



Relatório 2021

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, alterada pela Resolução 61/19-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, até outubro de 2021.

O presente relatório atende os requisitos da Portaria 581/2021-CGU, bem como a Resolução nº 61/19-COPLAD, relativo ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 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 2021”.

Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2021

Tipo de demandas (manifestação e outras)	Total
Comunicação de irregularidades	135
Denúncia	20
Elogio	3
Reclamação	131
Solicitação	110
Sugestão	5
Arquivadas	151
Encaminhadas a outras Ouvidorias (1)	-
Outros atendimentos (2)	5.232
Total	5.787

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 2021

Assunto	Total	Participação %
Abastecimento	1	0,25%
Acesso à informação	11	2,72%
Agente Público	5	1,24%
Animais	2	0,50%
Aposentadoria	2	0,50%
Assédio moral	5	1,24%
Assédio sexual	1	0,25%
Assistência ao Portador de Deficiência	2	0,50%
Assistência Judiciária	1	0,25%
Atendimento	15	3,71%
Atendimento Básico	2	0,50%
Auxílio	4	0,99%
Benefício	2	0,50%
Benefícios Sociais	2	0,50%
Bibliotecas	2	0,50%
Bolsas	3	0,74%
Cadastro	2	0,50%
Certidões e Declarações	2	0,50%
Certificado ou Diploma	31	7,67%
Concurso	78	19,31%
Conduta Docente	12	2,97%
Conduta Ética	2	0,50%
Controle social	1	0,25%
Cooperação Internacional	1	0,25%
Coronavírus (COVID-19)	28	6,93%

Assunto (cont.)	Total	Participação %
Correição	1	0,25%
Corrupção	3	0,74%
Cotas	5	1,24%
Dados Pessoais - LGPD	1	0,25%
Defesa Militar	1	0,25%
Denúncia Crime	2	0,50%
Denúncia de irregularidades de servidores	12	2,97%
Difusão Cultural	1	0,25%
Educação Superior	16	3,96%
Frequência de Servidores	3	0,74%
Hospitais Universitários	2	0,50%
Infraestrutura Urbana	1	0,25%
Licitações	16	3,96%
Matrículas	6	1,49%
Normas e Fiscalização	1	0,25%
Outros	16	3,96%
Outros em Administração	5	1,24%
Outros em Defesa Nacional	2	0,50%
Outros em Educação	10	2,48%
Outros em Saúde	1	0,25%
Outros em Trabalho	1	0,25%
Ouvidoria	15	3,71%
Ouvidoria Interna	5	1,24%
Patrimônio	1	0,25%
Planejamento e Gestão	2	0,50%
Policimento	3	0,74%
Processo Seletivo	19	4,70%
Recursos Humanos	7	1,73%
Relações de Trabalho	2	0,50%
Seguro	1	0,25%
Serviços e Sistemas	1	0,25%
Serviços Públicos	1	0,25%
SISU - Sistema de Seleção Unificada	4	0,99%
Site do Órgão	1	0,25%
Transparência ativa	1	0,25%
Universidades e Institutos	18	4,46%
Total	404	100,00%

Por se tratar de um fator relevante, observamos uma melhoria substantiva no tempo médio de atendimento de demandas da Ouvidoria, comparativamente ao exercício anterior, mesmo registrando aumento de 25% no número de demandas.

Tabela 3: comparativo tempo médio de atendimento da Ouvidoria 2020-2021

Atendimentos	2020	2021
Tempo médio	16,87	11,51
Total de manifestações	310	404

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 “Arquivadas” e “Comunicação de irregularidades” que somam, respectivamente 37,38%, 33,42%. 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: “Concurso”, “Certificado ou Diploma”, “Coronavírus (COVID-19)” e “Processo Seletivo”. Destacam-se nesse grupo as dificuldades relacionadas a pagamento de colaboradores nos processos seletivos.

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

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.

Falhas e oportunidades de melhoria

A experiência acumulada até o ano de 2021, 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 atualizou o 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, o que pode ser verificado na substantiva redução do tempo médio de resposta da Ouvidoria em 2021 de 16,87 dias, para 11,51 (vide Tabela 3).

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.



Universidade Federal do Paraná
Coordenadoria da Ouvidoria Geral

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, o qual sofrera incremento da ordem de 25% e ao mesmo tempo perceptível melhoria no tempo médio de atendimento.

Vale a pena destacar também o impacto da Pandemia por Covid-19 sobre as demandas, registrando quase 7% do seu total.

Curitiba, 29 de março de 2022.

Coordenadoria da Ouvidoria Geral

Universidade Federal do Paraná