UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Ouvidoria-Geral da UTFPR

Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral

2022

Relatório elaborado por membros da Ouvidoria-Geral da UTFPR
e das Ouvidorias dos campi da UTFPR

Curitiba
2023

Reitor da UTFPR
Marcos Flávio de Oliveira Schiefler Filho

Vice-Reitora
Tangriani Simioni Aissmann

Ouvidoria-Geral da UTFPR
Marcos Roberto Rodacoski
Rosane Beatriz Zanetti Putz

Ouvidoria dos Campi da UTFPR
COSMO DAMIAO SANTIAGO (Apucarana)
KEILA PRISCILA GUTIERREZ WENTLAND (Campo Mourão)
ALESSANDRO SILVEIRA DUARTE (Cornélio Procópio)
LILIAN MOREIRA GARCIA (Curitiba)
EMILYN MIDORI MAEDA (Dois Vizinhos)
WAGNER DE AGUIAR (Francisco Beltrão)
CRISTIANE SOUZA PEDROSO (Guarapuava)
ISABEL CRAVEIRO MOREIRA ANDREI (Londrina)
JOSE AIRTON AZEVEDO DOS SANTOS (Medianeira)
NEY LYZANDRO TABALIPA (Pato Branco)
ALBARI JOSE VICENTE (Ponta Grossa)
VANESSA BUENO DA SILVA (Santa Helena)
WILIAN FRANCISCO DE ARAUJO (Toledo)

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
AP	APUCARANA
CGU	CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
CGU-PAD	SISTEMA DE GESTÃO DE PROCESSOS DISCIPLINARES
CM	CAMPO MOURÃO
COGERH	COORDENADORIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
COUNI	CONSELHO UNIVERSITÁRIO
CP	CORNÉLIO PROCÓPIO
CPA	COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
CT	CURITIBA
DIRAV	DIRETORIA DE GESTÃO DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
DIRCOM	DIRETORIA DE GESTÃO DA COMUNICAÇÃO
DIREC	DIRETORIA DE RELAÇÕES EMPRESARIAIS E COMUNITÁRIAS
DIRGEP	DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
DIRGRAD	DIRETORIA DE GRADUAÇÃO
DIRGTI	DIRETORIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO
DIRINTER	DIRETORIA DE RELAÇÕES INTERINSTITUCIONAIS DA UTFPR
DIRPPG	DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
DV	DOIS VIZINHOS
EAD	ENSINO À DISTÂNCIA
EBTT	ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO
ENADE	EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DE ESTUDANTES
ENEM	EXAME NACIONAL DO ENSINO MÉDIO
FB	FRANCISCO BELTRÃO
GP	GUARAPUAVA
IES	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR
LD	LONDRINA
MD	MEDIANEIRA
MEC	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Nº	NÚMERO
NUAPE	NÚCLEO DE ACOMPANHAMENTO PSICOPEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL
OG	OUVIDORIA-GERAL
OGU	OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
PB	PATO BRANCO
PDI	PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
PG	PONTA GROSSA
PROGRAD	PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DA UTFPR
PROPLAD	PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PROPPG	PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROREC	PRÓ-REITORIA DE RELAÇÕES EMPRESARIAIS E COMUNITÁRIAS
RU	RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO
SEI	SISTEMA ELETRONICO DE INFORMAÇÕES

SH	SANTA HELENA
SIAPE	SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS
SIC	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
SISU	SISTEMA DE SELEÇÃO UNIFICADA
TA/TAS	SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
TCU	TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO
TD	TOLEDO
TI	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
UTFPR	UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da Reitoria - UTFPR 10
Figura 2 – Organograma da Diretoria-Geral dos Campi - UTFPR 10
Figura 3– Organograma da Ouvidoria - UTFPR 11
Figura 4 – Painel Resolveu? – Informações sobre as manifestações de ouvidoria da UTFPR 16

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de manifestações da Ouvidoria-UTFPR por tipo..... 16
Gráfico 2 – Total das manifestações concluídas e arquivadas em 2021:..... 17
Gráfico 3 – Total das manifestações concluídas e arquivadas..... 17
Gráfico 4 – Distribuição das manifestações mensais - 2022..... 18
Gráfico 5 – Manifestações por campus e Reitoria – 2022..... 19
Gráfico 6 – Assuntos das manifestações– 2022 20
Gráfico 7 – Cidades provenientes das manifestações – 2022 21
Gráfico 8 – Manifestações do tipo “Comunicação” por mês – UTFPR/2022..... 23
Gráfico 9 – Assunto das manifestações do tipo “Comunicação” – UTFPR/2022 24
Gráfico 10 – Satisfação do usuário quanto ao atendimento..... 26
Gráfico 11 - Percentual de pesquisa de satisfação quanto à Resolutividade da demanda 26
Gráfico 12 – Perfil do Cidadão por faixa etária..... 27
Gráfico 13 – Tipo de manifestações - AP..... 30
Gráfico 14 – Tipo de manifestações - CM 31
Gráfico 15 – Tipo de manifestações - CP..... 33
Gráfico 16 – Tipo de manifestações - CT..... 36
Gráfico 17 – Tipo de manifestações - DV..... 38
Gráfico 18 – Tipo de manifestações - FB 39
Gráfico 19 – Tipo de manifestações - GP 40
Gráfico 20 – Tipo de manifestações – LD 42
Gráfico 21 – Tipo de manifestações – MD 43
Gráfico 22 – Tipo de manifestações – PB 44
Gráfico 23 – Tipo de demandas recebidas pela Ouvidoria de Pato Branco 46
Gráfico 24 – Número de manifestações por mês na Ouvidoria de Pato Branco 46
Gráfico 25 – Setores demandados pela Ouvidoria de Pato Branco 47
Gráfico 26 – Tipo de manifestações – PG..... 49
Gráfico 27 – Tipo de manifestações – SH..... 50
Gráfico 28 – Tipo de manifestações – TD 52
Gráfico 29 – Tipo de manifestações – TD 56
Gráfico 30 – Manifestações arquivadas 58

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Força de trabalho da OG-UTFPR 13
Quadro 2 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Apucarana 29
Quadro 3 – Assunto, motivo e desdobramento das manifestações - campus Apucarana 2022 30
Quadro 4 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Campo Mourão 31
Quadro 5 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Cornélio Procópio 32
Quadro 6 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Curitiba 33
Quadro 7 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Dois Vizinhos 37
Quadro 8 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Francisco Beltrão 39
Quadro 9 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Guarapuava 40
Quadro 10 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Londrina 41
Quadro 11 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Medianeira 42
Quadro 12 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Pato Branco 44
Quadro 13 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Ponta Grossa 48
Quadro 14 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Santa Helena 50
Quadro 15 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Toledo 51
Quadro 16 – Assunto e desdobramento das manifestações - campus Toledo 2022 52
Quadro 17 – Demandas de Ouvidoria enviadas às áreas da Reitoria ou respondidas pela Ouvidoria-Geral 2022 54
Quadro 18 – Demandas de ouvidoria ARQUIVADAS na UTFPR – 2022 57

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 9
1.1 Relatório Anual 14
1.2 Atuação e Procedimentos 14
1.3 Competência 14
1.4 Missão da Ouvidoria 15
2 DEMANDAS DA OUVIDORIA UTFPR 2022 16
2.1 Manifestações Concluídas 17
2.2 As manifestações nos Campi e Reitoria 19
2.3 Assuntos das Manifestações 19
2.4 Cidades de proveniência das manifestações 21
3 COMUNICAÇÕES 23
4 INFORMAÇÔES DO “PORTAL RESOLVEU?” 26
4.1. Satisfação do Usuário 26
4.2 Perfil do cidadão 27
5. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELAS OUVIDORIAS DOS CAMPI DA UTFPR 29
5.1 Campus APUCARANA – Relatório da Ouvidoria Apucarana 2022 29
5.2 Campus CAMPO MOURÃO – Relatório da Ouvidoria Campo Mourão 2022 31
5.3 Campus CORNÉLIO PROCÓPIO – Relatório da Ouvidoria Cornélio Procópio 2022 32
5.4 Campus CURITIBA – Relatório da Ouvidoria Curitiba 2022 33
5.5 Campus DOIS VIZINHOS – Relatório da Ouvidoria Dois Vizinhos 2022 37
5.6 Campus FRANCISCO BELTRÃO – Relatório da Ouvidoria Francisco Beltrão 2022 39
5.7 Campus GUARAPUAVA – Relatório da Ouvidoria Guarapuava 2022 40
5.8 Campus LONDRINA – Relatório da Ouvidoria Londrina 2022 41
5.9 Campus MEDIANEIRA – Relatório da Ouvidoria Medianeira 2022 42
5.10 Campus PATO BRANCO – Relatório da Ouvidoria Pato Branco 2022 44
5.11 Campus PONTA GROSSA – Relatório da Ouvidoria Ponta Grossa 2022 47
5.12 Campus SANTA HELENA – Relatório da Ouvidoria Santa Helena 2022 50
5.13 Campus TOLEDO – Relatório da Ouvidoria Toledo 2022 51
5.14 REITORIA – Manifestações da Ouvidoria Reitoria 2022 53
5.15 Manifestações de Ouvidoria ARQUIVADAS – 2022 56
6. CONCLUSÃO 59
REFERÊNCIAS 60

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral da UTFPR (OG-UTFPR) apresenta seu Relatório Anual de Gestão, com referência ao ano de 2022, em cumprimento ao estabelecido no inciso II, do artigo 14, da Lei nº 13.460/17, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos:

> CAPÍTULO IV - DAS OUVIDORIAS
>
> Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:
>
> I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
>
> II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
>
> III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
>
> IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
>
> V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
>
> VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
>
> VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
>
> Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:
>
> I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
> **II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos** [grifo dos autores]**.**
>
> Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:
>
> I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
> II - os motivos das manifestações;
> III - a análise dos pontos recorrentes; e
> IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
>
> Parágrafo único. O relatório de gestão será:
>
> I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
> II - disponibilizado integralmente na internet.
>
> Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.
>
> ...

> Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

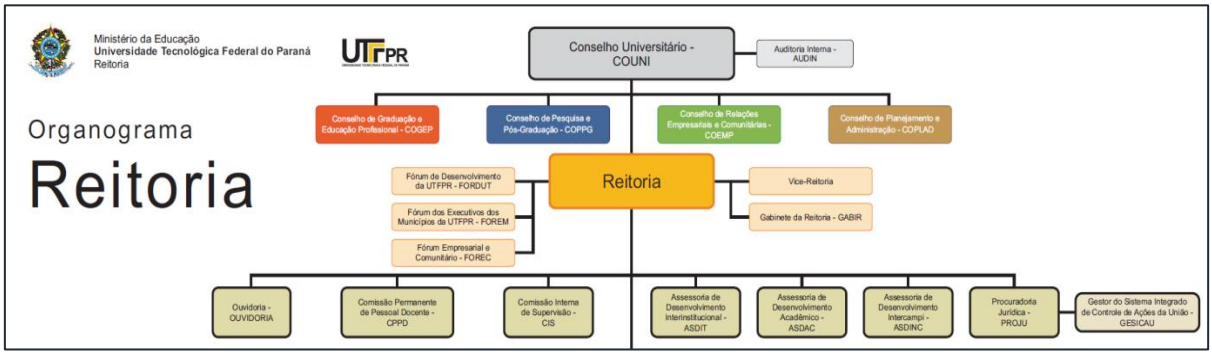
A Ouvidoria da UTFPR foi instituída por meio da Portaria nº 0385, de 12 de junho de 2006 e teve seu Regulamento aprovado em 29 de setembro de 2006, com a Deliberação nº 16/2006 do COUNI.

Hoje a Ouvidora da UTFPR é composta por 13 Ouvidorias dos Campi e uma Ouvidoria-Geral gerenciada pelo Ouvidor Marcos Rodacoski, designado pela Portaria do Reitor nº 1485, de 27 de novembro de 2020.

A partir de fevereiro de 2017 a ouvidoria da UTFPR passou a integrar o Sistema de Ouvidorias da CGU.

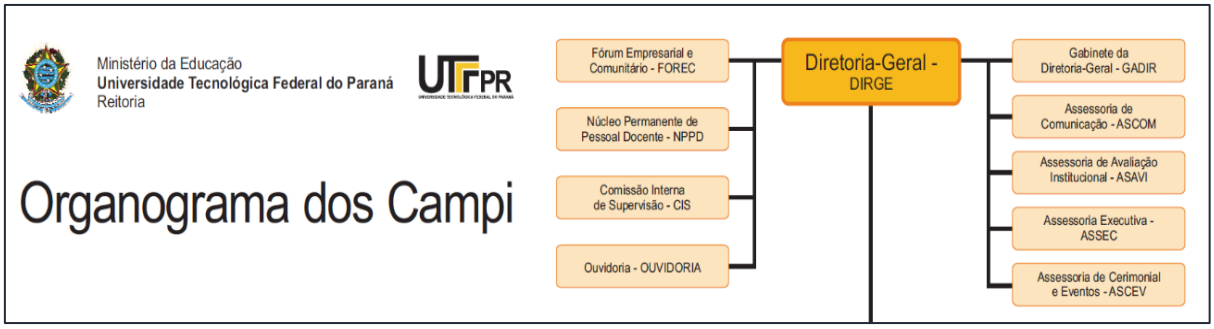
A OG-UTFPR tem sua configuração no Organograma da instituição (reitoria e Campi), conforme mostram as Figuras 1, 2 e 3.

Figura 1 – Organograma da Reitoria - UTFPR



Fonte: Documentos Institucionais, portal institucional UTFPR (2023)

Figura 2 – Organograma da Diretoria-Geral dos Campi - UTFPR

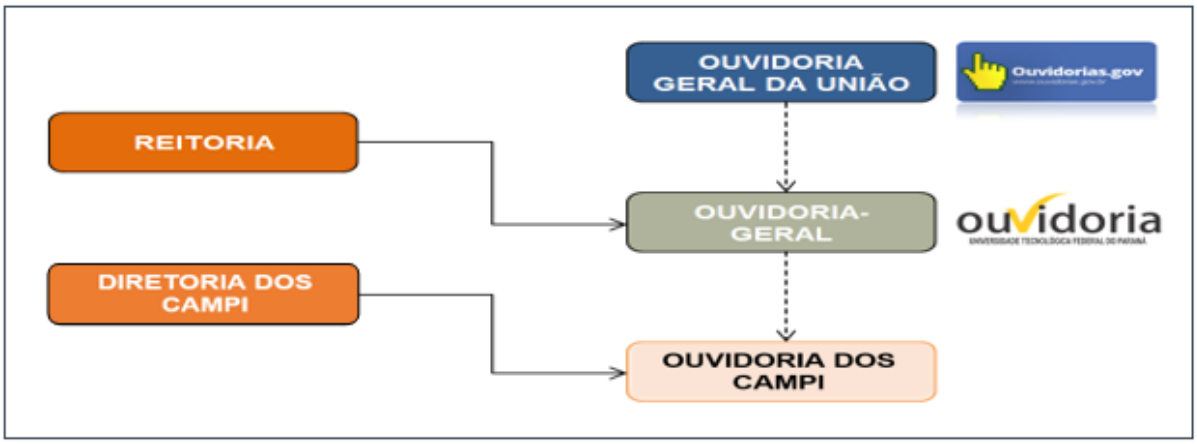


Fonte: Documentos Institucionais, portal institucional UTFPR (2023)

Para obter os organogramas em .PDF e ampliar acesse o link:

https://www.utfpr.edu.br/documentos/reitoria/documentos-institucionais/organograma

Figura 3– Organograma da Ouvidoria – UTFPR



Fonte: OG-UTFPR (2023)

A Ouvidoria da UTFPR está prevista nos documentos institucionais em seu Estatuto e Regimento Interno da UTFPR e dos Campi.

Estatuto da Universidade Tecnológica Federal do Paraná:

SEÇÃO II
DA REITORIA
Art. 20. A Reitoria, órgão executivo que superintende todas as atividades universitárias, compreende:
I. Reitor;
II. Vice-Reitor;
III. Pró-Reitorias;
IV. Assessorias;
V. Órgãos de apoio;
VI. Procuradoria Jurídica;
VII. Ouvidoria;
...
Art. 28. A Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, órgão interno, vinculado à Reitoria, tem por finalidade:
I. estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna da UTFPR e esta Instituição;
II. possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela UTFPR, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;
III. buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pela UTFPR;
IV. construir e incentivar a prática da cidadania, ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na administração do processo de prestação de serviços da UTFPR;
V. garantir o direito à informação, orientando como o usuário poderá obtê-la.

Regimento Geral da Universidade Tecnológica Federal do Paraná:

Art. 31. A Reitoria compreende:
I. Reitor;
II. Vice-Reitor;
III. Gabinete da Reitoria;
IV. Pró-Reitorias;
V. Assessorias;

VI. Órgãos de apoio;
VII. Procuradoria Jurídica;
VIII. Ouvidoria;
IX. ...

Subseção VIII
DA OUVIDORIA
Art. 106. A Ouvidoria é órgão de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa.
Art. 107. A Ouvidoria compreende:
I. Ouvidoria-Geral;
II. Ouvidorias dos Campi.

Art. 108. Compete à Ouvidoria-Geral:
I. receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa da UTFPR;
coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Campi;
II. informar ao solicitante o encaminhamento adotado em relação à sua solicitação.

Art. 109. A organização e funcionamento da Ouvidoria serão definidos em Regulamento próprio, aprovado pelo Conselho Universitário.
Subseção X
DOS CAMPI (Redação dada pela Deliberação COUNI no14, de 23 de junho de 2017)
Art. 147. Os Campi terão a seguinte estrutura diretiva:
I. Diretoria-Geral;
I. Chefia de Gabinete;
II. Diretorias;
...
VII Ouvidoria

Regimento dos Campi da Universidade Tecnológica Federal do Paraná:

CAPÍTULO I
DA ORGANIZAÇÃO DA ESTRUTURA DIRETIVA
Art. 4º São órgãos superiores da administração do Campus:
I. executivo:
a) Diretoria-Geral:
...
IV. Ouvidoria.
CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
Art. 5º A estrutura organizacional do Campus compreende: (Redação dada pela Deliberação COUNI no14, de 23 de junho de 2017)
I. Diretor-Geral;
II. Gabinete do Diretor-Geral;
....
VII. Ouvidoria

SEÇÃO IV
DA OUVIDORIA
Art. 10. A Ouvidoria do Campus é órgão de assessoramento do Diretor-Geral responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa.
Parágrafo único. A Ouvidoria do Campus será apoiada, coordenada e supervisionada pela Ouvidoria-Geral da UTFPR. (Redação dada pela Deliberação COUNI no14, de 23 de junho de 2017)
Art. 11. Compete à Ouvidoria do Campus: (Redação dada pela Deliberação COUNI no14, de 23 de junho de 2017)

> I. receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade, interna e externa, da UTFPR;
> II. informar ao solicitante o encaminhamento adotado em relação à sua solicitação.
>
> Art. 12. A organização e funcionamento da Ouvidoria do Campus serão definidos no Regulamento da Ouvidoria da UTFPR, aprovado pelo Conselho Universitário.

O Regulamento da Ouvidoria da UTFPR, consta no "portal institucional", na página "Documentos Institucionais" (http://portal.utfpr.edu.br/documentos/reitoria/documentos-institucionais) traz, com mais especificidades, a organização das Ouvidorias, da competência da Ouvidoria-Geral e Ouvidorias de campi, o funcionamento e os direitos e deveres dos usuários dos serviços de ouvidoria.

A força de trabalho da OG-UTFPR é composta de um Ouvidor-Geral e mais 13 ouvidores, um em cada campus da UTFPR, nas cidades de Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa, Santa Helena e Toledo, conforme descrito no Quadro 1.

Quadro 1 - Força de trabalho da OG-UTFPR

Nome	Campus	Função
Marcos Roberto Rodacoski	Reitoria	Ouvidor-Geral
Rosane Beatriz Zanetti Putz	Reitoria	Ouvidora-Geral substituta
Cosmo Damião Santiago	Apucarana	Ouvidor de Campus
Keila Priscila Gutierrez Wentland	Campo Mourão	
Alessandro Silveira Duarte	Cornélio Procópio	
Lilian Moreira Garcia	Curitiba	
Emilyn Midori Maeda	Dois Vizinhos	
Wagner de Aguiar	Francisco Beltrão	
Cristiane Souza Pedroso	Guarapuava	
Isabel Craveiro Moreira Andrei	Londrina	
José Airton Azevedo dos Santos	Medianeira	
Ney Lyzandro Tabalipa	Pato Branco	
Albari José Vicente	Ponta Grossa	
Vanessa Bueno da Silva	Santa Helena	
Wilian Francisco de Araujo	Toledo	

Documentos do Processo de Designação Publicados		
Portaria de Pessoal GABIR	Boletim de Serviço Eletrônico	Publicação:
1931	24/11/2022,	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=3432698&id_orgao_publicacao=0
54	23/01/2023	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=3527823&id_orgao_publicacao=0
916	08/06/2022	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=3036274&id_orgao_publicacao=0
1994	18/11/2021	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=2625989&id_orgao_publicacao=0

1446	03/08/2021	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=2376353&id_orgao_publicacao=0
339	15/03/2022	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=2842384&id_orgao_publicacao=0

Fonte: OG-UTFPR (2023).

1.1 Relatório Anual

O presente relatório trata das manifestações dos cidadãos usuários dos serviços da Ouvidoria da UTFPR, no ano de 2022, e visa apresentar de maneira sintética um panorama sobre as demandas institucionais apresentadas pelas manifestações e os encaminhamentos realizados para atender as demandas dos usuários da ouvidoria.

O relatório anual elaborado pela OG-UTFPR é composto por itens que incluem uma breve contextualização da atuação da Ouvidoria na UTFPR, a organização e distribuição das demandas nos campi; inclui as informações gerais referentes às manifestações recebidas e tratadas pela ouvidoria, a partir dos dados extraídos do sistema Fala.Br e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Este documento será encaminhado à autoridade superior da instituição para conhecimento e aprovação, para então ser disponibilizado integralmente no portal institucional, em conformidade com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ficando à disposição da comunidade e dos órgãos de controle.

1.2 Atuação e Procedimentos

A Ouvidoria-Geral da UTFPR é responsável pelo tratamento das Comunicações, Reclamações, Solicitações, Denúncias, Sugestões e Elogios relativos às políticas, aos procedimentos e aos serviços públicos, prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

1.3 Competência

Cabe à Ouvidoria

I – Agir com presteza e imparcialidade;

II – Possibilitar aos usuários o direito à manifestação sobre os serviços prestados pela UTFPR, assegurando-lhes seu exame de forma ética e transparente;

III – Buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pela UTFPR;

IV – Construir e incentivar a prática da cidadania ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na administração do processo de prestação de serviços da UTFPR;

V – Estabelecer o elo entre o cidadão e a UTFPR.

1.4 Missão da Ouvidoria

Oportunizar a participação social do cidadão, ouvindo, acompanhando e garantindo o direito de resposta as suas demandas visando a melhoria dos serviços prestados pela instituição.

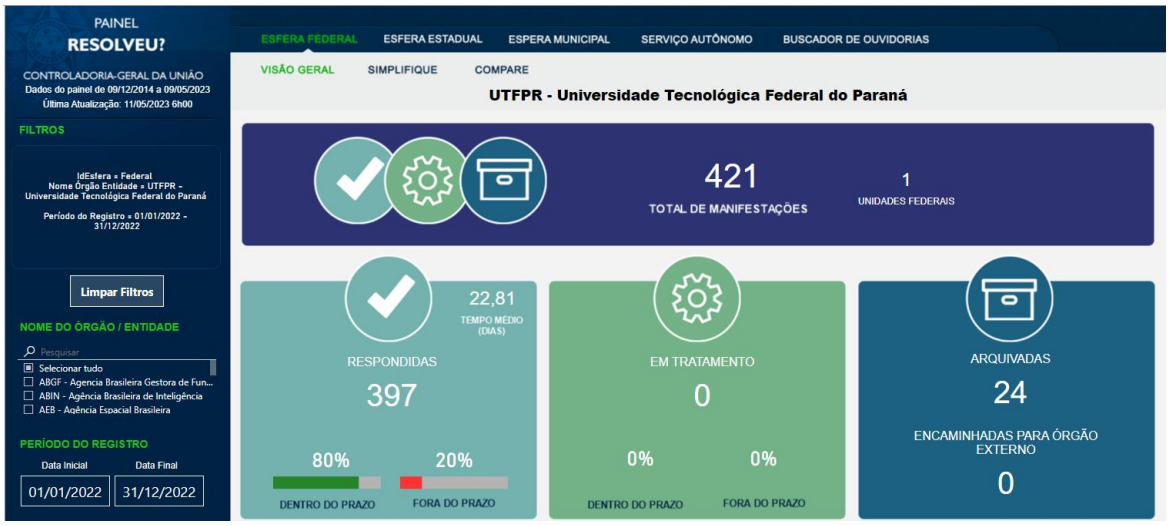
A Ouvidoria-Geral da UTFPR tem a função de encaminhamento das manifestações para a gestão da UTFPR. As demandas são centralizadas na Reitoria: recebidas, examinadas e distribuídas para as áreas de gestão da Reitoria ou às Ouvidorias dos campi, para as devidas providências e posterior resposta ao cidadão manifestante.

O contato é preferencialmente através da plataforma Fala.br, por meio do endereço: (https://falabr.cgu.gov.br/). Também são recebidas demandas pessoalmente, por e-mail (ouvidoria@utfpr.edu.br) ou outro meio, as quais são obrigatoriamente cadastradas na plataforma.

2 DEMANDAS DA OUVIDORIA UTFPR 2022

Durante o ano de 2022, foram recebidas 421 demandas, dentre as quais 24 (5,7%) foram arquivadas (ausência de nexo), conforme mostra Figura 4, do “Painel Resolveu?”.

Figura 4 – Painel Resolveu? – Informações sobre as manifestações de ouvidoria da UTFPR

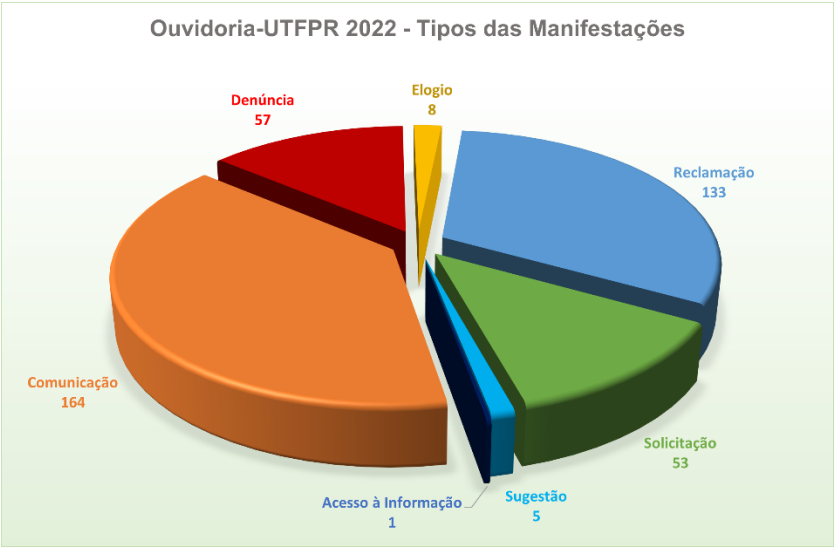


Fonte: Painel “Resolveu?” (CGU, 2023)

As demandas decorrentes de Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão, Solicitação ou Simplifique totalizaram 256 (61%), restando 164 (39%) de Comunicações (demandas anônimas).

O conjunto de manifestações é demonstrado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Total de manifestações da Ouvidoria-UTFPR por tipo



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

No Gráfico 1 observa-se 1 (uma) manifestação de Acesso à informação, a qual entrou como manifestação de ouvidoria e foi enviada para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Em 2022 houve uma diminuição no total de manifestações em relação ao ano de 2021. Foram 421 manifestações em 2022 e 457 manifestações em 2021. As demandas de 2021 podem ser visualizadas no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Total das manifestações concluídas e arquivadas em 2021:

Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos do Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral da UTFPR 2021 (2023)

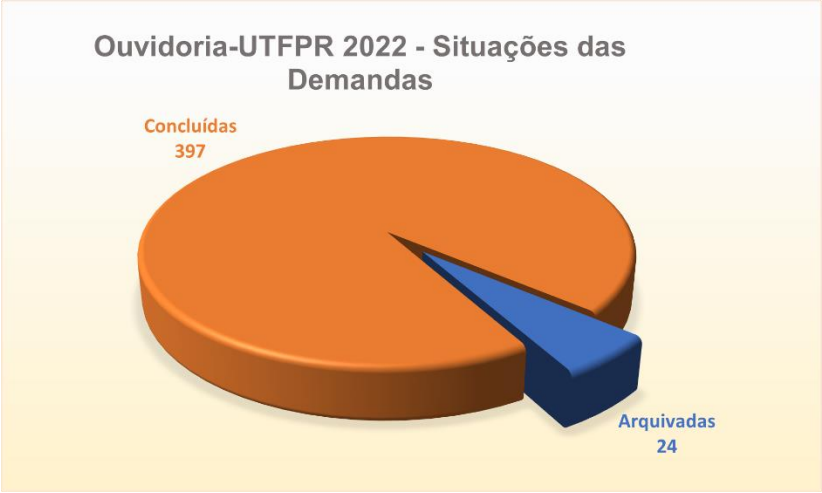
2.1 Manifestações Concluídas

Em 2022 foram concluídas 397 demandas. Para as demandas analisadas e que não possuem elementos suficientes, é solicitada complementação, via sistema, abrindo-se o prazo de 20 dias para o envio de complementação e para o caso de não envio de complementação, a plataforma Fala.br arquiva automaticamente.

Quando a manifestação apresenta falta de clareza e insuficiência de dados, ou duplicidade de manifestação, as manifestações são arquivadas pela Ouvidoria.

Em 2022 foram 24 manifestações arquivadas, conforme Gráfico 3.

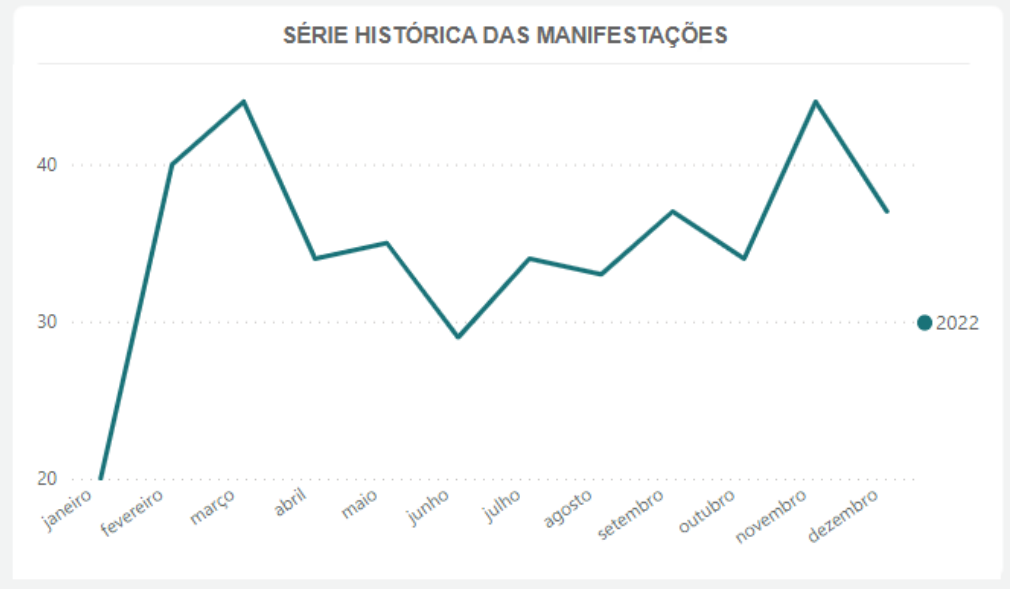
Gráfico 3 – Total das manifestações concluídas e arquivadas



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O recebimento das manifestações por mês ao longo do ano de 2022 estão demonstradas no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Distribuição das manifestações mensais - 2022



Fonte: Painel “Resolveu?”, CGU (2023)

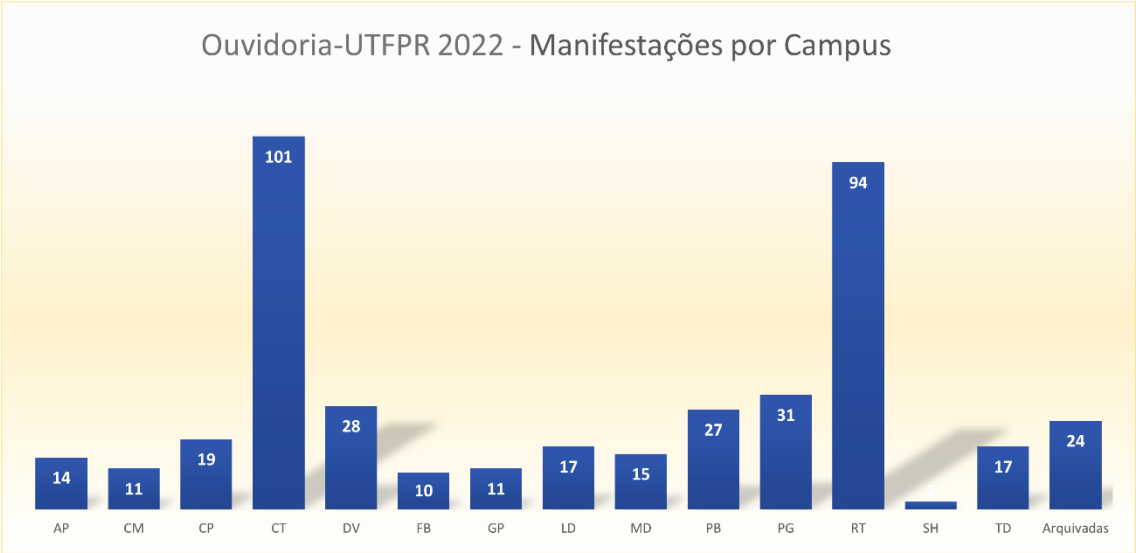
Com o Gráfico 4, é possível visualizar que o maior número de demandas é recebido no início e no final do ano, coincidindo com o período de início (fevereiro-março) e término (novembro-dezembro) do ano letivo.

2.2 As manifestações nos Campi e Reitoria

Cada campus trata suas demandas (elogio, simplifique, solicitação, sugestão e denúncia) recebidas, da Ouvidoria-Geral, pelo Ouvidor do campus. As demandas que envolvem áreas da Reitoria, como Pró Reitorias, Diretorias de Gestão, Diretores Gerais e Simplifique são tratadas pelo Ouvidoria-Geral aqui denominada de Reitoria.

O Gráfico 5 traz as manifestações de ouvidoria por campus ao longo do ano de 2022.

Gráfico 5 – Manifestações por campus e Reitoria – 2022



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Por meio do Gráfico 5 é possível observar que o campus Curitiba e a Reitoria são as unidades mais demandadas na instituição. O campus Curitiba é o maior campus, abrangendo o maior número de alunos e a Reitoria por ser a unidade de gestão centralizadora de procedimentos e serviços.

Ressalta-se que muitas demandas em que os fatos acontecem nos campi são absorvidas pela Reitoria, quando entende-se que tal fato deve ser tratado de maneira ampla com providências ou interferência em todos os campi.

Quando se entende que a demanda é local, ela é tratada no próprio campus, uma vez que este tem autonomia para tratar questões locais de todas as suas áreas.

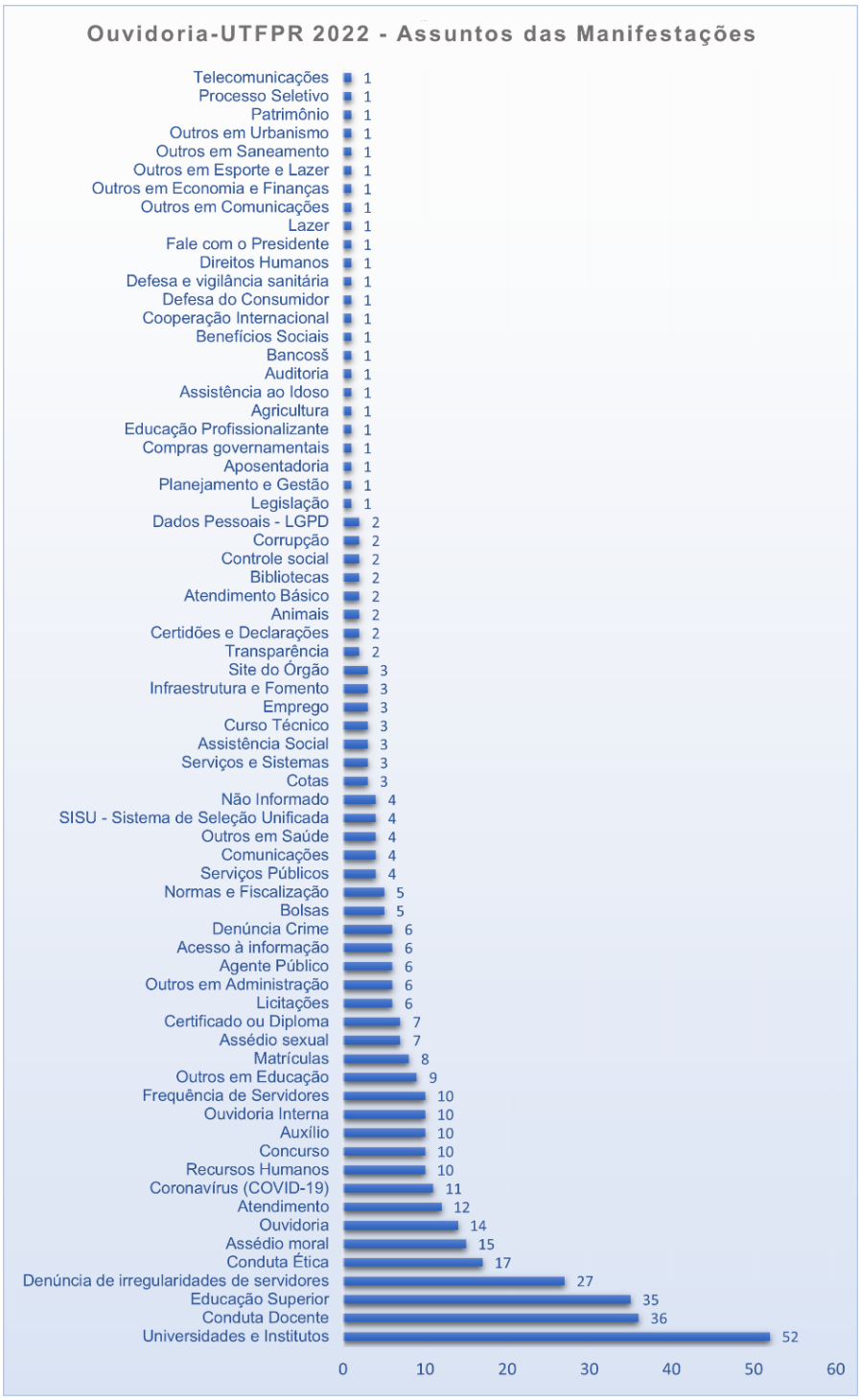
2.3 Assuntos das Manifestações

Os assuntos elencados pelos manifestantes são bastante variados trazendo muitas abordagens a respeito dos fatos ocorridos e das áreas da universidade. É

necessário considerar, também, que a classificação do assunto é feita pelo manifestante e nem sempre traz o mesmo entendimento para quem recebe a manifestação. Quando o assunto diverge totalmente do teor da manifestação é possível alterá-lo.

No Gráfico 6 é apresentado o número de demandas por assunto registrado nas manifestações para o ano de 2022.

Gráfico 6 – Assuntos das manifestações– 2022



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Observa-se no Gráfico 6 que mesmo que o sistema traga uma gama específica de assuntos, há uma tendência de generalização desses, com a escolha dos assuntos “Educação Superior” e “Universidades e Institutos” que figuram como os mais utilizados, nos quais são possíveis classificar muitos dos temas específicos.

2.4 Cidades de proveniência das manifestações

As manifestações são provenientes de muitos locais, inclusive de cidades diferentes dos campi da UTFPR. O Gráfico 7 mostra as cidades de onde se originaram as manifestações em 2022.

Gráfico 7 – Cidades provenientes das manifestações – 2022

Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O Gráfico 7 mostra que, ainda que a UTFPR atue diretamente em 13 cidades, as manifestações enviadas para a UTFPR podem ser provenientes de outras cidades do país. Curitiba tem o maior número de manifestações, dada a proporcionalidade de quantidade de alunos do campus em relação aos demais e por ser sede do Campus Curitiba e da Reitoria UTFPR.

3 COMUNICAÇÕES

Comunicação é um tipo de manifestação, na qual a denúncia é registrada de forma não identificada (anônimas), apenas para fins de tratamento dentro da Plataforma Fala.BR. Nessa plataforma, tais denúncias são convertidas automaticamente em Comunicação.

No tipo de manifestação Comunicação, por ser anônima, não é possível solicitar informações adicionais ao demandante. Assim, o demandante não recebe a resposta. Havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado, documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, deve ser investigada, tratada e dada resposta que ficará publicada na plataforma, para consulta da instituição e da CGU.

Do mesmo modo deve ser considerada como auxiliar ou alerta na melhoria de procedimentos e processos da instituição.

O Gráfico 8 apresenta a distribuição mensal das Comunicações recebidas na instituição, no ano de 2022.

Gráfico 8 – Manifestações do tipo “Comunicação” por mês – UTFPR/2022

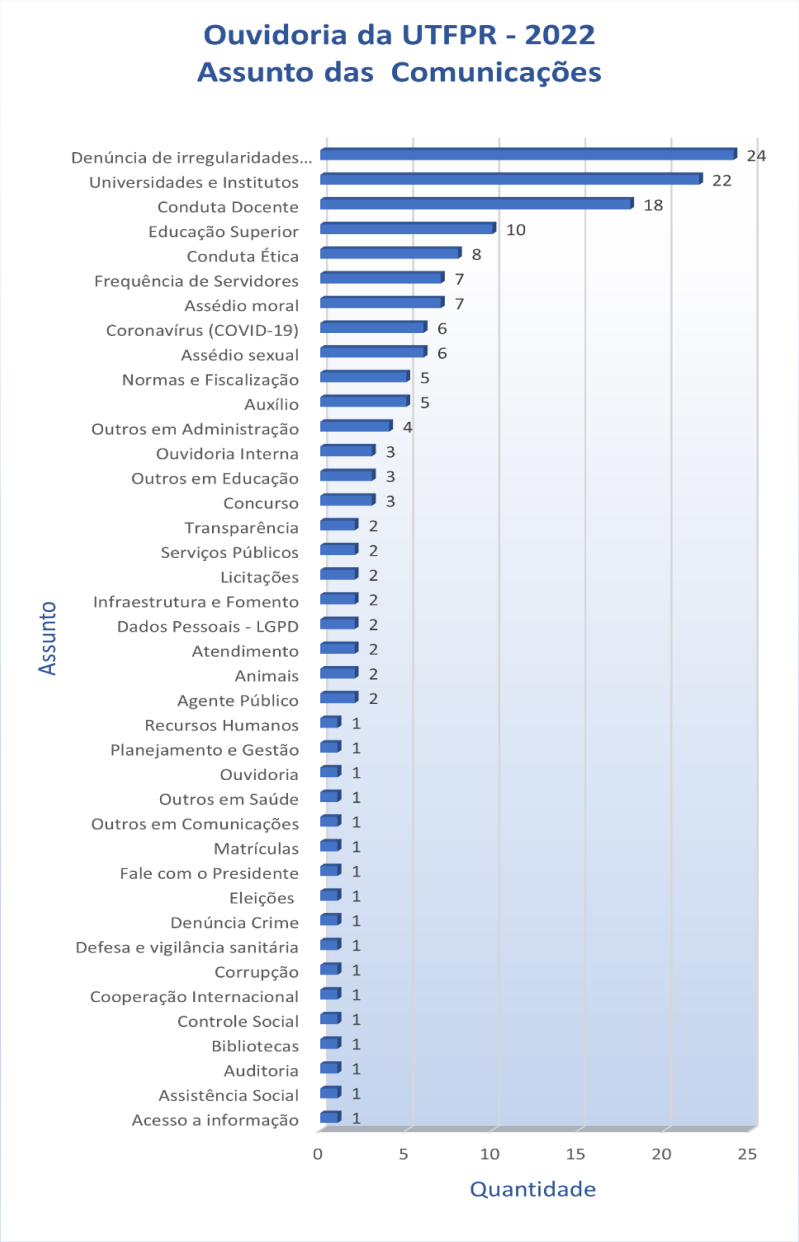
Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Por meio do Gráfico 8, mais uma vez, constata-se que o início e o final do ano letivo são os períodos mais demandados durante o ano para denúncias anônimas na UTFPR.

De um modo geral, estatisticamente, a Comunicação é o tipo mais demandado na instituição, provavelmente, porque com ela não há a possibilidade de interação com o manifestante. A resposta a esse tipo de manifestação será sempre “Conclusiva”, somente é possível responder em definitivo, apontando a procedência ou não da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

Os assuntos dessas denúncias são bastante variados e comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por se configurarem anônimas, não são passíveis de acompanhamento pelo seu autor. O Gráfico 9 traz os assuntos abordados nas Comunicações, no ano de 2022.

Gráfico 9 – Assunto das manifestações do tipo “Comunicação” – UTFPR/2022



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Os assuntos mais demandados nas manifestações do tipo Comunicação são “Irregularidades de servidores”, “Universidades e Institutos”, “Conduta Docente”, Educação Superior” e “Conduta Ética”, assuntos que, ainda que genéricos, são de natureza das universidades. O Gráfico 9 mostra que estes 5 (cinco) principais assuntos foram responsáveis por 50% das denúncias anônimas recebidas pela UTFPR no período; e essa análise pode apontar para a necessidade de proposta de trabalho e ações alinhadas a estes temas.

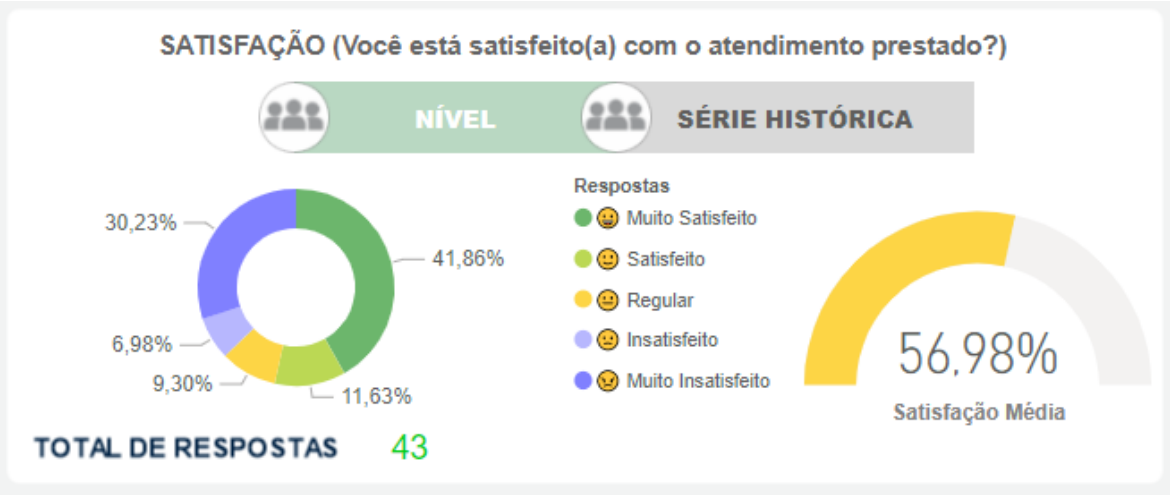
4 INFORMAÇÕES DO “PORTAL RESOLVEU?”

O Painel “Resolveu?”, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), reúne informações sobre as demandas de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe pelo sistema FalaBR, a satisfação do usuário e o seu perfil.

4.1. Satisfação do Usuário

Destacam-se aqui e são mostradas nos Gráficos 10 e 11, algumas informações detalhadas da UTFPR quanto à satisfação do usuário

Gráfico 10 – Satisfação do usuário quanto ao atendimento



Fonte: Painel “Resolveu?” (2023)

Gráfico 11 - Percentual de pesquisa de satisfação quanto à Resolutividade da demanda

Fonte: Painel “Resolveu?” (2023)

Observa-se nos Gráficos 10 e 11, que a grande maioria de manifestantes não responde a pesquisa de satisfação, o número de respostas da pesquisa de satisfação é de aproximadamente 10% (43) em relação ao número total de demandas (421).

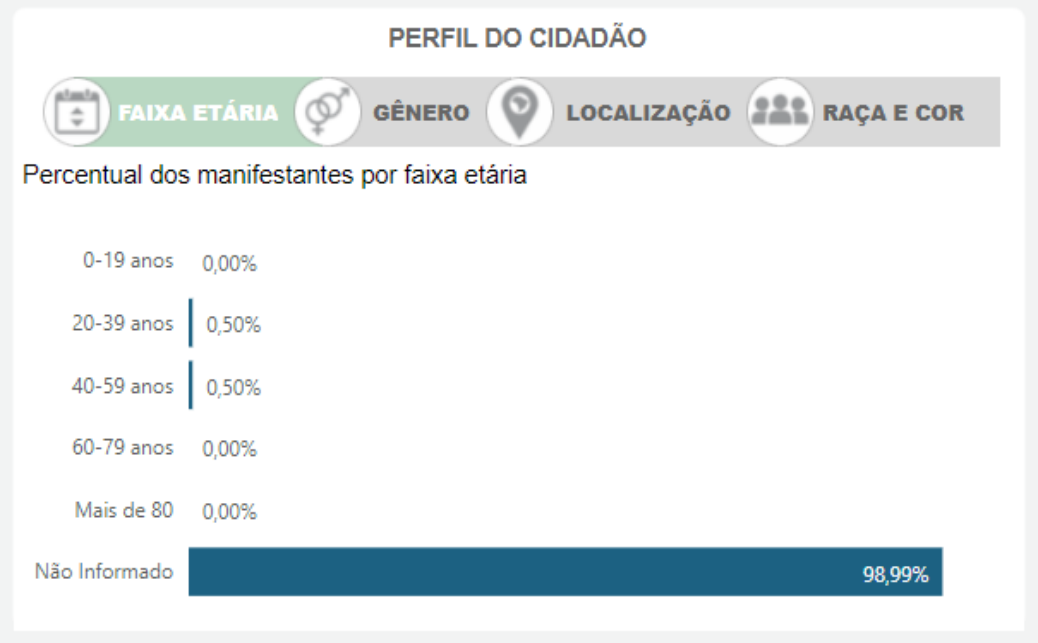
Deve-se considerar que em muitos casos, é possível concluir, ao ler as respostas da pesquisa, que o manifestante responde negativamente quando sua demanda não corresponde ao que ele espera ou deseja como resposta ou quando alguma solicitação é impossível de atender. Na maioria das vezes o que o usuário avalia é o atendimento da demanda e não o canal “Ouvidoria”, independente do mérito da demanda.

4.2 Perfil do cidadão

O Painel “Resolveu?” mostra, ainda, o perfil do cidadão, quando o manifestante divulga estes dados.

O Gráfico 12 traz o perfil do cidadão quanto à faixa etária.

Gráfico 12 – Perfil do Cidadão por faixa etária



Fonte: Painel “Resolveu?” (2023)

Observa-se, por meio do Gráfico 12, que pouquíssimos manifestantes informam a faixa etária. Desta forma não é possível fazer qualquer relacionamento entre manifestante/demanda e faixa etária.

Neste sentido, não será mostrado neste relatório o percentual de manifestantes por gênero e raça, divulgado no Painel “Resolveu?”, uma vez que essas informações são registradas por um número muito pequeno de cidadãos usuários do serviço de ouvidoria, não sendo possível fazer qualquer análise ou associação de informações relacionadas a gênero ou raça.

5. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELAS OUVIDORIAS DOS CAMPI DA UTFPR

As manifestações recebidas são enviadas às ouvidorias dos campi, conforme respectiva pertinência, sendo todas devidamente tratadas e encaminhadas aos setores competentes para apuração. Os encaminhamentos ou soluções adotadas são anexadas e respondidas no sistema FalaBR.

As demandas encaminhadas às áreas são tratadas com a devida atenção, pelos departamentos responsáveis dos envolvidos na manifestação, de acordo com a gravidade, podendo resultar em ajustes de procedimentos e até mesmo evoluir para Processos Administrativos Disciplinares.

5.1 Campus APUCARANA – Relatório da Ouvidoria Apucarana 2022

O campus Apucarana recebeu as demandas detalhadas no Quadro 2 e Gráfico 13.

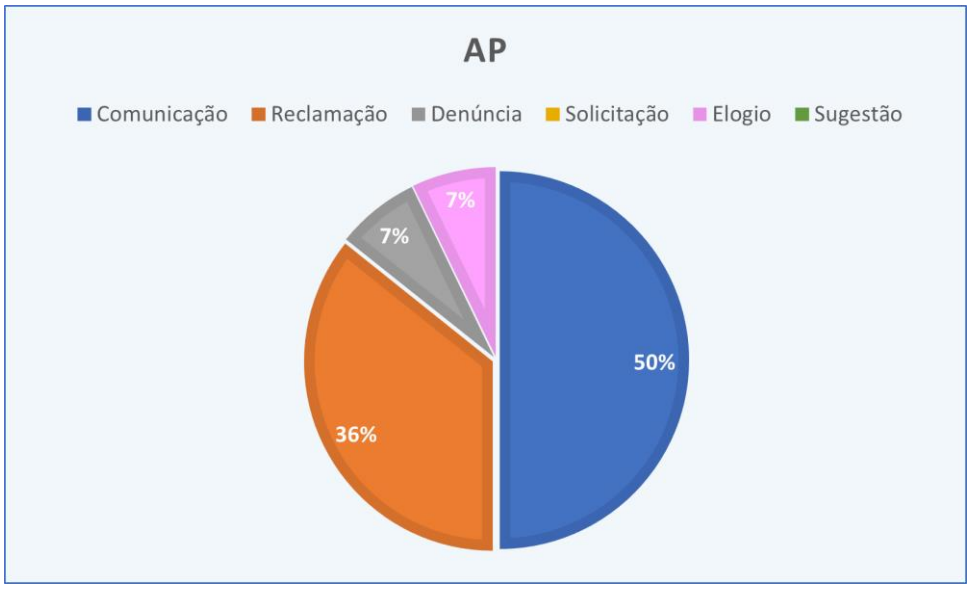
Quadro 2 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Apucarana

	Tipo	Manifestante	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGE	FEV
2	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD	MAR
3	Reclamação	Anônimo	Aluno	DIRGRAD	MAR
4	Reclamação	Anônimo	Aluno	DIRGRAD	MAR
5	Denúncia	Anônimo	Servidor	DIRGRAD	MAR
6	Reclamação	Anônimo	Aluno	DIRPLAD	ABR
7	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD	ABR
8	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGE	JUN
9	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGE	JUL
10	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGE	OUT
11	Elogio	Pessoal	Servidor	DIRGE	NOV
12	Reclamação	Pessoal	Servidor	DIRGE	NOV
13	Reclamação	Anônimo	Anônimo	DIRGE	NOV
14	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGE	NOV

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Total
7	5	1	1	14

Fonte: Ouvidoria Apucarana, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 13 – Tipo de manifestações - AP



Fonte: Ouvidoria Apucarana, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Todas as 14 manifestações foram concluídas na Ouvidoria Apucarana. A partir de maio/2022 a Ouvidoria do campus foi orientada a enviar todas as manifestações para a Direção Geral.

O Quadro 3 apresenta as informações sobre assunto, motivação e desdobramento das manifestações no campus Apucarana em 2022.

Quadro 3 – Assunto, motivo e desdobramento das manifestações - campus Apucarana 2022

Assunto	Quantidade
Trabalho remoto	2
Laboratório de costura e monitoria	2
Falta de técnico de laboratório	1
Conduta ética	1
Conduta docente	1
Auxílio estudantil	2
Educação superior	4
Atendimento	1

Motivo	Quantidade
Reclamação de Docentes	7
Reclamação de TAs	3
Reclamação do RU	1
Reclamação sobre auxílio estudantil	2
Outros	1

Desdobramento das Manifestações	Quantidade
Gerou processo de Sindicância Investigativa	1
Gerou processo Administrativo Disciplinar Discente	1
Não gerou processo	12

Fonte: Ouvidoria Apucarana (2023)

5.2 Campus CAMPO MOURÃO – Relatório da Ouvidoria Campo Mourão 2022

O campus Campo Mourão recebeu um total de 11 demandas, detalhadas no Quadro 4 e Gráfico 14.

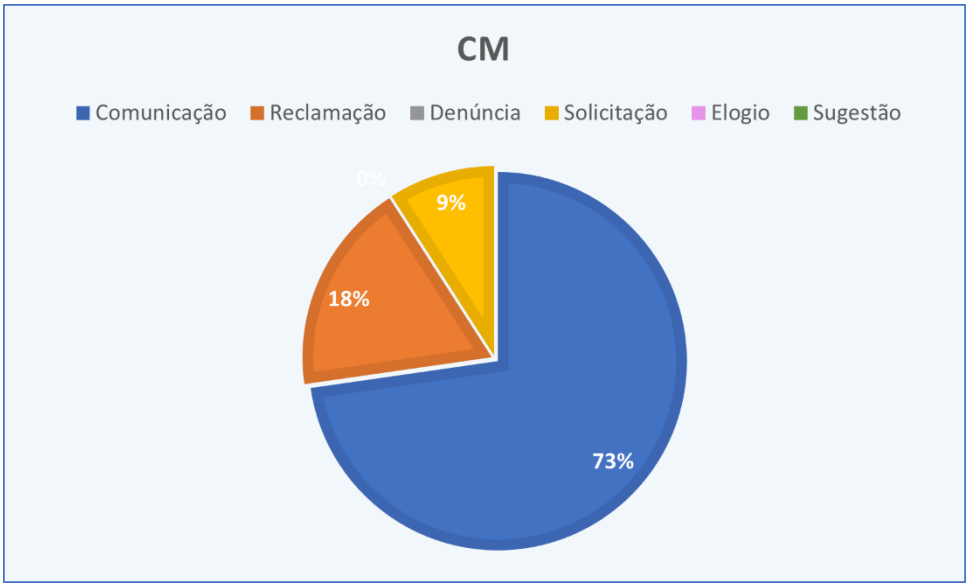
Quadro 4 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Campo Mourão

	Tipo	Manifestante	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Anônimo	Frequência de Servidores	DIRGRAD	FEV
2	Comunicação	Anônimo	Assédio Moral	DIRGRAD	FEV
3	Comunicação	Anônimo	Recursos Humanos	DIRGRAD	FEV
4	Comunicação	Anônimo	Universidade e Institutos	DIRGRAD	MAR
5	Reclamação	Cidadão	Controle Social	DIRPLAD	ABR
6	Comunicação	Anônimo	Auxílio	DEPED	MAI
7	Comunicação	Anônimo	Auxílio	DEPED	MAI
8	Reclamação	Cidadão	Educação Superior	DIRGRAD	MAI
9	Solicitação	Cidadão	Licitações	DIRPLAD	AGO
10	Comunicação	Anônimo	Universidade e Institutos	DIRGE-CM	SET
11	Comunicação	Anônimo	Universidade e Institutos	DIRGE-CM	OUT

Comunicação	Reclamação	Solicitação	Total
8	2	1	11

Fonte: Ouvidoria Campo Mourão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 14 – Tipo de manifestações - CM



Fonte: Ouvidoria Campo Mourão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

É possível ver no Quadro 4 e no Gráfico 14 que o tipo mais demandado foi a Comunicação e a área mais demandada foi a DIRPLAD com os assuntos referentes à interação entre professor e aluno.

5.3 Campus CORNÉLIO PROCÓPIO – Relatório da Ouvidoria Cornélio Procópio 2022

A ouvidoria do campus Cornélio Procópio recebeu 19 manifestações durante o ano de 2022, no Quadro 5 e no Gráfico 15 é possível observar todas as demandas em detalhe.

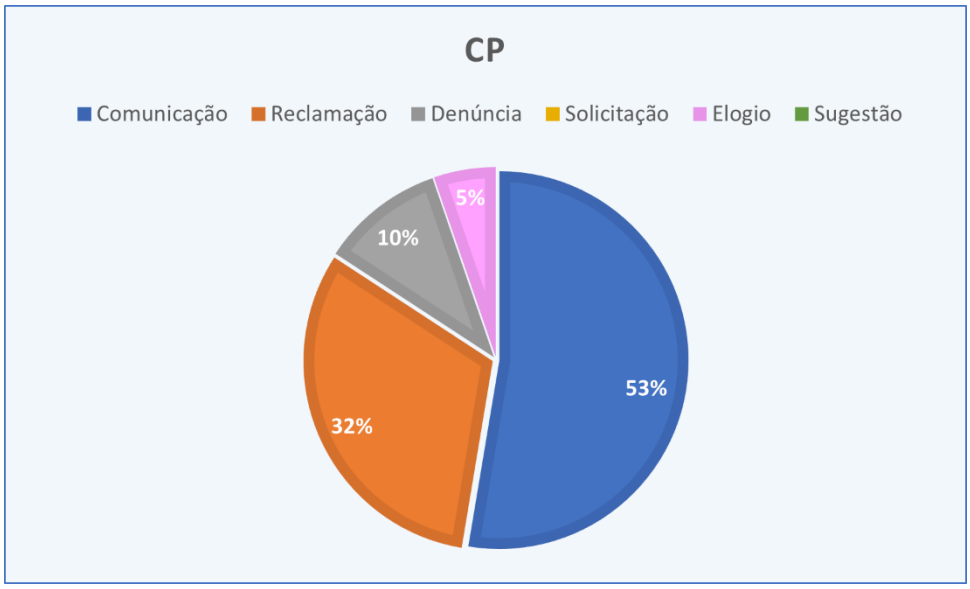
Quadro 5 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Cornélio Procópio

	Tipo	Manifestante	Tipo de Manifestante	Encaminhada para a Área	Mês
1	Reclamação	Com restrição	Aluno	DIRPPG-CP	JAN
2	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	FEV
3	Comunicação	Com restrição	Cidadão	DIRGRAD-CP	MAR
4	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	MAR
5	Reclamação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	MAR
6	Comunicação	Anônimo	Anônimo	GADIR-CP	MAR
7	Reclamação	Com restrição	Aluno	DIRGRAD-CP	ABR
8	Denúncia	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	ABR
9	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	MAI
10	Reclamação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	JUN
11	Elogio	Com restrição	Cidadão	DIRGRAD-CP	AGO
12	Denúncia	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	AGO
13	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRPPG-CP	AGO
14	Comunicação	Com restrição	Aluno	DIRGRAD-CP	OUT
15	Comunicação	Com restrição	Ex-aluno	DIRGRAD-CP	NOV
16	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	NOV
17	Reclamação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	NOV
18	Comunicação	Anônimo	Anônimo	DIRGRAD-CP	NOV
19	Reclamação	Aluno	Aluno	DIRGRAD-CP	DEZ

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Total
10	6	2	1	19

Fonte: Ouvidoria Cornélio Procópio, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 15 – Tipo de manifestações - CP



Fonte: Ouvidoria Cornélio Procópio, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O tipo com maior número de manifestação foi a Comunicação (denúncia anônima). Quando às tratativas e providências adotadas, o campus teve uma manifestação que gerou a instauração de Processo de Conciliação e uma com um Processo Apuratório Inicial instaurado, que, por decisão administrativa, optou-se pelo arquivamento dele. Por fim, não houve manifestações recorrentes.

5.4 Campus CURITIBA – Relatório da Ouvidoria Curitiba 2022

Em Curitiba foram 101 manifestações na Ouvidoria do Campus Curitiba, durante o ano de 2022. Considerando que o campus Curitiba é o maior e mais antigo campus da UTFPR, o número de manifestações é significativamente maior que os demais, assim, para melhor visualização, as demandas deste campus, demonstradas no Quadro 6, estão separadas por mês.

Quadro 6 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Curitiba

	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Reclamação	Matrícula (jubilamento)	DIRGRAD	JAN
2	Reclamação	Universidades e institutos	DIRGRAD/DAELT	JAN
3	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	DIRGE-CT	JAN
Total/mês JAN	3			
1	Reclamação	Outros em Educação (estágio)	DIRGRAD/DAELT	FEV
2	Reclamação (Professor TCC)	Certificado ou Diploma	DIRGRAD	FEV
3	Comunicação	Auditoria	DIRPLAD	FEV

4	Reclamação	Conduta Docente	DERAC	FEV
5	Comunicação	CORONAVIRUS	DIRGEP/COGERH	FEV
6	Elogio	Conduta Docente	DIRGRAD/DAELT	FEV
Total/mês FEV	6			
1	Comunicação	Conduta Docente	Ouvidoria	MAR
2	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGRAD (Matrícula)	MAR
3	Comunicação	Infraestrutura e fomento	DIRPLAD	MAR
4	Solicitação	Ouvidoria	DIRGRAD (Solicitação de professor para mudança de sala devido às más condições)	MAR
5	Comunicação	Outros em Administração	DIRPLAD	MAR
6	Comunicação	Outros em Administração	DIRPLAD (Estacionamento Ecoville)	MAR
7	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD/DAGEE	MAR
8	Comunicação	Outros em Administração	DERAC	MAR
9	Solicitação	Conduta Docente	DAMEC/DIRGRAD	MAR
10	Reclamação Matrícula - falha no sistema	Matrícula	DERAC (Matrícula - falha no sistema)	MAR
11	Reclamação Baixa de bens para aposentadoria	Patrimônio	DIRPLAD (Baixa de bens para aposentadoria)	MAR
12	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRPLAD (Ecoville-Iluminação)	MAR
13	Comunicação	Outros em administração	DIRGRAD	MAR
Total/mês MAR	13			
1	Comunicação	Ouvidoria interna	DIRPLAD-RU	ABR
2	Reclamação	Ouvidoria Interna	DIRPLAD-RU	ABR
3	Solicitação	Denúncia de irregularidades	DIRGRAD	ABR
4	Comunicação	Normas e Fiscalização	DIRGRAD	ABR
5	Comunicação	Denúncia de Irregularidades	DIRGRAD/DALIC	ABR
6	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD/DEAUU	ABR
7	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	Encaminhada ao GADIR (sem materialidade)	ABR
8	Solicitação	Educação Superior	DIRGRAD	ABR
Total/mês ABR	8			
1	Reclamação	Ouvidoria interna	DIRGRAD/DAELT	MAI
2	Denúncia	Universidades e Institutos	GADIR (Uso indevido do nome da UTFPR)	MAI
3	Comunicação	Frequência de servidores	Arquivada (não forneceu subsídios para o encaminhamento)	MAI
4	Reclamação	Universidades e Institutos	GADIR (cunho político)	MAI
5	Denúncia	Auxílio	DIRGRAD/NUAPE	MAI
6	Reclamação	Outros em Saúde	DIRGRAD/DIRPLAD-RU	MAI
7	Comunicação	Defesa e Vigilância Sanitária	DIRPLAD-RU	MAI
8	Reclamação	Serviços públicos	DERAC (emissão de diploma)	MAI
9	Solicitação	Certificado ou Diploma	DERAC	MAI
Total/mês MAI	9			
1	Denuncia	Licitações	DIRPLAD	JUN

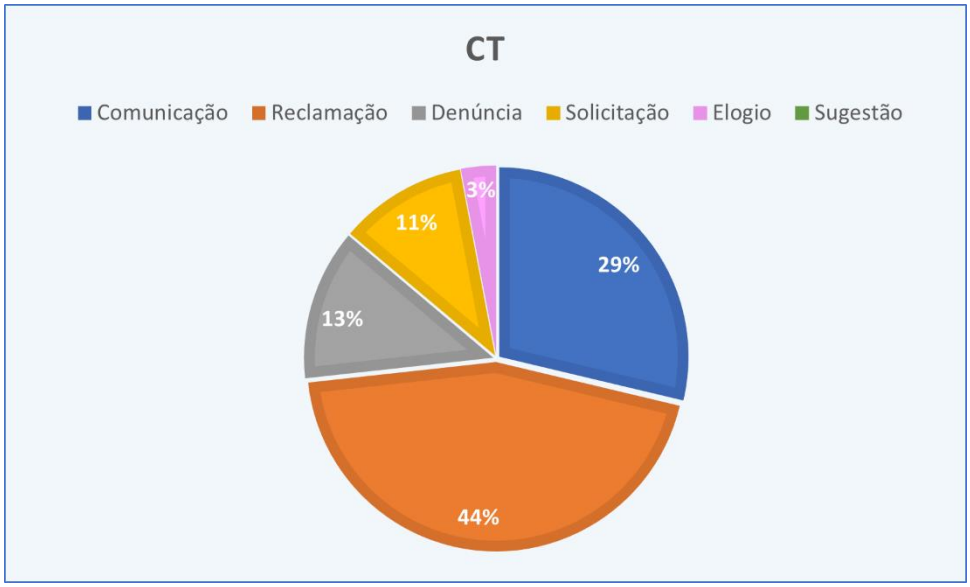
2	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD/DAELT	JUN
3	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRPLAD	JUN
4	Comunicação	Conduta Ética	Arquivada	JUN
5	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	DIRGE-CT	JUN
Total/mês JUN	5			
1	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	JUL
2	Denúncia	Curso Técnico	DIRGRAD/DAMEC	JUL
3	Denuncia	Curso Técnico	DIRGRAD/DAMEC	JUL
4	Solicitação	Universidades e Institutos	DIRGRAD/DAMEC	JUL
5	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD/DACOC	JUL
6	Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGRAD/DAELN	JUL
7	Reclamação	Auxílio	DIRGRAD/NUAPE	JUL
8	Reclamação	Conduta docente	DIRGRAD/DAELN	JUL
9	Solicitação	Site do Órgão	Ouvidoria	JUL
10	Solicitação	Site do órgão	Ouvidoria	JUL
11	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD/DAELN	JUL
12	Denúncia	Denuncia crime	DIRGE/DIDEP	JUL
13	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGRAD (Comunicação Organizacional)	JUL
14	Reclamação	Emprego	DIRGRAD (Estágio)	JUL
Total/mês JUL	14			
1	Solicitação	Universidades e institutos	DERAC	AGO
2	Reclamação	Universidades e Instituto	DIRPLAD-RU	AGO
3	Solicitação	Cotas	DIREC	AGO
4	Reclamação	Agente Público	DIRGRAD/DACOC	AGO
5	Comunicação	Denuncia e irregularidades	DIRPLAD (Terceirizado)	AGO
6	Reclamação	Outros em saneamento	DIRPLAD	AGO
7	Reclamação	Matrícula	DIRGRAD/DAMEC	AGO
8	Reclamação	Matrícula	DIRGRAD	AGO
Total/mês AGO	8			
1	Reclamação	Serviços e sistemas	DIRPPG	SET
2	Reclamação	Universidades e institutos	DIRGRAD/DADIN	SET
3	Comunicação	Normas e Fiscalização	GADIR	SET
4	Reclamação	Bolsas	DIREC	SET
5	Reclamação	Serviços públicos	DIRPLAD	SET
6	Denúncia	Conduta Ética	Ouvidoria	SET
7	Denúncia	Conduta ética	GADIR	SET
8	Reclamação	Ouvidoria interna	DIRPLAD	SET
9	Reclamação	Infraestrutura e Fomento	DIRPLAD	SET
10	Comunicação	Assédio sexual	GADIR/	SET
11	Reclamação	Conduta Docente	DIRGRAD/DAMEC	SET
12	Reclamação	Outros em saúde	DIRPLAD	SET
13	Reclamação	ouvidoria	DIRPLAD	SET
14	Comunicação	Assédio Moral	DIRGRAD/DAINF	SET
15	Reclamação	Outros em Esporte e Lazer	DIRPLAD	SET
16	Reclamação	Lazer	GADIR	SET
17	Denúncia	Conduta docente	DIRGRAD/DAELT	SET
18	Elogio	Atendimento básico	DERAC (Unidade Ecoville)	SET
19	Denúncia	Outros em urbanismo	DIRPLAD (corte orçamentário)	SET

Total/mês SET	19			
1	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD Terceirizado	OUT
2	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD	OUT
3	Reclamação	Ouvidoria interna	DIRPLAD (RU)	OUT
4	Comunicação	Outros em comunicação	GADIR	OUT
5	Denúncia	Conduta ética	GADIR	OUT
6	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD/DAEFI	OUT
Total/mês OUT	6			
1	Reclamação	Aposentadoria	SEDAP	NOV
2	Solicitação	Universidade e institutos	DIRGRAD	NOV
3	Elogio	Conduta docente	GADIR	NOV
4	Reclamação	Ouvidoria	DIRGRAD/DAEFI	NOV
Total/mês NOV	4			
1	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRPLAD	DEZ
2	Comunicação	Licitações	DIRPLAD-RU	DEZ
3	Reclamação	Conduta Ética	DIRPLAD	DEZ
4	Denúncia	Ouvidoria	DIRPLAD/ DESEG (sem materialidade)	DEZ
5	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD/	DEZ
6	Reclamação	Educação Superior	Ouvidoria	DEZ
Total/mês DEZ	6			

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Elogio	Total
29	45	13	11	3	101

Fonte: Ouvidoria Curitiba, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 16 – Tipo de manifestações - CT



Fonte: Ouvidoria Curitiba, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Percebe-se no Quadro 6 e no Gráfico 16 que o tipo Reclamação é o mais demandado em 2022. Neste tipo, os assuntos com maior demanda (22) tratam da relação entre professor e aluno e de problemas de matrícula, que foram respondidos

pela DIRGRAD. Logo em seguida, o assunto Infraestrutura do campus foi tratado em 15 demandas, respondidas pela DIRPLAD.

Para o tipo Comunicação foram 8 manifestações sobre conduta de servidores para a resposta da DIRGRAD, 6 demandas para o GADIR e 8 manifestações sobre Restaurante Universitário (RU), respondidas pela DIRPLAD.

Quanto ao tipo Denúncia, o assunto mais demandado foi conduta ética e conduta docente, sendo este último, o assunto mais demandado quanto ao tipo Elogio.

Para as Solicitações foram assuntos variados, na maioria feitas por alunos da instituição e 1 (uma) manifestação arquivada por discrepância nos dados, que não foi possível o encaminhamento.

O mês com mais demandas para os serviços da ouvidoria no campus foi setembro com 19 manifestações.

Em 2022 foi estabelecido pela direção do Campus que todas as manifestações, tendo materialidade ou não devem ser encaminhadas aos setores responsáveis. Estas servem como um instrumento de medição a ser utilizado pelo gestor na tomada de decisão. Todas as manifestações acolhidas pelo campus Curitiba foram concluídas.

5.5 Campus DOIS VIZINHOS – Relatório da Ouvidoria Dois Vizinhos 2022

O campus Dois Vizinhos recebeu, no ano de 2022, as demandas de ouvidoria detalhadas no Quadro 7 e Gráfico 17.

Quadro 7 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Dois Vizinhos

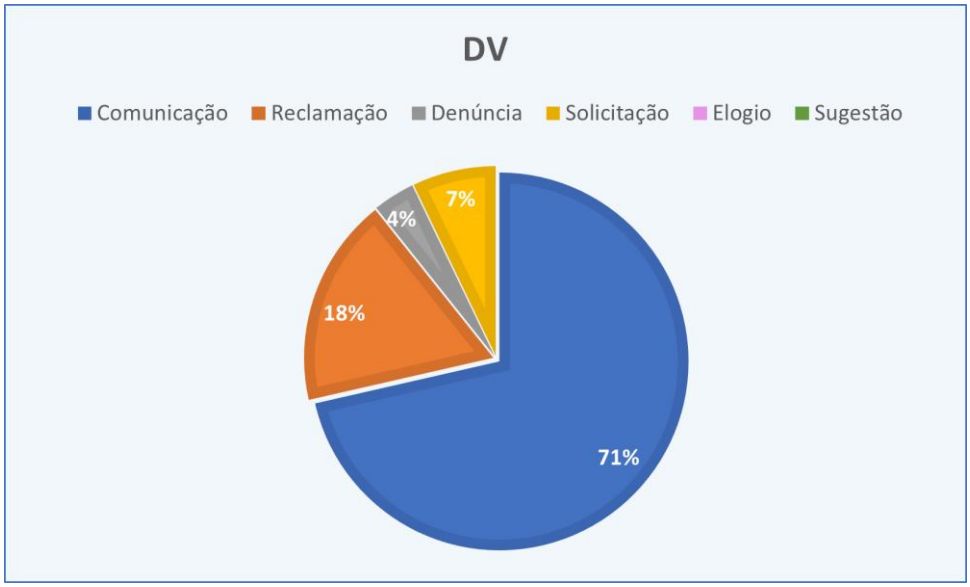
	Tipo	Assunto	Mês
1	Comunicação	Outros em Educação	JAN
2	Reclamação	Outros em Administração	JAN
3	Comunicação	Universidades e Institutos	FEV
4	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	MAR
5	Solicitação	Outros em Educação	MAR
6	Comunicação	Auxílio	ABR
7	Reclamação	Assistência Social	ABR
8	Reclamação	Defesa do Consumidor	ABR
9	Comunicação	Denúncia Crime	MAI
10	Reclamação	Educação Superior	MAI
11	Comunicação	Assistência Social	JUL
12	Comunicação	Auxílio	JUL
13	Comunicação	Educação Superior	JUL
14	Reclamação	Conduta Docente	OUT
15	Solicitação	Agricultura	OUT
16	Comunicação	Assédio moral	OUT

17	Comunicação	Agente Público	NOV
18	Comunicação	Educação Superior	NOV
19	Comunicação	Ouvidoria Interna	NOV
20	Comunicação	Universidades e Institutos	NOV
21	Comunicação	Universidades e Institutos	NOV
22	Comunicação	Universidades e Institutos	NOV
23	Denúncia	Conduta Ética	NOV
24	Comunicação	Educação Superior	DEZ
25	Comunicação	Universidades e Institutos	DEZ
26	Comunicação	Universidades e Institutos	DEZ
27	Comunicação	Universidades e Institutos	DEZ
28	Comunicação	Universidades e Institutos	DEZ

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Solicitação
20	5	1	2

Fonte: Ouvidoria Dois Vizinhos, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 17 – Tipo de manifestações - DV



Fonte: Ouvidoria Dois Vizinhos, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Conforme observado no Quadro 7 e Gráfico 17, o tipo Comunicação foi o mais demandando durante o ano de 2022, no campus Dois Vizinhos.

Quanto às providências adotadas pode-se destacar que as Comunicações e Reclamações de alunos em relação aos métodos de ensino, assunto mais abordado entre elas: são tratativas e reuniões com o professor e a coordenação do referido curso.

Quanto às Denúncias que dizem respeito à Conduta Ética como recebimentos indevidos de auxílio estudantil e as providências adotadas, pode-se elencar: a criteriosa verificação do NUAPE-DV quanto a essa conduta, por meio de entrevista individual e realização de visita domiciliar.

5.6 Campus FRANCISCO BELTRÃO – Relatório da Ouvidoria Francisco Beltrão 2022

O Quadro 8 e o Gráfico 18 trazem os detalhes das manifestações enviadas à ouvidoria do campus Francisco Beltrão, registradas no ano de 2022.

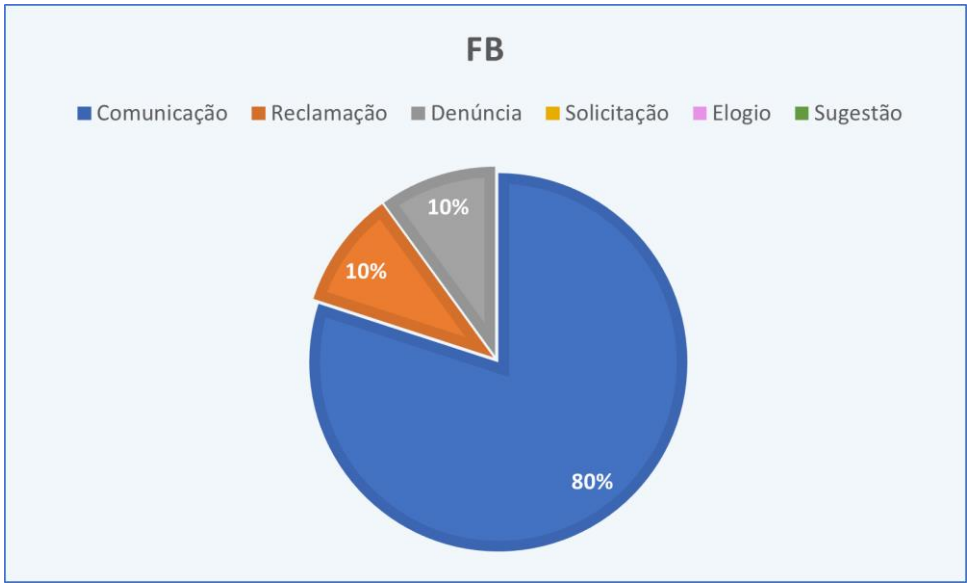
Quadro 8 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Francisco Beltrão

	Tipo	Assunto	Mês
1	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	JAN
2	Comunicação	Outros em Saúde	JAN
3	Comunicação	Controle social	JAN
4	Comunicação	Matrículas	FEV
5	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	MAR
6	Comunicação	Outros em Educação	MAI
7	Reclamação	Ouvidoria	JUN
8	Denúncia	Conduta Docente	JUN
9	Comunicação	Corrupção	AGO
10	Comunicação	Ouvidoria Interna	AGO

Comunicação	Reclamação	Denúncia
8	1	1

Fonte: Ouvidoria Francisco Beltrão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 18 – Tipo de manifestações - FB



Fonte: Ouvidoria Francisco Beltrão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Todas as manifestações têm a participação dos Departamentos responsáveis pelos referidos envolvidos, na formulação das respostas, e em especial, nas ações e

providências com objetivo de solucionar a demandas apresentadas a esta Ouvidoria, e torná-las menos recorrentes.

5.7 Campus GUARAPUAVA – Relatório da Ouvidoria Guarapuava 2022

O campus Guarapuava recebeu as demandas de ouvidoria detalhadas no Quadro 9 e Gráfico 19.

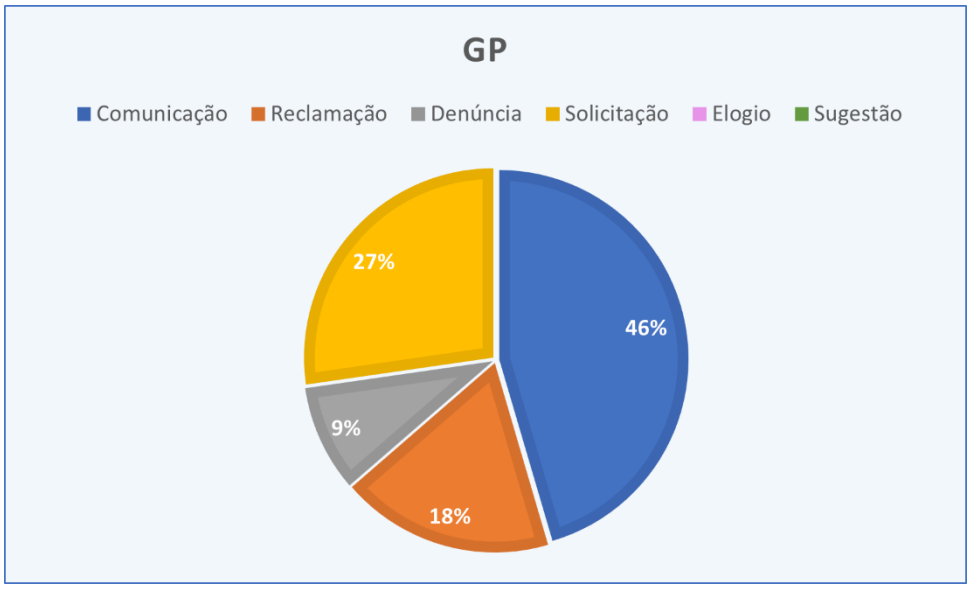
Quadro 9 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Guarapuava

	Tipo	Assunto	Mês
1	Reclamação	Universidades e Institutos	JAN
2	Denúncia	Assistência ao Idoso	FEV
3	Solicitação	SISU - Sistema de Seleção Unificada	MAR
4	Solicitação	Frequência de Servidores	ABR
5	Comunicação	Universidades e Institutos	ABR
6	Reclamação	Outros em Saúde	MAI
7	Comunicação	Conduta Docente	JUN
8	Comunicação	Conduta Docente	SET
9	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	OUT
10	Solicitação	Certidões e Declarações	NOV
11	Comunicação	Educação Superior	DEZ

Comunicação	Reclamação	Solicitação	Denúncia
5	2	3	1

Fonte: Ouvidoria Guarapuava, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 19 – Tipo de manifestações - GP



Fonte: Ouvidoria Guarapuava, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O tipo com maior número de manifestações recebidas foi a Comunicação. Todas as demandas foram devidamente concluídas e não houve geração de processo administrativo subsequente.

5.8 Campus LONDRINA – Relatório da Ouvidoria Londrina 2022

A Ouvidoria do campus Londrina apresenta as manifestações de usuários recebidas no ano de 2022, no Quadro 10 e Gráfico 20.

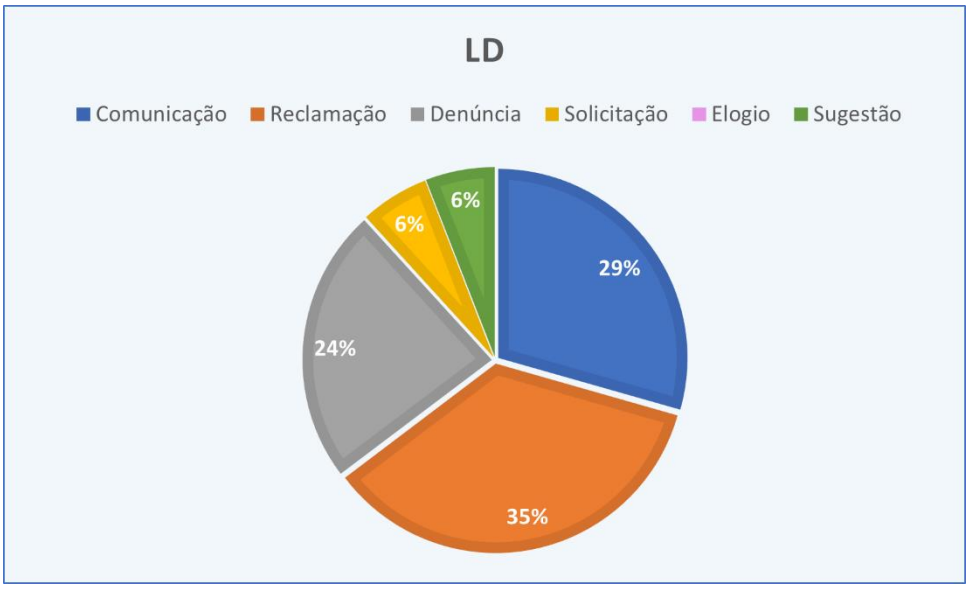
Quadro 10 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Londrina

	Tipo	Assunto	Mês
1	Sugestão	Processo Seletivo	FEV
2	Solicitação	Matrícula no período	FEV
3	Reclamação	Fila no RU do Campus Londrina.	MAR
4	Reclamação	Oferta de estágio em Engenharia Química em Londrina	MAR
5	Denúncia	A não aceitação de atestado médico para abono de faltas	ABR
6	Denúncia	Conduta Ética	ABR
7	Reclamação	Bolsas do programa de IC	ABR
8	Comunicação	Planejamento e Gestão: pelo almoxarifado de reagentes químicos da UTFPR Campus Londrina	ABR
9	Reclamação	Universidades e Institutos: Competência de docência	MAI
10	Reclamação	Coronavírus (COVID-19)	MAI
11	Reclamação	SISU - Sistema de Seleção Unificada	AGO
12	Comunicação/ Denuncia	Pedido de atestado por servidor	SET
13	Comunicação/ Denuncia	Denúncia de irregularidades de servidores: Exercício de atividades incompatíveis com o cargo ou função e com o horário de trabalho	OUT
14	Comunicação	Professores que não realizam o período de permanência na instituição.	NOV
15	Comunicação	Serviços Públicos.	DEZ
16	Denúncia	Outros em Educação: denuncia de plágio	DEZ
17	Denúncia	Conduta Docente: denuncia de plágio de um trabalho	DEZ

Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Denúncia
5	6	1	1	4

Fonte: Ouvidoria Londrina, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 20 – Tipo de manifestações – LD



Fonte: Ouvidoria Londrina, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Todas as manifestações foram realizadas via plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/). Durante o ano de 2022, foram recebidas 17 demandas. A distribuição das demandas ao longo do ano foi de 62,5% no 1º semestre e 37,5% no segundo semestre.

Os assuntos nas manifestações foram bastante variados e quanto ao tipo de manifestações as denúncias foram predominantes em quantidade. Os ajustes necessários quanto aos assuntos em especial das denúncias serão pontuados e com a ajuda de servidores, discentes e a própria comunidade o trabalho será aprimorado.

5.9 Campus MEDIANEIRA – Relatório da Ouvidoria Medianeira 2022

Foram enviadas para a Ouvidoria do campus Medianeira, em 2022, as manifestações demonstradas no Quadro 11.

Quadro 11 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Medianeira

	Tipo	Assunto	Motivo	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Concurso	Concurso Público	COGERH-MD	FEV
2	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	Protocolos contra o Covid 19	DIRGRAD	FEV
3	Reclamação	Conduta Docente	Concurso Público	COGERH-MD	FEV
4	Comunicação	Universidades e Institutos	Ensino Remoto	DIRGRAD	MAR

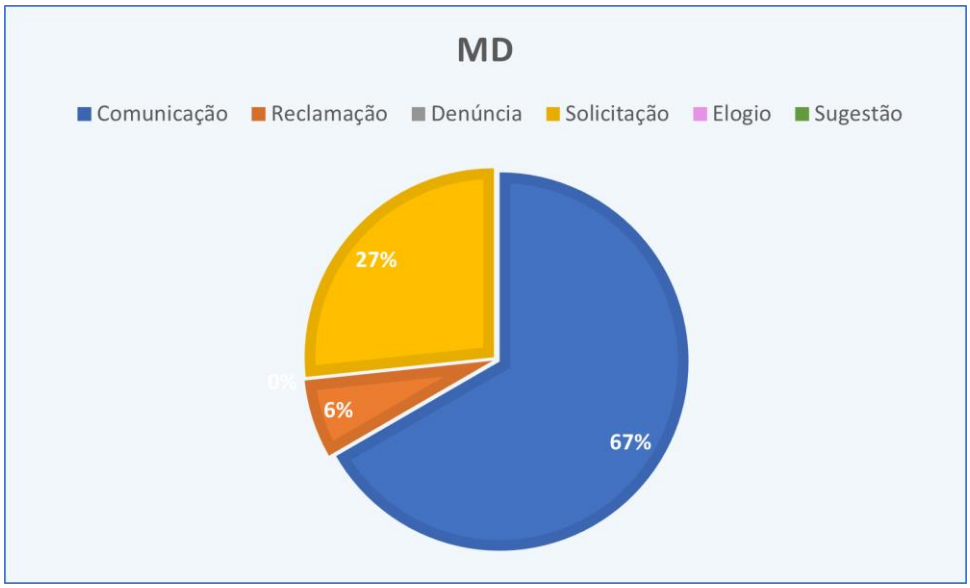
5	Solicitação	Universidades e Institutos	Informações sobre Grade Curricular - Aluno	OUVIDORIA /PROGRAD	MAR
6	Solicitação	Universidades e Institutos	Informações sobre Grade Curricular - Aluno	DIRGRAD	MAI
7	Comunicação	Universidades e Institutos	Conduta Docente	DIRGRAD	JUN
8	Solicitação	Direitos Humanos	Justificativa de Faltas - Aluno	DIRGRAD	JUL
9	Solicitação	Universidades e Institutos	Declaração - Aluno	DIRGRAD	JUL
10	Comunicação	Conduta Ética	Falta de Servidor ao trabalho	DIRGRAD	SET
11	Comunicação	Conduta Docente	WhatsApp - Eleição Presidencial	DIRGE-MD	OUT
12	Comunicação	Agente Público	Eleição Presidencial	DIRGRAD	OUT
13	Comunicação	Conduta Docente	Redes Sociais	DIRGRAD	NOV
14	Comunicação	Atendimento	Eleição Presidencial	DIRGRAD	NOV
15	Comunicação	Conduta Docente	Eleição Presidencial	DIRGRAD	NOV

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Solicitação
10	1	12	4

Fonte: Ouvidoria Medianeira, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O percentual por tipo de manifestação é mostrado no Gráfico 21.

Gráfico 21 – Tipo de manifestações – MD



Fonte: Ouvidoria Medianeira, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Todas estas manifestações foram devidamente analisadas, tratadas e concluídas.

Observa-se que, ainda que haja manifestações com o mesmo motivo, não existiram pontos recorrentes, os casos, os envolvidos, situações e abordagens foram

diferentes. Todas as manifestações foram resolvidas pelos administradores do Campus.

5.10 Campus PATO BRANCO – Relatório da Ouvidoria Pato Branco 2022

A Ouvidoria do Campus de Pato Branco recebeu, no ano de 2022, as manifestações de ouvidoria, conforme o Quadro 12.

Quadro 12 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Pato Branco

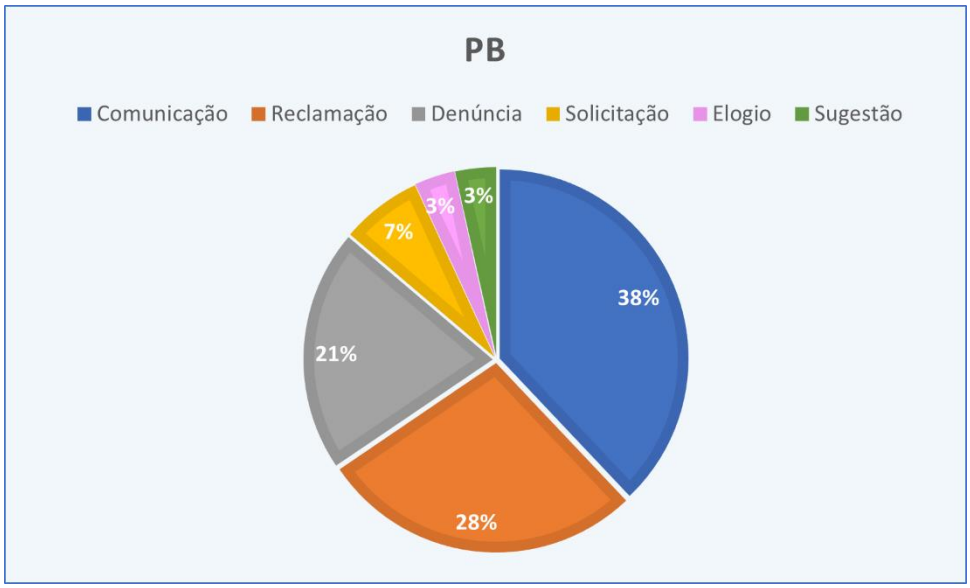
Tipo	Quantidade de Manifestações	%
Comunicação	11	37,93%
Reclamação	8	27,59%
Denúncia	6	20,69%
Solicitação	2	6,90%
Sugestão	1	3,45%
Elogio	1	3,45%
TOTAL	29*	

Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Observação: *Algumas manifestações envolvem mais de um campus e são enviadas e tratadas por todos os campi envolvidos. Assim, o total de manifestações descritas no Quadro 12 e Gráfico 22, apresenta todas as manifestações tratadas pelo campus, mesmo excedendo o número mostrado no Gráfico 5 que mostra o total de manifestações recebidas pela UTFPR e distribuídas aos campi. Neste caso, duas manifestações que envolviam 2 campi foram tratadas por ambos os campi, o que resultou no número maior que o total de manifestações.

O percentual por tipo de manifestação é ilustrado no Gráfico 22.

Gráfico 22 – Tipo de manifestações – PB



Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Percebe-se, por meio do Quadro 12 e Gráfico 22, que os tipos “Comunicação” (manifestação anônima) e “Reclamação” foram os tópicos mais demandados.

As manifestações recebidas abrangem todos os tipos previstos no sistema, desde solicitação para que o pessoal terceirizados usasse máscara para proteção contra o coronavírus; a denúncia de assédio moral de professores contra alunos da graduação e pós-graduação.

Também tiveram denúncias de assédio de professores contra subordinados.

Além dessas, outra reclamação recorrente, foi para protestar contra o mal funcionamento da internet do campus.

O campus recebeu um elogio agradecendo a um professor pelo seu empenho em sala de aula. Outro ponto que foi tratado na ouvidoria foram reclamações e denúncias em relação a concursos públicos, um caso reclamando do concurso elaborado pela UTFPR, ou quanto à nomeação de candidato em concurso para professor da UTFPR.

Foram tratadas, ainda, reclamações em relação a professores que não estariam cumprindo os regulamentos da Universidade durante as aulas; ou de professor que estaria exercendo o cargo eletivo incompatível com a Dedicação Exclusiva; ou de professor que estaria fazendo apologia política nas aulas.

Por fim, ocorreram reclamações em relação a escolha de aluno para participar de disciplina no curso letras; solicitação de emissão de diploma em atraso; para a modificação do horário de funcionamento da biblioteca; denúncias de utilização indevida do nome da UTFPR em site particular; e, de que estaria ocorrendo assédio moral por parte de supervisor de funcionários terceirizados.

Quanto aos assuntos demandados para a Ouvidoria do campus de Pato Branco percebe-se que a maior demanda está relacionada ao assédio moral, seguida do item de denúncias de irregularidades de servidor, conforme o Gráfico 23.

Gráfico 23: Tipo de demandas recebidas pela Ouvidoria de Pato Branco

Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

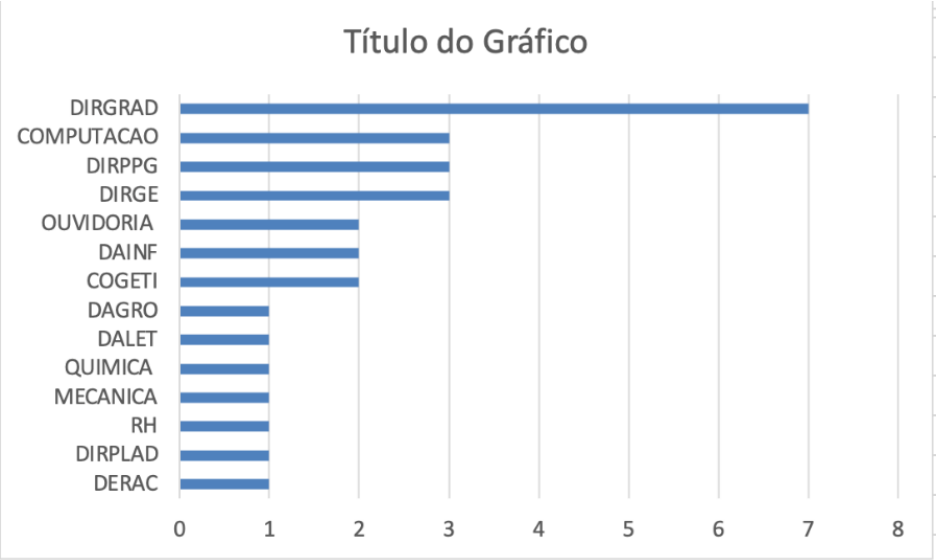
O mês com maior número de demandas foi o mês de novembro, conforme mostra o Gráfico 24

Gráfico 24 – Número de manifestações por mês na Ouvidoria de Pato Branco

Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O Gráfico 25 mostra os setores e áreas mais demandados pelas manifestações de ouvidorias destinadas ao campus Pato Branco, em 2022.

Gráfico 25 – Setores demandados pela Ouvidoria de Pato Branco



Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Conforme demonstrado no Gráfico 25 os setores mais demandados foram: DIRGRAD, Coordenação de computação, DIRPPG e DIRGE.

Interessante mencionar que 96% das demandas foram atendidas remotamente, seja pelo sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), ou por atendimento virtual pelo Google Meet, e-mail ou WhatsApp. Apenas uma demanda foi realizada com atendimento presencial.

Provavelmente essa sistemática ganhou força e caiu no gosto do usuário devido à pandemia de coronavírus (COVID-19) onde muitos procedimentos, atendimentos e aulas foram on-line. No caso do atendimento da Ouvidoria, os usuários se sentem mais à vontade para se manifestar através do atendimento remoto.

5.11 Campus PONTA GROSSA – Relatório da Ouvidoria Ponta Grossa 2022

As manifestações dos cidadãos, usuários dos serviços da Ouvidoria do Campus Ponta Grossa, estão apresentadas de maneira sintética no Quadro 13 e Gráfico 26.

Quadro 13 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Ponta Grossa

	Tipo	Manifestante	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Solicitação	Identificação com restrição	Diploma	COTED	JAN
2	Comunicação	Anônimo	Perigo de ataque de cães	DIRPLAD	JAN
3	Comunicação	Anônimo	Conduta Ética	DIRGRAD	FEV
4	Comunicação	Anônimo	Colação de grau	DAMEC	FEV
5	Reclamação	Identificação com restrição	Matrícula Disciplina	DIRGRAD	FEV
6	Reclamação	Identificação com restrição	Restrição de acesso ao Campus pela vigilância da portaria	DIRPLAD	FEV
7	Reclamação	Identificação com restrição	Reclamação atendimento e higiene RU	Comissão RU	MAR
8	Denúncia	Pseudonimizado	Recurso Pregão	DIRPLAD	ABR
9	Reclamação	Identificação com restrição	Reclamação Atendimento Biblioteca	SEGEA	ABR
10	Comunicação	Anônimo	Custo Material Didático	DIRGRAD	MAI
11	Denúncia	Pseudonimizado	Irregularidade Concurso Público	COGERH	JUN
12	Comunicação	Anônimo	Posicionamento político DCE	DIRGRAD	JUN
13	Reclamação	Identificação com restrição	Diploma	DIRPPG	JUN
14	Solicitação	Identificação com restrição	Convalidação de disciplina	SELIB	JUL
15	Denúncia	Pseudonimizado	Critérios de avaliação disciplina	DAENS	JUL
16	Comunicação	Anônimo	Reclamação Conduta docente	DAENP	AGO
17	Comunicação	Anônimo	Reclamação Conduta docente	DAENP	AGO
18	Comunicação	Anônimo	Assédio sexual	DIRPLAD	AGO
19	Comunicação	Anônimo	Conduta Professor	DIRGRAD	AGO
20	Comunicação	Anônimo	Conduta Professor e Aluno	GADIR	AGO
21	Comunicação	Anônimo	Conduta Professor	DIRGRAD	SET
22	Denúncia	Pseudonimizado	Pregão Eletrônico	DEMAP	SET
23	Comunicação	Anônimo	Representação estudantil: propaganda política	GADIR	OUT
24	Denúncia	Pseudonimizado	Pregão Eletrônico	DIRPLAD	OUT
25	Comunicação	Anônimo	Manifestação Nazista	GADIR	OUT
26	Comunicação	Anônimo	Ataques de cães no Campus	DIRPLAD	OUT
27	Denúncia	Pseudonimizado	Pregão Eletrônico	DIRPLAD	OUT
28	Reclamação	Identificação com restrição	Engasgue de aluno falta de serviço de atendimento primeiros socorros	DIRGRAD	NOV
29	Reclamação	Identificação com restrição	E-mail institucional aluno	COGETI	DEZ

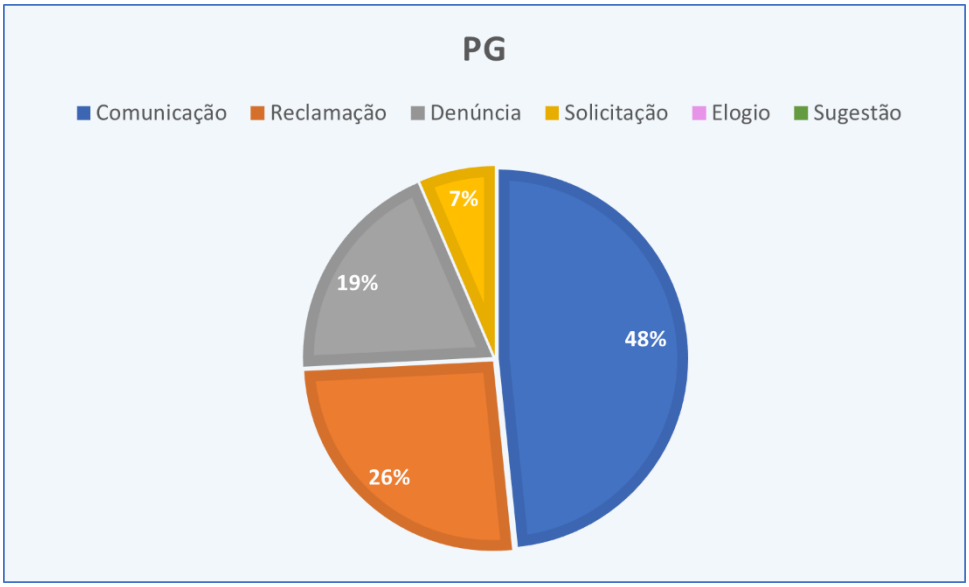
30	Comunicação	Anônimo	Irregularidade de servidor	DIRGRAD	DEZ
31	Reclamação	Identificação com restrição	Reclamação sobre Professora	DIRGRAD	DEZ

Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação
15	6	8	2

Fonte: Ouvidoria Ponta Grossa, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O percentual por tipo de manifestação é ilustrado no Gráfico 26.

Gráfico 26 – Tipo de manifestações – PG



Fonte: Ouvidoria Ponta Grossa, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Pode-se perceber, no Quadro 13, que em relação ao tipo de manifestação temos 15 comunicações, 8 reclamações e 4 Denúncias. Assim, o campus Ponta Grossa teve um número bem maior de denúncias anônimas, que é o tipo mais comum recebido na UTFPR.

O procedimento adotado pelo Campus para a tratativa das manifestações é a princípio encaminhá-las as diretorias de áreas para que procedam com as averiguações necessária e a depender de cada caso realizem os devidos encaminhamentos. Em 2022, todas as manifestações foram devidamente analisadas e tratadas, sendo que apenas uma gerou processo correcional na modalidade sindicância acusatória, reclamação sobre professora, respondida pela DIRGRAD, originando um Processo Disciplinar, com previsão de conclusão em 2023.

Pode-se destacar que embora elevado o número de reclamações e denúncias o Campus de Ponta Grossa realizou as tratativas de modo que resultaram em

esclarecimentos junto aos cidadãos demandantes, suficientes no sentido de não gerar um número proporcional significativo de processos correcionais.

5.12 Campus SANTA HELENA – Relatório da Ouvidoria Santa Helena 2022

Foram recebidas duas (2) manifestações na ouvidoria do Campus Santa Helena, ambas através da plataforma Fala.BR. As informações sobre as manifestações estão no Quadro 14 e Gráfico 27.

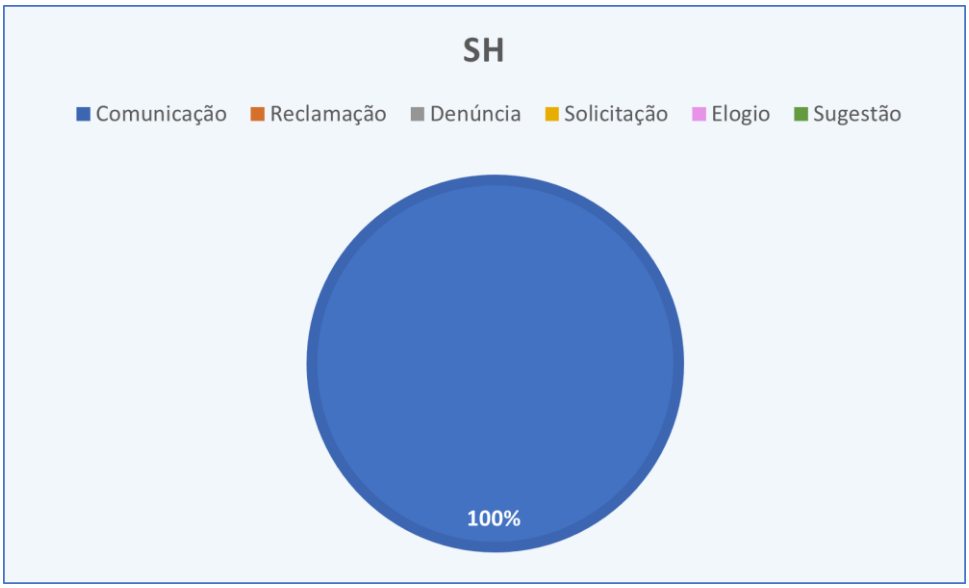
Quadro 14 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Santa Helena

	Tipo	Motivo	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	COGETI-TD	
2	Comunicação	Assédio Sexual	DIRGRAD	

	Comunicação
Total	2

Fonte: Ouvidoria Santa Helena, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Gráfico 27 – Tipo de manifestações – SH



Fonte: Ouvidoria Santa Helena, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O número reduzido de demandas para esse campus pode ser entendido considerando que este é um campus relativo novo, com infraestrutura nova e com um número reduzido de alunos.

Todas as demandas foram apresentadas à Direção-Geral do campus para conhecimento. Elas foram analisadas e tratadas, cabendo a responsabilidade, pelas providências e ajustes necessários, às chefias imediatas dos servidores, quando citados.

5.13 Campus TOLEDO – Relatório da Ouvidoria Toledo 2022

Houve um total de 18 manifestação no Campus Toledo em 2022, como mostra o Quadro 15 - (17 manifestações concluídas pela Ouvidoria do campus e 1 arquivada automaticamente por falta de complementação).

Quadro 15 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Toledo

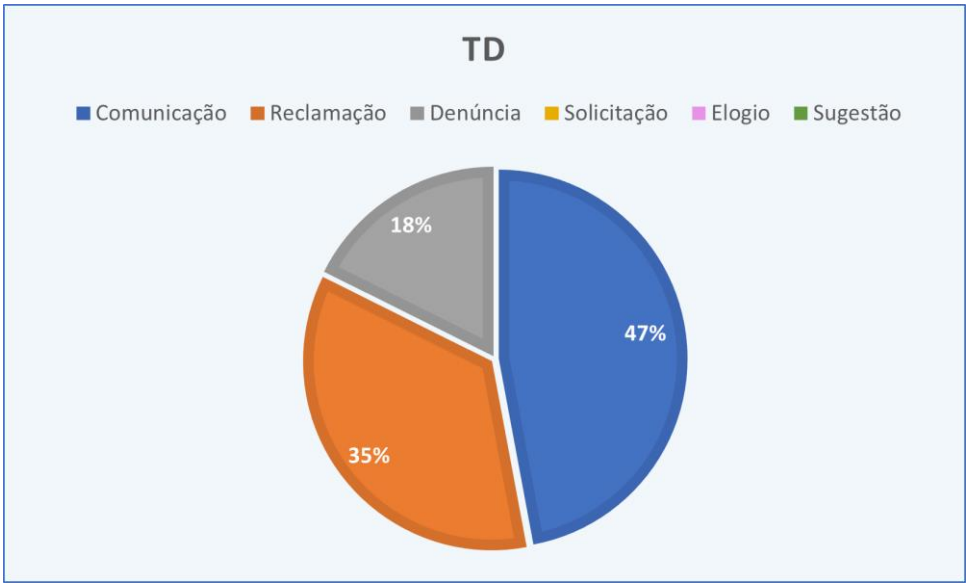
	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Conduta docente	DIRGRAD	MAR
2	Comunicação	Conduta docente	DIRGRAD	MAR
3	Comunicação	Infraestrutura	DIRPLAD	MAR
4	Denúncia	Bancas de concurso	COGERH	ABR
5	Denúncia	Bancas de concurso	COGERH	ABR
6	Comunicação	Concurso	COGERH-TD	ABR
7	Reclamação	Conduta do servidor	DIRGE-TD	JUN
8	Comunicação	Uso inadequado de sala de aula	DIRGRAD	JUN
9	Denúncia	Auxílio estudantil	NUAPE	JUN
10	Reclamação **arquivada**	Certificado	DIRGRAD/ **arquivada**	JUN
11	Comunicação	Barulho no Campus	DIRGRAD	JUN
12	Reclamação	Conduta ética do servidor	DIRGE-TD	JUL
13	Reclamação	Universidade e instituto	DIRGE-TD	JUL
14	Reclamação	Atendimento do servidor	DIREC	AGO
15	Comunicação	Conduta docente	DIRGRAD	SET
16	Reclamação	descumprimento de norma	DIRGE-TD	SET
17	Comunicação	Frequência de Servidor	COGERH	OUT
18	Reclamação	Barulho no Campus	DIRGRAD	OUT

Comunicação	Denúncia	Reclamação	Arquivada
8	3	6	1

Fonte: Ouvidoria Toledo, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O percentual por tipo de manifestação é mostrado no Gráfico 28.

Gráfico 28 – Tipo de manifestações – TD



Fonte: Ouvidoria Toledo, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Todas as manifestações encaminhadas para o campus Toledo foram tratadas e tiveram como resultado, as ações e providências demonstradas no Quadro 16:

Quadro 16 – Assunto e desdobramento das manifestações - campus Toledo 2022

Assunto		
Comunicações	Quantidade	Desdobramento
Conduta docente	4	O diretor de graduação fez reunião com cada um dos respectivos docentes para os ajustes necessários.
Infraestrutura	1	Respondida justificando o motivo de falta de água.
Concurso	1	Respondida pela COGERH-TD demonstrando que todos os trâmites realizados pela banca seguiram o indicado no edital.
Uso inadequado de sala de aula	1	A DIRGRAD solicitou que a coordenação responsável para que orientasse os alunos quanto ao uso de sala.
Barulho no Campus	1	A DIRGRAD solicitou ao presidente da Atlética que os ensaios fossem feitos em horários de menor impacto.
Reclamações	Quantidade	Desdobramento
Certificado, (arquivada);	1	A DIRGRAD solicitou pedido de complementação, o que foi feito pela ouvidoria, mas não houve resposta e a reclamação foi arquivada pelo sistema.
Conduta do servidor	2	A conduta do servidor foi monitorada pela COGERH-TD e sua chefia imediata; e, as faltas foram lançadas nos dias não comparecidos.
Descumprimento de norma	1	O Diretor-Geral respondeu que os fatos serão apurados para que as falhas ou falta de comunicação sejam suprimidas e questões iguais ou ainda somente correlatas não ocorram novamente com outras servidoras gestantes, nem qualquer “constrangimento” venha acontecer pelo não cumprimento dos direitos garantidos em lei, conforme relatado na reclamação.

Atendimento do servidor	1	A Diretoria de Relações Empresariais e Comunitárias (DIREC) apurou a situação relatada e ações estão sendo implementadas para melhor atender a comunidade interna e externa da UTFPR; e mitigar situações como a relatada.
Barulho no Campus	1	A DIRGRAD se reuniu com o presidente da Atlética e com o diretor da Bateria da Rapozona a respeito do barulho e foram estabelecidos horários para os ensaios a fim de evitar que o barulho cause transtorno aos estudantes do noturno.
Denúncias	Quantidade	Desdobramento
Bancas de concurso	2	Respondida pela COGERH-TD demonstrando que todos os trâmites realizados pela banca seguiram o que era indicado pelo edital
Auxílio estudantil	1	Analisando novamente os documentos apresentados na inscrição do Programa Auxílio Estudantil (PAE) concluiu-se que ela está dentro dos critérios estabelecidos pelo edital para ser contemplada.

Fonte: Ouvidoria Toledo, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Ainda que algumas das manifestações descritas tenham o mesmo assunto, cabe esclarecer que apenas as manifestações quanto ao barulho no campus são recorrentes, e ambas foram igualmente tratadas. As demais ocorreram em situações distintas, momentos distintos e envolvendo servidores diferentes.

5.14 REITORIA – Manifestações da Ouvidoria Reitoria 2022

Conforme já citado anteriormente, a Reitoria é a unidade de gestão centralizadora de procedimentos e serviços. Assim, a Reitoria é uma das unidades mais demandadas na instituição. A Ouvidoria-Geral integrada à Reitoria, centraliza as demandas de ouvidoria, que são recebidas e examinadas.

Quando se entende que o assunto abordado na manifestação deve ser tratado de maneira ampla, de forma sistêmica, com providências que podem ter impacto em todos os campi ela é absorvida pela Ouvidoria-Geral, como por exemplo, ajustes de procedimentos, atualizações de normas, etc, ela é distribuída para as áreas de gestão pertinentes ao assunto da Reitoria, como Pró Reitorias, Diretorias de Gestão, para análise mais criteriosa, com o intuito de garantir a uniformidade e isonomia dos tratamentos de manifestações de assuntos recorrentes.

Quando são assuntos ou fatos individualizados que acontecem nos campi as demandas são enviadas às Ouvidorias dos campi, para as devidas providências e posterior resposta ao cidadão manifestante.

As manifestações de ouvidorias tratadas pela Reitoria, em 2022, estão elencadas no Quadro 17.

Quadro 17 – Demandas de Ouvidoria enviadas às áreas da Reitoria ou respondidas pela Ouvidoria-Geral 2022

	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Acesso à informação	Reitoria	JAN
2	Reclamação	Certificado ou Diploma	PROGRAD	JAN
3	Reclamação	SISU	PROGRAD	JAN
4	Solicitação	Compras governamentais	PROPLAD	JAN
5	Solicitação	Educação Profissionalizante	DIRGEP	JAN
6	Solicitação	Recursos Humanos	DIRGEP	JAN
7	Comunicação	Assédio moral	DIRGEP e Reitoria	FEV
8	Comunicação	Auditoria	Gabinete da Reitoria	FEV
9	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	DIRGEP e GABIR	FEV
10	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	Ouvidoria-Geral	FEV
11	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	GABIR	FEV
12	Comunicação	Educação Superior	Ouvidoria-Geral e COUNI	FEV
13	Comunicação	Normas e Fiscalização	PROPLAD	FEV
14	Denúncia	Assédio moral	DIRGE-PB e GABIR	FEV
15	Denúncia	Coronavírus (COVID-19)	GABIR	FEV
16	Denúncia	Denúncia Crime	GABIR	FEV
17	Reclamação	Certificado ou Diploma	PROGRAD	FEV
18	Reclamação	Coronavírus (COVID-19)	GABIR	FEV
19	Reclamação	Coronavírus (COVID-19)	GABIR	FEV
20	Solicitação	Atendimento Básico	Ouvidoria-Geral	FEV
21	Solicitação	Curso Técnico	Ouvidoria-Geral	FEV
22	Solicitação	Emprego	DIRGEP e Reitoria	FEV
23	Solicitação	SISU - Sistema de Seleção Unificada	Comissão de Concursos	FEV
24	Comunicação	Bibliotecas	Departamento de Bibliotecas e Reitoria	MAR
25	Denúncia	Assédio moral	Ouvidoria-Geral e Ouvidoria-PB	MAR
26	Reclamação	Conduta Docente	PROPPG	MAR
27	Solicitação	Atendimento	Comissão de Concursos	MAR
28	Solicitação	Educação Superior	PROGRAD	MAR
29	Reclamação	Educação Superior	PROGRAD	ABR
30	Solicitação	Recursos Humanos	DIRGEP	ABR
31	Comunicação	Conduta Docente	COUNI	MAI
32	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	GABIR	MAI
33	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGEP	MAI
34	Comunicação	Frequência de Servidores	DIRGEP	MAI
35	Comunicação	Frequência de Servidores	DIRGEP	MAI
36	Reclamação	Bancos	Ouvidoria-Geral	MAI
37	Reclamação	Concurso	DIRGEP	MAI
38	Solicitação	Acesso à informação	DIRGTI	MAI
39	Solicitação	Matrículas	Ouvidoria-Geral	MAI
40	Solicitação	Universidades e Institutos	DIRGTI	MAI
41	Comunicação	Educação Superior	PROGRAD	JUN
42	Denúncia	Universidades e Institutos	PROGRAD	JUN

43	Reclamação	Atendimento	GABIR e Ouvidoria-Geral	JUN
44	Reclamação	Recursos Humanos	DIRGEP e GABIR	JUN
45	Reclamação	Recursos Humanos	DIRGEP e GABIR	JUN
46	Reclamação	Recursos Humanos	DIRGEP e GABIR	JUN
47	Reclamação	Recursos Humanos	DIRGEP e GABIR	JUN
48	Reclamação	Recursos Humanos	DIRGEP e GABIR	JUN
49	Reclamação	Recursos Humanos	DIRGEP e GABIR	JUN
50	Solicitação	Universidades e Institutos	PROGRAD	JUN
51	Comunicação	Conduta Ética	PROGRAD	JUL
52	Denúncia	Conduta Docente	SIC	JUL
53	Reclamação	Frequência de Servidores	DIRGEP	JUL
54	Reclamação	Universidades e Institutos	PROGRAD	JUL
55	Solicitação	Outros em Administração	PROGRAD	JUL
56	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGEP	AGO
57	Denúncia	Ouvidoria Interna	PROGRAD	AGO
58	Reclamação	Ouvidoria Interna	OUVIDORIA-GERAL	AGO
59	Solicitação	Serviços e Sistemas	Ouvidoria-Geral	AGO
60	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	GABIR	SET
61	Comunicação	Licitações	GABIR	SET
62	Solicitação	Acesso à informação	PROREC	SET
63	Solicitação	Assédio moral	GABIR e DIRGEP	SET
64	Comunicação	Conduta Ética	GABIR	OUT
65	Comunicação	Universidades e Institutos	GABIR	OUT
66	Reclamação	Ouvidoria Interna	COGERH-CT, DIRGEP	OUT
67	Reclamação	Telecomunicações	DIRGTI	OUT
68	Sugestão	Auxílio	DIRGEP	OUT
69	Comunicação	Transparência	DIRPLAD-MD e GABIR	NOV
70	Denúncia	Assédio moral	Ouvidoria-FB	NOV
71	Reclamação	Acesso à informação	ARQUIVO	NOV
72	Reclamação	Educação Superior	Diretoria de TI	NOV
73	Reclamação	Educação Superior	Ouvidoria - FB	NOV
74	Solicitação	Concurso	Assessoria de Concursos Públicos	NOV
75	Comunicação	Assédio moral	DIRGRAD-CT	DEZ
76	Comunicação	Dados Pessoais - LGPD	DIRGTI	DEZ
77	Comunicação	Dados Pessoais - LGPD	DIRGTI	DEZ
78	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	GABIR e DIRGEP	DEZ
79	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGEP	DEZ
80	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	GABIR	DEZ
81	Comunicação	Serviços Públicos	GADIR-LD e GABIR	DEZ
82	Denúncia	Bolsas	PROGRAD	DEZ
83	Denúncia	Bolsas	PROGRAD	DEZ
84	Denúncia	Ouvidoria Interna	Ouvidoria-Geral e Ouvidoria-FB	DEZ
85	Reclamação	Atendimento	Ouvidoria-Geral	DEZ
86	Reclamação	Bolsas	PROGRAD	DEZ
87	Reclamação	Conduta Docente	Ouvidoria - FB	DEZ
88	Reclamação	Educação Superior	DIRGTI	DEZ
89	Reclamação	Outros em Economia e Finanças	DIRGEP	DEZ

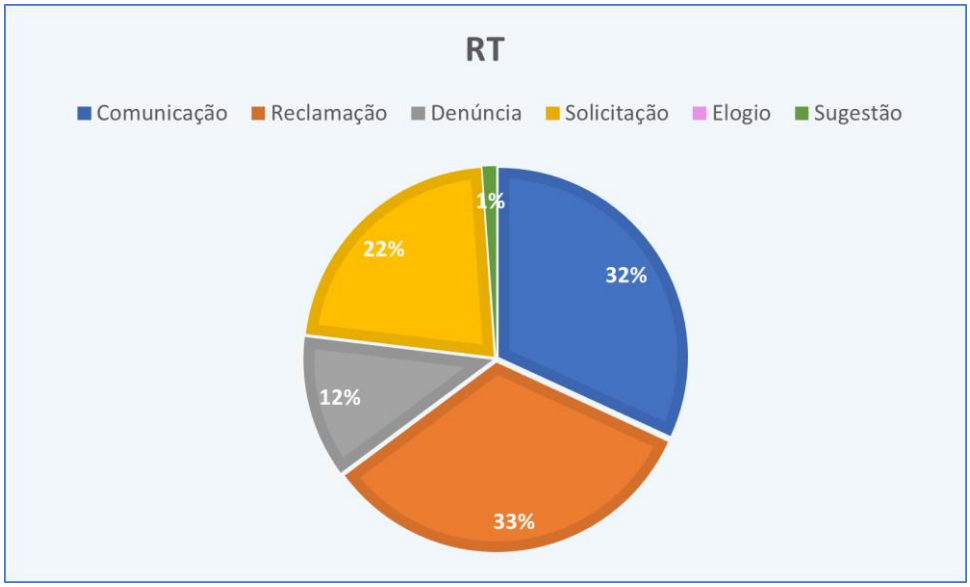
90	Reclamação	Universidades e Institutos	PROGRAD	DEZ
91	Solicitação	Acesso à informação	DIRGTI	DEZ

Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão
29	11	30	20	1

Fonte: Ouvidoria-Geral, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

O percentual por tipo de manifestação é mostrado no Gráfico 29.

Gráfico 29 – Tipo de manifestações – TD



Fonte: Ouvidoria-Geral, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Conforme é possível observar no Quadro 17 e Gráfico 29, o tipo mais demandado nas manifestações para a Reitoria foi o “Reclamação”, seguido do tipo “Comunicação”.

Muitas das reclamações tratavam sobre procedimentos quanto ao COVID-19 e retorno às aulas presenciais no pós-pandemia, tratadas com esclarecimentos quanto aos protocolos adotados.

As manifestações do tipo Solicitação, que figuram no Quadro 17, onde o assunto é acesso à informação, também dizem respeito a informações e esclarecimentos, não se tratando do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Apenas três manifestações recebidas pela ouvidoria, que não figuram neste quadro foram enviadas ao SIC, por se tratar de acesso a dados.

5.15 Manifestações de Ouvidoria ARQUIVADAS – 2022

O arquivamento das demandas ocorre basicamente em 2 momentos: i) na análise inicial, quando se percebe que há falta de clareza, compreensibilidade, insuficiência de dados, ou duplicidade de manifestação, as manifestações são arquivadas pela Ouvidoria; e, ii) automaticamente: Quando a demanda analisada não possui elementos suficientes, é solicitada complementação, via sistema, com prazo de 20 dias para o envio de complementação. No caso de não envio dessa complementação por parte do manifestante, a plataforma Fala.br arquiva automaticamente.

Durante o ano de 2022, 24 manifestações foram arquivadas, conforme Quadro 18.

Quadro 18 – Demandas de ouvidoria ARQUIVADAS na UTFPR – 2022

	Tipo	Assunto	Motivo	Unidade	Mês
1	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	Falta de clareza: não foi possível identificar o objetivo da demanda	CT	JAN
2	Denúncia	Concurso	sem resposta ao pedido de complementação	RT	JAN
3	Reclamação	Concurso	sem resposta ao pedido de complementação	RT	JAN
4	Reclamação	Universidades e Institutos	sem resposta ao pedido de complementação	CT	FEV
5	Solicitação	Acesso à informação	sem resposta ao pedido de complementação	RT	FEV
6	Comunicação	Cooperação Internacional	Falta de clareza: não foi possível identificar o objetivo da demanda	CT	MAR
7	Solicitação	Certificado ou Diploma	falta de autorização de liberação de dados	RT	ABR
8	Solicitação	Hist. Escolar	sem resposta ao pedido de complementação	CT	ABR
9	Solicitação	Site do Órgão	sem resposta ao pedido de complementação	CT	MAI
10	Comunicação	Coronavírus (COVID-19)	Insuficiência de dados e por ser comunicação não é possível solicitá-los.	CT	JUN
11	Reclamação	Educação Superior	sem resposta ao pedido de complementação	TD	JUN
12	Reclamação	Emprego	sem resposta ao pedido de complementação	CT	JUL
13	Reclamação	Ouvidoria	sem resposta ao pedido de complementação	CT	JUL
14	Reclamação	Atendimento	sem resposta ao pedido de complementação	CT	AGO
15	Reclamação	Atendimento	sem resposta ao pedido de complementação	CT	AGO
16	Reclamação	Auxílio	sem resposta ao pedido de complementação	RT	AGO
17	Reclamação	Matrículas	sem resposta ao pedido de complementação	CT	AGO
18	Reclamação	SISU	Perda de objeto: sem conteúdo.	LD	AGO
19	Sugestão	23546068836 202200	Perda de objeto: sem conteúdo.	RT	SET
20	Reclamação	Recursos Humanos	Perda de objeto: o manifestante solicitou o cancelamento da demanda	GP	OUT

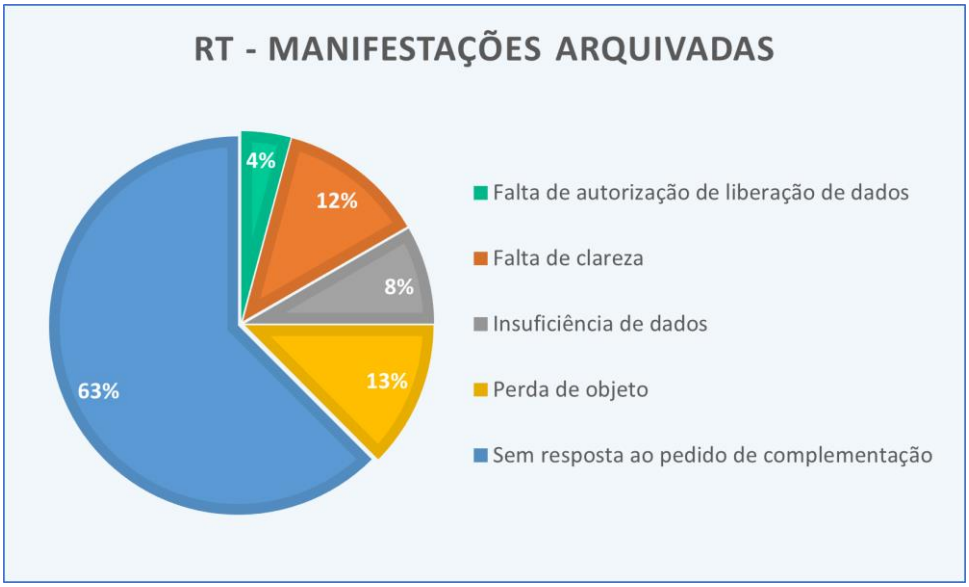
21	Comunicação	Assédio sexual	Insuficiência de dados e por ser comunicação não é possível solicitá-los.	TD	NOV
22	Comunicação	Eleições presidenciais	Falta de clareza: Não foi possível identificar a necessidade da demanda para a UTFPR	CT	NOV
23	Solicitação	Ouvidoria	sem resposta ao pedido de complementação	SH	NOV
24	Reclamação		sem resposta ao pedido de complementação	TD	DEZ

Falta de autorização de liberação de dados	Falta de clareza	Insuficiência de dados	Perda de objeto	Sem resposta ao pedido de complementação
1	3	2	3	15

Fonte: Ouvidoria-Geral, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Analisando o Quadro 18 e oGráfico 30, é possível verificar que o maior número de demandas arquivadas é devido à falta de resposta ao pedido de complementação, sem possibilidade de averiguação adequada por falta de informação.

Gráfico 30 – Manifestações arquivadas



Fonte: Ouvidoria-Geral, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2023)

Para a falta de resposta ao pedido de complementação o arquivamento é automático, via sistema e ocorre quando a manifestação já foi distribuída às áreas.

Quando a análise inicial detecta a falta de clareza ou insuficiência de dados para o andamento regular da manifestação e não é possível solicitação de complementação (anônima), o arquivamento é realizado manualmente, via sistema, sem a distribuição para as unidades ou áreas relacionadas.

6. CONCLUSÃO

Apesar do retorno lento pós Pandemia Covid-19, entendemos que os desafios serão grandes. Os ajustes serão pontuados por muita ansiedade dos servidores, discentes e pela própria sociedade. Assim com muita dedicação continuaremos no nosso papel de escuta dos pontos negativos para acolher, e parabenizar os pontos positivos.

É importante ressaltar que os campi da UTFPR diferem bastante entre si, diferenças como tamanho do campus, número de alunos, cursos e modalidades de ensino, estrutura do campus e até mesmo localização são fatores que podem impactar sobremaneira nos serviços de ouvidoria, não sendo possível traçar um paralelo das manifestações entre eles.

Ainda assim, podemos destacar que a conduta docente, a conduta ética de servidores e problemas de infraestrutura dos campi são os assuntos mais demandados e, portanto, merecem tratativas institucionais para melhoria.

Outro ponto a destacar e a melhorar refere-se ao tempo de resposta, algumas manifestações respondidas fora do prazo, isso devido ao escasso número de servidores na UTFPR o que requer mais atenção para corrigir este aspecto junto a alguns setores do Campus, embora tenhamos setores que sempre respondam prontamente as solicitações.

Os ajustes necessários serão pontuados e com a ajuda de servidores, discentes e a própria sociedade, pretendemos o aprimoramento do trabalho para a melhoria do serviço público federal, sempre buscando atuar com isenção e dedicação no papel de escutar e avaliar pontos negativos para acolher e resolver ou parabenizar os pontos positivos.

Conclui-se enfatizando que a Ouvidoria da UTFPR vem cumprindo a sua finalidade, garantindo aos cidadãos que recorrem aos seus serviços uma resposta adequada e solução para os problemas identificados. Esperamos que a partir dos problemas identificados, possamos contribuir para que a Administração Pública apresente uma melhoria contínua na prestação e qualidade do serviço público.

REFERÊNCIAS

BRASIL, **Controladoria-Geral da União – CGU. Painel Resolveu?** – 2014: Informações sobre manifestações de ouvidoria. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 06/março/2023;

_____, **Controladoria-Geral da União – CGU. Plataforma FalaBR** – 2014: canal integrado para encaminhamento de manifestações. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br . Acesso em: 01/março/2023;

_____, **Presidência da República - Casa Civil. Lei nº 12.527/11- Lei de Acesso à Informação.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 06/março/2023;

_____, **Presidência da República - Secretaria-Geral.** Lei 13.460/2017 - Código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 02/março/2023;

UTFPR, **Conselho Universitário da UTFPR – COUNI** – Deliberação 16/2006: Regulamento da Ouvidoria. Disponível em: <https://nuvem.utfpr.edu.br/index.php/s/JjRVFSw1850o5my>. Acesso em 01/março/2023;

_____, **Reitoria – Designação do Ouvidor** – Portaria do Reitor nº 1485, de 27 de outubro de 2020. Disponível em: <https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=1950416&id_orgao_publicacao=0> Acesso em 03/março/2023;

_____, **Reitoria – Lei de Criação, Estatuto, Regimentos**: texto compilado. Curitiba. EDUTFPR, 2018. Disponível em: <https://nuvem.utfpr.edu.br/index.php/s/UdeOMlnn5Wi9FJD>. Acesso em 01/março/2023;

_____, **Portal Institucional – Organograma Reitoria e Organograma Campus.** DERDI, 2011. Disponível em: <http://portal.utfpr.edu.br/documentos/reitoria/documentos-institucionais/organograma>. Acesso em 02/março/2023;