhados aos setores responsáveis para conhecimento e providências;

IX- Dar atendimento periódico aos Campi da UFOPA;

X – Documentar de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;

XI - Cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos, assim como promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

XII – Implementar e recomendar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;

### CAPÍTULO III

#### Da Vinculação Administrativa e Estrutura Administrativa

Art. 4º. A Ouvidoria da UFOPA está diretamente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único: Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Art. 5º. A Ouvidoria da UFOPA terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor-Geral;

II – Secretaria;

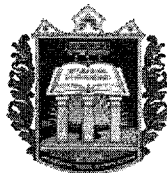
### CAPÍTULO IV

#### Da Função de Ouvidor e suas Competências

Art. 6º. O Ouvidor-Geral será nomeado pelo Reitor(a), devendo pertencer ao quadro permanente da UFOPA e ter nível superior.

§ 1º O Ouvidor-Geral será nomeado para mandato de 2(dois) anos, com recondução por igual período a critério da administração superior.

§2º A função de Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 7º. Compete ao Ouvidor-Geral:

I – Atuar na mediação dos interesses dos servidores, alunos e público externo junto a Universidade, exercendo o papel de porta-voz do cidadão na instituição;

II – Agir contra a usurpação de direitos ou abuso de poder, contra erros ou omissões, negligências e decisões injustas, na busca por uma administração mais eficiente e transparente;

III – Prestar atendimento e informações ao cidadão, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

IV - Garantir que as demandas recebidas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, no tempo previamente determinado;

V - Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas da comunidade acadêmica e da sociedade, monitorar a partir delas, o desempenho da UFOPA no cumprimento de suas finalidades;

VI - Produzir relatórios a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas e sugerir mudanças quando necessárias;

VII - Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da UFOPA;

VIII – Realizar as ações necessárias ao cumprimento das atribuições da Ouvidoria conforme disposto no artigo 3º.

Art. 8º. Será garantido ao Ouvidor-Geral direito a voz nos Colegiados Superiores da UFOPA.

## CAPÍTULO V

### Do Desligamento do Ouvidor-Geral

Art. 9º O desligamento do Ouvidor-Geral no curso do mandato ocorrerá:

I - A seu pedido;

II – Por perda do vínculo funcional com a instituição;

III - Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV – Por conduta ética incompatível com a dignidade da função, respeitado amplo direito de defesa;

V - Se for condenado em processo administrativo disciplinar.

## CAPÍTULO VI

### Da Documentação, Tipos de Manifestação, Prazos e Procedimentos.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 10º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- I - Data de recebimento da demanda;
- II - Tipo de demanda (solicitação, sugestão reclamação, denúncia e elogio);
- III - Nome do demandante;
- IV - Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, público externo);
- V - Dados para contato com o demandante;
- VI - Manifestação apresentada;
- VII - Data da resposta;
- VIII - Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- IX - Resposta encaminhada pela unidade envolvida.

Art. 11º. As manifestações a serem recebidas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria da UFOPA serão:

- I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- II - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Art. 12º. À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput** deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 13º. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 14º. À reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput**, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 15º. À denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art.16º. A Ouvidoria deverá manter sobre sigilo o nome do demandante, quando por ele solicitado ou nos casos em que seja indispensável para resguardá-lo, salvo nas situações em que



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

sua identificação seja indispensável para a solução da demanda, nesses casos, caberá ao órgão que tiver conhecimento da identidade do demandante, zelar pela manutenção do sigilo do manifestante.

Art. 17º. A Ouvidoria da UFOPA utilizará para encaminhamento das demandas recebidas a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

Art. 18º. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFOPA poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos, devendo formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração em que estejam lotados.

## CAPÍTULO VII

### Dos Procedimentos Éticos

Art. 19º À equipe da Ouvidoria da UFOPA, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regime Jurídico Único.

## CAPÍTULO VIII

### Das Disposições Gerais

Art. 20º. O Gabinete do Reitor, Pró-Reitores, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da UFOPA, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 21º. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

  
*Prof. Dr. Clodoaldo Alcino Andrade dos Santos*

Presidente

Conselho Superior de Administração