



# **Relatório 2022**

## **Ouvidoria Geral**

### **Sumário**

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

## 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 8h às 17h, com atendimento presencial das 08h30 às 12h e das 13h às 17h. 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](mailto: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>

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 2022 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 4.220 atendimentos, conforme tabela “Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2022”.

Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2022

<b>Tipo de demandas (manifestação e outras)</b>	<b>Total</b>
<b>Comunicação de irregularidades</b>	110
<b>Denúncia</b>	22
<b>Elogio</b>	0
<b>Reclamação</b>	111
<b>Solicitação</b>	152
<b>Sugestão</b>	6
<b>Encaminhadas a outras Ouvidorias (1)</b>	-
<b>Outros atendimentos (2)</b>	3.706
<b>Sub-total</b>	4.107
<b>Arquivadas</b>	113
<b>Total</b>	4.220

**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 2022

Assunto	Total	Participação %
Acesso à informação	7	1,75%
Agente Público	6	1,50%
Água	1	0,25%
Animais	2	0,50%
Aposentadoria	1	0,25%
Assédio moral	10	2,49%
Assédio sexual	4	1,00%
Assistência à Pessoa com Deficiência	4	1,00%
Atendimento	33	8,23%
Atendimento Básico	2	0,50%
Auditoria	1	0,25%
Auxílio	1	0,25%
Benefício	2	0,50%
Bibliotecas	1	0,25%
Bolsas	5	1,25%
Cadastro	4	1,00%
Certidões e Declarações	6	1,50%
Certificado ou Diploma	27	6,73%
Clima	1	0,25%
Combate a Epidemias	2	0,50%
Concurso	50	12,47%
Conduta Docente	13	3,24%
Conduta Ética	4	1,00%
Cooperação Internacional	3	0,75%
Coronavírus (COVID-19)	12	2,99%
Correição	1	0,25%
Cotas	5	1,25%
Dados Pessoais - LGPD	2	0,50%
Defesa e vigilância sanitária	1	0,25%
Denúncia Crime	6	1,50%
Denúncia de irregularidades de servidores	10	2,49%
Direitos Humanos	1	0,25%
Educação Profissionalizante	2	0,50%
Educação Superior	23	5,74%
Energia Elétrica	2	0,50%
Frequência de Servidores	1	0,25%

Hospitais Universitários	3	0,75%
Infraestrutura e Fomento	2	0,50%
Infraestrutura Urbana	1	0,25%
Legislação	3	0,75%
Licitações	6	1,50%
Matrículas	10	2,49%
Medicamentos e Aparelhos	1	0,25%
Normas e Fiscalização	2	0,50%
Orçamento	1	0,25%
Outros em Administração	16	3,99%
Outros em Economia e Finanças	2	0,50%
Outros em Educação	6	1,50%
Outros em Meio Ambiente	2	0,50%
Outros em Relações Internacionais	1	0,25%
Outros em Saúde	3	0,75%
Outros em Segurança e Ordem Pública	3	0,75%
Outros em Trabalho	3	0,75%
Outros em Transporte	2	0,50%
Ouvidoria	8	2,00%
Ouvidoria Interna	2	0,50%
Patrimônio	1	0,25%
Planejamento e Gestão	2	0,50%
Processo Seletivo	14	3,49%
Recursos Humanos	10	2,49%
Relações de Trabalho	1	0,25%
Saúde Suplementar	2	0,50%
Serviços e Sistemas	1	0,25%
Serviços Públicos	5	1,25%
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1	0,25%
Trânsito	2	0,50%
Transparência	4	1,00%
Transporte Rodoviário	1	0,25%
Universidades e Institutos	13	3,24%
Outros assuntos	11	2,74%
<b>Total</b>	<b>401</b>	<b>100,00%</b>

Por se tratar de um fator relevante, observamos que o tempo médio de atendimento de demandas da Ouvidoria, comparativamente aos exercícios anteriores, se manteve dentro da média, sendo que 100% delas foram respondidas dentro do prazo.

Tabela 3: comparativo tempo médio de atendimento da Ouvidoria 2020-2022

Atendimentos	2020	2021	2022
Tempo médio	16,87	11,51	14,77
Total de manifestações	310	404	401

## Análise qualitativa

A análise qualitativa dos dados da “Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2022” requer a necessária segmentação que possibilite seu adequado entendimento. Destacamos que o item “outros atendimentos” não se coaduna com a definição própria de Ouvidoria, nos termos da legislação vigente.

Dos dados constantes na referida Tabela 1, a maior incidência se deu nos itens “Solicitação” e “Reclamação” que somam, respectivamente 38%, 28%. Visto que “comunicação de irregularidades”<sup>1</sup>, que somam 27% 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”, “Atendimento” e “Certificado ou Diploma”.

## Falhas e oportunidades de melhoria

A experiência acumulada até o ano de 2022, 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

---

<sup>1</sup> “Comunicação de irregularidades” é definida na legislação como um tipo de pronunciamento, com características de denúncia em que o manifestante opta por fazê-lo de forma anônima.

o conjunto de orientações para que os gestores pudessem elaborar e adequar suas respostas. Tal esforço resultou altamente positivo, mantendo os prazos de atendimento dentro dos limites legais, o que pode ser verificado pelo fato de que 100% das demandas foram respondidas dentro do prazo.

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 é permitido.

## Conclusão

As atividades da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná mantiveram no ano de 2022 as médias históricas. Minimizando os riscos de atrasos nas respostas, as iniciativas feitas por esta unidade foram bem sucedidas, atingindo 100% de demandas respondidas no prazo.



Universidade Federal do Paraná  
Coordenadoria da Ouvidoria Geral

Finamente, cumpre destacar que se por um lado, os atendimentos desta Ouvidoria representam um caminho para a consecução dos atendimentos a direitos fundamentais e ao exercício da cidadania, por outro, tem permitido a resolução de demandas de uma forma simplificada e ágil, evitando-se com isto a sua judicialização.

Curitiba, 08 de março de 2023.

Coordenadoria da Ouvidoria Geral

Universidade Federal do Paraná