UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Ouvidoria-Geral da UTFPR

Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral

2023

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

Curitiba
2024

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
CM	CAMPO MOURÃO
COGERH	COORDENADORIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
COUNI	CONSELHO UNIVERSITÁRIO
COECI	COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL
COMIN	COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA DE MANUTENÇÃO INDUSTRIAL
CP	CORNÉLIO PROCÓPIO
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
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
PAD	PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR
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
SIC	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
TCU	TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO
TD	TOLEDO
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 10
Figura 4 – Painel Resolveu? – Informações sobre as manifestações de ouvidoria da UTFPR 15

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de manifestações da Ouvidoria-UTFPR por tipo 15
Gráfico 2 – Total das manifestações por ano - período de 2015 a 2023 16
Gráfico 3 – Distribuição das manifestações mensais - 2023 16
Gráfico 4 – Manifestações por campus e Reitoria – 2023 17
Gráfico 5 – Assuntos das manifestações– 2023 19
Gráfico 6 – Cidades provenientes das manifestações UTFPR – 2023 20
Gráfico 7 – Manifestações do tipo “Comunicação” por mês – UTFPR/2023 22
Gráfico 8 – Assunto das manifestações do tipo “Comunicação” – UTFPR/2023 23
Gráfico 9 – Satisfação do usuário quanto ao atendimento 24
Gráfico 10 - Percentual de pesquisa de satisfação quanto à Resolutividade da demanda 24
Gráfico 11 – Perfil do Cidadão por faixa etária 25
Gráfico 12 – Tipo de manifestações - AP 27
Gráfico 13 – Tipo de manifestações - CM 30
Gráfico 14 – Tipo de manifestações - CP 32
Gráfico 15 – Tipo de manifestações - CT 37
Gráfico 16 – Tipo de manifestações – Dois Vizinhos 39
Gráfico 17 – Tipo de manifestações - FB 41
Gráfico 18 – Tipo de manifestações - GP 44
Gráfico 19 – Tipo de manifestações – LD 46
Gráfico 20 – Tipo de manifestações – MD 48
Gráfico 21 – Número de manifestações por mês na Ouvidoria de Medianeira 48
Gráfico 22 - Setores demandados pela Ouvidoria de Medianeira 49
Gráfico 23 – Tipos de manifestações na Ouvidoria de Pato Branco 50
Gráfico 24 – Número de manifestações por mês na Ouvidoria de Pato Branco 50
Gráfico 25 – Tipo de demandas recebidas pela Ouvidoria de Pato Branco 51
Gráfico 26 – Setores demandados pela Ouvidoria de Pato Branco 51
Gráfico 27 – Tipo de manifestações – PG 53
Gráfico 28 – Tipo de manifestações – SH 54
Gráfico 29 – Tipo de manifestações – TD 57
Gráfico 30 – Tipo de manifestações – RT 60
Gráfico 31 – Manifestações arquivadas 62

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Força de trabalho da OG-UTFPR 13
Quadro 2 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Apucarana 26
Quadro 3 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Apucarana 2023 28
Quadro 4 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Campo Mourão - 2023 29
Quadro 5 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Campo Mourão 2023 30
Quadro 6 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Cornélio Procópio - 2023... 31
Quadro 7 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Cornélio Procópio 32
Quadro 8 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Curitiba, por mês - 2023.... 34
Quadro 9 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Dois Vizinhos 2023 37
Quadro 10 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Dois Vizinhos 39
Quadro 11 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Francisco Beltrão - 2023 . 40
Quadro 12 – Tratamento das manifestações - campus Francisco Beltrão - 2023..... 42
Quadro 13 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Guarapuava - 2023 42
Quadro 14 – Tratamento das manifestações - campus Guarapuava - 2023..... 44
Quadro 15 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Londrina - 2023 45
Quadro 16 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Medianeira - 2023 47
Quadro 17 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Pato Branco 49
Quadro 18 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Ponta Grossa - 2023 52
Quadro 19 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Santa Helena - 2023 53
Quadro 20 – Tratamento das manifestações – Campus Santa Helena – 2023 54
Quadro 21 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Toledo 55
Quadro 22 – Demandas de Ouvidoria enviadas às áreas da Reitoria ou respondidas pela Ouvidoria-Geral 2023 58
Quadro 23 – Demandas de ouvidoria ARQUIVADAS na UTFPR – 2023 61

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 8
1.2 Atuação e Procedimentos 14
1.3 Competência 14
1.4 Missão da Ouvidoria 14
2 DEMANDAS DA OUVIDORIA DA UTFPR 2023 15
2.1 Manifestações Concluídas 17
2.2 As manifestações nos Campi e Reitoria 17
2.3 Assuntos das Manifestações 18
2.4 Cidades de proveniência das manifestações 20
3 COMUNICAÇÕES 21
4 INFORMAÇÔES DO “PORTAL RESOLVEU?” 24
4.1. Satisfação do Usuário 24
4.2 Perfil do cidadão 25
5. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELAS OUVIDORIAS DOS CAMPI DA UTFPR 26
5.1 Campus APUCARANA – Relatório da Ouvidoria Apucarana 2023 26
5.2 Campus CAMPO MOURÃO – Relatório da Ouvidoria Campo Mourão 2023 29
5.3 Campus CORNÉLIO PROCÓPIO – Relatório da Ouvidoria Cornélio Procópio 2023 31
5.4 Campus CURITIBA – Relatório da Ouvidoria Curitiba 2023 33
5.5 Campus DOIS VIZINHOS – Relatório da Ouvidoria Dois Vizinhos 2023 37
5.6 Campus FRANCISCO BELTRÃO – Relatório da Ouvidoria Francisco Beltrão 2023 40
5.7 Campus GUARAPUAVA – Relatório da Ouvidoria Guarapuava 2023 42
5.8 Campus LONDRINA – Relatório da Ouvidoria Londrina 2023 45
5.9 Campus MEDIANEIRA – Relatório da Ouvidoria Medianeira 2023 47
5.10 Campus PATO BRANCO – Relatório da Ouvidoria Pato Branco 2023 49
5.11 Campus PONTA GROSSA – Relatório da Ouvidoria Ponta Grossa 2023 52
5.12 Campus SANTA HELENA – Relatório da Ouvidoria Santa Helena 2023 53
5.13 Campus TOLEDO – Relatório da Ouvidoria Toledo 2023 55
5.14 REITORIA – Manifestações da Ouvidoria Reitoria 2023 57
5.15 Manifestações de Ouvidoria ARQUIVADAS – 2023 60
6. CONCLUSÃO 63
REFERÊNCIAS 64

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral da UTFPR (OG-UTFPR) apresenta seu Relatório Anual de Gestão, com referência ao ano de 2023, 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.

O presente relatório trata das manifestações dos cidadãos usuários dos serviços da Ouvidoria da UTFPR, no ano de 2023, 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.

Este relatório anual elaborado pela OG-UTFPR é composto por itens que incluem uma breve contextualização detalhando a atuação, estrutura, responsáveis e competência da Ouvidoria da UTFPR; em seguida traz o levantamento das demandas recebidas em 2023, seu quantitativo, os tipos de manifestações, a organização e distribuição das demandas nos campi, alguns dados estatísticos do “Painel Resolveu?”, com informações gerais referentes às manifestações recebidas e tratadas pela ouvidoria, combinando dados extraídos do sistema Fala.Br. Por fim, apresenta o detalhamento das manifestações distribuídas a cada campus e Reitoria, o tratamento destas e com base nelas, na conclusão, mostra pontos a destacar, ajustes necessários a serem implantados e sugere melhorias na prestação desse serviço.

Este documento será encaminhado à autoridade superior da instituição para conhecimento e aprovação, para então ser disponibilizado integralmente no portal institucional, na página da Ouvidoria (https://www.utfpr.edu.br/contato/ouvidoria) em conformidade com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ficando à disposição da comunidade e dos órgãos de controle.

1. Contextualização

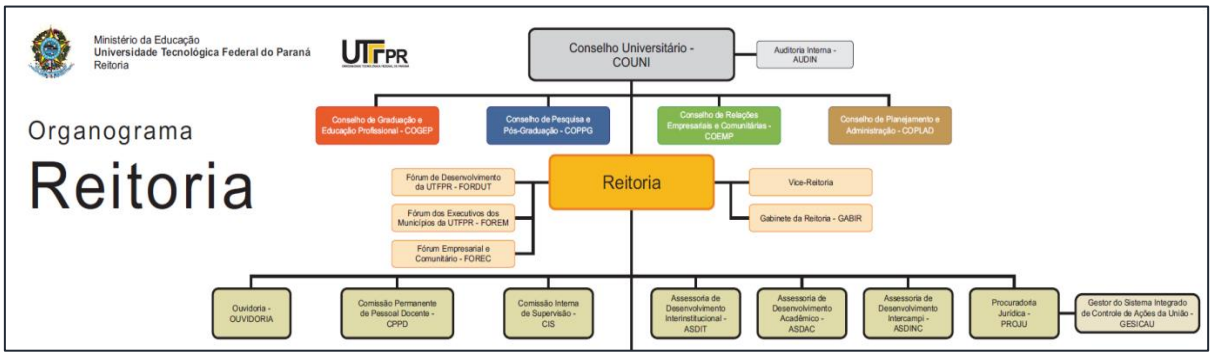
A Ouvidoria da UTFPR foi instituída por meio da Portaria nº 0385, de 12 de junho de 2006 e teve seu Regulamento aprovado em 29 de setembro de 2006, com a Deliberação nº 16/2006 do COUNI.

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.

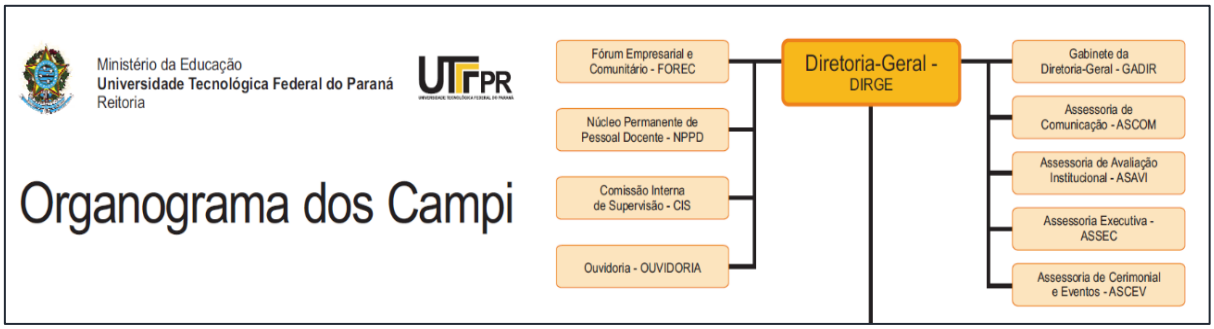
A OG-UTFPR tem sua configuração no Organograma da instituição (reitoria e Campi), conforme mostram as Figuras 1, 2 e 3.

Figura 1 – Organograma da Reitoria - UTFPR



Fonte: Documentos Institucionais, portal institucional UTFPR (2024)

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

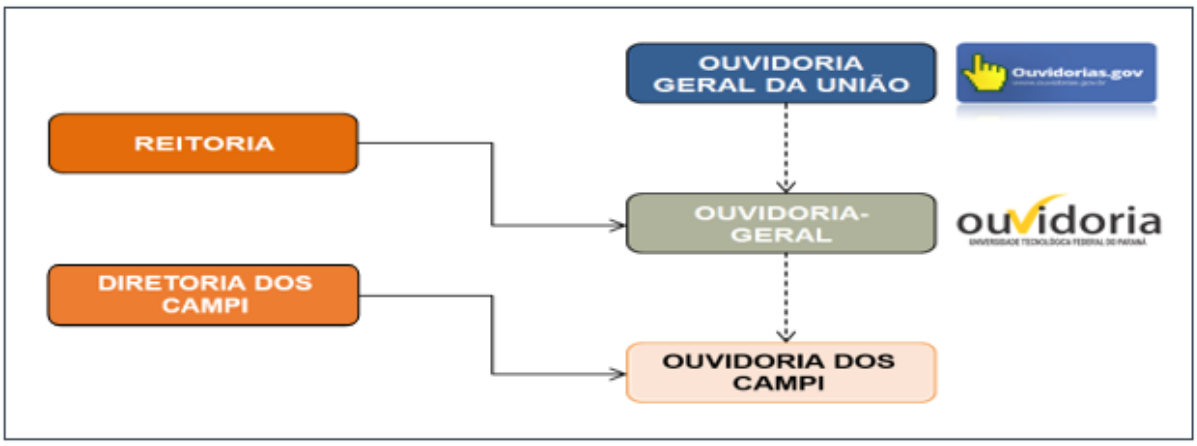


Fonte: Documentos Institucionais, portal institucional UTFPR (2024)

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 (2024)

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	Portaria/ano	Função
Marcos Roberto Rodacoski	Reitoria	1485/20	Ouvidor-Geral
Rosane Beatriz Zanetti Putz	Reitoria	1931/22	Ouvidora-Geral substituta
Cosmo Damião Santiago	Apucarana	1994/21	Ouvidor de Campus
Keila Priscila Gutierrez Wentland	Campo Mourão	1446/21	
Alessandro Silveira Duarte	Cornélio Procópio	1446/21	
Lilian Moreira Garcia	Curitiba	1446/21	
Emilyn Midori Maeda	Dois Vizinhos	1446/21	
Wagner de Aguiar	Francisco Beltrão	1446/21	
Cristiane Souza Pedroso	Guarapuava	1446/21	
Isabel Craveiro Moreira Andrei	Londrina	54/23	
José Airton Azevedo dos Santos	Medianeira	1446/21	
Ney Lyzandro Tabalipa	Pato Branco	1446/21	
Albari José Vicente	Ponta Grossa	1446/21	
Vanessa Bueno da Silva	Santa Helena	1446/21	
Wilian Francisco de Araujo	Toledo	339/22	

Documentos do Processo de Designação Publicados		
Portaria de Pessoal GABIR	Boletim de Serviço Eletrônico	Publicação:
1485	02/12/2020	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=1950416&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
1994	18/11/2021	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=2625989&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
916	08/06/2022	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=3036274&id_orgao_publicacao=0
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

Fonte: OG-UTFPR (2024)

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.

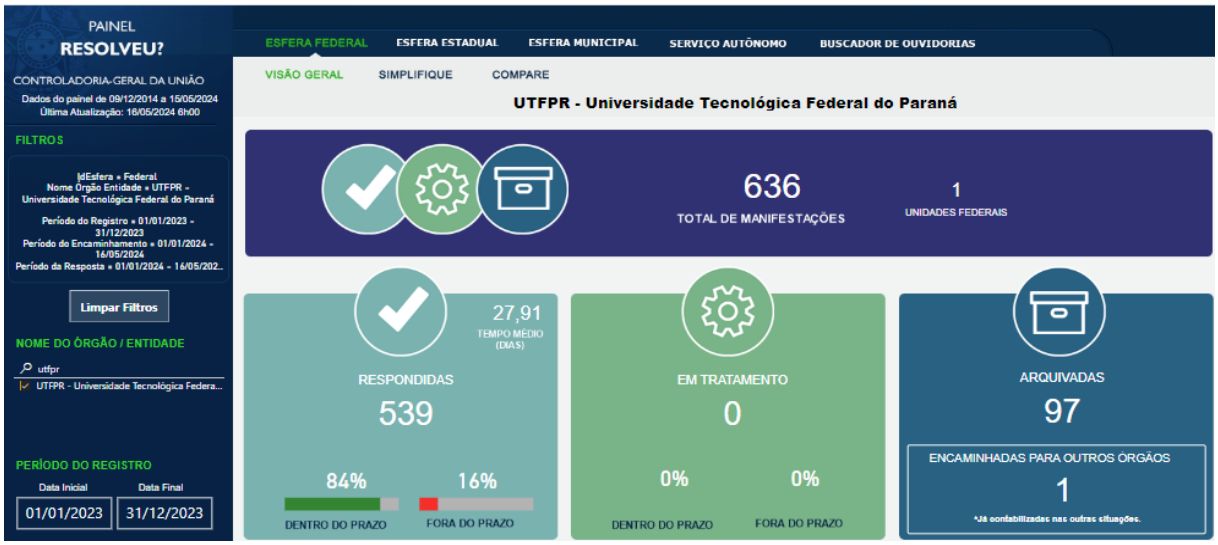
A Ouvidoria-Geral da UTFPR tem a função de encaminhamento das manifestações para a gestão da UTFPR. As demandas são centralizadas na Reitoria: recebidas, examinadas e distribuídas para as áreas de gestão da Reitoria ou às Ouvidorias dos campi, para as devidas providências e posterior resposta ao cidadão 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 DA UTFPR 2023

Durante o ano de 2023, foram recebidas 636 demandas, dentre as quais 97 foram arquivadas (ausência de nexo), conforme mostra Figura 4, do "Painel Resolveu?".

Figura 4 – Painel Resolveu? – Informações das manifestações de ouvidoria da UTFPR - 2023



Fonte: Painel "Resolveu?" (CGU, 2024)

As demandas decorrentes de Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão, Solicitação ou Simplifique totalizaram 425 (66,8%), restando 211 (33,2%) de Comunicações (manifestações 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 (2024)

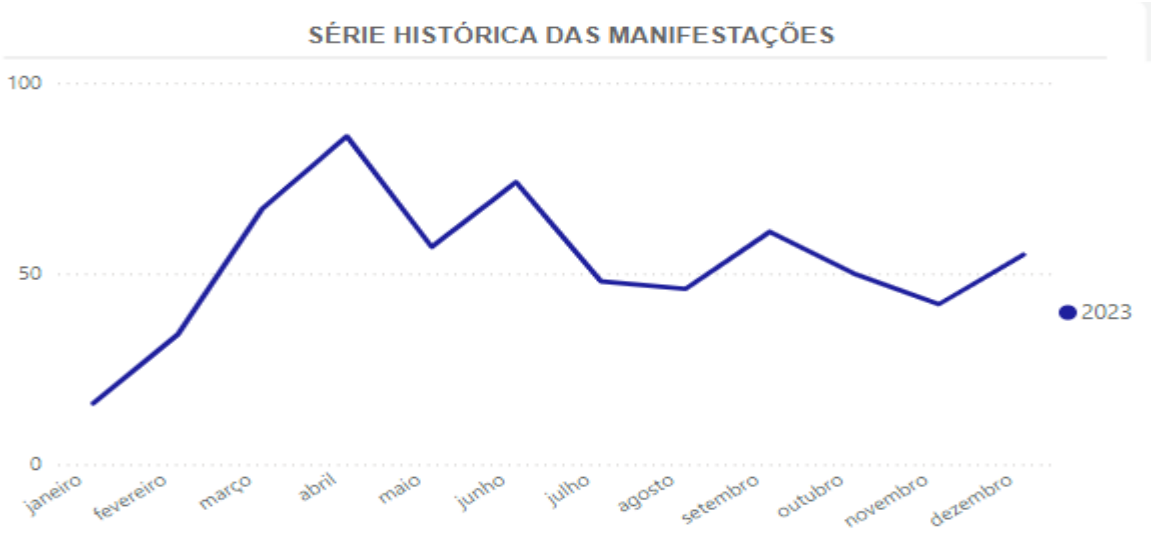
Em 2023 houve um aumento no total de manifestações em relação ao ano de 2022 e aos anos de pandemia. No Gráfico 2 pode ser visualizado o quantitativo das manifestações recebidas no período de 2015 a 2023.

Gráfico 2 – Total das manifestações por ano - período de 2015 a 2023

Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos dos Relatórios de Gestão - UTFPR e da plataforma FalaBR (2024)

O recebimento das manifestações por mês ao longo do ano de 2023 estão demonstradas no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Distribuição das manifestações mensais - 2023



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos do “Painel Resolveu?” (2024)

Com o Gráfico 3, 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 (junho) do primeiro semestre letivo, voltando a ter novo aumento no início (agosto-setembro) e término (dezembro) do segundo semestre letivo.

2.1 Manifestações Concluídas

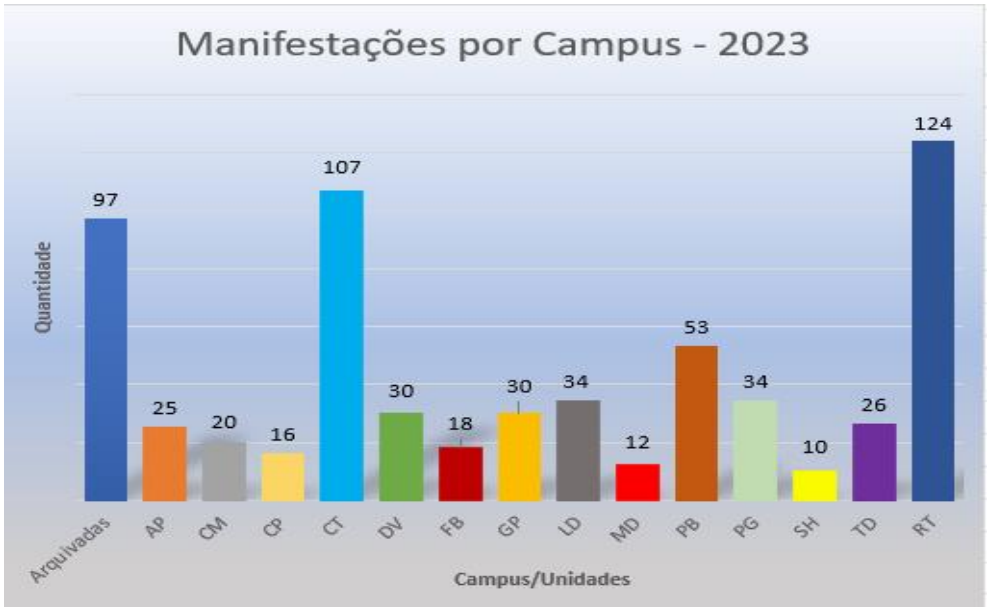
Em 2023 foram respondidas 539 demandas. Para as demandas analisadas e que não possuem elementos suficientes (materialidade), é solicitada complementação, via sistema, abrindo-se o prazo de 20 dias para o envio de complementação e para o caso de não envio de complementação, a plataforma Fala.BR arquiva automaticamente. Quando a manifestação apresenta falta de clareza e insuficiência de dados, ou duplicidade de manifestação, as manifestações são arquivadas pela Ouvidoria. Em 2023 foram arquivadas 97 manifestações.

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 4 traz as manifestações por campus ao longo do ano de 2023.

Gráfico 4 – Manifestações por campus e Reitoria – 2023



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Por meio do Gráfico 4 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.

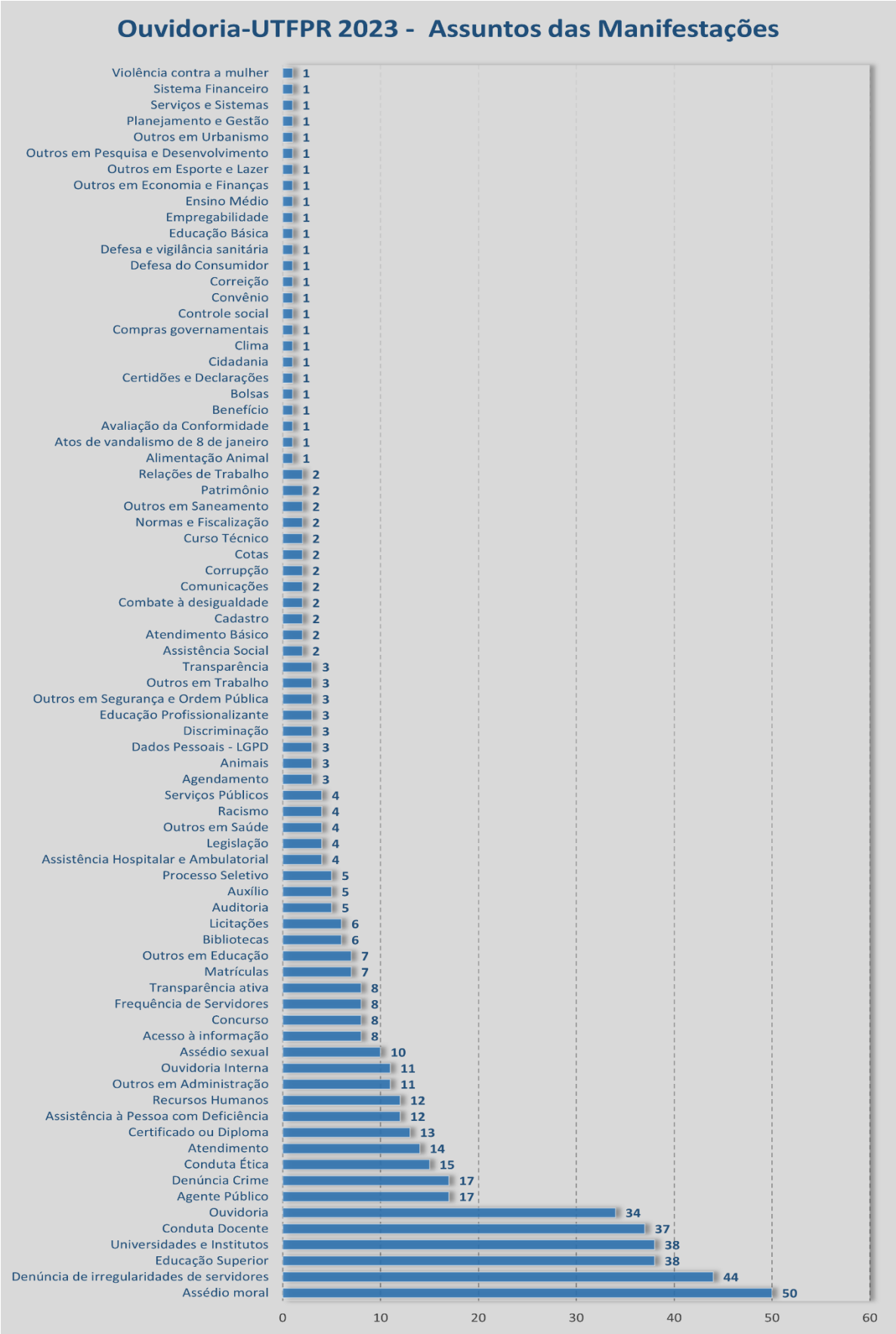
Quando se entende que a demanda é local, ela é tratada no próprio campus, uma vez que este tem autonomia para tratar questões locais de todas as suas áreas.

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 5 é apresentado o número de demandas por assunto registrado nas manifestações para o ano de 2023.

Gráfico 5 – Assuntos das manifestações– 2023



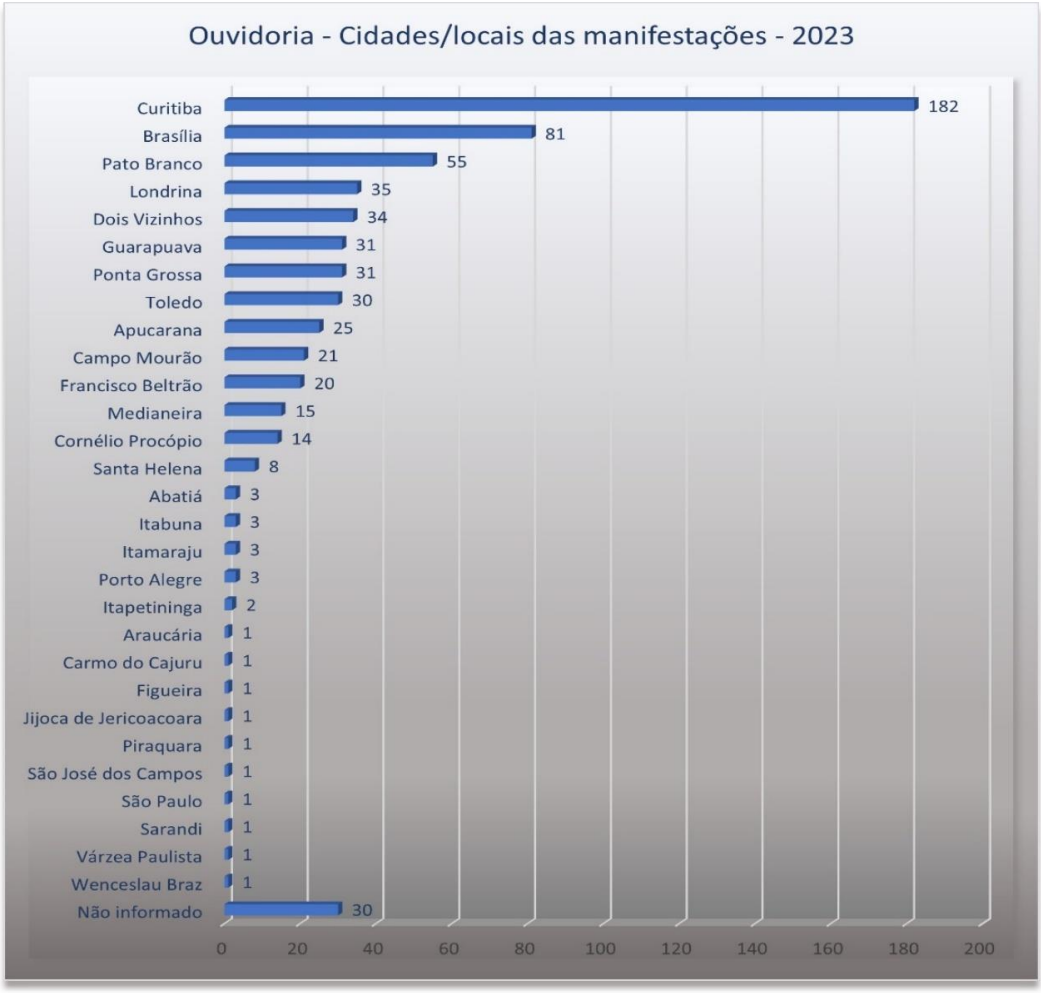
Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Observa-se no Gráfico 5 que os assuntos mais demandados foram “Assédio moral” e Denúncia de irregularidades de servidores”. A “Conduta docente”, como assunto específico, está entre os 5 assuntos mais requisitados. Outra observação possível é de que, mesmo que o sistema traga uma gama específica de assuntos, há uma tendência de generalização desses, com a escolha de assuntos como “Educação Superior”, “Universidades e Institutos”; e “Ouvidoria” que figuram como muito demandados, nos quais são possíveis classificar muitos dos temas específicos, generalizando-os.

2.4 Cidades de proveniência das manifestações

As manifestações são provenientes de muitos locais, inclusive de cidades diferentes dos campi da UTFPR. O Gráfico 6 mostra as cidades de onde se originaram as manifestações em 2023.

Gráfico 6 – Cidades provenientes das manifestações UTFPR – 2023



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O Gráfico 6 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.

Observa-se, ainda, que o número de manifestações provenientes de Curitiba não corresponde em número de manifestações distribuídas a esse campus, uma vez que, conforme já citado anteriormente, muitas manifestações dirigidas ou provenientes dos campi são tratadas pela Reitoria.

3 COMUNICAÇÕES

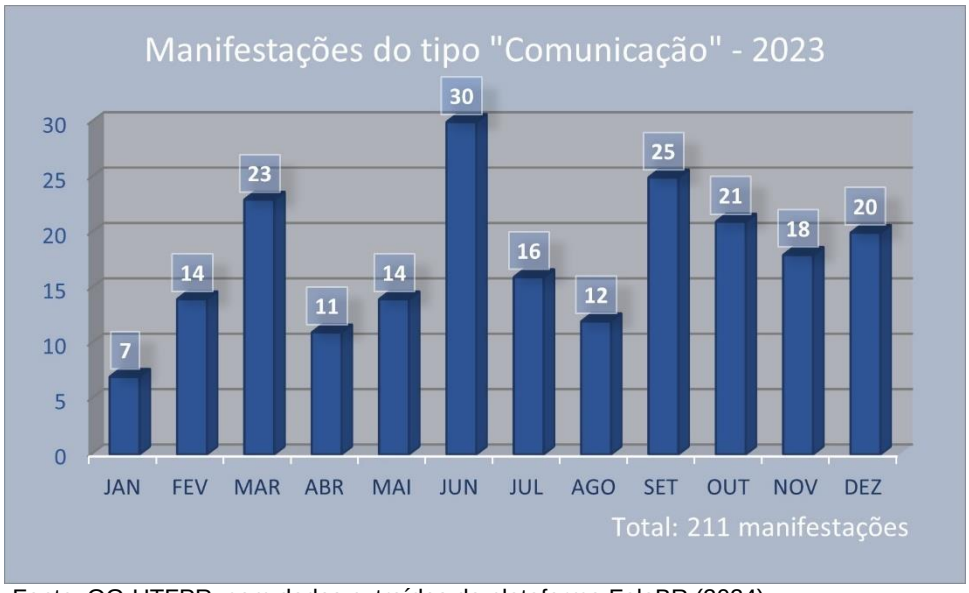
Comunicação é um tipo de manifestação, na qual a denúncia é registrada de forma não identificada (anônimas), apenas para fins de tratamento dentro da Plataforma Fala.BR. Nessa plataforma, tais denúncias são convertidas automaticamente em Comunicação.

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 7 apresenta a distribuição mensal das Comunicações recebidas na instituição, no ano de 2023.

Gráfico 7 – Manifestações do tipo “Comunicação” por mês – UTFPR/2023



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

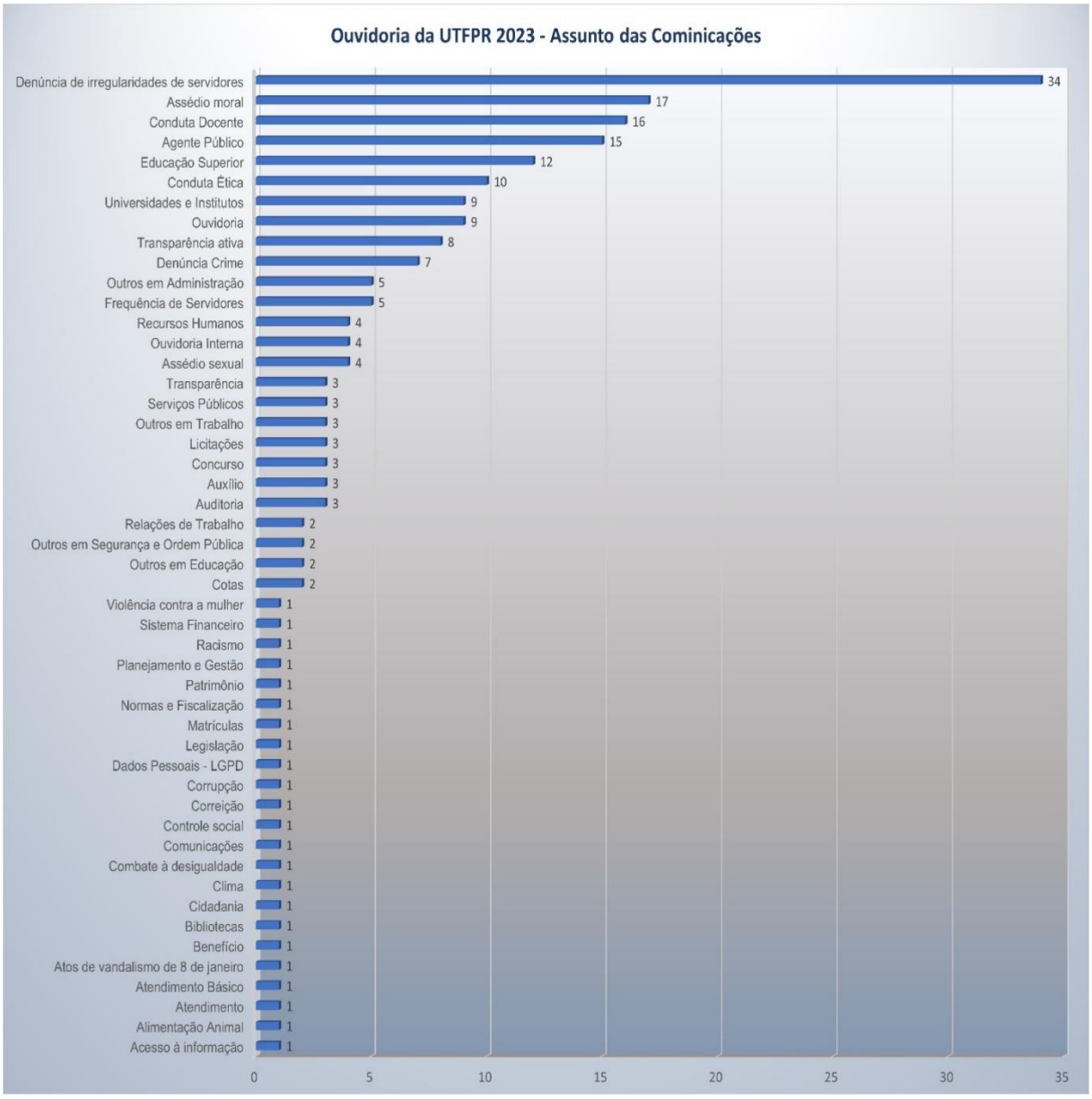
Por meio do Gráfico 7, mais uma vez, constata-se que o início e o final dos semestres letivos são os períodos mais demandados durante o ano para denúncias anônimas na UTFPR.

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 se a denúncia é procedente ou não, 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 8 traz os assuntos abordados nas Comunicações, no ano de 2023.

Gráfico 8 – Assunto das manifestações do tipo “Comunicação” – UTFPR/2023



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Os assuntos mais demandados nas manifestações do tipo Comunicação são “Irregularidades de servidores”, “Assédio Moral, “Conduta Docente”, “Agente Público” e “Educação Superior”, assuntos que, ainda que genéricos, são de natureza das universidades. O Gráfico 9 mostra que estes 5 (cinco) principais assuntos foram responsáveis por aproximadamente 15% das denúncias anônimas recebidas pela UTFPR no período, sendo 5,3% sobre o primeiro tema; 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 9 e 10, algumas informações do referido painel, detalhadas da UTFPR quanto aos usuários que utilizaram o serviço de Ouvidoria, em 2023.

Gráfico 9 – Satisfação do usuário quanto ao atendimento

Fonte: Painel “Resolveu?” (2024)

Gráfico 10 - Percentual de pesquisa de satisfação quanto à Resolutividade da demanda

Fonte: Painel “Resolveu?” (2024)

Observa-se nos Gráficos 9 e 10, que a grande maioria de manifestantes não responde a pesquisa de satisfação, o número de respostas da pesquisa de satisfação é de aproximadamente 7,4% (47) em relação ao número total de demandas (636).

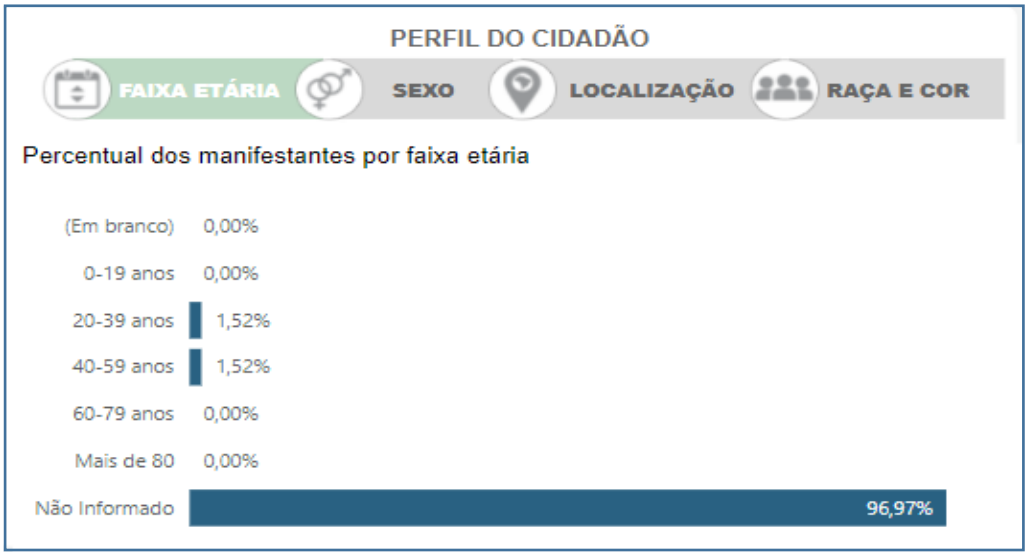
Deve-se considerar que em muitos casos, é possível concluir, ao ler as respostas da pesquisa, que o manifestante responde negativamente quando sua demanda não corresponde ao que ele espera ou deseja como resposta ou quando alguma solicitação é impossível de atender. Na maioria das vezes o que o usuário 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 responde a isso, divulgando estes dados.

O Gráfico 11 traz o perfil do cidadão quanto à faixa etária.

Gráfico 11 – Perfil do Cidadão por faixa etária



Fonte: Painel “Resolveu?” (2024)

Observa-se, por meio do Gráfico 11, 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, tal como faixa etária, 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 analisadas 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 2023

No campus Apucarana houve um total de 25 manifestações em 2023, apresentado no Quadro 2. Cabe destacar que no final de 2022, esta ouvidoria recebeu orientação da DIRGE para que todas as manifestações fossem encaminhadas para a Direção-Geral. Assim, ficou sob a responsabilidade da DIRGE providenciar as respostas aos manifestantes ou encaminhar para as áreas competentes. Em novembro/2023 uma manifestação foi encaminha para a Corregedoria Geral da UTFPR.

Quadro 2 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Apucarana

Sequência	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Conduta Ética	DIRGE	FEV
2	Comunicação	irregularidades de servidores	DIRGE	MAR
3	Comunicação	irregularidades de servidores	DIRGE	MAR
4	Comunicação	irregularidades de servidores	DIRGE	MAR
5	Comunicação	irregularidades de servidores	DIRGE	MAR
6	Comunicação	irregularidades de servidores	DIRGE	MAR
7	Comunicação	Universidades e Institutos	DIRGE	ABR

8	Comunicação	Educação Superior	DIRGE	JUN
9	Comunicação	Recursos Humanos	DIRGE	SET
10	Comunicação	irregularidades de servidores	DIRGE	NV
11	Denúncia	Assédio moral	DIRGE	MAR
12	Denúncia	Conduta Ética	DIRGE	JAN
13	Denúncia	Racismo	DIRGE	MAI
14	Denúncia	irregularidades de servidores	DIRGE	AGO
15	Reclamação	Educação Superior	DIRGE	FEV
16	Reclamação	Educação Superior	DIRGE	MAI
17	Reclamação	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	DIRGE	MAI
18	Reclamação	Educação Superior	DIRGE	MAI
19	Reclamação	Ouvidoria	DIRGE	JUN
20	Reclamação	Educação Superior	DIRGE	SET
21	Reclamação	Educação Superior	DIRGE	SET
22	Reclamação	Educação Superior	DIRGE	OUT
23	Reclamação	Educação Superior	CORREGEDORIA	NOV
24	Reclamação	Conduta Docente	DIRGE	DEZ
25	Solicitação	Agendamento	DIRGE	SET

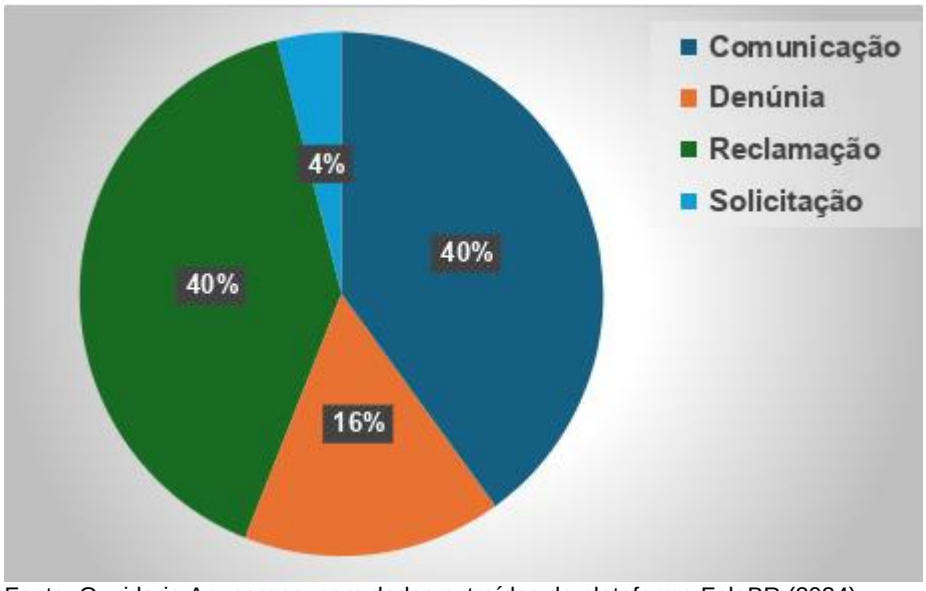
Total por tipos

Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
10	4	10	1	25

Fonte: Ouvidoria Apucarana, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O percentual por tipos de manifestação recebidas no campus Apucarana é mostrado no Gráfico 12.

Gráfico 12 – Tipo de manifestações - AP



Fonte: Ouvidoria Apucarana, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Todas as manifestações relativas ao Campus Apucarana foram tratadas e tiveram como resultado as ações e providências demonstradas no Quadro 3.

Quadro 3 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Apucarana 2023

Comunicações	Quantidade	Desdobramento: Tratamento e providências
Conduta Ética	1	A resposta foi elaborada pela DIREC, citando o Regimento dos Campi e diversos outros documentos, com todos os esclarecimentos.
Irregularidades de Servidores	6	A Direção-Geral informou que abrirá, em conjunto com outras Manifestações da Ouvidoria (5) que se referem ao mesmo evento, Sindicância Investigativa para esclarecimento dos fatos. A sexta manifestação respondida pela Direção-Geral informou que não é possível atuar, uma vez que nenhum servidor é citado em específico.
Educação Superior	1	A Direção-Geral fez a apuração junto a DIRGRAD e chefia imediata. A docente fez a substituição da aula não lecionada e assumiu o compromisso de repor o dia de manutenção não cumprido.
Recursos Humanos	1	A COGERH elaborou a resposta na qual fez todos os esclarecimentos.
Universidade e Institutos	1	A Direção-Geral informa que houve apuração, ouvido a chefia imediata do servidor em questão e se concluiu que a denúncia não procede.
Reclamação	**Quantidade**	**Desdobramento**
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1	A técnica em enfermagem respondeu a manifestação e esclareceu que as alterações de horários se devem a dinâmica do trabalho que envolvem questões, esclarecidas na resposta.
Conduta Docente	1	A DIRGRAD informou que a manifestação foi recebida após a finalização do período letivo de 2023/2, que se trata de processo avaliativo de disciplina já encerrada, que não houve reclamação explícita com relação aos resultados já lançados no sistema acadêmico. Informa, também, que os comentários serão levados ao conhecimento da coordenação do curso e dos docentes citados, podendo colaborar com a melhoria do processo de ensino e aprendizagem da disciplina nos próximos períodos.
Educação Superior	7	A Direção-Geral mediou todas as reuniões com docentes e demais envolvidos e todos as manifestações foram esclarecidas.
Ouvidoria	1	A Direção-Geral se reuniu com os servidores envolvidos para o esclarecimento dos fatos ocorridos e para a adequada resposta.
Denúncia	**Quantidade**	**Desdobramento**
Assédio moral	1	A Direção-Geral informa que não é possível a apuração, uma vez que não é citado nenhum servidor em específico e que o Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores da UTFPR constitui um relevante parâmetro de avaliação da Instituição. Nos três tipos de avaliação de desempenho coletivo os respondentes não são identificados, sendo o sigilo quebrado somente em casos extremos motivados por processo judicial.
Conduta Ética	1	Considerando o Ofício Circular nº 1/2023/CGOUV/OGU-CGU de 09/01/2023, o qual orienta que as denúncias que tenham por objetivo a participação de servidores públicos federais nos atos antidemocráticos sejam imediatamente encaminhadas à respectiva unidade setorial de correição, a qual possui competência apuratória, para que sejam adotadas as medidas necessárias para investigação e responsabilização dos agentes eventualmente envolvidos, a presente manifestação foi encaminhada para a Corregedoria da UTFPR.

irregularidades de servidores	1	A ouvidoria do campus encaminhou a manifestações para Corregedoria Geral da UTFPR que não identificou elementos suficientes que apontem para irregularidades, a fim de servir como fundamento para iniciar uma apuração disciplinar.
Racismo	1	A Direção-Geral informou que buscou nas câmeras de segurança mais imagens que poderiam identificar os envolvidos, mas naquele local em que foram tiradas as fotos não havia câmeras que pudessem ajudar na identificação. Solicitou ao denunciante mais informação dos envolvidos, e não obteve resposta.
Assunto - Solicitação	**Quantidade**	**Desdobramento**
Agendamento	1	Direção-Geral esclareceu que o servidor não goza de redução de carga horária desde 06/2023, conforme Portaria GABIR nº 967, que foi anexada para comprovação.

Fonte: Ouvidoria Apucarana (2024)

5.2 Campus CAMPO MOURÃO – Relatório da Ouvidoria Campo Mourão 2023

A Ouvidoria do Câmpus Campo Mourão recebeu no ano de 2023 as manifestações, detalhadas no Quadro 4 e Gráfico 13.

Quadro 4 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Campo Mourão - 2023

Sequência	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Atendimento Básico	DIRGRAD	MAR
2	Comunicação	Outros em Segurança e Ordem Pública	DIRGE	ABR
3	Comunicação	Ouvidoria Interna	DIRGE	MAI
4	Comunicação	Conduta Ética	DIRGRAD	JUL
5	Comunicação	Auxílio	DIRGRAD	SET
6	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	OUT
7	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGRAD	DEZ
8	Comunicação	Legislação	DIRPPG	DEZ
9	Denúncia	Bolsas	DIRGRAD	MAI
10	Denúncia	Denúncia Crime	DIRGRAD	NOV
11	Denúncia	Conduta Docente	DIRGRAD	DEZ
12	Reclamação	Animais	DIRGE	JUN
13	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRPLAD	MAR
14	Reclamação	Assédio moral	DIRPLAD	AGO
15	Reclamação	Universidades e Institutos		AGO
16	Reclamação	Curso Técnico	DIRPPG	DEZ
17	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRPLAD	DEZ
18	Solicitação	Universidades e Institutos	DIRGE	FEV
19	Solicitação	Educação Básica	DIRGRAD	JUL
20	Solicitação	Outros em Educação	DIRGRAD	AGO

Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Total
8	3	6	3	0	20

Fonte: Ouvidoria Campo Mourão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Gráfico 13 – Tipo de manifestações - CM

Fonte: Ouvidoria Campo Mourão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

É possível observar no Quadro 4 e no Gráfico 13 que o tipo mais demandado foi a Comunicação e a área mais demandada foi a DIRGRAD com assuntos diversos. Estas manifestações foram tratadas e tiveram como resultado, as ações e providências demonstradas no quadro 5 abaixo:

Quadro 5 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Campo Mourão 2023

Assunto	
Comunicações	Ações
Atendimento Básico	Atendimento pericial - perito esclareceu sobre o tipo de atendimento a ser realizado no ambulatório e seus protocolos.
Outros em Segurança e Ordem Pública	Foram realizadas reuniões com as polícias militar e federal sobre o patrulhamento nas imediações do Campus
Ouvidoria Interna	Foram designados novos locais que não atrapalhem o andamento das atividades do campus.
Conduta Ética	Foi realizado Termo de Ajuste de Conduta com a servidora
Auxílio	Realizada oitiva com a bolsista, verificou-se que não houve alteração da condição socioeconômica que a habilitou a receber os auxílios estudantis, mantendo-se, assim, o recebimento do auxílio pela estudante.
Conduta Docente	Foi realizada reunião e acompanhamento da conduta do docente.
Denúncia de irregularidades de servidores	Verificou-se que não houve descumprimento das normas.
Legislação	Verificou-se que não houve descumprimento das normas.
Denúncia	

Bolsas	Não foram identificadas omissões de informação durante o processo de seleção em nenhuma das inscrições dos/as 6 (seis) estudantes denunciados. Porém, 3 (três) tiveram sua situação socioeconômica alterada alguns meses após o processo de seleção, sendo que 1(um) destes solicitaram o desligamento do programa, 1 (um)a alteração da renda socioeconômica continua dentro do perfil para recebimento dos auxílios estudantis e outro a alteração da renda socioeconômica está sendo analisada.
Denúncia Crime	Foi realizada reunião e acompanhamento da conduta do docente.
Conduta Docente	Foi realizada reunião e acompanhamento da conduta do docente, e verificou-se que não houve conduta irregular.
Reclamação	
Animais	Foram tomadas medidas para minimizar a entrada e a permanência de animais dentro do campus.
Universidades e Institutos	A conduta do servidor foi monitorada pela diretoria responsável e verificou-se que não houve omissões na conduta.
Assédio moral	Foi realizada reunião com os servidores envolvidos pela diretoria e a apuração dos fatos narrados não identificou assédio moral.
Curso Técnico	Apurou-se que houve erro na divulgação das notas, e os alunos convocados para realizar novamente a prova.
Universidades e Institutos	A diretoria responsável pela área acompanhou, está a par dos problemas enfrentados quanto ao serviço e vem adotando as soluções necessárias até que o contrato termine.
Solicitação	
Universidades e Institutos	Foi orientado ao demandante para procurar a área responsável pelo seu questionamento.
Educação Básica	Demanda enviada ao Fale Conosco do Ministério da Educação para esclarecimento.
Outros em Educação	A responsabilidade pelo ambiente citado na manifestação é do DNIT e da prefeitura. Foram realizadas solicitações pela Direção do Campus a estes órgãos para que solucionem os problemas levantados na manifestação.

Fonte: Ouvidoria Campo Mourão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

5.3 Campus CORNÉLIO PROCÓPIO – Relatório da Ouvidoria Cornélio Procópio 2023

A ouvidoria do campus Cornélio Procópio recebeu 16 manifestações durante o ano de 2023, no Quadro 6 e no Gráfico 14 é possível observar todas essas demandas em detalhe.

Quadro 6 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Cornélio Procópio - 2023

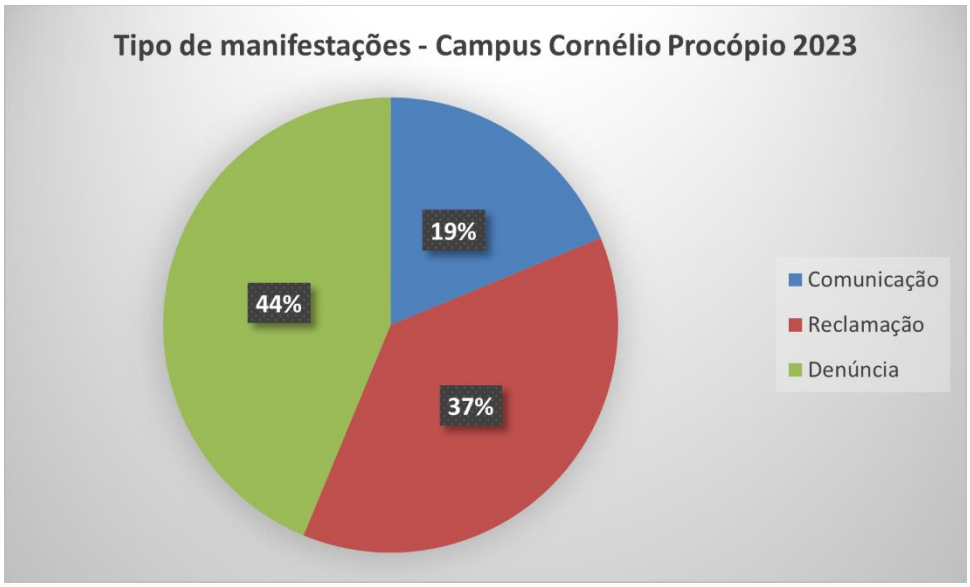
Sequência	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Reclamação	Assédio Moral	DIRGRAD-CP	MAR
2	Denúncia	Assédio Sexual	DIRGRAD-CP	SET
3	Comunicação	Alimentação de Animal	DIRGRAD-CP	NOV

4	Reclamação	Universidades e Institutos	GADIR-CP	OUT
5	Comunicação	Sistema Financeiro	DIRPLAD-CP	AGO
6	Comunicação	Conduta Ética	DIRPLAD-CP	NOV
7	Denúncia	Conduta Ética	DIRGRAD-CP	JUL
8	Reclamação	Educação Superior	DIRPPG-CP	JUL
9	Denúncia	Outros em Segurança e Ordem Pública	DIRGRAD-CP	JUL
10	Denúncia	Assistência Social	DIRGRAD-CP	MAI
11	Denúncia	Assédio Moral	DIRGRAD-CP	MAI
12	Denúncia	Denúncia Crime	DIRGRAD-CP	MAI
13	Denúncia	Animais	DIRGRAD-CP	ABR
14	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRPPG-CP	MAR
15	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGRAD-CP	MAR
16	Reclamação	Universidades e Institutos	GADIR-CP	FEV

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Total
3	6	7	0	16

Fonte: Ouvidoria Cornélio Procópio, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Gráfico 14 – Tipo de manifestações - CP



Fonte: Ouvidoria Cornélio Procópio, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O tipo com maior número de manifestação foi a Denúncia. As tratativas e providências adotadas estão descritas no Quadro 7.

Quadro 7 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Cornélio Procópio

Solicitação	Assunto	Desdobramento
Reclamação	Assédio Moral	A DIRGRAD-CP se reuniu com a equipe para ciência do fato e apurou junto às testemunhas que não houve irregularidades no atendimento.
Denúncia	Assédio Sexual	Um processo preliminar foi encaminha para a Direção Geral para emissão de parecer.
Comunicação	Alimentação de Animal	A DIRGRAD-CP reportou que a ação da servidora faz parte de uma técnica de manejo com animais não domesticados que

		circulam no campus e que tal ação estabelece contato com eles para que seja possível encaminhá-los para adoção.
Reclamação	Universidades e Institutos	O GADIR-CP esclareceu que o Diretor de Área citado na manifestação, não participa do Programa de Gestão sobre Demanda.
Comunicação	Conduta Ética	A DIRPLAD-CP reportou que se reuniu com Departamento de Serviços Gerais para tratar do ocorrido e solicitou a emissão de um comunicado, o que foi feito, notificando os servidores lotados que: "Atividades Compatíveis: Ressaltamos a necessidade de evitar a realização de atividades que não estejam alinhadas com as atribuições do cargo ou função."
Denúncia	Conduta Ética	A DIRGRAD-CP solicitou ao manifestante o encaminhamento de documentos que possibilitem uma análise de admissibilidade da mesma junto a assessoria jurídica do campus.
Reclamação	Educação Superior	A DIRPPG-CP, após ciência e tratativas junto a coordenação, conclui que todos os questionamentos por parte do estudante foram respondidos pelo tutor, mesmo assim, orientou à coordenação quanto à necessidade de treinar e orientar a sua equipe para que os tutores sejam eficientes e precisos nas respostas, de modo a favorecer o processo de ensino-aprendizagem adequadamente.
Denúncia	Outros em Segurança e Ordem Pública	A DIRGRAD-CP respondeu que o aluno citado como ameaçador na manifestação, foi desligado do curso de Engenharia Mecânica e que orientou a DIRPLAD-CP para proibir a entrada dele no campus.
Denúncia	Assistência Social	A DIRGRAD-CP esclareceu que o aluno manifestante não foi contemplado com os auxílios solicitados, devido a problemas na documentação comprobatória.
Denúncia	Assédio Moral	A DIRGRAD-CP respondeu que o aluno, citado como assediador, foi orientado pela assistente social e psicóloga do campus quanto ao seu comportamento.
Denúncia	Denúncia Crime	A DIRGRAD-CP reportou que todos os atestados citados pelo manifestante foram analisados, e, não foram encontradas irregularidades.
Denúncia	Animais	A DIRGRAD-CP apurou o fato e que não se comprovou a ocorrência relatada pelo manifestante.
Reclamação	Universidades e Institutos	A DIRPPG-CP reportou que a manifestação apresenta escopo amplo e não indica uma ação pontual. Mas, mesmo assim, prezando pela qualidade notificou a coordenação sobre o fato e solicitou que o corpo docente tomasse ciência da reclamação.
Reclamação	Universidades e Institutos	A DIRPPG-CP reportou que junto com coordenação do curso de especialização, orientou o professor para não se expressar de forma rude com os alunos.
Reclamação	Universidades e Institutos	O GADIR-CP esclareceu que as falas do DIRGRAD-CP, relacionadas a evasão de alunos e atratividade dos cursos, são para planejamentos de ações futuras para melhorias nos números e que em momento algum foram atribuídas responsabilidades aos professores sobre o assunto citado.

Fonte: Ouvidoria Campo Mourão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

5.4 Campus CURITIBA – Relatório da Ouvidoria Curitiba 2023

Em Curitiba tivemos 102 manifestações na Ouvidoria do Campus Curitiba, durante o ano de 2023.

Foi estabelecido pela direção do campus que todas as manifestações, tendo materialidade ou não, devem ser encaminhadas aos setores responsáveis. Estas devem servir como instrumento a ser utilizado pelo gestor na tomada de decisão.

Todas as manifestações acolhidas pelo campus foram concluídas. A área que mais recebeu manifestações foi a DIRPLAD, um total de 32.

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 8, estão separadas por mês.

Quadro 8 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Curitiba, por mês - 2023

Mês / JAN	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área
1	Reclamação	Bibliotecas	DEBIB-CT
2	Comunicação	Universidades e Institutos	ARQUIVADA
3	Reclamação	Conduta Docente	DAMEC
4	Comunicação	Ouvidoria	DIRPLAD
5	Reclamação	Outros em Administração	DIRPLAD
6	Comunicação	Outros em Administração	DIRPLAD
Mês / FEV			
1	Comunicação	Recursos Humanos	ASPROD
2	Denúncia	Assédio moral	DIRGRAD
3	Comunicação	Patrimônio	GADIR
4	Comunicação	Ouvidoria	DIRPLAD
Mês / MAR			
1	Reclamação	Conduta Docente	GADIR
2	Comunicação	Outros em Administração	DIRPLAD
3	Reclamação	Assistência à Pessoa com Deficiência	DIRPLAD
4	Solicitação	Atendimento	DERAC
5	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD
6	Comunicação	Cotas	ARQUIVADA
7	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD
8	Reclamação	Outros em Saneamento	DIRPLAD
9	Elogio	Universidades e Institutos	DIRGRAD
10	Comunicação	Controle social	DIRPLAD E DERAC
11	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRPLAD
12	Reclamação	Ouvidoria Interna	DIRGRAD
13	Reclamação	Educação Superior	OUVIDORIA-CT
Mês / ABR			
1	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD
2	Reclamação	Atendimento	DIRPLAD
3	Denúncia	Comunicações	GADIR
4	Reclamação	Assistência à Pessoa com Deficiência	DIRGRAD
5	Denúncia	Assédio moral	DALEM
6	Reclamação	Avaliação da Conformidade	DIRPLAD
Mês / MAI			
1	Denúncia	Assédio moral	DALEM
2	Comunicação	Denúncia Crime	DALEM

3	Reclamação	Ouvidoria	DERAC e DIRPPG-CT
4	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DAELT
5	Reclamação	Atendimento	DIRGRAD
6	Denúncia	Discriminação	DALEM
7	Denúncia	Assédio moral	GADIR
8	Reclamação	Assédio moral	DERAC
9	Denúncia	Educação Superior	DIRPPG
10	Denúncia	Assédio moral	ASPROD
11	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	NUAPE
Mês / JUN			
1	Reclamação	Conduta Docente	GADIR
2	Denúncia	Assédio moral	DIRPLAD
3	Reclamação	Outros em Saneamento	DIRPLAD
4	Reclamação	Universidades e Institutos	GADIR
5	Reclamação	Defesa do Consumidor	FUNTEF
6	Sugestão	Ouvidoria	DIRPLAD
7	Comunicação	Serviços Públicos	PROFIAP (DIRPPG)
8	Reclamação	Conduta Docente	DALEM
9	Denúncia	Assédio sexual	DALEM
10	Comunicação	Ouvidoria Interna	DAQBI
11	Denúncia	Assédio moral	DAELT
12	Comunicação	Outros em Educação	DIRPPG (ARQUIVADA)
Mês / JUL			
1	Reclamação	Atendimento	DAELT
2	Reclamação	Agente Público	DAELT
3	Solicitação	Outros em Urbanismo	DIRPLAD
4	Reclamação	Atendimento Básico	DAELN
5	Sugestão	Educação Superior	DIRGRAD
6	Reclamação	Educação Superior	DAELN
7	Denúncia	Assédio moral	DADIN
8	Comunicação	Educação Superior	DAMAT
9	Comunicação	Conduta Ética	DAMAT
10	Reclamação	Educação Superior	DAELN-CT
Mês / AGO			
1	Comunicação	Frequência de Servidores	DIRPPG
2	Simplifique	Assistência Social	NUAPE
3	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRPLAD
4	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD
5	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD
6	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGRAD
7	Reclamação	Educação Superior	DIRPLAD
Mês / SET			
1	Denúncia	Assédio sexual	GADIR
2	Reclamação	Assédio moral	DALEM
3	Reclamação	Assédio moral	DALIC
4	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRPLAD
5	Reclamação	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	GADIR
6	Elogio	Auditoria	DAMAT
7	Reclamação	Ouvidoria	DIRGRAD
8	Denúncia	Assédio moral	GADIR
9	Reclamação	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	DIRGRAD
10	Reclamação	Outros em Saúde	DERAC
11	Reclamação	Ouvidoria	DIRPLAD
12	Reclamação	Ouvidoria Interna	DIRPLAD

13	Reclamação	Ouvidoria	DADIN
14	Reclamação	Outros em Administração	DIRPLAD
Mês / OUT			
1	Denúncia	Conduta Docente	DAELN
2	Denúncia	Denúncia Crime	DIRGRAD
3	Reclamação	Ouvidoria Interna	DIRPLAD
4	Denúncia	Assédio sexual	DAELN
5	Denúncia	Assédio sexual	DAELN
6	Reclamação	Normas e Fiscalização	DIRPLAD
7	Reclamação	Denúncia Crime	DIRPLAD
8	Comunicação	Ouvidoria	DIRGE
Mês / NOV			
1	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGRAD
2	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DEBIB
3	Reclamação	Bibliotecas	DEBIB
4	Denúncia	Denúncia Crime	DIRGRAD
5	Comunicação	Agente Público	GADIR
Mês / DEZ			
1	Comunicação	Assédio moral	DIRGRAD
2	Reclamação	Conduta Docente	DAMEC
3	Reclamação	Assédio moral	DIRPLAD
4	Reclamação	Matrículas	DIRGRAD
5	Comunicação	Outros em Administração	GADIR
6	Denúncia	Assédio moral	DIRGRAD
7	Denúncia	Assédio moral	DAMEC
8	Denúncia	Assédio moral	DIRGRAD
9	Reclamação	Assédio moral	DIRGRAD
10	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD
11	Reclamação	Assédio moral	DAELN

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Elogio	Sugestão	Simplifique	Total
24	55	21	2	2	2	1	107

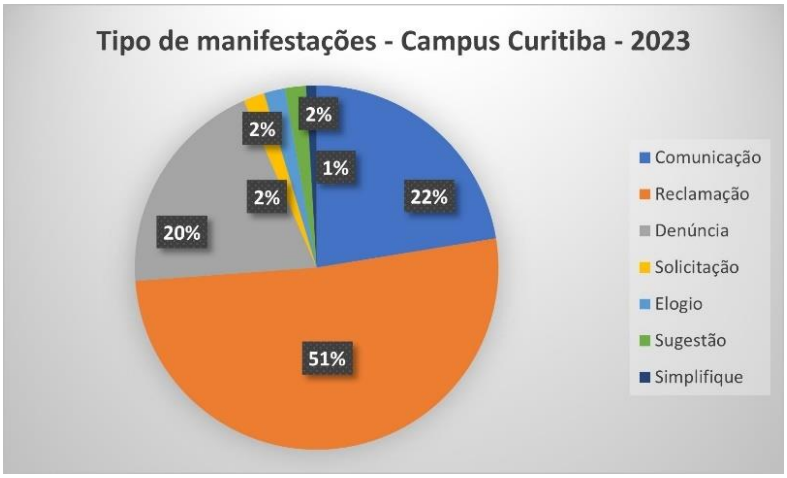
Fonte: Ouvidoria Curitiba, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

A reclamação de “assédio moral” (29/12/2023), assunto raramente recebido pela DIRGRAD, se trata de relação interpessoal entre o manifestante e um funcionário terceirizado, o que indicou que o atendimento prestado pelos funcionários terceirizados aos gestores da instituição estava incorreto e foi feita a correção.

Em 2023, houve uma redução de manifestações à DIRGRAD após acordado que a ouvidoria do campus encaminharia as manifestações diretamente ao departamento ou ao setor de lotação do servidor envolvido, procurando diminuir o tempo de resposta. A DIRGRAD continua recebendo, em cópia, todas as manifestações e suas respostas e, caso não concorde com o encaminhamento o diretor de graduação intervém no tratamento dado a tal manifestação.

O mês com mais demandas para os serviços da ouvidoria no campus foi outubro com 14 manifestações. Os percentuais quanto ao tipo de manifestações estão evidenciados no Gráfico 15.

Gráfico 15 – Tipo de manifestações - CT



Fonte: Ouvidoria Curitiba, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Percebe-se no Quadro 8 e no Gráfico 15 que o tipo Reclamação foi o mais demandado em 2023, com 51% do número de demandas dirigidas ao campus. Neste tipo, os assuntos com maior demanda tratam da relação entre professor e aluno e de problemas de matrícula e biblioteca, que foram respondidos pela DIRGRAD.

Para o tipo Comunicação foram 22% das manifestações sobre conduta de servidores e infraestrutura para a resposta da DIRGRAD, para o GADIR-CT, DIRPLAD e Ouvidoria.

Quanto ao tipo Denúncia, 20% das manifestações, o assunto mais demandado foi assédio moral. Em 2023 foram poucas as demandas de Solicitações, Sugestões, ambos os tipos com 2% e o tipo Simplifique com apenas 1%, todas com assuntos variados. Também foram recebidas 2 manifestações do tipo Elogio.

5.5 Campus DOIS VIZINHOS – Relatório da Ouvidoria Dois Vizinhos 2023

Houve um total de 30 manifestações recebidas no campus Dois Vizinhos no ano de 2023, conforme Quadro 9 e Gráfico 16.

Quadro 9 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Dois Vizinhos 2023

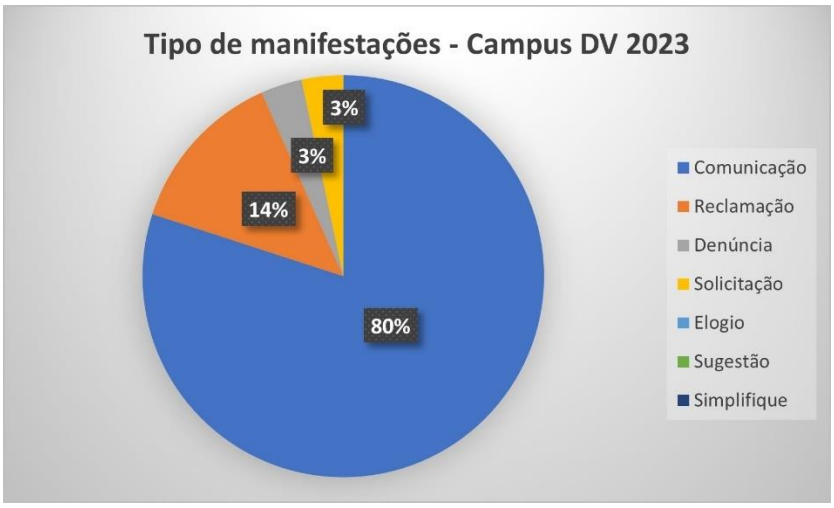
Sequência	Tipo	Assunto		Mês
1	Comunicação arquivada	Denúncia Crime	ASDIT-RT	JUL

2	Comunicação arquivada	Educação Superior	ASDIT-RT	JUL
3	Comunicação	Atos de vandalismo de 8 de janeiro	DIRGE	JAN
4	Comunicação	Educação Superior		MAR
5	Comunicação	Assédio moral	SELIB-DV	MAR
6	Comunicação	Conduta Ética	COEBB	MAI
7	Comunicação	Benefício	DIRGRAD-DV	JUN
8	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	SELIB-DV	JUN
9	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	SELIB-DV	JUN
10	Comunicação	Assédio moral	SELIB-DV	JUN
11	Comunicação	Assédio moral	SELIB-DV	JUN
12	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	SELIB-DV	JUN
13	Comunicação	Assédio moral	SELIB-DV	JUN
14	Comunicação	Conduta Ética	Comissão de fiscalização do RU	JUN
15	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	SELIB-DV	JUN
16	Comunicação	Agente Público	SELIB-DV	JUL
17	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	COEXP	JUL
18	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	COENF	SET
19	Comunicação	Assédio moral	COENS	OUT
20	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	COENF	OUT
21	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	SELIB-DV	OUT
22	Comunicação	Relações de Trabalho	SELIB-DV	OUT
23	Comunicação	Denúncia Crime	Direção Geral	DEZ
24	Comunicação	Agente Público	COGERH	DEZ
25	Denúncia	Discriminação	COZOO	MAI
26	Reclamação	Certificado ou Diploma	Coordenador do curso de Especialização	ABR
27	Reclamação	Certificado ou Diploma	DIRPPG	AGO
28	Reclamação	Educação Superior	DIRPPG	SET
29	Reclamação	Patrimônio	DEPED-DV	NOV
30	Solicitação	Acesso à informação	Direção Geral	JUN

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Solicitação
24	4	1	1

Fonte: Ouvidoria Dois Vizinhos, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Gráfico 16 – Tipo de manifestações – Dois Vizinhos



Fonte: Ouvidoria Dois Vizinhos, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Conforme observado no Quadro 9 e Gráfico 16, o tipo Comunicação foi o mais demandando durante o ano de 2023, representando 80% do total de manifestações no campus Dois Vizinhos. As Reclamações somaram 14% do total e as Denúncias e Solicitações foram em menor número, totalizando 3% cada uma dessas últimas.

Quanto às providências adotadas pode-se destacar que as Comunicações e Reclamações referem-se irregularidades de servidores e conduta ética, todas foram tratadas com criteriosa verificação e concluídas.

O quadro 10 traz as tratativas empregadas às demandas do campus Dois Vizinhos em 2023:

Quadro 10 – Tratamento e providências quanto às manifestações - campus Dois Vizinhos

Assunto	Quantidade	Desdobramento: Tratamento e providências
Denúncia irregularidades servidores	9	A SELIB e DIRGRAD fizeram verificações quanto as legislações vigentes e após reunião com os servidores envolvidos realizados os devidos ajustes.
Atos de vandalismo de 8 de janeiro	1	O professor em entrevista, comprometeu-se a cuidar mais em relação as suas atitudes e postagens e irá se posicionar de forma mais neutra.
Denúncia Crime	2	Encaminhada à Assessoria de Processos Disciplinares (ASPROD) da UTFPR para realização de juízo de admissibilidade e demais encaminhamentos pertinentes.
Assédio moral	6	As denúncias foram concluídas devido ao afastamento do servidor. Posterior ao retorno a DIRGE e DIRGRAD tomaram as devidas providências.

Educação Superior	2	Foram verificados os registros de horários de atendimento do servidor e não foram encontrados quaisquer indícios de irregularidade profissional no exercício de sua função. A comunicação que tratava sobre certificado de curso foi prontamente atendida, enviando o documento ao cidadão.
Conduta Ética	2	DIRGRAD, SELIB e coordenadores dos cursos envolvidos fizeram reunião e exigiram as devidas adequações quanto à conduta.
Assunto	**Quantidade**	**Desdobramento: Tratamento e providências**
Benefício	1	Foi feito o esclarecido sobre o adicional de insalubridade e o benefício está sob acompanhamento da Diretoria de Graduação e Educação profissional, para que somente os servidores designados para atuar nos Laboratórios em questão o recebam.
Agente Público	2	A COGERH, após verificação, concluiu que não havia indícios de irregularidades nas férias do servidor.
Relações de Trabalho	1	O servidor foi ouvido, conforme registro SEI 3845936 (de acesso restrito) e a situação está sendo averiguada minuciosamente pela Diretoria de Graduação e Educação Profissional.
Discriminação	1	Foi aberto processo SEI 23064.024636/2023-01 e houve a aplicação de uma Orientação Pedagógica Disciplinar – OPD
Certificado ou Diploma	2	Foi esclarecido ao aluno que, por determinação da DERAC, a emissão dos certificados somente acontece após a entrega do relatório final do curso, o qual ainda não havia sido concluído, em função da necessidade de receber os documentos dos estudantes para poder definir os que poderiam receber certificados. Assim, no tempo devido, será atendida a demanda da emissão dos certificados.
Patrimônio	1	Verificou-se que a reclamação não procede, pois todas as questões de limpeza e vigilância do centro de convivência é feita semanalmente. Quanto à instalação da rede elétrica, foi solicitada manutenção ao DEPRO conforme chamado via GLPI (Chamado 1235).
Acesso à informação	1	Informado que o acesso ao processo havia sido liberado, mediante solicitação atendida, feita anteriormente, via e-mail, pelo requerente.
Sem assunto	1	Arquivada por se tratar de duplicidade de manifestação, com a justificativa de que tal assunto havia sido tratado em outra manifestação.

Fonte: Ouvidoria Campo Mourão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

5.6 Campus FRANCISCO BELTRÃO – Relatório da Ouvidoria Francisco Beltrão 2023

O Quadro 11 e o Gráfico 17 trazem os detalhes das manifestações enviadas à ouvidoria do campus Francisco Beltrão, registradas no ano de 2023.

Quadro 11 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Francisco Beltrão - 2023

Sequência	Tipo	Assunto	Encaminhada para a área	Mês
1	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	COGERH-FB	JAN
2	Reclamação (2)	Assédio moral	*Arquivadas	FEV

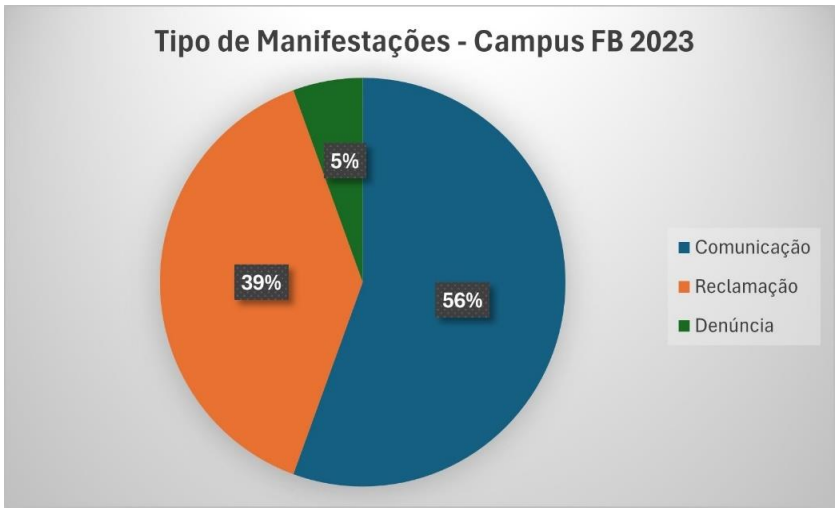
3	Comunicação	Denúncia Crime	DIRGRAD-FB	MAR
4	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGE-FB	MAR
5	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGRAD-FB	ABR
6	Comunicação	Educação Superior	DIRGRAD-FB	ABR
7	Reclamação	Conduta Ética	DIRGE-FB	ABR
8	Comunicação	Ouvidoria	DIRPLAD-FB	ABR
9	Reclamação	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	COGERH-FB	MAI
10	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD-FB	MAI
11	Denúncia	Conduta Docente	DIRGRAD-FB	MAI
12	Comunicação	Atendimento	DIRGRAD-FB	JUN
13	Comunicação	Educação Superior	DIRGRAD-FB	AGO
14	Reclamação	Animais	DIRGE-FB	NOV
15	Reclamação	Ouvidoria	DIRGRAD-FB	NOV
16	Reclamação	Ouvidoria	DIRGRAD-FB	NOV
17	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD-FB	NOV
18	Comunicação	Agente Público	DIRGRAD-FB	NOV

*Demanda não encaminhada por solicitação do manifestante, que registrou outra manifestação cancelando a primeira.

Comunicação	Reclamação	Denúncia
10	8	1

Fonte: Ouvidoria Francisco Beltrão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Gráfico 17 – Tipo de manifestações - FB



Fonte: Ouvidoria Francisco Beltrão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Todas as manifestações encaminhadas ao campus Francisco Beltrão foram tratadas e tiveram como resultado, as ações e providências demonstradas no Quadro 12.

Quadro 12 – Tratamento das manifestações - campus Francisco Beltrão - 2023

Assunto		
Comunicações	Quantidade	Desdobramentos
Denúncia de irregularidades de servidores	3	As demandas foram encaminhadas para a COGERH-FB, DIRGRAD-FB e DIRGE-FB, que realizaram reuniões com os Servidores, para ajustes necessários e respostas as referidas solicitações.
Denúncia Crime	1	A DIRGRAD-FB encaminhou os fatos para a Comissão de Ética da UTFPR, e a DIRGE-FB para a Corregedoria da UTFPR para avaliação de possibilidade de abertura de Processo Administrativo Disciplinar.
Educação Superior	2	A DIRGRAD-FB reuniu-se com os referidos setores para ajustes na melhoria do ensino superior oferecido.
Ouvidoria	1	A DIRPLAD-FB comunicou a Comissão de Fiscalização do RU sobre a demanda para ajustes nos serviços do RU e da Cantina.
Atendimento	1	A DIRGRAD-FB chamou o Professor para ajustes e esclarecimentos.
Conduta Docente	1	A DIRGRAD-FB chamou o Professor para ajustes e esclarecimentos.
Agente Público	1	A DIRGRAD-FB chamou o Professor para ajustes e esclarecimentos.
Reclamação	Quantidade	Desdobramentos
Assédio Moral	1 (2)	Demandas arquivadas por solicitação do próprio demandante (a segunda demanda solicitava cancelamento da primeira).
Conduta Ética	1	O Diretor Geral fez reunião com o Professor para ajustes e esclarecimentos.
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1	A COGERH-FB fez os devidos esclarecimentos sobre a solicitação.
Educação Superior	1	A DIRGRAD-FB solicitou ao Departamento responsável para realizar uma reunião com o Professor para esclarecimentos e ajustes.
Animais	1	A DIRGE-FB orientou que as áreas experimentais sejam cercadas para que os cachorros que circulam pelo campus não causem prejuízos aos experimentos.
Ouvidoria	2	A DIRGRAD-FB se reuniu com os professores citados nas 2 demandas para esclarecimentos e ajustes.
Denúncia	Quantidade	Desdobramentos
Conduta Docente	1	A DIRGRAD-FB definiu que o Departamento do qual o professor faz parte, fizesse a análise da denúncia, bem como, os esclarecimentos e ajustes.

Fonte: Ouvidoria Francisco Beltrão, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

5.7 Campus GUARAPUAVA – Relatório da Ouvidoria Guarapuava 2023

O campus Guarapuava recebeu as demandas de ouvidoria detalhadas no Quadro 13 e Gráfico 18.

Quadro 13 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Guarapuava - 2023

Sequência	Tipo	Assunto	Mês	Mês
1	Comunicação	Agente Público	DIRGRAD	SET
2	Comunicação	Educação Superior	COMIN	MAR
3	Comunicação	Outros em Trabalho	DIRGRAD	ABR
4	Comunicação	Conduta Docente	COMIN	ABR

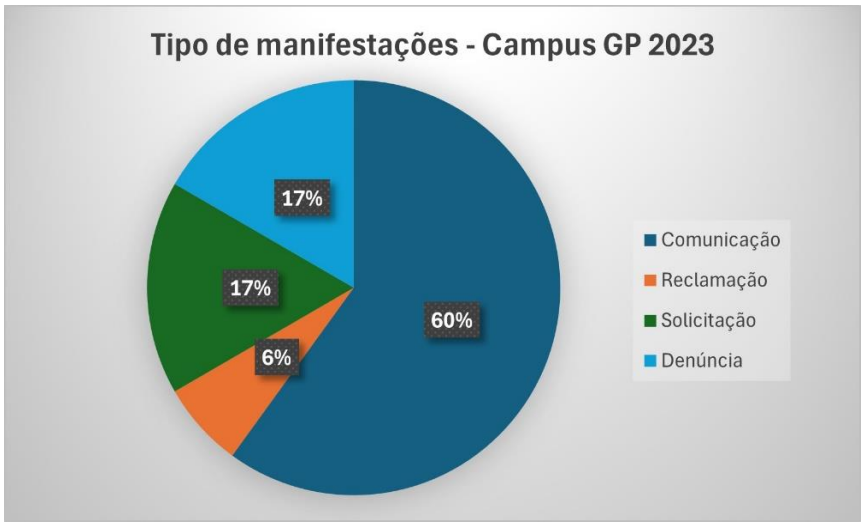
5	Comunicação	Planejamento e Gestão	DIRGE	MAI
6	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	MAI
7	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	COMIN	SET
8	Comunicação	Conduta Ética	COGERH	OUT
9	Comunicação	Relações de Trabalho	COECI	OUT
10	Comunicação	Agente Público	COGERH	OUT
11	Comunicação	Agente Público	COGERH	OUT
12	Comunicação	Agente Público	COMIN	OUT
13	Comunicação	Agente Público	DIRGE	NOV
14	Comunicação	Ouvidoria	DIRGRAD	NOV
15	Comunicação	Conduta Docente	COECI/DIRPLAD	NOV
16	Comunicação	Normas e Fiscalização	COECI	NOV
17	Comunicação	Auxílio	COECI	DEZ
18	Comunicação	Conduta Docente	COECI	DEZ
19	Denúncia	Assédio moral	COGERH/DIRGRAD/ COMIN	ABR
20	Denúncia	Racismo	DIRGRAD	MAI
21	Denúncia	Concurso	DIRGRAD	SET
22	Denúncia	Assédio moral	DIRGRAD	OUT
23	Denúncia	Assistência à Pessoa com Deficiência	DIRGRAD	OUT
24	Reclamação	Assistência à Pessoa com Deficiência	DIRGRAD	AGO
25	Reclamação	Assistência à Pessoa com Deficiência	DIRGRAD	OUT
26	Solicitação	Outros em Saúde	DIRGRAD	SET
27	Solicitação	Outros em Administração	DIRGRAD	OUT
28	Solicitação	Ouvidoria	DIRPLAD	OUT
29	Solicitação	Ouvidoria	DIRGRAD/DEPED	OUT
30	Solicitação	Ouvidoria	COMIN	OUT

Comunicação	Reclamação	Solicitação	Denúncia
18	2	5	5

Fonte: Ouvidoria Guarapuava, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O gráfico 18 mostra os percentuais por tipos de manifestações de ouvidoria dirigidas ao campus Guarapuava em 2023.

Gráfico 18 – Tipo de manifestações - GP



Fonte: Ouvidoria Guarapuava, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O tipo com maior número de manifestações recebidas foi a Comunicação, totalizando 60% do total de demandas.

Todas as manifestações encaminhadas para o campus Guarapuava foram tratadas e tiveram como resultado, as ações e providências demonstradas no Quadro 14.

Quadro 14 – Tratamento das manifestações - campus Guarapuava - 2023

Quantidade	Tipo	Assunto	Desdobramento
1	Comunicação	Outros em Trabalho	Esclarecimento quanto a jornada de trabalho de 30h no setor e sobre a rotatividade de servidores
2	Comunicação	Conduta Docente	Reunião da coordenação com o docente para orientação, comprometimento do docente em realizar o atendimento.
2	Comunicação	Conduta Docente	Encaminhamento para instância superior para investigação administrativa.
1	Comunicação	Conduta Docente	Esclarecimentos aos servidores sobre atestados médicos
1	Comunicação	Planejamento e Gestão	Informação de que a DIRGE está trabalhando em um novo sistema de divulgação das portarias, porém que se compromete a atualizar a ferramenta antiga até que esse sistema fique pronto.
1	Comunicação	Denúncia de Irregularidades	Esclarecimento sobre a diminuição da carga horária apresentada
1	Comunicação	Conduta Ética	Encaminhamento para instância superior para investigação administrativa.
2	Comunicação	Agente Público	Apresentação de histórico de ocorrências envolvendo a servidora
2	Comunicação	Agente Público	Atendimento à solicitação da servidora
1	Comunicação	Relações de Trabalho	A coordenadora fez os esclarecimentos de como é feito o descarte atualmente.

1	Comunicação	Agente Público	A coordenação esclareceu que a docente apresentou atestado médico.
1	Comunicação	Ouvidoria	Foi realizada a substituição de responsável pelo laboratório
1	Comunicação	Normas e Fiscalização	Verificou-se que não houve autorização da DIRPLAD e ela realizou orientação aos porteiros para realizarem melhor controle de retorno dos veículos oficiais.
1	Comunicação	Auxílio	Esclarecimento sobre a análise que é feita a partir da documentação apresentada para o auxílio.
1	Denúncia	Racismo	Encaminhamento para apuração através de PAD.
1	Denúncia	Assédio Moral	Comunicado o fato e orientado sobre o comportamento que a funcionária terceirizada deve seguir à empresa terceirizada para providências.
1	Denúncia	Concurso	Resposta que apresenta amparo legal para aproveitamento de lista de concurso.
1	Denúncia	Assédio Moral	Apuração será feita via PAD.
1	Denúncia	Assistência à pessoa com deficiência	Foi apresentada resposta para cada uma das questões
2	Reclamação	Assistência à pessoa com deficiência	Resposta embasada na legislação para cada uma das perguntas
1	Solicitação	Outros em saúde	Esclarecimento sobre a questão, com a apresentação da resposta vinda do COSIASS
1	Solicitação	Outros em administração	DIRPLAD informou que mandou as informações para o servidor com a respectiva data.
1	Solicitação	Outros em administração	COECI esclareceu que encaminhou o solicitado ao servidor incluindo a data do envio.
1	Solicitação	Ouvidoria	Foi realizada a substituição de responsável pelo laboratório
1	Solicitação	Ouvidoria	A coordenadora explicou como é feito o descarte atualmente.

Fonte: Ouvidoria Guarapuava, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

5.8 Campus LONDRINA – Relatório da Ouvidoria Londrina 2023

Durante o ano de 2023, foram recebidas 34 demandas, das quais a distribuição ao longo do ano foi de 48,6% no primeiro semestre e 51,4% no segundo semestre. Todas as manifestações foram realizadas via plataforma Fala.BR e estão demonstradas no Quadro 15 e Gráfico 19.

Quadro 15 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Londrina - 2023

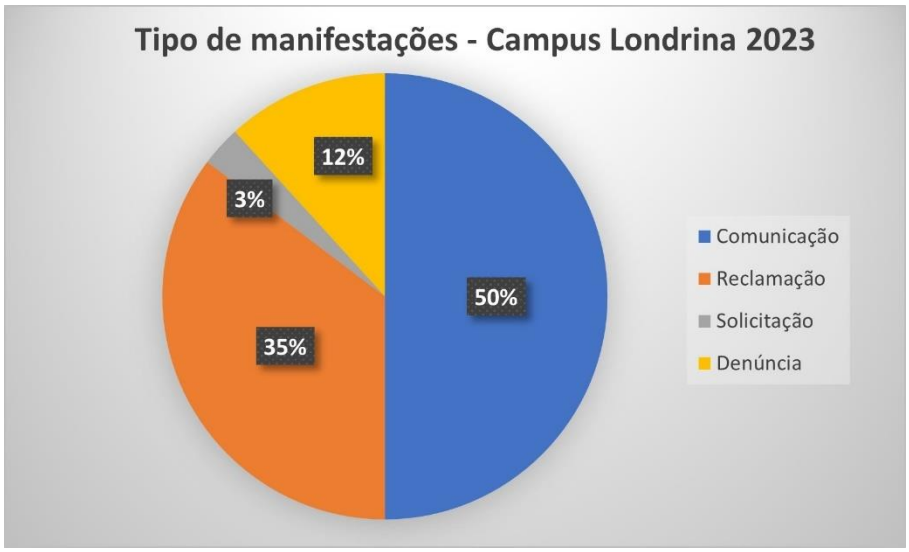
Sequência	Tipo	Assunto	Mês
1	Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	MAR
2	Comunicação/ Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	MAR
3	Solicitação	Ouvidoria Interna	ABR
4	Reclamação	Universidades e Institutos	ABR
5	Comunicação	Conduta Docente	MAI
6	Denúncia	Auxílio	MAI
7	Reclamação	Conduta Docente	MAI

8	Reclamação	Conduta Docente	MAI
9	Reclamação	Irregularidade Praticada por Docente	MAI
10	Comunicação/Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	JUN
11	Comunicação/Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	JUN
12	Reclamação	Certificado ou Diploma	JUN
13	Comunicação/Denúncia	Conduta Docente	JUN
14	Reclamação	Frequência de Servidores	JUN
15	Comunicação/Denúncia	Assédio moral	JUN
16	Reclamação	Assédio moral	JUN
17	Reclamação	Conduta Docente	JUN
18	Reclamação	Encaminhada por Outro Órgão/ Inscrição pós-graduação	AGO
19	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	AGO
20	Denúncia	Universidades e Institutos	AGO
21	Reclamação	Atendimento	AGO
22	Comunicação	Concurso	AGO
23	Reclamação	Frequência de Servidores	AGO
24	Comunicação/Denúncia	Encaminhada por Outro Órgão/ Assédio moral	SET
25	Comunicação	Outros em Educação	SET
26	Comunicação/Denúncia	Assédio moral	SET
27	Comunicação/Denúncia	Assédio moral	SET
28	Comunicação/Denúncia	Assédio moral	SET
29	Comunicação	Frequência de Servidores	SET
30	Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	OUT
31	Comunicação/Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	OUT
32	Comunicação/Denúncia	Assédio moral	OUT
33	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DEZ
34	Comunicação/Denúncia	Educação Superior	DEZ

Comunicação	Reclamação	Solicitação	Denúncia
17	12	1	4

Fonte: Ouvidoria Londrina, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Gráfico 19 – Tipo de manifestações – LD



Fonte: Ouvidoria Londrina, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Os assuntos nas manifestações foram variados, porém as denúncias e reclamações somaram 80% das manifestações recebidas. Com relação ao tempo de resposta, com o auxílio das diretorias e departamentos do campus Londrina, todas manifestações foram respondidas no prazo estabelecido, sem a necessidade de prorrogação.

O grande percentual de manifestações do tipo denúncias e reclamação, reflete uma insatisfação da sociedade e causa uma preocupação da diretoria do campus. Outra situação preocupante foi um aumento de denúncias de assédio moral, comparativamente, de 2022 para 2023, as quais foram investigadas e avaliadas minunciosamente de forma a coibir este tipo de comportamento na instituição.

Todas as foram respondidas e de forma satisfatória, no período limitante. Sempre que há um ponto crítico e/ou polêmico nas respostas, são solicitados e pontuados os ajustes necessários com a anuência e ajuda dos responsáveis pelas áreas.

5.9 Campus MEDIANEIRA – Relatório da Ouvidoria Medianeira 2023

A Ouvidoria do Campus de Medianeira recebeu, no ano de 2023, as manifestações de ouvidoria apresentadas no Quadro 16.

Quadro 16 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Medianeira - 2023

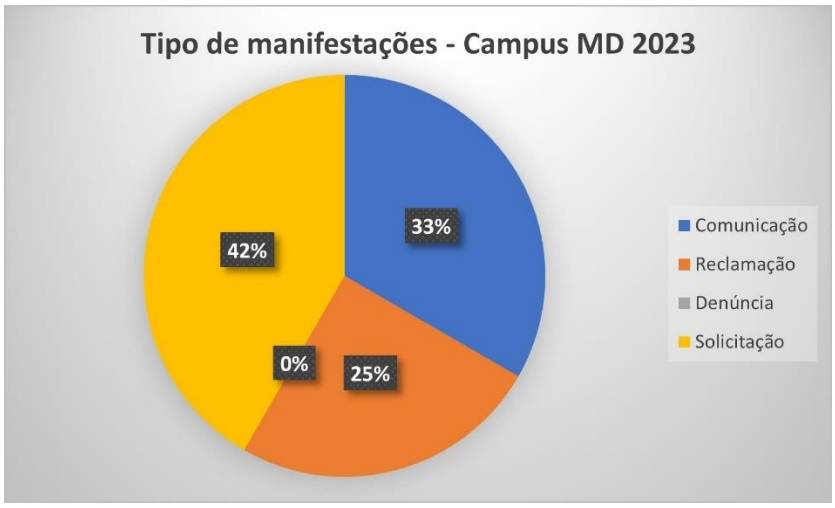
	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Solicitação	Matrículas	DIRGRAD	JAN
2	Solicitação	Matrículas	DIRGRAD	MAR
3	Comunicação	Conduta Ética	DEPED	MAR
4	Solicitação	Certificado ou Diploma	DIRGRAD	MAR
5	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGE	ABR
6	Comunicação	Licitações	DIRPLAD	MAI
7	Reclamação	Agente Público	DIRGRAD	JUN
8	Reclamação	Ouvidoria Interna	DIRGRAD	JUN
9	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	JUL
10	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGRAD	AGO
11	Solicitação	Atendimento	DIRGE	DEZ
12	Solicitação	Acesso à informação	DIRGE	DEZ

Comunicação	Reclamação	Denúncia	Solicitação
4	3	0	5

Fonte: Ouvidoria Medianeira, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O percentual por tipos de manifestação recebidas no campus Medianeira é mostrado no Gráfico 20.

Gráfico 20 – Tipo de manifestações – MD

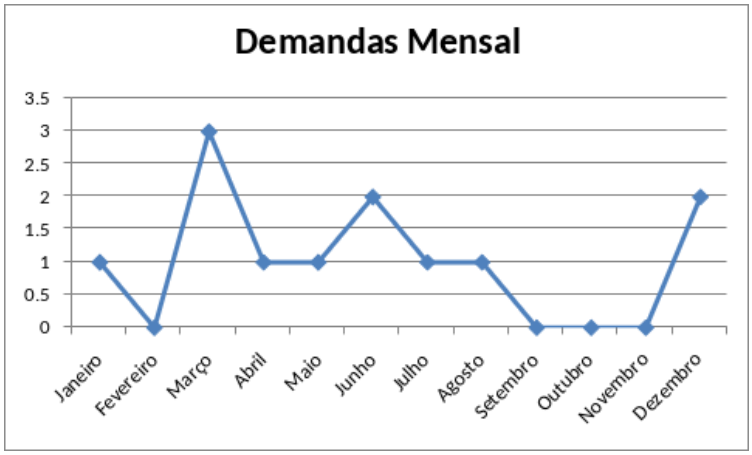


Fonte: Ouvidoria Medianeira, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Percebe-se, por meio do Gráfico 20, que os tipos “Solicitação – 42%” e “Comunicação – 33%” foram os tópicos mais demandados.

O mês com maior número de demandas foi o mês de março, conforme apresentado No Gráfico 21.

Gráfico 21 – Número de manifestações por mês na Ouvidoria de Medianeira

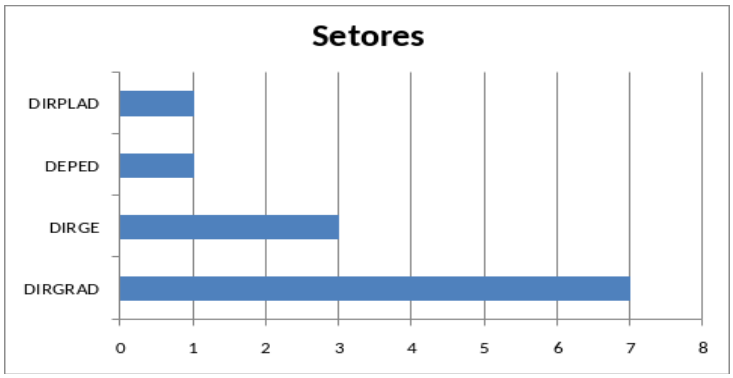


Fonte: Ouvidoria-MD, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O Gráfico 21 comprova que os meses mais demandados em manifestações de ouvidoria são o início (março) e final do ano letivo (dezembro).

O Gráfico 22 apresenta os setores, do campus de Medianeira, mais demandados pelas manifestações de ouvidoria.

Gráfico 22 - Setores demandados pela Ouvidoria de Medianeira



Fonte: Ouvidoria-MD com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Pode-se observar, do gráfico apresentado no Gráfico 22, que os setores mais demandados foram a DIGRAD e a DIRGE. Importante também mencionar que 100% das demandas foram atendidas remotamente pelo sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR).

5.10 Campus PATO BRANCO – Relatório da Ouvidoria Pato Branco 2023

No período mencionado, a Ouvidoria recebeu um total de 53 manifestações, todas elas sendo devidamente registradas e encaminhadas aos setores competentes para análise e providências. Os encaminhamentos e resoluções adotadas foram devidamente registrados e respondidos no sistema FalaBR.

Em relação aos tipos de manifestações tratadas na Ouvidoria, estas se dividem principalmente conforme apresentado no Quadro 17.

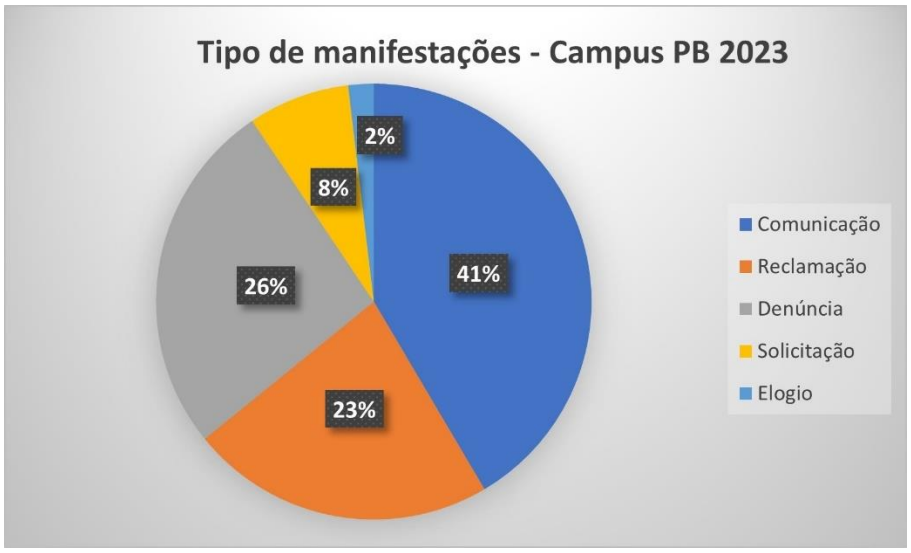
Quadro 17 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Pato Branco

Tipo	Quantidade de Manifestações	%
Comunicação	22	41%
Reclamação	12	23%
Denúncia	14	26%
Solicitação	4	8%
Elogio	1	2%
TOTAL	53	

Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O percentual por tipo de manifestação é ilustrado no Gráfico 23, que mostra a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria e realça que o tipo “Comunicação” foi o tópico mais demandado.

Gráfico 23 – Tipos de manifestações na Ouvidoria de Pato Branco



Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

As manifestações recebidas abrangeram uma variedade de assuntos, incluindo solicitações relacionadas a irregularidades de servidores, racismo, assédio moral e sexual, irregularidade com cotas raciais, conduta docente, licitações, entrega de diplomas e certificados e acesso à informação.

No entanto, também houve manifestações positivas, como elogios a professores e servidores.

O Gráfico 24 mostra a distribuição por mensal das demandas em 2023:

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

Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Ao longo do ano, setembro se destacou como o mês com o maior volume de manifestações, conforme evidenciado no Gráfico 24.

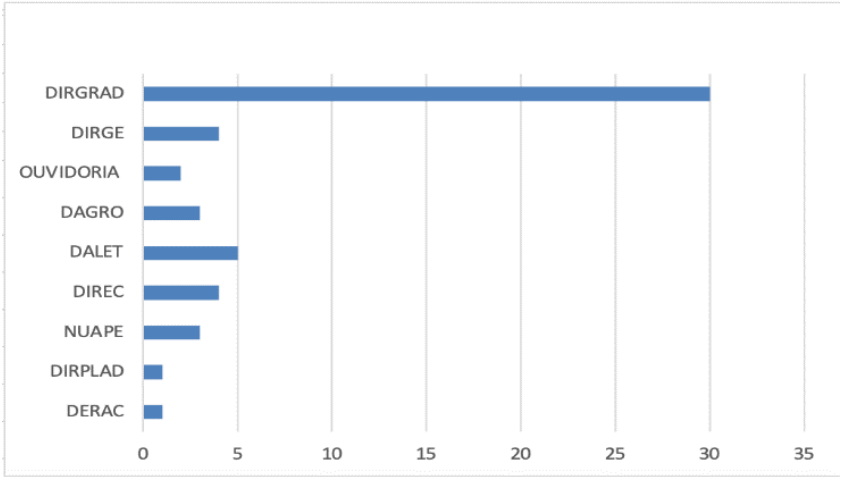
Dentre o quantitativo de manifestações recepcionando os pela Ouvidoria do campus de Pato Branco e percebe-se que a maior demanda está relacionada a comunicação seguida do item de reclamação de irregularidades de servidores, conforme o Gráfico 25 abaixo:

Gráfico 25 – Tipo de demandas recebidas pela Ouvidoria de Pato Branco

Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Quando se comparam as áreas com o maior número de demandas, percebe-se que a DIRGRAD (Diretoria de Graduação) recebe um número significativa maior de manifestações, conforme mostra o Gráfico 26.

Gráfico 26 – Setores demandados pela Ouvidoria de Pato Branco



Fonte: Ouvidoria Pato Branco, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O Gráfico 26 mostra os setores e áreas mais demandados pelas manifestações de ouvidorias destinadas ao campus Pato Branco, em 2023: Os setores mais demandados foram: DIRGRAD, coordenação de Letras, DIRGE, DIREC, coordenação de Agronomia, DERAC, NUAPE e Ouvidoria.

5.11 Campus PONTA GROSSA – Relatório da Ouvidoria Ponta Grossa 2023

As manifestações dos cidadãos, usuários dos serviços da Ouvidoria do Campus Ponta Grossa, estão apresentadas de maneira sintética no Quadro 18 e Gráfico 27.

Quadro 18 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Ponta Grossa - 2023

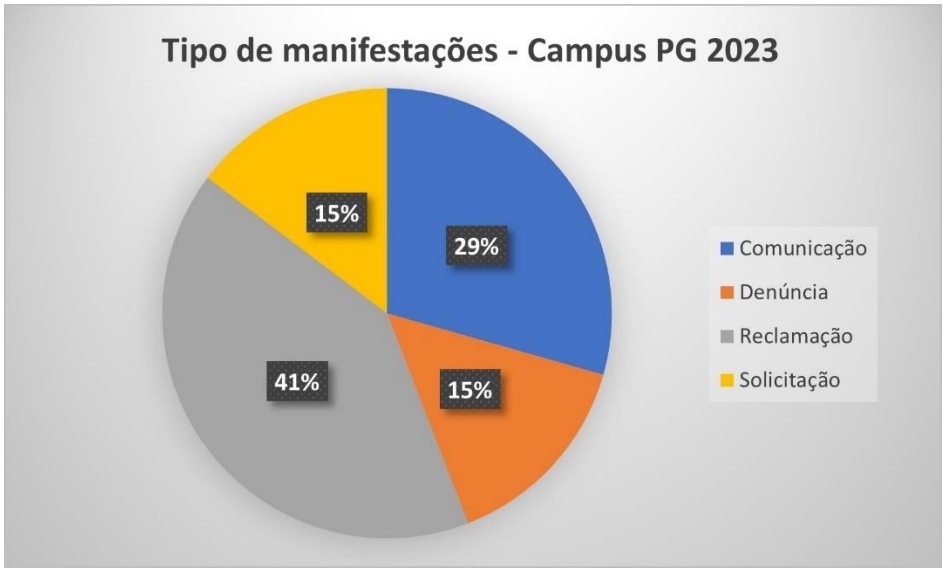
Sequência	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	MAR
2	Comunicação	Conduta Ética	DIRGRAD	ABR
3	Comunicação	Assédio sexual	DIRGRAD	JUN
4	Comunicação	Assédio sexual	DIRGRAD	JUN
5	Comunicação	Assédio sexual	DIRGRAD	JUN
6	Comunicação	Assédio sexual	DIRGRAD	JUN
7	Comunicação	Ouvidoria Interna	DIRGRAD	JUN
8	Comunicação	Racismo	DIRGRAD	AGO
9	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	AGO
10	Comunicação	Assédio moral	DIRGRAD	SET
11	Denúncia	Assédio moral	DIRGRAD	MAR
12	Denúncia	Denúncia Crime	DIREC	JUL
13	Denúncia	Denúncia Crime	DIRGRAD	AGO
14	Denúncia	Licitações	DIRPLAD	AGO
15	Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRPLAD	NOV
16	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGRAD	MAR
17	Reclamação	Bibliotecas	DIRGRAD	MAI
18	Reclamação	Serviços e Sistemas	DIRGRAD	JUN
19	Reclamação	Outros em Educação	DIRGRAD	JUL
20	Reclamação	Certificado ou Diploma	DERAC	SET
21	Reclamação	Assédio moral	DIRGRAD	SET
22	Reclamação	Assédio moral	DIRGRAD	SET
23	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD	OUT
24	Reclamação	Ouvidoria	DIRGRAD	NOV
25	Reclamação	Bibliotecas	COGERH	NOV
26	Reclamação	Conduta Docente	DIRGRAD	DEZ
27	Reclamação	Educação Profissionalizante	DIRGRAD	DEZ
28	Reclamação	Acesso à informação	DIRGRAD	DEZ
29	Reclamação	Universidades e Institutos	DIRGRAD	DEZ
30	Solicitação	Atendimento	GADIR	FEV
31	Solicitação	Matrículas	DERAC	MAR
32	Solicitação	Certificado ou Diploma	DERAC	JUN
33	Solicitação	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	DIRGRAD	JUN
34	Solicitação	Certificado ou Diploma	Coordenação curso Técnico em Informática	AGO

Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação
10	5	14	5

Fonte: Ouvidoria Ponta Grossa, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O percentual por tipo de manifestação recebidas no campus Ponta grossa é ilustrado no Gráfico 27.

Gráfico 27 – Tipo de manifestações – PG



Fonte: Ouvidoria Ponta Grossa, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Pode-se perceber, no Quadro 18 e no Gráfico 27, que em relação ao tipo de manifestação temos os tipos Reclamação e Comunicação como o tipo mais demandado no campus Ponta Grossa.

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.

5.12 Campus SANTA HELENA – Relatório da Ouvidoria Santa Helena 2023

Foram recebidas dez (10) manifestações na ouvidoria do Campus Santa Helena, as informações sobre estas manifestações estão no Quadro 19 e Gráfico 28.

Quadro 19 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Santa Helena - 2023

Sequência	Tipo	Motivo	Encaminhada para a Área	Mês
1	Comunicação	Frequência de Servidores	DIRGRAD	MAR
2	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	MAR

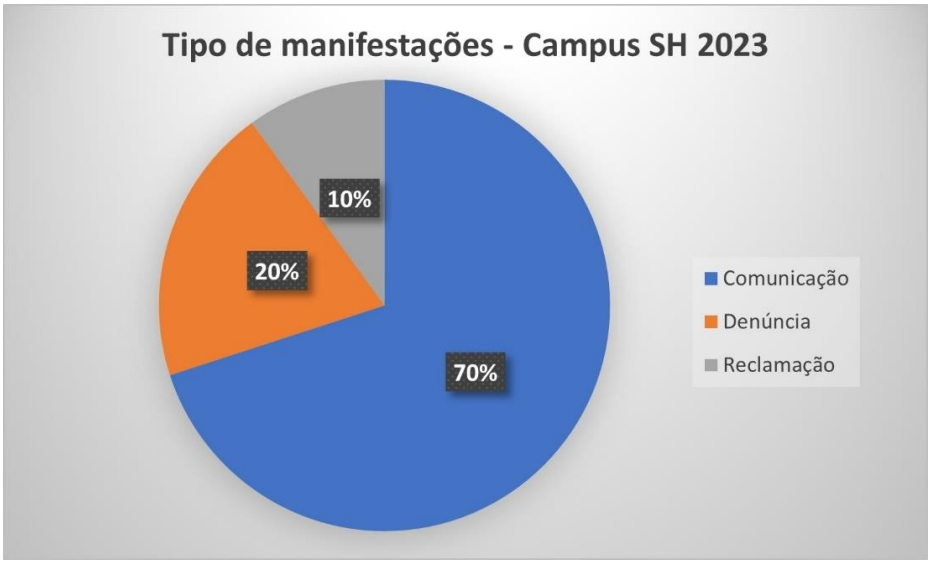
3	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	MAR
4	Comunicação	Agente Público	DIRGRAD	MAR
5	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	Comissão PGD	OUT
6	Comunicação	Outros em Trabalho	DESEG	OUT
7	Comunicação	Outros em Trabalho	DESEG	OUT
8	Denúncia	Assédio moral	DIRGE	DEZ
9	Denúncia	Assédio moral	DIRGE	DEZ
10	Reclamação	Assédio moral	Comissão de Avaliação do Servidor	MAI

	Comunicação	Denúncia	Reclamação
Total	7	2	1

Fonte: Ouvidoria Santa Helena, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O percentual por tipo de manifestação dirigidas ao campus Santa Helena é mostrado no Gráfico 28.

Gráfico 28 – Tipo de manifestações – SH



Fonte: Ouvidoria Santa Helena, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

As ações resultantes das manifestações recebidas são demonstradas no Quadro 20.

Quadro 20 – Tratamento das manifestações – Campus Santa Helena – 2023

Assunto Comunicações	Quantidade	Desdobramento
Frequência de Servidores	1	A coordenação de curso e DIRGRAD realizaram reuniões com os docentes e
Conduta Docente	2	

Agente Público	1	solicitaram esclarecimentos. Não foram verificadas irregularidades.
Denúncia de irregularidades de servidores	1	A denúncia foi encaminhada à comissão de acompanhamento do PGD, que não verificou irregularidades.
Outros em Trabalho	2	A manifestação foi encaminhada ao DESEG, que não encontrou irregularidades.
Denúncias	**Quantidade**	**Desdobramento**
Assédio moral	2	A direção geral realizou uma reunião com o servidor para esclarecimentos, a apuração concluiu que o assédio não ficou comprovado.
Reclamação	**Quantidade**	**Desdobramento**
Assédio moral	1	A comissão de avaliação do servidor verificou a presença de linguagem ofensiva na avaliação e encaminhou para a comissão central para tomada de providências.

Fonte: Ouvidoria Santa Helena, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024

Todas as demandas foram apresentadas à Direção-Geral do campus e para o respectivo diretor de área, para conhecimento. Elas foram analisadas e tratadas, cabendo a responsabilidade, pelas providências e ajustes necessários, às chefias imediatas dos servidores, quando citados. Todas as manifestações foram concluídas pela Ouvidoria.

5.13 Campus TOLEDO – Relatório da Ouvidoria Toledo 2023

A Ouvidoria do Campus Toledo recebeu no ano de 2023, um total de 26 manifestações de ouvidoria, conforme Quadro 21, que mostra cada tipo de manifestação tratada pela ouvidora do Campus com seus respectivos assuntos e o respondente de cada manifestação.

Quadro 21 – Demandas de Ouvidoria enviadas ao campus Toledo

Sequência	Tipo	Assunto	Encaminhada para a Área	Mês
Comunicação				
1	Comunicação	Licitações	Direção geral - TD	MAR
2	Comunicação	Violência contra a mulher	Direção geral - TD	MAR
3	Comunicação	Serviços Públicos	Direção geral - TD	MAR
4	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	Direção geral - TD	ABR
5	Comunicação	Conduta Ética	Direção geral - TD	ABR
6	Comunicação	Frequência de Servidores	Direção geral - TD	ABR

7	Comunicação	Matrículas	DIRGRAD	JUN
8	Comunicação	Concurso	COGERH	JUN
9	Comunicação	Conduta Docente	DIRGRAD	JUN
10	Comunicação	Conduta Docente	Diretor de Graduação e Coordenadora do Curso	JUN
11	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGRAD	JUN
12	Comunicação	Clima	DIRGRAD	JUL
13	Comunicação	Educação Superior	DIRGRAD	JUL
Denúncia				
1	Denúncia	Corrupção	Corregedoria	SET
2	Denúncia	Conduta Ética	Direção geral - TD	SET
3	Denúncia	Conduta Docente	DIRGRAD	OUT
4	Denúncia	Conduta Docente	Direção geral - TD	
5	Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	Direção geral – TD e ouvidoria	
6	Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	Corregedoria e ouvidoria	
Reclamação				
1	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD	
2	Reclamação	Conduta Docente	DIRGRAD	
3	Reclamação	Educação Superior	DIRGRAD	
4	Reclamação	Conduta Ética	Direção geral - TD	
5	Reclamação	Defesa e vigilância sanitária	DIRPLAD	
6	Reclamação	Outros em Administração	DIRGRAD	
Solicitação				
1	Solicitação	Ouvidoria	Ouvidoria do Campus	

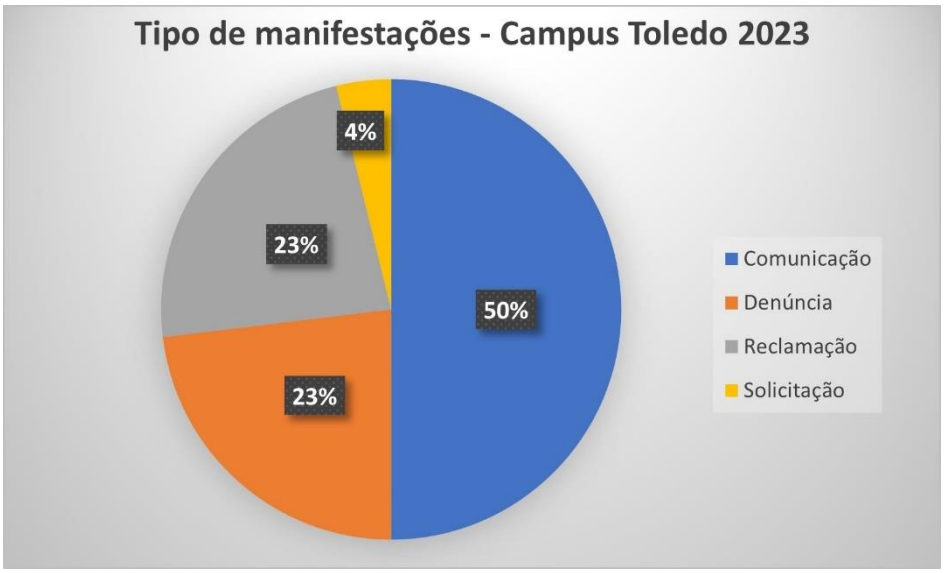
Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação
13	6	6	1

Fonte: Ouvidoria Toledo, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Como pode ser visto nos quadros os assuntos mais recorrentes foram Conduta docente, Denúncia de irregularidade de servidores e Conduta Ética. Os setores mais Demandados foram Diretoria de Graduação e Educação profissional e a Direção Geral-TD.

O percentual por tipo de manifestação é mostrado enviadas ao campus Toledo pode ser verificado no Gráfico 29.

Gráfico 29 – Tipo de manifestações – TD



Fonte: Ouvidoria Toledo, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Importante ressaltar que devido ao prazo que a ouvidoria tem para dar a resposta, algumas das respostas dadas as manifestações são os encaminhamentos dados pelas áreas responsáveis pela apuração, e não necessariamente o que foi concluído.

5.14 REITORIA – Manifestações da Ouvidoria Reitoria 2023

A Reitoria é a unidade de gestão centralizadora de procedimentos e serviços da Ouvidoria. 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, e outros assuntos que impactam todos os campi, 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 as manifestações trazem 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 2023, estão elencadas no Quadro 22.

Quadro 22 – Demandas de Ouvidoria enviadas às áreas da Reitoria ou respondidas pela Ouvidoria-Geral 2023

Quantidade/Tipo	Assunto	Área responsável	Mês
Comunicação			
1	Acesso à informação	AMLAI	NOV
5	Agente Público	DIRGEP (2) / PROGRAD/ GABIR (2)	FEV (2) / MAR / OUT (2)
3	Assédio moral	GABIR (2) / PROGRAD	JUN / AGO / SET
3	Auditoria	PROGRAD (3)	FEV (3)
1	Bibliotecas	PROGRAD	FEV
1	Cidadania	Enviada para outro órgão	SET
1	Concurso	DIRGEP	SET
1	Correição	DIRGEP	NOV
1	Corrupção	ASDIT	JUL
1	Dados Pessoais - LGPD	DIRGTI	SET
2	Denúncia Crime	PROGRAD/ Comissão de ética	JAN / FEV
6	Denúncia de irregularidades de servidores	DIRGEP (2) / PROGRAD (2) /PROPLAD / GABIR	JAN / FEV / MAR / ABR / JUL / DEZ (2)
5	Educação Superior	PROPPG / GABIR (2) /PROGRAD (2)	ABR / JUL (2) / NOV
1	Outros em Administração	PROPLAD	NOV
2	Recursos Humanos	DIRGEP (2)	JAN / JUL
1	Transparência	PROPLAD	NOV
8	Transparência ativa	AMLAI (8)	NOV (2) / DEZ (6)
1	Universidades e Institutos	PROREC	AGO
SOLICITAÇÃO			
1	Acesso à informação	AMLAI	DEZ
1	Assistência à Pessoa com Deficiência	DIRGEP	AGO
2	Atendimento	DIRGEP / PROGRAD	MAR (2)
1	Cadastro	PROGRAD	SET
1	Certificado ou Diploma	PROGRAD	JUL
1	Convênio	DIRGEP	FEV
1	Curso Técnico	PROGRAD	OUT
1	Dados Pessoais - LGPD	PROPLAD	OUT
2	Legislação	PROPLAD / DIRCOM	ABR / NOV
1	Licitações	PROPLAD	FEV
1	Matrículas	PROGRAD	JUL
1	Outros em Administração		MAR
1	Outros em Economia e Finanças	PROPLAD	MAR

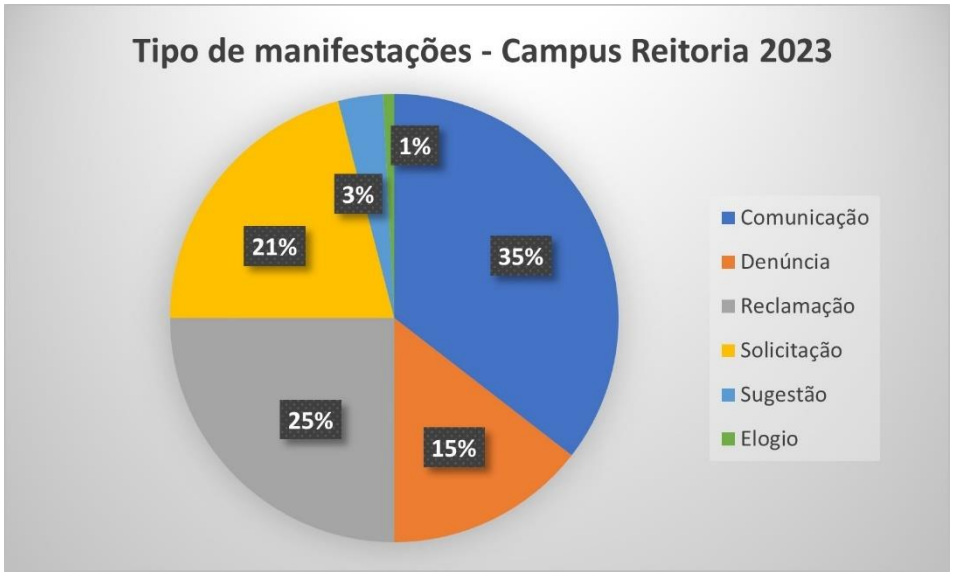
3	Ouvidoria	OUVIDORIA / FUNTEF-PR / ASSAE (2)	MAI / AGO (2)
1	Ouvidoria Interna	OUVIDORIA	DEZ
1	Processo Seletivo	PROGRAD	JUL
2	Recursos Humanos	DIRGEP (2)	MAR / MAI
4	Universidades e Institutos	PROGRAD (2) / DIRGEP/ PROPPG	JUN (2) / JUL / OUT
RECLAMAÇÃO			
2	Acesso à informação	AMLAI (2)	NOV / DEZ
2	Assédio moral	PROPLAD / OUVIDORIA	FEV (2)
6	Assistência à Pessoa com Deficiência	GABIR (3) / OUVIDORIA / DIRGEP (2)	MAI / AGO / SET (2) OUT (2)
1	Bibliotecas	PROGRAD	NOV
3	Certificado ou Diploma	PROGRAD (3)	JUL / AGO / SET
1	Concurso	DIRGEP	SET
1	Dados Pessoais - LGPD	DIRGTI	MAI
1	Denúncia de irregularidades de servidores	GABIR	DEZ
1	Educação Profissionalizante	PROREC	MAI
1	Matrículas	PROGRAD	JUL
1	Outros em Saúde	DIRGEP	JAN
1	Ouvidoria	PROGRAD / DEPPS	JUL
1	Ouvidoria Interna	PROPLAD	JUN
4	Processo Seletivo	PROGRAD / DEPPS (3)	MAR / AGO (2) / SET
3	Recursos Humanos	GABIR (2) / DIRGEP	MAI (4)
2	Universidades e Institutos	PROGRAD / DIRGEP	FEV / JUL
DENÚNCIA			
1	Atendimento	GABIR	ABR
1	Assédio sexual	PROGRAD	OUT
1	Combate à desigualdade	PROGRAD / DEPPS	JUL
3	Concurso	DIRGEP (3)	FEV / ABR / NOV
3	Educação Superior	GABIR / DIRGEP/ OUVIDORIA	JUL / AGO / NOV
1	Frequência de Servidores	DIRGEP	MAR
1	Legislação	GABIR	JUL
3	Outros em Educação	PROPPG (3)	JAN (3)
2	Ouvidoria	OUVIDORIA / DIRGEP	FEV / JUN
2	Recursos Humanos	DIRGEP (2)	FEV / JUN
SUGESTÃO			
1	Compras governamentais	PROPLAD	MAI
1	Educação Superior	PROGRAD	JUN
1	Outros em Saúde	DIRGEP	DEZ
1	Serviços Públicos	GABIR	MAI
ELOGIO			
1	Recursos Humanos	DIRGEP	MAR

Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
44	18	31	26	4	1

Fonte: Ouvidoria-Geral, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

O percentual por tipo de manifestação acolhidas na Reitoria é mostrado no Gráfico 30.

Gráfico 30 – Tipo de manifestações – RT



Fonte: Ouvidoria-Geral, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Conforme é possível observar no Quadro 22 e Gráfico 30, o tipo mais demandado nas manifestações para a Reitoria foi o “Comunicação”, seguido do tipo “Reclamação”.

As manifestações do tipo Solicitação, que figuram no Quadro 22, onde o assunto é acesso à informação, também dizem respeito a informações e esclarecimentos, não se tratando do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

5.15 Manifestações de Ouvidoria ARQUIVADAS – 2023

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 2023, 97 manifestações foram arquivadas, conforme Quadro 23.

Quadro 23 – Demandas de ouvidoria ARQUIVADAS na UTFPR – 2023

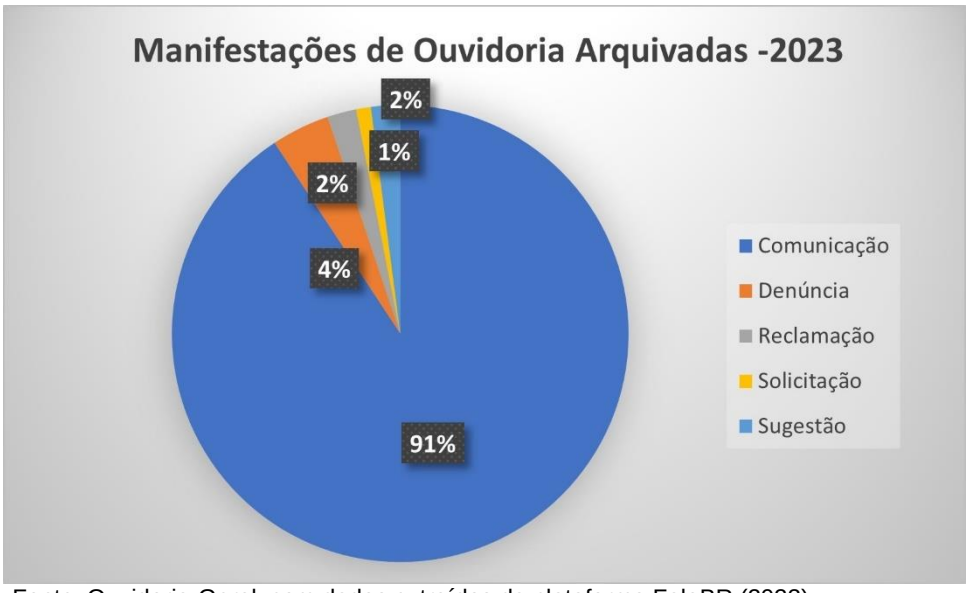
Quantidade	Tipo	Assunto	Motivo	Unidade	Mês
2	Comunicação	Denúncia Crime	Duplicidade de manifestação. Justificativa: Já tratada em outra manifestação com texto idêntico a esta	RT	JUL (2)
84	Comunicação	Diversos	Falta de clareza: Texto sem nexo, não sendo possível identificar o objetivo da manifestação, todas com o mesmo texto, alterando apenas o campo “Assunto”	RT	MAR a JUL
1	Comunicação		Insuficiência de dados	DV	DEZ
1	Comunicação	Educação Superior	Não há materialidade e como é anônima não consigo contatar o manifestante para solicitar informação.	CT	JUN
4	Denúncia	Normas e Fiscalização/ Conduta Ética	Pedido de Complementação não atendido. Arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário	PB/CT/FB (2)	MAR/ JUN (3)
2	Reclamação	Atendimento/ Conduta Ética	Pedido de Complementação não atendido. Arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário	CT/DV	MAR/ NOV
1	Solicitação	Assédio Moral	Solicitação pelo manifestante de desconsideração de manifestação. Ela era dirigida a outro órgão	RT	MAI
2	Sugestão	Universidades e Institutos	Manifestação inadequada: A simples oferta de contratação (venda) de cursos para universidade não deve ser utilizada como objeto de manifestação de ouvidoria.	RT	DEZ (2)

Falta de autorização de liberação de dados	Falta de clareza	Insuficiência de dados	Perda de objeto	Sem resposta ao pedido de complementação
1	84	1	5	6

Fonte: Ouvidoria-Geral, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2024)

Analisando o Quadro 23 e o Gráfico 31, é possível verificar que o maior número de demandas arquivadas em 2023 foi devido, atipicamente, ao recebimento de uma série de manifestações (Comunicação) com um mesmo conteúdo desconexo, onde o manifestante inseria textos em todos os espaços disponíveis, não sendo possível identificar qual o objeto da manifestação. Em anos anteriores, o principal motivo de arquivamento foi devido à falta de resposta ao pedido de complementação, sem possibilidade de averiguação adequada por falta de informação.

Gráfico 31 – 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

A finalidade da ouvidoria é atender e solucionar os problemas, analisando as manifestações de forma criteriosa e identificando os pontos que devam ser melhorados na instituição, enquanto serviço público federal. Esta atuação é feita sempre com isenção e imparcialidade no papel de avaliar pontos negativos e parabenizar os pontos positivos.

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 as demandas apresentadas a esta Ouvidoria, e torná-las menos recorrentes.

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.

Em 2023, o assunto mais demandado foi o assédio moral, assunto que está sendo tratado por uma Comissão, designada para este fim e. Ainda assim, podemos destacar que a conduta docente, a conduta ética de servidores e problemas de infraestrutura dos campi são os assuntos mais demandados nos últimos anos e, portanto, merecem tratativas institucionais específicas 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.

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/2024;

_____, **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/2024;

_____, **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/2024;

_____, **Presidência da República - Secretária-Geral.** Decreto nº 9.492/2018: regulamenta a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm>. Acesso em 14/março/2024;

_____, **Presidência da República - Secretária-Geral.** Decreto nº 10.153/2019: dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm>. Acesso em 14/março/2024;

_____, **Presidência da República - Secretária-Geral.** Decreto nº 10.228/2020: altera o Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei n. 13.460/2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm>. Acesso em 14/março/2024;

_____, **Presidência da República - Secretária-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/2024;

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/2024;

_____, **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/2024.

_____, **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/2024;

_____, **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/2024.