



Relatório 2020

Ouvidoria Geral

Sumário

Introdução	2
Análise quantitativa.....	3
Análise qualitativa	6
Falhas e oportunidades de melhoria.....	7
Conclusão	8



Introdução

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná é um órgão vinculado ao Conselho de Planejamento e Administração, instituído através da Resolução nº 02/2005-COPLAD. Aderiu ao sistema e-OUV no ano de 2017, substituído pelo atual Fala.BR.

A Ouvidoria da UFPR conta com os seguintes canais para acesso e prestação de serviços ao cidadão:

1) Unidade física: está instalada no prédio histórico da UFPR localizada na Praça Santos Andrade, 50, térreo, na cidade de Curitiba, estado do Paraná. Funciona diariamente das 9h às 12h e das 13h30 às 17h30, com atendimento presencial. Localizada em ponto estratégico, observa critérios de acessibilidade e acesso, em conformidade com a legislação vigente. A equipe é composta pelo Ouvidor Geral e mais dois servidores.

2) Atendimento por telefone: através dos números (41) 3310-2836 e (41) 3310-2734.

3) Atendimento eletrônico: através do e-mail ouvidoriageral@ufpr.br.

4) Atendimento via Sistema Fala.BR, através do link <https://falabr.cgu.gov.br/>.

5) Página da Internet: <http://www.ouvidoriageral.ufpr.br>

Em decorrência da Pandemia por Covid-19, seguindo as instruções emanadas pela Portaria 754/Reitoria, de 19 de março de 2020, que estabeleceu a obrigatoriedade da adoção da modalidade de trabalho remoto em todas as unidades da instituição, prorrogada pela Portaria 1455/Reitoria, de 06 de novembro de 2020, a partir do dia 20 de março de 2020, a Ouvidoria também passou a adotar tal procedimento, sem prejuízo de suas atribuições e do atendimento ao público.

O presente relatório atende os requisitos da Portaria 581/2021-CGU, bem como a Resolução nº 02/2005-COPLAD, relativo ao período de 1º de janeiro a 31 de

dezembro de 2020 e incorpora os elementos constantes nas mencionadas normativas.

As análises quantitativas e qualitativas contidas neste relatório foram construídas a partir dos dados coletados no sistema Fala.BR.

Principais Atividades Desenvolvidas: receber tratar e encaminhar às unidades responsáveis as manifestações, como denúncias, reclamações e sugestões da comunidade externa e interna. Além disso, acompanhar as providências adotadas, soluções e manter o usuário informado.

Análise quantitativa

No período em análise, foram realizados 4.709 atendimentos, conforme tabela “Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2020”.

Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2020

Tipo de demandas (manifestação e outras)	Total
Comunicação de irregularidades	131
Denúncia	20
Elogio	2
Reclamação	55
Solicitação	92
Sugestão	10
Arquivadas	91
Encaminhadas a outras Ouvidorias (1)	-
Outros atendimentos (2)	4308
Total	4.709

Nota 1: o item “Encaminhadas a outras Ouvidorias” não foi consolidado por não estar disponível no sistema Fala.BR.

Nota 2: o item “Outros atendimentos” se refere a outros atendimentos e interações não classificadas como manifestações de ouvidoria (solicitações de serviços, atendimento telefônico, presencial, reuniões, entrevistas, etc.).

A tabela a seguir trata de atendimentos de Ouvidoria por assunto, que inclui apenas as demandas constantes no sistema Fala.BR, não estão incorporados os quantitativos relativos a demandas “encaminhadas a outras ouvidorias” e “outros atendimentos”, tendo em vista não estarem disponíveis no sistema Fala.BR.

Tabela 2: atendimentos de Ouvidoria por assunto – ano 2020

Assunto	Total	Participação %
Universidades e Institutos	27	8,71%
Outros em Administração	26	8,39%
Outros	24	7,74%
Cotas	19	6,13%
Agente Público	16	5,16%
Atendimento	16	5,16%
Denúncia de irregularidades de servidores	15	4,84%
Certificado ou Diploma	14	4,52%
Coronavírus (COVID-19)	12	3,87%
Acesso à informação	12	3,87%
Outros em Educação	10	3,23%
Conduta Docente	10	3,23%
Concurso	10	3,23%
Educação Superior	9	2,90%
Processo Seletivo	8	2,58%
Auxílio	8	2,58%
SISU - Sistema de Seleção Unificada	6	1,94%
Policimento	5	1,61%
Outros em Saúde	5	1,61%
Bolsas	5	1,61%
Ouvidoria	4	1,29%
Serviços e Sistemas	4	1,29%
Licitações	3	0,97%
Assédio moral	3	0,97%
Denúncia Crime	3	0,97%
Site do Órgão	2	0,65%

(cont.) Assunto	Total	Participação %
Abono salarial	2	0,65%
Certidões e Declarações	2	0,65%
Auditoria	2	0,65%
Dados Pessoais	2	0,65%
Fiscalização do Estado	2	0,65%
Relações de Trabalho	1	0,32%
Bibliotecas	1	0,32%
Conteúdo jornalístico	1	0,32%
Atendimento Básico	1	0,32%
Benefício	1	0,32%
Outros em Industria	1	0,32%
Serviços Públicos	1	0,32%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1	0,32%
Transparência	1	0,32%
Outros em Previdência	1	0,32%
Direitos Humanos	1	0,32%
Assédio sexual	1	0,32%
Recursos Humanos	1	0,32%
Outros em Trabalho	1	0,32%
Ensino Médio	1	0,32%
Assistência ao Portador de Deficiência	1	0,32%
Serviços Urbanos	1	0,32%
Ouvidoria Interna	1	0,32%
Infraestrutura e Fomento	1	0,32%
Patrimônio	1	0,32%
Legislação	1	0,32%
Pesca e Aquicultura	1	0,32%
Aposentadoria	1	0,32%
Planejamento e Gestão	1	0,32%
Total Geral	310	100,00%

Por se tratar de um fator relevante, apresentamos a seguir o tempo médio de atendimento de demandas da Ouvidoria, comparativamente ao dos demais órgãos correlatos que compõe o serviço público federal.

Figura 1: comparativo tempo médio de atendimento UFPR x Outros órgãos



Análise qualitativa

A análise qualitativa dos dados acima requer a necessária segmentação que possibilite seu adequado entendimento. Destacamos o item “outros atendimentos” que não se coaduna com a definição própria de Ouvidoria, nos termos da legislação vigente.

Dos dados constantes na Tabela 1, a maior incidência se deu nos itens “comunicações” e “solicitações” que somam, respectivamente 32,67%, 22,95%. Visto que “comunicação de irregularidades”¹ são um tipo de manifestação de natureza anônima, isto parece refletir alguma preferência dos usuários por não se identificarem, ou não se comprometerem com o teor das mesmas, abdicando inclusive do direito de conhecer a resposta da instituição acerca dos assuntos apresentados.

Os principais assuntos (em conformidade com a classificação do sistema Fala.BR) observados nas manifestações (vide Tabela 2) são: “Universidades e Institutos”, “Outros em Administração”, “Outros”, “Cotas”, “Agente Público e Atendimento”. Destacam-se nesse grupo pesquisas acadêmicas e consultas diversas e abordam temas como cotas, processos seletivos e concursos públicos não classificados como tal, entre outros.

¹ “Comunicação de irregularidades” é definida na legislação como um tipo de pronunciamento, com características de denúncia ou reclamação em quem o manifestante opta por fazê-lo de forma anônima.

Ao longo do período em análise, não foram identificados problemas recorrentes, tampouco demandas incidentes de maneira significativa sobre uma mesma área ou serviço da instituição.

No que se refere ao Conselho de Usuários, previsto na no Decreto 9492/2018, os estudos de criação e implementação estão em andamento.

Falhas e oportunidades de melhoria

A experiência acumulada até o ano de 2019, permitiu observar que as unidades internas da instituição revelavam dificuldades para responder as demandas apresentadas dentro dos prazos e de forma adequada, inclusive observando a linguagem “cidadã” preconizada na legislação. A partir de então a Ouvidoria redigiu um conjunto de orientações para que os gestores pudessem elaborar e adequar suas respostas. Tal esforço resultou altamente positivo, reduzindo de maneira importante os prazos de atendimento e a qualidade das respostas aos usuários. Um dos efeitos percebidos foi a redução do tempo médio de resposta da Ouvidoria em 2020 para 16,87 dias, contra 26,12 do serviço público federal em geral (vide Figura 1).

Destaca-se também a renovação dos equipamentos de informática e aquisição de softwares para tratamento de demandas e imagens, possibilitando assim o seu adequado manuseio, em observância aos requisitos de privacidade e proteção de dados pessoais dos demandantes, em conformidade com o Decreto 9492/2018, Lei de Acesso à Informação e de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, entre outros dispositivos.

Uma das principais dificuldades enfrentadas se refere às demandas anônimas, cujos teores, em boa parte, são insuficientes do ponto de vista do seu objeto, materialidade e clareza, para as quais não é possível solicitar complementação de informações, motivo pelo qual não resta outra alternativa que não seja o seu arquivamento, em conformidade com a legislação vigente.

Outro tema que merece destaque, se refere às pesquisas acadêmicas. Dada a especificidade deste tipo de demanda, a conduta dos pesquisadores e os compromissos éticos aos quais estão todos, por força de lei e tratados e regulamentos internacionais, tais demandas seriam melhor recepcionadas e tratadas se o fossem pelas vias tradicionais amplamente adotadas e preconizadas pelas boas práticas em pesquisa. Note-se também que, além tais regulamentos (em especial a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 e Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, entre outras), o Brasil instituiu a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, cuja prerrogativa fundamental é regular e acompanhar todas as pesquisas realizadas no país, escapando ao seu controle os mecanismos/instrumentos de pesquisa feitos via ouvidoria ou através da Lei de Acesso à informação, carecendo inclusive da eficácia dos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE. Desta forma, a responsabilidade ética em pesquisa indica que tais demandas deveriam ser arquivadas por não se tratarem de objeto de Ouvidoria, o que atualmente não permitido.

Conclusão

As atividades da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná, apesar da grave situação decorrente da pandemia por Covid-19, não foram afetadas, mantendo-se o atendimento ao público de maneira permanente e ininterrupto. Tal fato se reflete nos números de atendimento que se mantiveram dentro da média histórica.