



**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA GERAL - 2025**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ANÁLISE QUANTITATIVA	4
3. ANÁLISE QUALITATIVA	7
4. FALHAS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA.....	9
5. CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA A MELHORIA INSTITUCIONAL	10
6. CONCLUSÃO.....	12

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório refere-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025 e atende aos requisitos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como à Resolução nº 13/2025-COPLAD (que substituiu a Resolução nº 61/19-COPLAD, vigente até então). As análises quantitativas e qualitativas apresentadas foram elaboradas com base nos dados extraídos da plataforma Fala.BR e em registros internos da unidade.

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná é um órgão vinculado ao Conselho Universitário, regido pela Resolução nº 13/2025-COPLAD. Constitui-se num importante instrumento de participação e controle social, bem como de aperfeiçoamento da gestão pública, permitindo que as manifestações dos usuários sejam transformadas em insumos para a melhoria dos serviços prestados pela instituição. A unidade aderiu ao sistema e-OUV em 2017, que, posteriormente, foi substituído pela plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>), utilizada para o registro e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Atualmente, a unidade conta com os seguintes canais para acesso e prestação de serviços ao cidadão:

1. **Atendimento presencial (unidade física):** a Ouvidoria está localizada na Rua XV de Novembro, nº 1299, térreo, na cidade de Curitiba (PR). O expediente ocorre diariamente das 8h às 17h, com atendimento presencial das 8h30 às 11h30 e das 12h30 às 16h30. A unidade está situada em local de fácil acesso, observando critérios de acessibilidade e de atendimento ao público, em conformidade com a legislação vigente. A equipe é composta pela Ouvidora Geral, pela Ouvidora da Mulher e por três servidores.
2. **Atendimento telefônico,** voltado a orientações e esclarecimentos sobre procedimentos, pelos números (41) 3360-5222 e (41) 3360-5162.
3. **Atendimento eletrônico,** disponível para orientações e esclarecimentos por meio do e-mail institucional ouvidoriageral@ufpr.br, ou, para situações envolvendo questões de gênero, ouvidoriadamulher@ufpr.br.
4. **Sistema Fala.BR:** registro de manifestações por meio da plataforma oficial do Governo Federal: <https://falabr.cgu.gov.br/>.
5. **Sítio eletrônico da Ouvidoria:** <http://www.ouvidoriageral.ufpr.br>.

Dentre as principais atividades desenvolvidas, destacam-se o recebimento, o tratamento e o encaminhamento às unidades responsáveis das manifestações da comunidade interna e externa, incluindo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. A unidade também acompanha as providências adotadas e mantém os usuários informados sobre o andamento e a conclusão das demandas.

A Ouvidoria é responsável, ainda, pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da Universidade Federal do Paraná, atuando no recebimento, na análise e no encaminhamento dos pedidos de acesso à informação apresentados com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Nesse contexto, a unidade acompanha o cumprimento dos prazos legais, orienta as unidades responsáveis pela prestação das informações solicitadas e contribui para o fortalecimento da transparência pública, da participação social e do controle social sobre a administração universitária.

Este relatório está estruturado em seis seções. Após esta introdução, a Seção 2 apresenta a análise quantitativa das manifestações registradas pela Ouvidoria, incluindo dados sobre o volume de atendimentos, a tipologia das manifestações e a evolução do tempo médio de atendimento. Na sequência, a Seção 3 apresenta a análise qualitativa das manifestações recebidas, destacando os principais temas apontados pelos usuários. Na Seção 4, são apresentadas as falhas identificadas e as oportunidades de melhoria observadas no tratamento das demandas. Em consequência, a Seção 5 destaca as contribuições da Ouvidoria para o aprimoramento institucional da Universidade. Por fim, a Seção 6 apresenta as considerações finais do relatório.

2. ANÁLISE QUANTITATIVA

No período em análise, foram realizados 4.432 atendimentos pela Ouvidoria, entre as manifestações registradas na plataforma Fala.BR e outros atendimentos prestados pela unidade, o que representa um aumento de 95% em relação ao ano de 2024.

Do total de atendimentos realizados, 624 correspondem a manifestações formalmente registradas na plataforma Fala.BR, enquanto os demais referem-se a orientações, esclarecimentos de procedimentos e outras interações com usuários, não necessariamente relacionadas à formalização de manifestação no sistema. Esses atendimentos incluem, entre outros, orientações prestadas por telefone, por e-mail ou presencialmente, bem como encaminhamentos e esclarecimentos relacionados aos serviços da Universidade, evidenciando também o papel da Ouvidoria como canal de orientação e de interlocução com a comunidade. A Tabela 1 apresenta a distribuição dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2024 e 2025, considerando as diferentes tipologias de manifestações registradas na plataforma Fala.BR e os demais atendimentos prestados pela unidade.

Observa-se que, dentre as tipologias de manifestações registradas no período, destacam-se as comunicações de irregularidades, denúncias e reclamações, que representam uma parcela significativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Tabela 1 - atendimentos de Ouvidoria nos anos de 2024 e 2025

Tipo de demandas (manifestação e outras)	Total	
	2024	2025
Comunicação de irregularidades	126	175
Denúncia	59	158
Elogio	8	8
Reclamação	89	114
Solicitação de providências	230	154
Sugestão	2	15
Outros atendimentos ⁽¹⁾	2.256	3.808
Total	2.770	4.432

⁽¹⁾ O item “Outros atendimentos” refere-se a atendimentos e interações formalmente não classificados como manifestações de ouvidoria (como solicitações de serviços, excluindo atendimentos telefônicos e presenciais, reuniões, entrevistas etc.).

A Tabela 2 apresenta a distribuição das manifestações registradas na plataforma Fala.BR por assunto, conforme a classificação temática adotada pelo sistema. Para fins de análise, foram considerados exclusivamente os registros formalizados na plataforma, não estando incluídos os atendimentos classificados como “outros atendimentos” nem as demandas eventualmente encaminhadas a outras ouvidorias. No período analisado, foram identificados 93 assuntos distintos nas manifestações recebidas, dos quais 43 concentram aproximadamente 90% dos registros, enquanto os demais foram agrupados na categoria “Outros”, de modo a facilitar a visualização e a análise dos temas mais recorrentes.

Tabela 2: Atendimentos de Ouvidoria por Assunto (2025)

Assunto	Total	Participação (%)
Assédio moral	64	10,26
Concursos e processos seletivos	51	8,17
Educação Superior	50	8,01
Processo Seletivo	42	6,73
Conduta ética e irregularidades de servidores	37	5,93
Conduta Docente	24	3,85
Atendimento	20	3,21
Gestão de Pessoas	20	3,21
Universidades e Institutos	16	2,56
Assédio sexual	15	2,4
Outros em Administração	15	2,4
Certificado ou Diploma	14	2,24

Racismo e Discriminação	14	2,24
Ações Afirmativas	12	1,92
Cotas	12	1,92
Gestão escolar e administrativa	12	1,92
Outros em Educação	12	1,92
Conduta Ética	10	1,6
Transparência e acesso à informação	9	1,44
Assistência Estudantil	8	1,28
Certidões e Declarações	8	1,28
Denúncia Crime	8	1,28
Bibliotecas e Acervos Públicos	7	1,12
Bolsas	7	1,12
Agente Público	6	0,96
Dados Pessoais - LGPD	5	0,8
Informações processuais	5	0,8
Licitações	5	0,8
Matrículas	5	0,8
Outros em Segurança e Ordem Pública	5	0,8
Violência contra a mulher	5	0,8
Atendimento ao público	4	0,64
Gestão Pública	4	0,64
Legislação	4	0,64
Tecnologia da Informação e Sistemas	4	0,64
Trânsito e mobilidade	4	0,64
Agendamento de Consultas	3	0,48
Bancos	3	0,48
Compras públicas	3	0,48
Normas e Fiscalização	3	0,48
Outros Assuntos	3	0,48
Acesso à informação	2	0,32
Atendimento Básico	2	0,32
Outros	62	9,99
Total Geral	624	100

A análise dos dados indica maior concentração de manifestações relacionadas ao assédio moral, aos concursos e processos seletivos e à educação superior - temas que refletem tanto questões das políticas de acesso ao ensino superior quanto demandas associadas à gestão acadêmica e administrativa. A identificação desses assuntos evidencia os temas que mobilizam o maior número de manifestações dos usuários e

fornece subsídios à análise qualitativa apresentada na seção seguinte, contribuindo para a compreensão das principais demandas da comunidade universitária e para a identificação de oportunidades de aprimoramento institucional.

Além da análise temática das manifestações, foi avaliado também o desempenho da Ouvidoria no tratamento das demandas recebidas. Nesse sentido, observa-se que, não obstante o aumento significativo no número de manifestações recebidas, o tempo médio de atendimento reduziu-se em 11,06% em relação ao exercício anterior. Essa redução deve ser analisada à luz do fato de que houve aumento nas categorias denúncia (167%) e comunicação de irregularidades (39%), tipologias que possuem fluxos específicos, e significativamente mais complexos, de análise e encaminhamento. Destaca-se, ainda, que 100% das manifestações registradas foram respondidas dentro dos prazos previstos na legislação vigente.

A Tabela 3 apresenta a evolução do tempo médio de atendimento das manifestações registradas na plataforma Fala.BR entre 2020 e 2025, bem como o total de manifestações registradas em cada exercício.

Tabela 3 – Evolução do tempo médio de atendimento e do número de manifestações (2020–2025)

Manifestações	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Tempo médio	16,87	11,51	14,77	18,27	23,95	21,30
Total de manifestações	310	404	401	598	514	624

A análise da série histórica evidencia oscilações no tempo médio de atendimento ao longo do período analisado. Após a redução significativa em 2021, observa-se um aumento gradual até 2024, seguido de nova redução em 2025. Essas variações podem estar associadas tanto ao volume de manifestações registradas em cada exercício quanto à natureza e à complexidade das demandas encaminhadas às unidades responsáveis, sobretudo diante do aumento das denúncias no período recente. A redução observada em 2025 sinaliza uma melhora na capacidade institucional de tratar das manifestações, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a celeridade, a eficiência administrativa e a qualidade do atendimento aos usuários.

3. ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa das manifestações tem por objetivo compreender os principais temas e questões institucionais apontados pelos usuários da Ouvidoria. Para esse fim,

foram consideradas exclusivamente as manifestações formalmente registradas na plataforma Fala.BR, uma vez que os atendimentos classificados como “outros atendimentos” correspondem, em geral, a orientações e esclarecimentos que não resultam na formalização de manifestação no sistema.

No período analisado, foram realizados 4.432 atendimentos pela Ouvidoria, o que representa um aumento de 95% em relação ao ano de 2024, conforme apresentado na Tabela 1. Do total de atendimentos realizados, 624 correspondem a manifestações registradas na plataforma Fala.BR, enquanto os demais referem-se a orientações, esclarecimentos e outras interações com usuários, relacionados ou não, ao registro formal de manifestação no sistema.

Destaca-se que 100% das manifestações registradas foram respondidas dentro dos prazos previstos na legislação vigente. Mais do que isso, a despeito do grande aumento no número de manifestações, o tempo médio de atendimento reduziu em 11,06% em relação ao exercício anterior, passando de 23,95 dias em 2024 para 21,30 dias em 2025. Essa redução pode estar associada, entre outros fatores, à diminuição das manifestações classificadas como solicitações (33%). Por outro lado, registrou-se aumento nas categorias denúncia (167%) e comunicação de irregularidades (39%), que possuem fluxos específicos de análise e encaminhamento.

Como citado, entre as manifestações registradas em 2025, observa-se maior incidência nas categorias comunicação de irregularidades e denúncia, que, juntas, representam uma parcela significativa das manifestações recebidas. As comunicações de irregularidades correspondem a manifestações de natureza anônima, o que pode indicar uma preferência dos usuários por preservar sua identidade ao relatar possíveis irregularidades. Entretanto, a natureza anônima dessas manifestações impede a eventual complementação das informações necessárias à análise dos fatos e o acompanhamento posterior pelo manifestante.

Em relação aos assuntos mais recorrentes registrados na plataforma Fala.BR (Tabela 2), destacam-se (i) assédio moral, (ii) concursos e processos seletivos e (iii) educação superior. Esses temas refletem demandas relacionadas tanto à gestão acadêmica quanto às relações institucionais no ambiente universitário. A recorrência desses temas evidencia áreas sensíveis da dinâmica institucional e aponta aspectos do funcionamento da Universidade que mobilizam maior número de manifestações por parte dos usuários. Nesse sentido, as informações produzidas a partir da análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria constituem importante subsídio para a gestão institucional, permitindo identificar padrões de demandas, fragilidades nos processos administrativos e oportunidades de aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade. A sistematização dessas informações contribui, ainda, para o fortalecimento da transparência, da participação social e do aperfeiçoamento contínuo das práticas administrativas no âmbito da instituição.

4. FALHAS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

A experiência acumulada até o ano de 2025 demonstra que algumas unidades internas da instituição ainda apresentam dificuldades para responder às demandas encaminhadas pela Ouvidoria de forma célere e adequada, especialmente no que se refere à utilização de linguagem clara e acessível ao cidadão, conforme preconiza a legislação vigente. Nesses casos, a atuação da Ouvidoria tem se mostrado fundamental para orientar as unidades responsáveis na elaboração de respostas mais completas, objetivas e compreensíveis aos usuários, contribuindo para o aprimoramento da comunicação institucional. Ademais, ressalta-se a importância e necessidade de responder as demandas da sociedade via ouvidoria, evitando assim a judicialização de pautas específicas e corrigindo falhas estruturais ou circunstanciais indesejadas ou indevidas e, à mais das vezes, prevenindo ainda aspectos que mais tarde poderiam ser objeto de ação dos órgãos de controle externos – como a Controladoria Geral da União e Tribunal de Contas da União.

Outra dificuldade recorrente refere-se às manifestações anônimas, classificadas como comunicações de irregularidades, cujo conteúdo muitas vezes se apresenta insuficiente para análise. Em diversas situações, a ausência de informações mínimas sobre autoria, vítima, materialidade ou contexto dos fatos impossibilita a adoção de providências ou a solicitação de complementação de dados, o que pode levar ao arquivamento da manifestação, nos termos da legislação vigente.

Também merece destaque o volume de manifestações relacionadas a pesquisas acadêmicas, que totalizou 39 registros no período analisado — considerando apenas as manifestações explicitamente identificadas como tal, o que sugere que o total pode ser maior, já que nem sempre o demandante informa o propósito da solicitação. Ademais, vale ressaltar que aqui não estão contabilizadas as demandas SIC com foco em pesquisa acadêmica, que alcançam um número muito maior. Considerando a natureza dessas demandas, observa-se que muitas delas referem-se a procedimentos que deveriam ser conduzidos por meio dos canais institucionais e dos meios apropriados, especialmente os relacionados à metodologia científica e à ética em pesquisa.

Nesse sentido, reforça-se que pesquisas envolvendo seres humanos devem observar as normas estabelecidas pelo sistema CEP/CONEP (rede de Comitês de Ética em Pesquisa - CEPs e Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP), especialmente as Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016, que regulamentam a condução ética das pesquisas e o uso do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Cabe à CONEP a prerrogativa de regular e acompanhar as pesquisas realizadas no país, razão pela qual instrumentos de coleta de dados aplicados por meio da Ouvidoria ou por meio de solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação podem não se enquadrar adequadamente nos mecanismos formais de acompanhamento ético previstos nesse sistema.

Dessa forma, observa-se a necessidade de aprimorar os fluxos institucionais relacionados a esse tipo de demanda, de modo a orientar adequadamente pesquisadores quanto aos canais apropriados para a realização de pesquisas e à observância dos procedimentos éticos aplicáveis.

5. CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA A MELHORIA INSTITUCIONAL

A atuação da Ouvidoria Geral tem contribuído não apenas para o tratamento das manifestações apresentadas pela comunidade universitária e pela sociedade, mas também para a identificação de oportunidades de aprimoramento institucional, o aperfeiçoamento de procedimentos administrativos e o fortalecimento da governança pública. A análise sistemática das manifestações recebidas permite identificar padrões, fragilidades operacionais e temas sensíveis da dinâmica institucional, possibilitando que a administração tenha acesso a informações qualificadas sobre o funcionamento dos serviços e as percepções dos usuários. No período analisado, destacam-se algumas contribuições relevantes da Ouvidoria para o aprimoramento da gestão institucional.

1. Aprimoramento de procedimentos em processos seletivos para ingresso nos cursos de graduação

Durante o período analisado, foi identificada, por meio de manifestações registradas na Ouvidoria, uma possível falha de procedimento relacionada às chamadas complementares de processo seletivo para ingresso em cursos de graduação, o que gerou questionamentos por parte de candidatos em fila de espera. A partir da profícua interlocução da Ouvidoria Geral com o Núcleo de Concursos (NC) e com a Pró-Reitoria de Graduação e Educação Profissional (PROGRAP), foram realizados realinhamentos processuais, que resultaram na revisão de procedimentos e no aprimoramento dos fluxos administrativos relacionados às chamadas complementares. As alterações implementadas passaram a ser adotadas nos processos seletivos posteriores, com aplicação já no calendário acadêmico de 2026.

2. Aperfeiçoamento do fluxo de apuração de fraudes nas cotas para ingresso em cursos de graduação.

As manifestações recebidas também contribuíram para o aprimoramento do fluxo institucional de tratamento de denúncias relacionadas a possíveis fraudes no sistema de cotas em processos seletivos de ingresso na graduação. A partir da articulação entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis – nomeadamente, NC, PROGRAP e Pró-reitoria de

Ações Afirmativas e Equidade (PROAFE) - foram aprimorados os procedimentos de encaminhamento e de análise dessas denúncias, fortalecendo os mecanismos institucionais de verificação e responsabilização. Como resultado desse processo, foram identificadas situações em que fraudes foram comprovadas, o que levou à desclassificação de candidatos que haviam sido classificados irregularmente para a segunda fase do vestibular por meio das políticas de ação afirmativa. Ademais, encontra-se sob revisão o fluxo de encaminhamento de denúncias envolvendo possíveis fraudes na emissão do CADÚNICO (cuja responsabilidade apuratória recai sobre o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS) ou nas bancas de heteroidentificação (cuja responsabilidade apuratória recai sobre o Ministério Público Federal – MPF), com o intuito de promover melhorias nos procedimentos, a adequada apuração e adoção das medidas corretivas que porventura se considerem cabíveis.

3. Contribuição para a política institucional de enfrentamento à violência de gênero

A Ouvidoria também participou do processo de concepção e implementação da Política Institucional de Prevenção e Enfrentamento das Violências no âmbito da Universidade Federal do Paraná. Durante o ano de 2025, a instituição estruturou um conjunto de medidas voltadas à prevenção, ao acolhimento e ao encaminhamento de situações de violência no ambiente universitário, incluindo assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência. Entre as iniciativas implementadas, destacam-se a criação de uma comissão institucional responsável pela elaboração da política, a aprovação da normativa correspondente pelo Conselho Universitário e a definição de diretrizes, fluxos e protocolos para o tratamento dessas situações no âmbito da Universidade. Nesse processo, a Ouvidoria contribuiu com a experiência acumulada no tratamento de manifestações relacionadas ao tema, colaborando na discussão dos fluxos institucionais de recepção, orientação e encaminhamento das denúncias, bem como na articulação com outras instâncias responsáveis pelo acolhimento e pela apuração dos casos.

Entre os avanços institucionais relacionados à implementação da política, destacam-se ainda a criação da Ouvidoria da Mulher, voltada ao acolhimento especializado de manifestações relacionadas à violência de gênero, bem como a estruturação de mecanismos institucionais de acolhimento e de orientação às vítimas. Essas iniciativas reforçam o compromisso institucional da Universidade com a promoção de um ambiente universitário seguro, inclusivo e respeitoso dos direitos fundamentais.

4. Participação na estruturação do Sistema de Controle Interno da Universidade

A Ouvidoria também tem participado ativamente no processo de discussão e estruturação do Sistema de Controle Interno (SCI) da Universidade, concebido como

mecanismo de integração entre diferentes instâncias institucionais voltadas à governança, à integridade e ao controle. O modelo proposto, atualmente em discussão, adota o conceito das três linhas de defesa, amplamente utilizado na administração pública, articulando a atuação da gestão operacional, das instâncias de supervisão e de coordenação e da auditoria interna. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel relevante ao atuar como canal institucional de escuta qualificada da sociedade e da comunidade universitária, contribuindo para a geração de informações estratégicas sobre riscos, falhas operacionais e oportunidades de melhoria nos serviços prestados pela instituição.

A integração promovida pela Ouvidoria com outras instâncias institucionais — em especial, com a Auditoria Interna, a Corregedoria e as Comissões de Ética — fortalece a governança institucional, permitindo maior articulação entre a prevenção, a detecção e a correção de falhas estruturais e/ou circunstanciais e de irregularidades.

Os exemplos apresentados evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento institucional. A análise das manifestações recebidas permite identificar fragilidades nos processos administrativos, subsidiar a revisão de procedimentos e apoiar a adoção de medidas corretivas e preventivas pelas unidades responsáveis. Nesse sentido, a Ouvidoria tem contribuído para o fortalecimento da governança, da integridade e da transparência institucional, atuando como importante fonte de informações para o aprimoramento contínuo da gestão e dos serviços prestados pela Universidade Federal do Paraná.

6. CONCLUSÃO

Como destacado, em 2025, foram registradas 624 manifestações na plataforma Fala.BR, representando uma evolução expressiva em relação ao exercício anterior – sobretudo nas manifestações do tipo denúncia, cujo crescimento foi ainda mais marcado. Esse aumento pode ser interpretado como indicativo de maior conhecimento e uso dos canais de participação social disponíveis na instituição, fortalecendo o papel da Ouvidoria como instrumento de diálogo entre a comunidade universitária, a sociedade e a administração pública. As manifestações recebidas constituem importante fonte de informações para a gestão institucional, contribuindo para a identificação de problemas, o aprimoramento de processos administrativos e o fortalecimento dos mecanismos de transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços prestados pela Universidade.

Por fim, destaca-se que a atuação da Ouvidoria tem possibilitado a resolução de diversas demandas de forma administrativa e célere, contribuindo para a garantia de direitos dos usuários e para a prevenção de conflitos que poderiam resultar em judicialização. Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento de escuta institucional qualificada e de apoio ao aperfeiçoamento da gestão pública na Universidade.

Curitiba, 11 de março de 2026.

Ouvidoria Geral,

Universidade Federal do Paraná.