



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO**

**RESOLUÇÃO N.º 1.211, DE 05 DE JUNHO DE 2006**

Institui o serviço de Ouvidoria na  
Universidade Federal do Pará.

**O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral, em cumprimento à decisão do Egrégio Conselho Superior de Administração, em sessão ordinária realizada no dia 10 de abril de 2006, e em conformidade com os autos do Processo n.º 026587/2005 – UFPA, promulga a seguinte

**RESOLUÇÃO :**

**Art. 1º.** Fica instituído o serviço de Ouvidoria na Universidade Federal do Pará, responsável pelo encaminhamento, à Administração da UFPA, das interpeleções individuais ou coletivas, de membros da sociedade civil e da comunidade universitária, em prol da melhoria do serviço público prestado pela Instituição.

**Art. 2º.** A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor, designado pelo Reitor, dentre os servidores com no mínimo 5 (cinco) anos de efetivo exercício na Universidade.

**§1º** Compete ao CONSAD apreciar previamente sobre a designação do Ouvidor;

**§2º** A designação do Ouvidor de que trata o *caput* deste artigo será pelo prazo de 2 (dois) anos, prorrogáveis por igual período.

**Art. 3º.** São atribuições do serviço de Ouvidoria da UFPA:

I – Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II – Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;

III – Diligenciar junto às unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso;

IV – Prestar ao público, com o auxílio das Unidades envolvidas no assunto, as demandas solicitadas, observados os limites de sua competência e a legislação pertinente;

V – Registrar todas as solicitações encaminhadas a Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;

VI – Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VII – Realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Reitoria.

**Art. 4º.** Esta Resolução entra em vigor na presente data.

Reitoria da Universidade Federal do Pará, em 5 de junho de 2006.

**Prof. Dr. ALEX BOLONHA FIÚZA DE MELLO**  
R e i t o r  
Presidente do Conselho Superior de Administração

## SERVIÇO DE OUVIDORIA

### REGULAMENTO INTERNO

#### CAPITULO I

#### INTRODUÇÃO

**Art. 1º.** O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da UFPA.

**Art. 2º.** O serviço de Ouvidoria da UFPA é atividade diretamente subordinada ao Gabinete do Reitor, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade.

**Art. 3º.** O serviço de Ouvidoria da UFPA atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13 às 17 horas, ou por *e-mail*, através de formulário *on line*, disponível no *site* da UFPA na internet.

**Art. 4º.** São objetivos do serviço de Ouvidoria da UFPA:

I – Assegurar a participação da comunidade na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II - Garantir ao cidadão/usuário resposta às suas manifestações;

III - Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania; e

IV – Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente.

Parágrafo Único: As unidades envolvidas nas demandas terão até 15 (quinze) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do contato do serviço de Ouvidoria da UFPA.

#### CAPÍTULO II

#### DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 5º.** O Ouvidor está subordinado diretamente ao Reitor.

**Art. 6º.** São deveres do Ouvidor:

I – Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

II – Atuar na prevenção de conflitos;

III – Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

- IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V – Resguardar o sigilo dos usuários e das informações personalizadas;
- VI – Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

**Art. 7º.** São atribuições do Ouvidor:

- I – Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;
- II – Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;
- III – Diligenciar junto às unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso;
- IV – Prestar ao público, com o auxílio das Unidades envolvidas no assunto, as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;
- V – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;
- VI – Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VII – Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da UFPA; e
- VIII – Realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Reitoria.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

**Art. 8º.** Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

- I – Perda do vínculo funcional com a instituição;
- II – Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;
- III – Descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento;
- IV – Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DOS USUÁRIOS**

**Art. 9º.** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – Por estudantes da UFPA;
  - II – Por servidores docentes e técnico-administrativos da UFPA;
  - III – Por pessoas da comunidade externa.
- § 1º – Não serão atendidas solicitações anônimas.
- § 2º – Serão garantidos o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

### **CAPÍTULO V**

#### **DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 10.** Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – Data do recebimento da demanda;

- II – Data da resposta;
- III – Nome do solicitante;
- IV – Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V – Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI – Proveniência da demanda – estudante, servidor técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – Unidade envolvida;
- IX – Situação apresentada; e
- X – Data e informe do resultado.

**Art. 11.** A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, que tem caráter sigiloso.

**Art. 12.** A Ouvidoria da UFPA encaminhará ao Reitor, mensalmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA DIVULGAÇÃO**

**Art. 13.** A Ouvidoria da UFPA divulgará, na *home page* da UFPA, na *Internet* e *Intranet* da Instituição, os dados gerais do serviço realizado pela unidade.

**Art. 14.** A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

- I – O número total de demandas atendidas e pendentes;
- II – O número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;
- III – O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV – O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de *e-mail*, por telefone/fax e pelo formulário *on line*;
- V – As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários; e
- VI – As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.