

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina e estabelece procedimentos quanto ao tratamento das manifestações da comunidade e da sociedade.

CONSIDERANDO que o serviço de Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina é um canal permanente de comunicação entre a instituição e a comunidade interna e externa, possibilitando que a gestão avalie continuamente a qualidade dos serviços prestados;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

CONSIDERANDO as normas da Lei Estadual nº 20.656/2021 (Lei Geral de Processos Administrativos do Paraná), em especial os artigos 100 a 102 e 206;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar os procedimentos internos da Ouvidoria Universitária no tocante ao recebimento, análise e encaminhamento de manifestações, garantindo equilíbrio entre o direito de manifestação dos usuários e o direito de resposta dos agentes e setores envolvidos;

CONSIDERANDO o processo n. 24.739.274-2;

A Reitora da Universidade Estadual de Londrina, no uso de suas atribuições legais e estatutárias:

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina constitui-se no canal oficial de comunicação entre a comunidade universitária, a sociedade e a administração, incumbida de receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações, nos termos da legislação vigente.



ATO EXECUTIVO N. 018/2026

**CAPÍTULO I
DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 2º As manifestações da comunidade e da sociedade serão realizadas preferencialmente pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, estabelecido como canal de comunicação e atendimento das demandas da população por meio de todas as ouvidorias distribuídas nos órgãos do Governo do Paraná, e classificadas como:

- I - acesso à informação: solicitação de acesso às informações públicas;
- II - elogio: comunicação de reconhecimento, satisfação ou contentamento em relação às condutas do corpo discente ou à prestação de serviços públicos realizados por agente público, unidade, órgão ou setor da Universidade;
- III - sugestão: apresentação de proposta de melhoramento ou de alteração de políticas e serviços prestados por órgão da Universidade, a ser submetida à sua apreciação;
- IV - solicitação: requerimento de atendimento ou de serviço, ou comunicação de problema;
- V - reclamação: registro de insatisfação, descontentamento ou protesto em relação às condutas do corpo discente ou à prestação de serviços públicos realizados por agente público, unidade, órgão ou setor da Universidade;
- VI - denúncia: comunicação de possível irregularidade de natureza penal, cível ou disciplinar, prática de ato de corrupção, violação de direitos de membro da comunidade universitária ou agente público, ou descumprimento de norma administrativa ou jurídica.

§1º As manifestações que não contenham todas as informações necessárias serão encaminhadas ao solicitante indicando as complementações a serem prestadas e os respectivos prazos.

§2º As manifestações serão classificadas pelo solicitante, devendo ser reclassificadas pela Ouvidoria, após análise do seu teor.

§3º As manifestações recebidas por correspondência ou pessoalmente nas salas da Ouvidoria serão registradas posteriormente no SIGO para possibilitar o seu acompanhamento pelos solicitantes.

§4º Reputa-se agente público, para os efeitos deste artigo, quem exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função na UEL.

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

Art. 3º Os solicitantes deverão indicar se os dados pessoais prestados no SIGO deverão ser anônimos, identificados ou sigilosos.

- I – nas manifestações identificadas por escolha do solicitante, caracteriza-se o consentimento expresso quanto à ciência da sua identidade pelas áreas responsáveis para atender às solicitações;
- II – nas manifestações sigilosas, a identificação do denunciante ficará restrita ao conhecimento exclusivo do Ouvidor;
- III – nas manifestações anônimas, havendo a possibilidade de identificação da autoria, esta deverá ser integralmente resguardada em sigilo, sendo vedada qualquer forma de identificação do denunciante, devendo a Ouvidoria restringir quaisquer elementos de identificação no teor da manifestação.

Parágrafo único. No caso das manifestações classificadas como reclamações e denúncias, as informações pessoais serão tratadas nos termos do Capítulo II – Das Reclamações e Denúncias.

Art. 4º Caberá à Ouvidoria buscar, dentro dos prazos, que as manifestações tenham as seguintes respostas:

- I - elogio: cientificar o membro da Comunidade Universitária elogiado, bem como o titular da respectiva unidade administrativa, quando se tratar de servidor técnico-administrativo ou docente, ou a Coordenação do Colegiado do curso, quando se tratar de discente;
- II - sugestão: informar ao manifestante sobre o resultado da análise das áreas responsáveis acerca da possibilidade ou não da adoção da medida sugerida;
- III - solicitação: informar ao manifestante a providência tomada ou, na impossibilidade desta, a devida justificativa da unidade ou área responsável pelo tratamento do pleito;
- IV - reclamação: informar ao manifestante, de forma objetiva, a solução acerca do fato relatado ou na impossibilidade desta, a devida justificativa da unidade ou área responsável;
- V - denúncia: informar ao manifestante acerca das providências administrativas adotadas ou do seu arquivamento, se for o caso, por meio de parecer motivado.

Art. 5º Compete às Pró-Reitorias, Diretorias, Divisões, Seções, Unidades e aos serviços instituídos na Universidade, prestar as informações necessárias, conforme requeridas pela Ouvidoria, objetivando a instrução de processos e retorno à manifestação do usuário, observando os seguintes prazos para as respostas, para o atendimento das manifestações encaminhadas pelo serviço de Ouvidoria, sendo:



ATO EXECUTIVO N. 018/2026

- I - urgência (situações de risco, que podem ser avaliadas “*in loco*”): até 05 (cinco) dias úteis;
- II - média (reclamações de posturas profissionais ou acadêmicas, falhas em procedimentos, falta de materiais, elogios e informações): até quinze dias úteis; e
- III - baixa (para denúncias, podendo ser alterado conforme complexidade do processo, mediante solicitação da Unidade requerida): até 30 (trinta) dias úteis.

Art. 6º Compete à Ouvidoria, quando encaminhar a manifestação aos órgãos da Universidade:

- I - classificar as manifestações, conforme critério do art. 4º; e
- II - classificar o grau de urgência e tempo de resposta, conforme o art. 5º.

CAPÍTULO II DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Seção I - Das Reclamações e Denúncias em Geral

Art. 7º As manifestações classificadas como reclamações e denúncias poderão ser apresentadas de forma identificada, sigilosa ou anônima, conforme opções disponíveis no Formulário SIGO/CGE, observando-se que:

- I - nas manifestações identificadas, a identidade do reclamante ou denunciante será preservada e protegida com restrição de acesso, em conformidade com o disposto no § 7º, do art. 10, da Lei nº 13.460, de 2017, somente podendo ser compartilhada mediante autorização expressa do próprio denunciante, nos termos do § 1º, II, do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- II - nas manifestações sigilosas, a identificação do reclamante ou denunciante ficará restrita ao conhecimento exclusivo do Ouvidor;
- III - nas manifestações anônimas, havendo a possibilidade de identificação da autoria, esta deverá ser integralmente resguardada em sigilo, sendo vedada qualquer forma de identificação do denunciante, devendo a Ouvidoria restringir quaisquer elementos de identificação no teor da manifestação.

§1º As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem terão acesso restrito pelo prazo de que trata o § 1º, I, do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.



ATO EXECUTIVO N. 018/2026

- §2º** Nas manifestações de natureza sigilosa, caso seja instaurada Sindicância Administrativa ou Processo Administrativo Disciplinar para a apuração dos fatos ou a atribuição de responsabilidade, poderá ser solicitado ao Ouvidor que contate o manifestante, a fim de verificar a existência de interesse em colaborar no curso do procedimento.
- §3º** Na hipótese de contato referido no § 2º, o Ouvidor adotará as medidas necessárias para resguardar o sigilo da identidade do manifestante, somente expondo seus dados mediante expresse e circunstanciado consentimento do titular, e na medida estritamente necessária ao cumprimento das finalidades pretendidas.

Art. 8º Compete à Ouvidoria:

- I – zelar pela proteção dos dados pessoais do denunciante, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018;
- II – restringir a divulgação de informações ao estritamente necessário para permitir a análise do fato e ao exercício do contraditório do reclamado ou denunciado;
- III – assegurar ao denunciante o acompanhamento de sua manifestação e o desfecho do feito.

Art. 9º As reclamações e denúncias relativas a irregularidades serão recebidas e processadas pela Ouvidoria, na qualidade de órgão presidente do procedimento de apuração preliminar, desde que contenham elementos mínimos de autoria e materialidade aptos a permitir a investigação dos fatos.

Parágrafo único. Quando o fato não configurar ilícito administrativo, o Ouvidor, motivadamente, determinará o arquivamento liminar da reclamação ou denúncia, nos termos do art. 85, XV, do Regimento da Reitoria.

Art. 10 A reclamação ou denúncia por suposta ilegalidade, omissão ou abuso de poder deverá:

- I – conter a identificação do representante e do representado, bem como a indicação precisa do fato que, por ação ou omissão deste, no exercício do cargo, da função, da atuação institucional ou do vínculo acadêmico, caracterize irregularidade, infração administrativa, ilicitude ou abuso de poder;
- II – ser instruída com os elementos probatórios de que o representante dispuser ou com a indicação dos meios de prova de que tenha conhecimento;
- III – indicação de testemunhas, se houver.

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

Parágrafo único. Quando a reclamação ou denúncia for genérica ou não contiver elementos suficientes que permitam a apuração preliminar dos fatos, poderá ser devolvida ao autor para que apresente os esclarecimentos complementares indispensáveis à adequada investigação, à garantia da defesa do representado e à formação da decisão da autoridade competente.

Art. 11 Admitida a reclamação ou denúncia, caberá ao Ouvidor presidir o procedimento de apuração preliminar, destinado à verificação inicial da existência de indícios mínimos de irregularidade administrativa e de autoria, bem como à aferição da consistência dos elementos apresentados.

Art. 12 Na fase de apuração preliminar, o Ouvidor, na qualidade de presidente do procedimento, poderá adotar as seguintes providências:

- I – requisitar informações e documentos aos órgãos administrativos competentes;
- II – acessar e obter gravações dos circuitos internos de videomonitoramento da Universidade;
- III – promover diligências complementares necessárias à elucidação inicial dos fatos;
- IV – sugerir ao Reitor a adoção de medidas preventivas de urgência, de natureza acautelatória ou assecuratória, destinadas à proteção do ambiente acadêmico, do interesse público, da regularidade do procedimento preliminar de apuração ou dos direitos da vítima, devendo, nos termos do parágrafo único do artigo 21, os autos serem imediatamente remetidos à Procuradoria Jurídica (PJU) para elaboração de parecer técnico sobre os fundamentos fáticos e jurídicos da recomendação.

Art. 13 Admitida a reclamação ou denúncia, será dada ciência formal ao reclamado ou denunciado, assegurando-lhe a oportunidade de apresentar manifestação defensiva por escrito, prestar esclarecimentos, juntar documentos e indicar testemunhas, no prazo estabelecido pela Ouvidoria.

Parágrafo único. O encaminhamento da reclamação ou denúncia identificada ao reclamado ou denunciado será realizado com as informações essenciais à sua defesa, sendo vedada a exposição desnecessária de dados pessoais do reclamante ou denunciante.

Art. 14 Quando o fato não configurar ilícito administrativo, o Ouvidor, motivadamente, determinará o arquivamento liminar da reclamação ou denúncia, nos termos do artigo 10 deste Ato Executivo.

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

- Art. 15** Concluída a apuração preliminar, não sendo caso de arquivamento liminar, atendidos os requisitos de admissibilidade, o Ouvidor encaminhará os autos à Procuradoria Jurídica para elaboração de parecer técnico, que, de modo fundamentado, opinará pelo arquivamento, pela celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, pela abertura de Sindicância ou pela instauração de Processo Administrativo Disciplinar, remetendo os autos ao Reitor para deliberação motivada, nos termos do Regimento Geral.

Seção II - Das Denúncias Relativas a Práticas Racistas, Discriminação e Ofensas à Dignidade Sexual

- Art. 16** As denúncias que envolvam indícios de prática de racismo ou qualquer forma de discriminação racial, bem como a prática de condutas irregulares ofensivas à dignidade sexual, serão submetidas a rito especial de tramitação, em razão de sua gravidade, da vulnerabilidade da vítima e do elevado impacto institucional.
- Art. 17** As denúncias envolvendo imputação de prática de racismo ou ofensa à dignidade sexual recebidas pelos canais de Ouvidoria disponibilizados pelo Poder Executivo Estadual deverão ser registradas no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO, sendo vedado ao Ouvidor alterar os campos referentes à área e ao assunto, independentemente do resultado da apuração da denúncia.
- Art. 18** As denúncias de que trata esta seção terão tramitação prioritária, devendo o procedimento de apuração preliminar ser instaurado imediatamente pela Ouvidoria, com prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para encaminhamento aos órgãos competentes.
- §1º** Quando os elementos informativos apresentados na denúncia não forem suficientes para a adequada compreensão dos fatos narrados, o Ouvidor deverá, por meio de contato via SIGO ou, na impossibilidade deste, por e-mail, solicitar ao denunciante que, no prazo de 5 (cinco) dias, complemente as informações, sob pena de arquivamento.
- §2º** Quando os elementos indiciários que acompanham a denúncia não forem minimamente suficientes para aferir a materialidade e a autoria dos fatos narrados, o Ouvidor, na qualidade de presidente do procedimento de apuração preliminar, poderá requisitar, em caráter de urgência, informações, documentos e a realização de diligências aos órgãos administrativos da Universidade, bem como solicitar aos órgãos responsáveis o fornecimento das imagens do circuito de videomonitoramento.

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

§3º O prazo mencionado no *caput* deste artigo ficará suspenso até que o denunciante apresente as informações complementares, na forma estabelecida no § 1º, ou até que os órgãos administrativos atendam às requisições do Ouvidor, nos termos do § 2º deste artigo.

Art. 19 Admitida a denúncia relativa às hipóteses previstas nesta Seção, o Ouvidor deverá comunicar formalmente ao denunciante a disponibilidade das medidas institucionais de acolhimento, proteção e apoio na Universidade, fornecendo-lhe as orientações necessárias quanto aos canais de atendimento, ao acompanhamento psicossocial, à assistência institucional e às demais providências cabíveis.

Art. 20 Caberá ao Ouvidor acompanhar os prazos de resposta e comunicar ao denunciante o desfecho do feito.

Seção III - Da Avaliação de Risco e da Recomendação de Medidas Preventivas de Urgência

Art. 21 Ao receber a denúncia, havendo elementos iniciais que indiquem potencial situação de risco, o Ouvidor, na qualidade de presidente do procedimento de apuração preliminar, poderá, motivadamente e de ofício:

- I – recomendar ao Reitor a adoção de medidas preliminares de urgência, com a finalidade de resguardar a integridade física, psíquica ou moral da vítima, a regularidade da apuração, a preservação do ambiente institucional e o interesse público na administração universitária;
- II – acionar os agentes ou setores responsáveis pela gestão de riscos da Universidade (Agente de Compliance), encaminhando cópia dos autos em apartado, para avaliação da gravidade da situação, do grau de urgência e dos riscos institucionais envolvidos, a fim de que sejam indicadas, se necessário, medidas preventivas de urgência, no que couber, a serem deferidas pelo Reitor.

Parágrafo único: Recomendada a adoção de medidas preventivas de urgência, os autos serão imediatamente remetidos à Procuradoria Jurídica (PJU), para elaboração de parecer técnico sobre os fundamentos fáticos e jurídicos da recomendação.

Art. 22 As medidas preventivas de urgência constituem atos administrativos de natureza cautelar e provisória, destituídos de caráter sancionatório, destinados a evitar o agravamento do risco, a reiteração da conduta, a interferência na apuração dos fatos e a exposição indevida das partes envolvidas, bem como a assegurar a continuidade das atividades administrativas e acadêmicas, a preservação do bom convívio entre os membros da comunidade universitária e a supremacia do interesse público na administração.

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

Art. 23 As medidas preventivas de urgência poderão ser adotadas a qualquer tempo durante a fase de apuração preliminar, inclusive antes da intimação do noticiado, desde que devidamente motivadas e limitadas ao estritamente necessário à tutela do interesse público.

Art. 24 A recomendação de medidas preventivas de urgência deverá observar, cumulativamente, os seguintes critérios:

- I – existência de elementos iniciais minimamente consistentes quanto à materialidade dos fatos narrados e à identificação de indícios de autoria;
- II – identificação de risco concreto, atual e devidamente individualizado à integridade física, psíquica ou moral das partes envolvidas, à regularidade da apuração ou ao ambiente institucional;
- III – adequação da medida proposta, demonstrada por sua aptidão para prevenir ou mitigar o risco identificado;
- IV – necessidade da providência, caracterizada pela inexistência de medida alternativa menos gravosa e igualmente eficaz para a tutela do interesse público envolvido;
- V – proporcionalidade em sentido estrito, aferida mediante a ponderação entre a restrição imposta e a relevância do bem jurídico tutelado, de modo que os benefícios institucionais superem as limitações decorrentes da medida;
- VI – fundamentação explícita, clara e individualizada quanto aos motivos de fato e de direito que justificam sua recomendação.

Parágrafo único. A recomendação deverá indicar, de forma precisa, o risco que se pretende evitar, a medida sugerida, sua extensão e o prazo estimado de duração, vedada a adoção de providências genéricas e indeterminadas.

Art. 25 A adoção de medidas preventivas de natureza cautelar não implica juízo antecipado de responsabilidade administrativa, civil ou penal, nem substitui os procedimentos próprios de apuração disciplinar ou acadêmica.

Art. 26 Identificada, de forma motivada, a necessidade de adoção de medidas preventivas de urgência, o Ouvidor ou o Agente de Compliance poderão recomendar ao Reitor, conforme o caso, a implementação das seguintes providências, de forma isolada ou cumulativa:

- I – remanejamento temporário do local de trabalho ou de estudo, sem prejuízo de direitos funcionais ou acadêmicos;

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

- II – alteração provisória de horários, escalas, turmas ou atividades administrativas ou acadêmicas;
- III – restrição temporária de acesso a determinados ambientes físicos ou a sistemas institucionais, quando estritamente necessária à preservação da apuração ou à proteção das partes envolvidas;
- IV – outras medidas administrativas de caráter preventivo, proporcionais e adequadas à situação concreta, desde que não importem sanção antecipada ou violação de direitos fundamentais.

Art. 27 As medidas preventivas de urgência serão formalizadas por ato executivo do Reitor, devidamente motivado, observados, no caso concreto, os princípios da legalidade, da razoabilidade e da proporcionalidade, em face da situação submetida à apuração.

Art. 28 As medidas preventivas adotadas poderão ser revistas ou revogadas, a qualquer tempo, de ofício ou mediante provocação, conforme a evolução da apuração preliminar.

Parágrafo único. As medidas preventivas de que trata esta Seção perderão sua eficácia se, a qualquer momento, o procedimento a que estejam vinculadas for arquivado.

Art. 29 Constatada a existência de elementos iniciais que indiquem potencial situação de risco, a Ouvidoria poderá designar data para a realização de reunião institucional conjunta, a ser realizada entre o superior imediato do denunciado, quando se tratar de agente público, ou a Coordenação do Colegiado de Curso, quando se tratar de discente, bem como o Ouvidor, o Agente de Compliance e o Agente de Conciliação, com a finalidade de dar ciência formal ao noticiado acerca do teor da denúncia e das medidas preventivas de urgência eventualmente em curso.

§1º A reunião de que trata o *caput* terá caráter informativo e preventivo, destinando-se à mera ciência dos fatos e à orientação institucional do noticiado.

§2º Da reunião será lavrada ata circunstanciada, devidamente assinada pelos participantes e juntada aos autos do procedimento de apuração preliminar, na qual constarão a identificação dos presentes, a síntese dos esclarecimentos prestados e as orientações institucionais eventualmente formuladas.

§3º Eventual recusa do noticiado em comparecer à reunião ou em assinar a ata descrita no § 2º será consignada na própria ata, a qual será lavrada pelos demais presentes.

ATO EXECUTIVO N. 018/2026

- §4º** A partir da data da realização da reunião, iniciar-se-á o prazo para que o noticiado apresente manifestação escrita, no prazo a ser fixado pela Ouvidoria, com vistas à instrução da apuração preliminar.

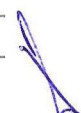
Seção IV - Das Infrações Administrativas Potencialmente Configuradoras de Ato de Improbidade Administrativa ou de Ilícito Penal

Art. 30 As denúncias e reclamações relativas a infrações administrativas que, em tese, possam simultaneamente configurar ato de improbidade administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/1992, ou tipificar ilícito penal, em razão de sua gravidade, do risco potencial ou do impacto institucional, poderão ser submetidas a trâmite diferenciado, a critério da Ouvidoria, mediante decisão fundamentada, podendo ser adotadas as seguintes providências:

- I – comunicar o superior imediato do denunciado, quando se tratar de agente público, ou a Coordenação do Colegiado de Curso, quando se tratar de discente, para ciência formal e solicitação de informações institucionais;
- II – acionar os agentes ou setores responsáveis pela gestão de riscos da Universidade (Agente de Compliance), encaminhando cópia dos autos, em apartado, para avaliação da urgência e da gravidade da situação, a fim de que sejam indicadas, se necessário, medidas preventivas ou corretivas imediatas, no que couber;
- III – remeter cópia do procedimento aos agentes ou setores incumbidos da conciliação e da mediação (Agente de Mediação e Conciliação), para que avaliem a pertinência de agendamento de reunião institucional, a ser realizada com a chefia imediata do denunciado ou reclamado, ou com a Coordenação do Colegiado de Curso, quando se tratar de discente;
- IV – registrar formalmente, em ata circunstanciada, as conclusões da reunião de que trata o inciso III, a qual integrará o processo eletrônico (eProtocolo) e será encaminhada à Procuradoria Jurídica da Universidade para análise e elaboração de parecer.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 A critério da Ouvidoria, o Serviço de Bem-Estar à Comunidade (SEBEC) e outras unidades poderão ser solicitados a prestar assessoria.



ATO EXECUTIVO N. 018/2026

Art. 32 Revogam-se o Ato Executivo Nº 54/2016 e as demais disposições em contrário.

Art. 33 Este Ato Executivo entra em vigor na data de sua publicação.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2 de março de 2026.



Profa. Dra. Marta Regina Gimenez Favaro
Reitora

ANEXO I

Fluxo Interno de Tratamento de Manifestações:

- 1 - Fluxo Interno de Tratamento de Elogio
- 2 - Fluxo Interno de Tratamento de Sugestão
- 3 - Fluxo Interno de Tratamento de Solicitação de Informação
- 4 - Fluxo Interno de Tratamento de Reclamação
- 5 - Fluxo Interno de Tratamento de Denúncia
- 6 - Fluxo Interno de Tratamento de LAI – Lei de Acesso à Informação