



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Conselho Universitário



DELIBERAÇÃO Nº. 16/2006 de 29 de setembro de 2006.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, considerando o Art. 5º da Lei nº 11.184, de 07/10/2005, publicada no Diário Oficial da União de 10/10/2005, combinado com a Portaria/MEC nº 3290, de 23/09/2005, publicada no Diário Oficial da União de 26/09/2005;

Considerando a Portaria/MEC nº 244, de 26/01/2006, publicada no Diário Oficial da União de 27/01/2006;

Considerando o Parecer do Conselheiro IVANTUIL LAPUENTE GARRIDO, no Processo 17/2006: REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA UTFPR,

DELIBERA:

I aprovar o REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA UTFPR.

EDEN JANUÁRIO NETTO
PRESIDENTE



REGULAMENTO DAS OUVIDORIAS da UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

SEÇÃO I – DAS OUVIDORIAS E SEUS OBJETIVOS E SUAS AÇÕES

Art 1º A Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), órgão interno, vinculado à Reitoria, tem por finalidade:

- I – estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna da UTFPR e esta Instituição;
- II – possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela UTFPR, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;
- III – buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pela UTFPR;
- IV – construir e incentivar a prática da cidadania, ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na administração do processo de prestação de serviços da UTFPR;
- V – garantir o direito à informação, orientando como o usuário poderá obtê-la.

Art 2º A Ouvidoria-Geral da UTFPR será exercida por um Ouvidor-Geral, designado pelo Reitor da UTFPR dentre os servidores que pertençam ao quadro permanente desta Instituição.

§1º. O Reitor designará Ouvidores de Campi, que serão indicados pelos respectivos Diretores, dentre os servidores pertencentes ao quadro permanente da UTFPR e lotado no Campus, que para, na condição de ouvidores dos Campi, auxiliarem no desenvolvimento da função da Ouvidoria-Geral, de forma descentralizada quanto à localização física.

§2º. O Ouvidor-Geral e Ouvidores dos Campi, serão designados pelo prazo máximo de 02 (dois) anos, sendo permitida uma recondução.

§3º. Os ouvidores dos Campi devem responder à Ouvidoria-Geral, mantendo-a informada sobre os processos por eles atendidos.

§4º. Os Ouvidores dos Campi devem seguir as normas deste Regulamento e as orientações do Ouvidor-Geral.

Art 3º A Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos Campi da UTFPR deverão:

- I – receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários, sempre procurando a busca de soluções;
- II – garantir o direito de resposta e acompanhar os pleitos até o encaminhamento final;
- III – responder isoladamente ou em conjunto com as Pró-Reitorias, Assessorias, Diretorias ou Gerências, de forma clara e objetiva;
- IV – desburocratizar rotinas, se possível;
- V – garantir o sigilo e a identidade do denunciante e da situação, quando for o caso.

SEÇÃO II – DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA-GERAL E OUVIDORIAS DE CAMPI

Art 4º Compete à Ouvidoria-Geral da UTFPR:

- I – Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Campi e estabelecer canal de comunicação com a Reitoria;
- II - receber e encaminhar, às respectivas Pró-Reitorias, Assessorias, Diretorias, competentes da UTFPR ou Ouvidorias dos Campi, as reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios e denúncias que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo docente, discente e técnico-administrativo, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado;
- III – propor medidas para sanar o funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, violações, ilegalidades ou abusos constatados ou observados;
- III – propor à Reitoria, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;
- IV – informar ao usuário da Ouvidoria ou denunciante no prazo máximo de 10 dias úteis a partir do recebimento da denúncia ou solicitação os encaminhamentos e/ou providências tomadas;
- V – responder à comunidade interna ou externa isoladamente ou em conjunto com as Pró-Reitorias, Assessorias ou Diretorias competentes, quanto às providências tomadas pela UTFPR sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha conhecimento;
- VI – solicitar à Reitoria providências cabíveis quando da impossibilidade ou da não-atuação de qualquer setor da Instituição, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades;

Art 5º Compete às Ouvidorias dos Campi:

- I – receber e encaminhar, às respectivas Gerências, Assessorias ou Diretoria do Campus, as reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios e denúncias que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo docente, discente e técnico-administrativo, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado;
- II – propor medidas para sanar o funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, violações, ilegalidades ou abusos constatados ou observados;

III – propor à Diretoria do Campus, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

IV – informar ao usuário da Ouvidoria ou denunciante no prazo máximo de 10 dias úteis a partir do recebimento da denúncia ou solicitação os encaminhamentos e/ou providências tomadas;

V – responder à comunidade interna ou externa isoladamente ou em conjunto com as Gerências, Assessorias ou Diretoria do Campus, quanto às providências tomadas pela UTFPR sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha conhecimento;

VI – solicitar à Diretoria do Campus providências cabíveis quando da impossibilidade ou da não-atuação de qualquer setor da Instituição, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades;

VI – Encaminhar à Ouvidoria-Geral matérias que demandem posicionamento das Pró-Reitorias, Assessorias ou Diretorias competentes da UTFPR.

Art 6º O Ouvidor-Geral e os Ouvidores dos Campi, no exercício de suas funções, poderão:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão da UTFPR;

II – ter vista de atos de qualquer Pró-Reitoria, Assessoria, Diretoria, Gerências ou Conselhos internos da UTFPR, bem como de convênios, acordos, contratos e outros termos firmados por esta Instituição, com pessoas físicas ou jurídicas.

III – solicitar a colaboração de outros setores e profissionais de diferentes áreas específicas para elucidações e pareceres em assuntos específicos.

Parágrafo único. A demora injustificada na resposta ou a ausência das solicitações feitas em um prazo superior a 45 dias úteis, na adoção de providências requeridas pela Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos Campi, ensejará a responsabilização do servidor ou do aluno pelo Reitor ou, por delegação, pelo Diretor do Campus, podendo implicar em sanção a ser definida pelo Reitor ou por Comissão específica designada pelo Reitor.

SEÇÃO III – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL E OUVIDORIAS DOS CAMPI

Art 7º As manifestações ou anseios da comunidade serão classificados pelo próprio usuário deste serviço de ouvidoria, de acordo com as seguintes classes:

I – reclamações, queixas ou críticas;

II – sugestões;

III – elogios;

IV – denúncias identificadas.

§1º. As classes a que se referem os incisos I, II, III e IV deverão obrigatoriamente ser acompanhadas de dados pessoais, solicitados no *site*, pessoalmente, ou conforme o inciso II do artigo 11, no caso de correspondência.

§2º. Não serão aceitas denúncias anônimas.

Art 8º As reclamações, queixas ou críticas se referem a manifestações de desagrado, protestos, julgamentos ou apreciações negativas, reivindicações e lamentações sobre um serviço prestado, ação ou omissão administrativa de servidor, trabalhador temporário, estagiário, bolsista ou aluno, ou, ainda, da inexistência / incoerência da legislação pertinente.

Art 9º As sugestões se referem às comunicações ou mensagens que trazem sugestões de proposta ou de idéias para melhoria ou aprimoramento de formas ou processos de trabalho de qualquer Setor, Campus ou da própria Instituição como um todo.

Art 10 Os elogios se referem às manifestações de concordância com satisfação, apreço ou reconhecimento do atendimento ou serviço recebido, além de atos que enobrecem o nome da Instituição.

Art 11 As denúncias se referem às informações de que estejam sendo feridos quaisquer procedimentos legais ou normas, *notitia criminis*, acusações, revelações ou delações de servidores ou discentes que estejam causando dano ou prejuízo ao patrimônio físico, intelectual ou moral da UTFPR ou, ainda, aos bons costumes.

Parágrafo Único. Ao denunciante e a terceiros envolvidos no processo é garantido o sigilo de seus dados pessoais, de acordo com o seu direito individual e com a inviolabilidade de sua intimidade, se assim optar.

Art 12 As formas de contato, com a Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos Campi serão disponibilizadas no site www.utfpr.edu.br e nas páginas dos respectivos Campi e demais meios de comunicação interna.

SEÇÃO IV – DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Art 13 São direitos dos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos Campi da UTFPR:

I – ter assegurado o exame de suas reivindicações pela Ouvidoria, Pró-Reitoria, Assessoria, Diretoria ou Gerências competentes da UTFPR, de forma objetiva, precisa e impessoal;

II – ter resposta de seus pleitos, procurando visar sempre à melhoria dos serviços prestados pela UTFPR e ao bem-estar do usuário da comunidade interna e externa desta Universidade, dentro de uma condição de respeito, observados os princípios constitucionalmente assegurados;

III – ter sigilo do processo e dos dados pessoais, quando solicitado.

Art 14 São deveres dos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos Campi da UTFPR:

I – informar, corretamente e de forma completa, os dados pessoais, conforme o parágrafo único do artigo 6º;

II – apresentar, de forma completa e clara, o seu pleito ou informação dentro dos mínimos padrões de ética e respeito para com as outras pessoas e para com a UTFPR;

III – informar se deseja manter sigilo quanto a sua identidade.

SEÇÃO V – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art 15 O Conselho Universitário da UTFPR, mediante proposta do Reitor, poderá aprovar modificações deste regulamento sempre que elas se imponham pela dinâmica dos serviços oferecidos.

Art 16 Os casos omissos serão dirimidos pelo Reitor, podendo, conforme avaliação deste último, transferir a competência do julgamento ao Conselho Universitário da UTFPR.

Art 17 O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário da UTFPR.