



Relatório 2024

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: instalada até 5 de dezembro de 2024 no prédio histórico da UFPR localizada na Praça Santos Andrade, 50, térreo, na cidade de Curitiba, estado do Paraná.

Em 6 de dezembro de 2024, houve mudança de sede, para Edifício Dom Pedro II, localizada na Rua XV de Novembro, 1299, 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) 3360-5222 e (41) 3360-5162.

- 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>

O presente relatório, relativo ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, atende aos requisitos da Portaria 116/2024-CGU, bem como a Resolução nº 61/19-COPLAD.

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 2.270 atendimentos, conforme tabela “Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2024”.

Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2024

Tipo de demandas (manifestação e outras)	Total
Comunicação de irregularidades	126
Denúncia	59
Elogio	8
Reclamação	89
Solicitação	230
Sugestão	2
Outros atendimentos (1)	2.256
Total	2770

Nota 1: 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”, tendo em vista não estarem disponíveis no sistema Fala.BR e “outros atendimentos” por não serem tratados dentro do sistema de ouvidoria.

Tabela 2: Atendimentos de Ouvidoria por Assunto – ano 2024

Assunto	Total	Participação %
Acesso à informação	18	3,50%
Ações Afirmativas	13	2,53%
Agendamento	1	0,19%
Agente Público	10	1,95%
Agradecimento aos profissionais da Saúde	2	0,39%
Água	2	0,39%
Assédio moral	24	4,67%
Assédio sexual	3	0,58%
Assistência à Pessoa com Deficiência	1	0,19%
Atendimento	26	5,06%
Auditoria	2	0,39%
Auxílio	4	0,78%
Avaliação da Conformidade	1	0,19%
Benefício	3	0,58%
Bibliotecas	2	0,39%
Bolsas	6	1,17%
Cadastro Único	1	0,19%
Certidões e Declarações	8	1,56%
Certificado ou Diploma	18	3,50%
Comunicações	3	0,58%
Concurso	27	5,25%
Conduta Docente	15	2,92%
Conduta Ética	9	1,75%
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1	0,19%
Convênio	1	0,19%
Correição	1	0,19%
Corrupção	3	0,58%
Cotas	14	2,72%
Dados Pessoais - LGPD	13	2,53%
Defesa Civil	1	0,19%
Defesa do Consumidor	1	0,19%
Denúncia Crime	8	1,56%
Denúncia de irregularidades de servidores	17	3,31%
Difusão Cultural	1	0,19%
Discriminação	2	0,39%
Educação Básica	1	0,19%
Educação Superior	18	3,50%
Frequência de Servidores	3	0,58%

Gestão em Saúde	3	0,58%
Hospitais Universitários	1	0,19%
Informações processuais	3	0,58%
Infraestrutura Urbana	1	0,19%
Lavagem de dinheiro	1	0,19%
Legislação	1	0,19%
Licitações	1	0,19%
Matrículas	6	1,17%
Normas e Fiscalização	4	0,78%
Orçamento	5	0,97%
Outros assuntos	18	3,50%
Outros em Administração	24	4,67%
Outros em Comércio e serviços	1	0,19%
Outros em Comunicações	1	0,19%
Outros em Cultura	1	0,19%
Outros em Educação	12	2,33%
Outros em Meio Ambiente	1	0,19%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	4	0,78%
Outros em Relações Internacionais	1	0,19%
Outros em Saúde	4	0,78%
Outros em Segurança e Ordem Pública	2	0,39%
Outros em Trabalho	2	0,39%
Outros em Transporte	2	0,39%
Ouvidoria	3	0,58%
Ouvidoria Interna	4	0,78%
Patrimônio	6	1,17%
Planejamento e Gestão	10	1,95%
Preservação e Conservação Ambiental	1	0,19%
Processo Seletivo	25	4,86%
Propriedade Industrial	2	0,39%
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	2	0,39%
Racismo	3	0,58%
Recursos Humanos	26	5,06%
Recursos Humanos em Saúde	3	0,58%
Redes Sociais	1	0,19%
Relações de Trabalho	5	0,97%
Saúde Suplementar	3	0,58%
Serviços e Sistemas	4	0,78%
Serviços Públicos	4	0,78%
Site do Órgão	2	0,39%
Trânsito	1	0,19%
Transparência	2	0,39%
Transporte Rodoviário	2	0,39%

Universidades e Institutos	22	4,28%
Total	514	100,00%

Por se tratar de um fator relevante, observamos que o tempo médio de atendimento de demandas da Ouvidoria aumentou em 30%, comparativamente aos exercícios anteriores, devido a maior complexidade das demandas, não obstante 100% delas foram respondidas dentro do prazo.

Tabela 3: comparativo tempo médio em dias de atendimento da Ouvidoria 2020-2024

Atendimentos	2020	2021	2022	2023	2024
Tempo médio	16,87	11,51	14,77	18,27	23,95
Total de manifestações	310	404	401	598	514

Análise qualitativa

A análise qualitativa dos dados da “Tabela 1: atendimentos de Ouvidoria – ano 2024” requer a necessária segmentação que possibilite seu adequado entendimento. Destacamos que o item “outros atendimentos” não são oriundos da plataforma Fala.BR logo, não são analisáveis nesta seção. Sendo assim, estão fora da quantificação a seguir:

Dos dados constantes na referida Tabela 1, a maior incidência se deu nos itens “Solicitação” e “Reclamação” que somam, respectivamente 44% e 17%. Visto que “comunicação de irregularidades”¹, que somam 24% 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 Reclamação e Solicitações que em 2023 representavam 104 e 270 manifestações, e

¹ “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.

em 2024, reduziram para 89 e 230 demandas, o que representa uma melhoria de 14% para as duas situações.

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

Falhas e oportunidades de melhoria

A experiência acumulada até o ano de 2024, algumas unidades internas da instituição demonstram ter dificuldades para responder as demandas apresentadas de forma célere e adequada, inclusive observando a linguagem “cidadã” preconizada na legislação, o que só se efetiva a partir das intervenções da Ouvidoria Geral, cuja interlocução e orientações junto aos gestores melhora a qualidade de suas respostas.

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 no total de 39 demandas, representando 7,5%. 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 é permitido.

Conclusão

As demandas de ouvidoria, desta universidade, via sistema Fala.BR houve uma diminuição significativa de demandas em relação ao ano de 2023, podendo inferir em uma melhoria nos serviços públicos prestados pela universidade.

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

Curitiba, 17 de fevereiro de 2025.

Ouvidoria Geral,

Universidade Federal do Paraná.