



# **Relatório 2023**

## **Ouvidoria Geral**

### **Sumário**

Introdução .....	2
Análise quantitativa.....	3
Análise qualitativa .....	7
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 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 2023 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 2.978 atendimentos, conforme tabela “Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2023”.

Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2023

<b>Tipo de demandas (manifestação e outras)</b>	<b>Total</b>
<b>Comunicação de irregularidades</b>	11
<b>Denúncia</b>	15
<b>Elogio</b>	1
<b>Reclamação</b>	47
<b>Solicitação</b>	178
<b>Sugestão</b>	9
<b>Encaminhadas a outras Ouvidorias (1)</b>	-
<b>Outros atendimentos (2)</b>	2.380
<b>Sub-total</b>	2.641
<b>Arquivadas</b>	337
<b>Total</b>	2.978

**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, excluindo 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 2023

Assunto	Total	Participação %
Abastecimento	1	0,14%
Abono salarial	1	0,14%
Acesso à informação	25	3,41%
Ações Afirmativas	12	1,63%
Agendamento	2	0,27%
Agente Público	8	1,09%
Agradecimento aos profissionais da Saúde	1	0,14%
Agricultura	1	0,14%
Animais	1	0,14%
Aposentadoria	4	0,54%
Assédio moral	13	1,77%
Assédio sexual	4	0,54%
Assistência à Criança e ao Adolescente	1	0,14%
Assistência à Pessoa com Deficiência	3	0,41%
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	3	0,41%
Assistência Judiciária	2	0,27%
Atendimento	33	4,50%
Atendimento Básico	1	0,14%
Atos de vandalismo de 8 de janeiro	2	0,27%
Auditoria	1	0,14%
Auxílio	3	0,41%
Benefício	5	0,68%
Bibliotecas	5	0,68%
Bolsas	13	1,77%
Certidões e Declarações	4	0,54%
Certificado ou Diploma	21	2,86%
Cirurgia	3	0,41%
Compras governamentais	1	0,14%
Comunicações	2	0,27%
Concurso	26	3,54%
Conduta Docente	10	1,36%
Conduta Ética	21	2,86%

Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1	0,14%
Controle social	2	0,27%
Convênio	8	1,09%
Cooperação Internacional	1	0,14%
Coronavírus (COVID-19)	3	0,41%
Correição	1	0,14%
Cotas	11	1,50%
Curso Técnico	1	0,14%
Dados Pessoais - LGPD	5	0,68%
Defesa e vigilância sanitária	1	0,14%
Denúncia Crime	32	4,36%
Denúncia de irregularidades de servidores	13	1,77%
Direitos Humanos	5	0,68%
Discriminação	3	0,41%
Educação Profissionalizante	1	0,14%
Educação Superior	45	6,13%
Esporte Comunitário	1	0,14%
Fale com o Presidente	2	0,27%
Fiscalização do Estado	1	0,14%
Frequência de Servidores	8	1,09%
Hospitais Universitários	6	0,82%
Infraestrutura e Fomento	4	0,54%
Lazer	1	0,14%
Legislação	3	0,41%
Licitações	19	2,59%
Matrículas	2	0,27%
Medicamentos e Aparelhos	3	0,41%
MEI - Microempreendedor Individual	3	0,41%
Normas e Fiscalização	15	2,04%
Operações CGU	2	0,27%
Orçamento	7	0,95%
Outros em Administração	33	4,50%
Outros em Comércio e serviços	1	0,14%
Outros em Cultura	1	0,14%
Outros em Economia e Finanças	6	0,82%
Outros em Educação	20	2,72%
Outros em Esporte e Lazer	1	0,14%
Outros em Habitação	1	0,14%
Outros em Meio Ambiente	3	0,41%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	11	1,50%
Outros em Saúde	4	0,54%
Outros em Segurança e Ordem Pública	2	0,27%
Outros em Trabalho	6	0,82%

Outros em Transporte	6	0,82%
Ouvidoria	11	1,50%
Ouvidoria Interna	1	0,14%
Patrimônio	5	0,68%
Patrimônio Cultural	2	0,27%
Planejamento e Gestão	2	0,27%
Policiamento	2	0,27%
Política Econômica	1	0,14%
Processo Seletivo	37	5,04%
Produção Industrial	1	0,14%
Propriedade Industrial	2	0,27%
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	2	0,27%
PROUNI - Programa Universidade para Todos	1	0,14%
Racismo	3	0,41%
Recursos Humanos	42	5,72%
Relações de Trabalho	4	0,54%
Relações Diplomáticas	1	0,14%
Relações entes federativos	1	0,14%
Saúde Suplementar	4	0,54%
Serviços e Sistemas	3	0,41%
Serviços Públicos	4	0,54%
SISU - Sistema de Seleção Unificada	2	0,27%
Telecomunicações	2	0,27%
Trânsito	1	0,14%
Transparência	12	1,63%
Universidades e Institutos	28	3,81%
Violência contra a mulher	2	0,27%
Outros assuntos	20	2,72%
<b>Total</b>	<b>734</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 em dias de atendimento da Ouvidoria 2020-2023

<b>Atendimentos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tempo médio	16,87	11,51	14,77	18,27
Total de manifestações	310	404	401	598

## Análise qualitativa

A análise qualitativa dos dados da “Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2023” 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 69%, 18%. Visto que “comunicação de irregularidades”<sup>1</sup>, que somam 4,21% 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. Observamos que houve uma melhoria nos indicadores relacionados a Denúncias e Reclamações que em 2022 representavam 22 e 111 manifestações, e em 2023, reduziram para 15 e 47 demandas, o que representa em melhoria de 32% e 58%, respectivamente.

Os principais assuntos (em conformidade com a classificação do sistema Fala.BR) observados nas manifestações (vide Tabela 2) são: “Educação Superior”, “Recursos Humanos” e “Processo Seletivo”.

## Falhas e oportunidades de melhoria

A experiência acumulada até o ano de 2023, algumas unidades internas da instituição ainda demonstram ter 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 reforçará o conjunto de orientações para que os gestores possam melhorar a

---

<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.

qualidade de suas respostas. Não obstante, todas as respostas estão sendo efetivadas dentro do prazo legal.

Uma das principais dificuldades enfrentadas que ainda persiste 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 ainda continua e merece destaque, se refere às pesquisas acadêmicas. Dada à 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 demandas de ouvidoria, desta universidade, via sistema Fala.BR tiveram um aumento significativo da ordem de 50% em relação ao ano 2022. Em certa medida, isso reflete a uma melhora na confiança da comunidade em relação ao trabalho da Ouvidoria que tem mantido as resposta dentro do prazo legal.

Finalmente, 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





Universidade Federal do Paraná  
Coordenadoria da Ouvidoria Geral

demandas de uma forma simplificada e ágil, evitando-se com isto a sua judicialização.

Curitiba, 26 de março de 2024.

Coordenadoria da Ouvidoria Geral,

Universidade Federal do Paraná.