

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Ouvidoria-Geral da UTFPR



Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral

2025

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

Curitiba
2026

Reitor da UTFPR
Everton Ricardi Lozano da Silva

Vice-Reitora
Vanessa Ishikawa Rasoto/
Tangriani Simioni Aissmann

Ouvidoria-Geral da UTFPR
Rosane Beatriz Zanetti Putz

Ouvidoria dos Campi da UTFPR
COSMO DAMIAO SANTIAGO (Apucarana)
KEILA PRISCILA GUTIERREZ WENTLAND (Campo Mourão)
ALESSANDRO SILVEIRA DUARTE (Cornélio Procópio)
IVONE DA COSTA DIAS SUCLA / LILIAN MOREIRA GARCIA (Curitiba)
EMILYN MIDORI MAEDA (Dois Vizinhos)
WAGNER DE AGUIAR (Francisco Beltrão)
LUCAS SEIDY SAKURAMOTO BONILHA / CRISTIANE SOUZA PEDROSO (Guarapuava)
ISABEL CRAVEIRO MOREIRA ANDREI (Londrina)
JOSE AIRTON AZEVEDO DOS SANTOS (Medianeira)
LILIANE CANOPF VERA / NEY LYZANDRO TABALIPA (Pato Branco)
ALBARI JOSE VICENTE (Ponta Grossa)
REJANE BARBOSA DE OLIVEIRA / VANESSA BUENO DA SILVA (Santa Helena)
KAREN CARRILHO DA SILVA LIRA / WILIAN FRANCISCO DE ARAUJO (Toledo)

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
CGU	CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
COUNI	CONSELHO UNIVERSITÁRIO
Nº	NÚMERO
OG	OUVIDORIA-GERAL
OGU	OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SEI	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES
SIC	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
UTFPR	UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da Reitoria - UTFPR.....	8
Figura 2 – Organograma da Diretoria-Geral dos Campi - UTFPR.....	8
Figura 3– Organograma da Ouvidoria - UTFPR.....	8
Figura 4 – Painel Resolveu? – Informações sobre as manifestações de ouvidoria da UTFPR	14

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de manifestações da Ouvidoria-UTFPR – Porcentagem por tipo	14
Gráfico 2 – Total de manifestações da Ouvidoria-UTFPR por tipo	15
Gráfico 3 – Total das manifestações por ano – período de 2017 a 2025	15
Gráfico 4 – Distribuição das manifestações mensais – 2025 e 2024	16
Gráfico 5 – Manifestações por campus e Reitoria – 2025.....	17
Gráfico 6 – Assuntos das manifestações: Solicitações, Reclamações, Sugestões e Elogios – 2025	19
Gráfico 7 – Assunto das manifestações do tipo “Comunicação” – 2025	21
Gráfico 8 – Assunto das manifestações do tipo “Denúncia” – 2025	23
Gráfico 9 – Satisfação do usuário quanto ao atendimento – 2025	24
Gráfico 10 – Percentual de satisfação quanto à resolutividade da demanda – 2025 ...	25
Gráfico 11 – Perfil do Cidadão por faixa etária – 2025	26
Gráfico 12 – Motivação do arquivamento das manifestações – 2025	27

ÍNDICE DE QUADRO

Quadro 1 - Força de trabalho da OG-UTFPR e portarias de designação	11
--	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 Contextualização	7
1.2 Atuação e Procedimentos	12
1.3 Competência	12
1.4 Missão da Ouvidoria.....	12
2 DEMANDAS DA OUVIDORIA DA UTFPR 2025	14
2.1 Manifestações Concluídas.....	17
2.2 Manifestações nos Campi e Reitoria.....	17
3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	18
3.1 Solicitações, Reclamações, Sugestões e Elogios	18
3.2 Comunicações – Denúncias anônimas	20
3.3 Denúncias	22
4 INFORMAÇÕES DO “PORTAL RESOLVEU?”	25
4.1. Satisfação do Usuário.....	25
4.2 Perfil do cidadão.....	26
5. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIAS DOS CAMPI	27
5.1 Manifestações da Ouvidoria Reitoria – 2025	28
5.2 Manifestações Arquivadas da Ouvidoria – 2025.....	28
6. CONCLUSÃO.....	29
REFERÊNCIAS.....	31

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral da UTFPR (OG-UTFPR) apresenta seu Relatório Anual de Gestão, com referência ao ano de 2025, 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 precípua, 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 2025, 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; traz o levantamento das demandas recebidas em 2025, 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 FalaBr. Por fim, apresenta o detalhamento das manifestações 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.

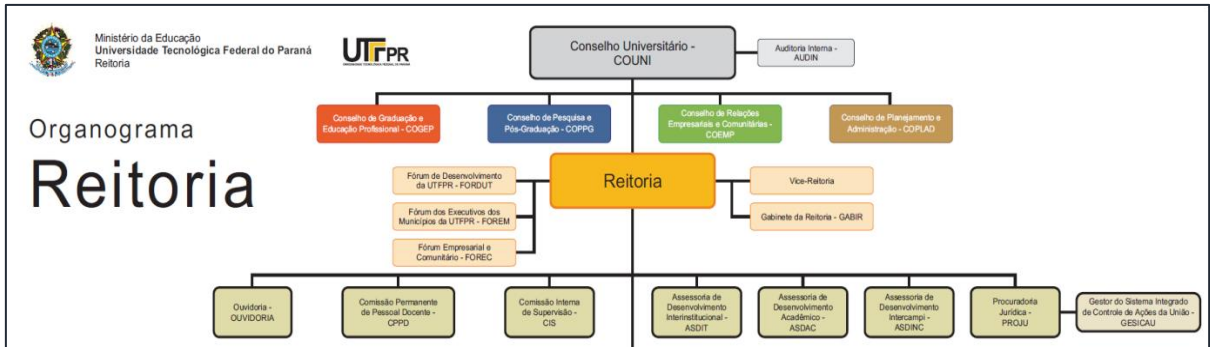
1.1 Contextualização

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

Em 2025 a Ouvidora da UTFPR, composta por 13 Ouvidorias dos Campi e uma Ouvidoria-Geral, teve a designação de Ouvidor alterada para Rosane Beatriz Zanetti Putz, por meio da Portaria do Reitor nº 2049, de 03 de outubro de 2025, devidamente autorizada pela CGU, órgão de controle que exerce a supervisão e monitoramento da Ouvidoria da UTFPR.

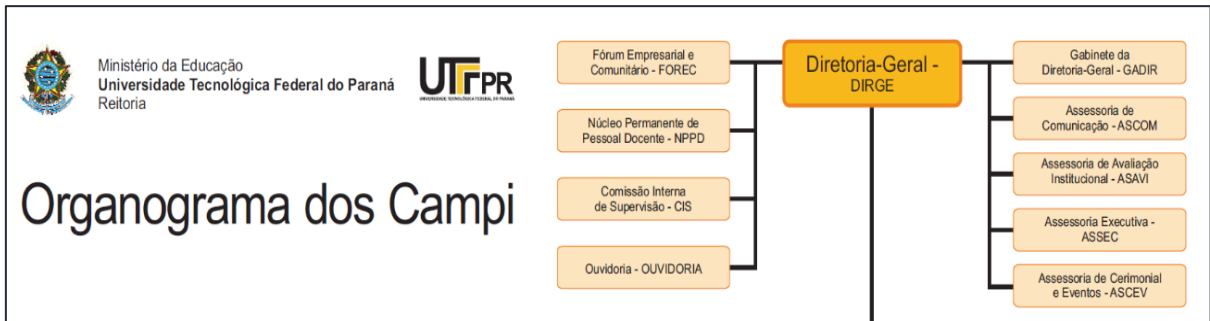
A OG-UTFPR tem sua configuração no Organograma da instituição (Reitoria e Campi), conforme mostram as Figuras 1, 2 e 3.

Figura 1 – Organograma da Reitoria - UTFPR



Fonte: Documentos Institucionais, portal institucional UTFPR (2026)

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

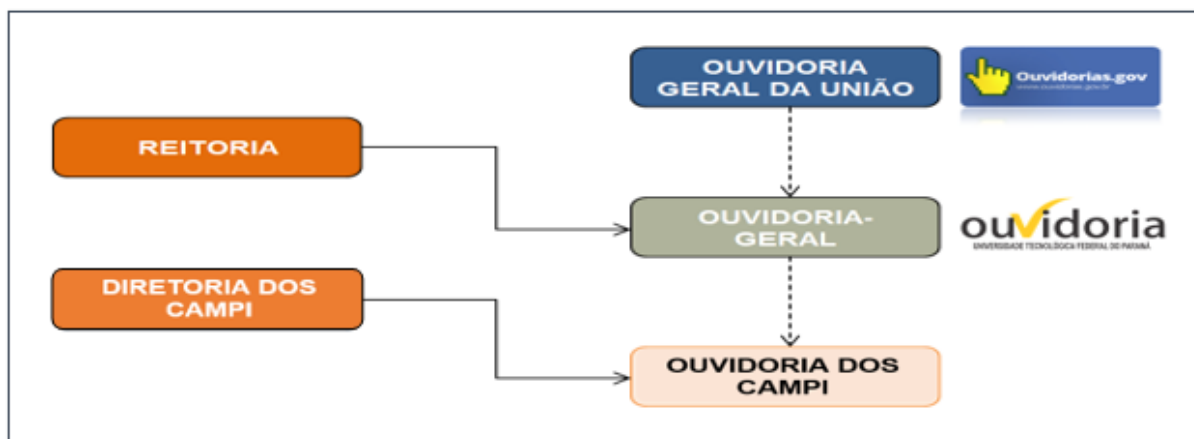


Fonte: Documentos Institucionais, portal institucional UTFPR (2026)

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 (2026)

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;*
- II. coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Campi;*
- III. 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 CAMPIS (Redação dada pela Deliberação COUNI no14, de 23 de junho de 2017)**Art. 147. Os Campis terão a seguinte estrutura diretiva:*

- I. Diretoria-Geral;*
- I. Chefia de Gabinete;*
- II. Diretorias;*
- ...*
- VII Ouvidoria*

*Regimento dos Campis 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. Este documento será atualizado em 2026, trabalho que está sendo realizado por grupo designado pela Portaria 2117 de 24 de outubro de 2025.

A força de trabalho da OG-UTFPR é composta de um(a) Ouvidor(a)-Geral, uma Ouvidora Adjunta, que atuam na Reitoria 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 e portarias de designação

Nome	Campus	Portaria/ano	Função
Rosane Beatriz Zanetti Putz substituiu Marcos Roberto Rodacoski	Reitoria	2049/25 1485/20	Ouvidor(a)-Geral
Silvana Weinhardt de Oliveira substituirá Rosane Beatriz Zanetti Putz, a partir de abril/2026	Reitoria	1931/22	Ouvidora-Geral substituta
Cosmo Damião Santiago	Apucarana	1994/21	
Keila Priscila Gutierrez Wentland	Campo Mourão	1446/21	
Alessandro Silveira Duarte	Cornélio Procópio	1446/21	
Ivone da Costa Dias Sucla substituiu Lilian Moreira Garcia	Curitiba	1446/21 2116/25	
Emilyn Midori Maeda	Dois Vizinhos	1446/21	
Wagner de Aguiar	Francisco Beltrão	1446/21	
Lucas Seidy Sakuramoto Bonilha substituiu Cristiane Souza Pedroso	Guarapuava	1446/21	
Isabel Craveiro Moreira Andrei	Londrina	54/23	
José Airton Azevedo dos Santos	Medianeira	1446/21	
Liliane Canopf Vera substituiu Ney Lyzandro Tabalipa	Pato Branco	1446/21 703/	
Albari José Vicente	Ponta Grossa	1446/21	
Rejane Barbosa de Oliveira substituiu Vanessa Bueno da Silva	Santa Helena	1446/21 216/25	
Karen Carrilho da Silva Lira substituiu Wilian Francisco de Araujo	Toledo	339/22 1785	

Documentos do Processo de Designação Publicados		
Portaria de Pessoal GABIR	Boletim de Serviço Eletrônico	Publicação:
2049	03/10/2025	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=5736338&id_orgao_publicacao=0
2116	24/10/2025	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=5786076&id_orgao_publicacao=0
703	22/04/2025	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=5331015&id_orgao_publicacao=0

1785	21/08/2025	https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=5616934&id_orgao_publicacao=0
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 (2025)

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 às suas demandas visando a melhoria dos serviços prestados pela instituição.

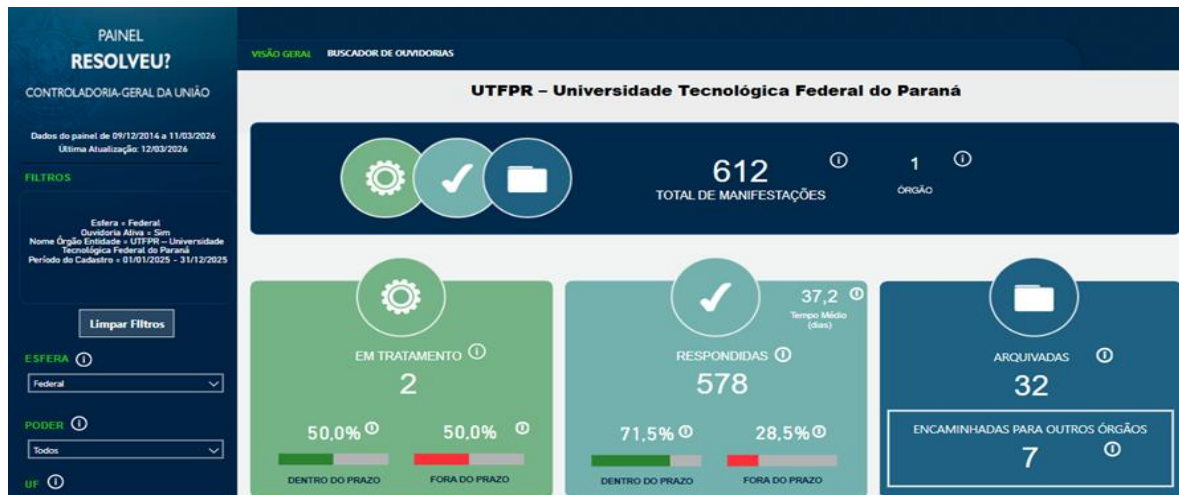
A Ouvidoria-Geral da UTFPR tem a função de encaminhamento das manifestações para a gestão da UTFPR. As demandas são centralizadas na Reitoria: recebidas, examinadas e distribuídas para as áreas de gestão da Reitoria ou às Ouvidorias dos campi, para as devidas providências e posterior resposta ao cidadão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

O contato é preferencialmente através da plataforma FalaBR, 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 FalaBR.

2 DEMANDAS DA OUVIDORIA DA UTFPR 2025

Durante o ano de 2025, foram recebidas 612 demandas, dentre as quais 32 foram arquivadas (ausência de nexos, falta de dados para a apuração e/ou não resposta do usuário ao pedido de complementação), conforme mostra Figura 4, do [“Painel Resolveu?”](#).

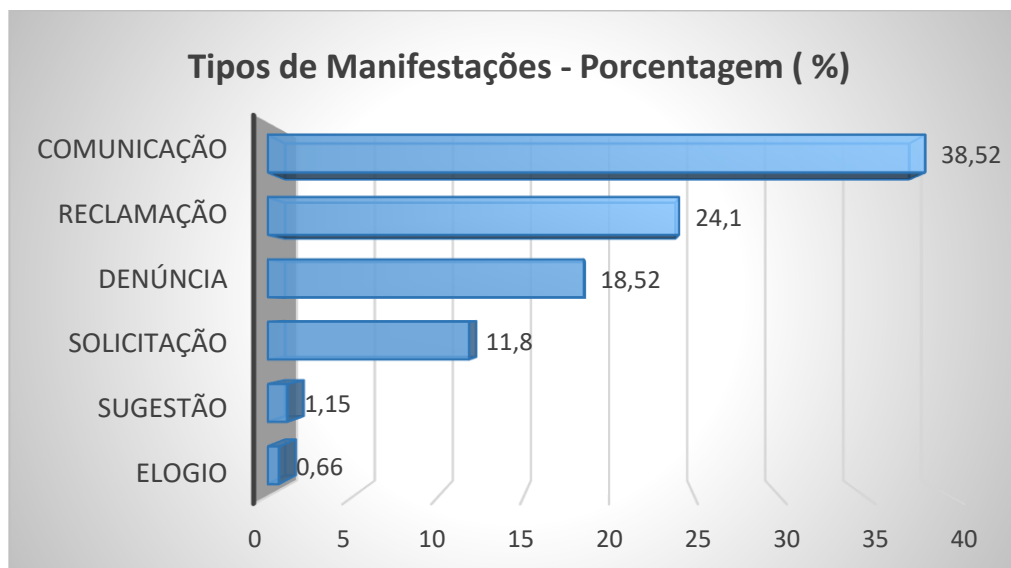
Figura 4 – Painel Resolveu? – Informações das manifestações de ouvidoria da UTFPR – 2025



Fonte: Painel “Resolveu?” (CGU, 2026)

As demandas decorrentes de Denúncia somam 114 (18,52%), Reclamação, Elogio, Sugestão, Solicitação ou Simplifique totalizaram 231 (53,5%), restando 235 (38,52%) de Comunicações (manifestações anônimas) e 32 (5,25%) foram arquivadas. Esta porcentagem de manifestações está demonstrada no Gráfico 1.

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



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2026)

O quantitativo de manifestações é demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Total de manifestações da Ouvidoria-UTFPR por tipo



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2026)

Em 2025 houve um aumento no total de manifestações em relação ao ano de 2024. Pode-se citar a greve de servidores (TAEs: período e 11/03/24 a 01/07/24 e docentes: período de 15/04 a 24/06/24), como possível causa do número reduzido em 2024, período que foram interrompidas ou diminuídas algumas atividades, com o calendário de semestre/ano letivo estendido até fevereiro de 2025. No Gráfico 3 pode ser visualizado o quantitativo das manifestações recebidas no período de 2015 a 2025.

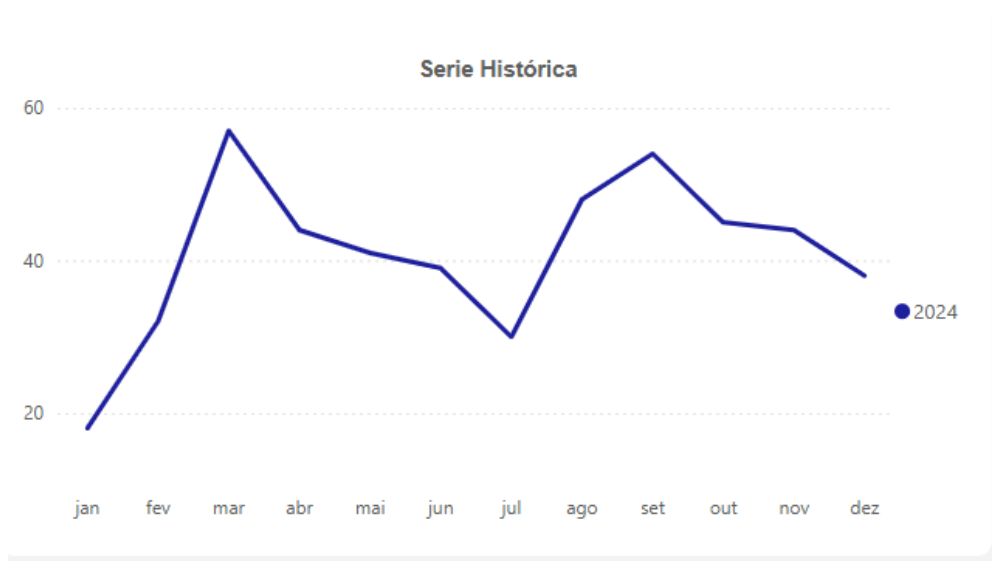
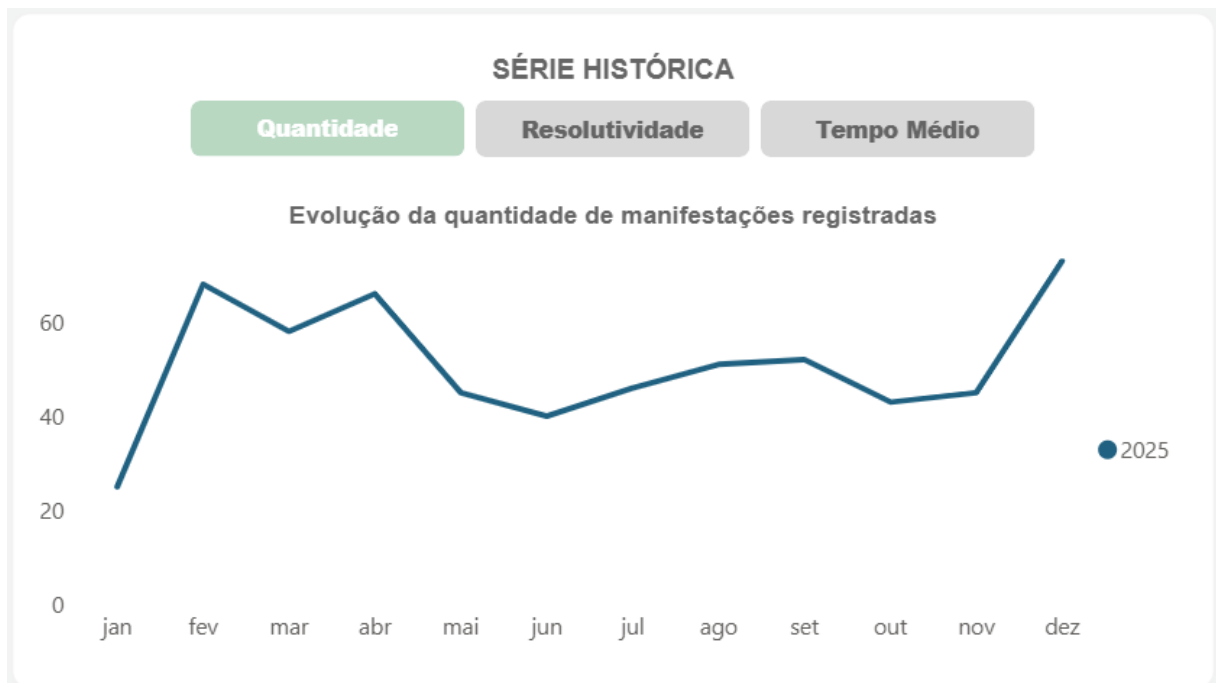
Gráfico 3 – Total das manifestações por ano - período de 2017 a 2025



Fonte: OG-UTFPR, dados extraídos dos Relatórios de Gestão - UTFPR e da plataforma FalaBR (2026)

Devido ao movimento paredista em 2024, o semestre/ano letivo foi interrompido em 20 de dezembro e reiniciado em 06 de fevereiro com término em 28/02/2025 estendido até fevereiro de 2025, o que ocasionou uma diferença significativa no volume de manifestações no final do ano. Geralmente o maior número de demandas de ouvidoria ocorrem no início e no final do semestre letivo (como em 2025) e especialmente em 2024 isso não ocorreu em dezembro com a extensão do calendário até fevereiro/25. O recebimento das manifestações por mês ao longo do ano de 2025 e 2024 estão demonstradas no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Distribuição das manifestações mensais – 2025 e 2024



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos do “Painel Resolveu?” (2026)

Em 2025, 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) do primeiro semestre letivo, voltando a ter novo aumento no término (dezembro) do segundo semestre letivo.

2.1 Manifestações Concluídas

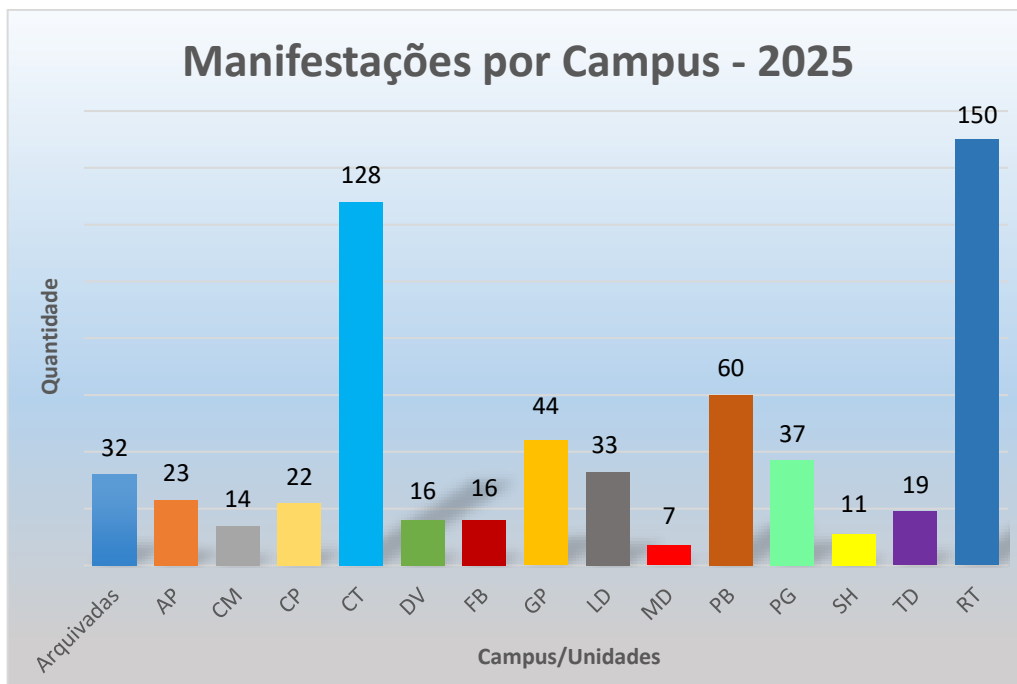
Em 2025 foram respondidas 578 demandas. Para as demandas analisadas e que não possuem elementos suficientes (materialidade), é solicitada complementação, via sistema, abrindo-se o prazo de 20 dias para o envio de complementação e para o caso de não envio de complementação, a plataforma FalaBR arquiva automaticamente. Quando a manifestação apresenta falta de clareza e insuficiência de dados, ou duplicidade de manifestação, as manifestações são arquivadas pela Ouvidoria. Em 2025 foram arquivadas 32 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 pela Ouvidoria-Geral aqui denominada de Reitoria.

O Gráfico 5 traz as manifestações por campus ao longo do ano de 2025.

Gráfico 5– Manifestações por campus e Reitoria – 2025



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2026)

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

Ressalta-se que muitas demandas em que os fatos acontecem nos campi são absorvidas pela Reitoria, quando entende-se que tal fato deve ser tratado de maneira ampla com providências ou interferência em todos os campi. Por isso a Reitoria é responsável pelo maior número de manifestações durante o ano.

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.

3. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

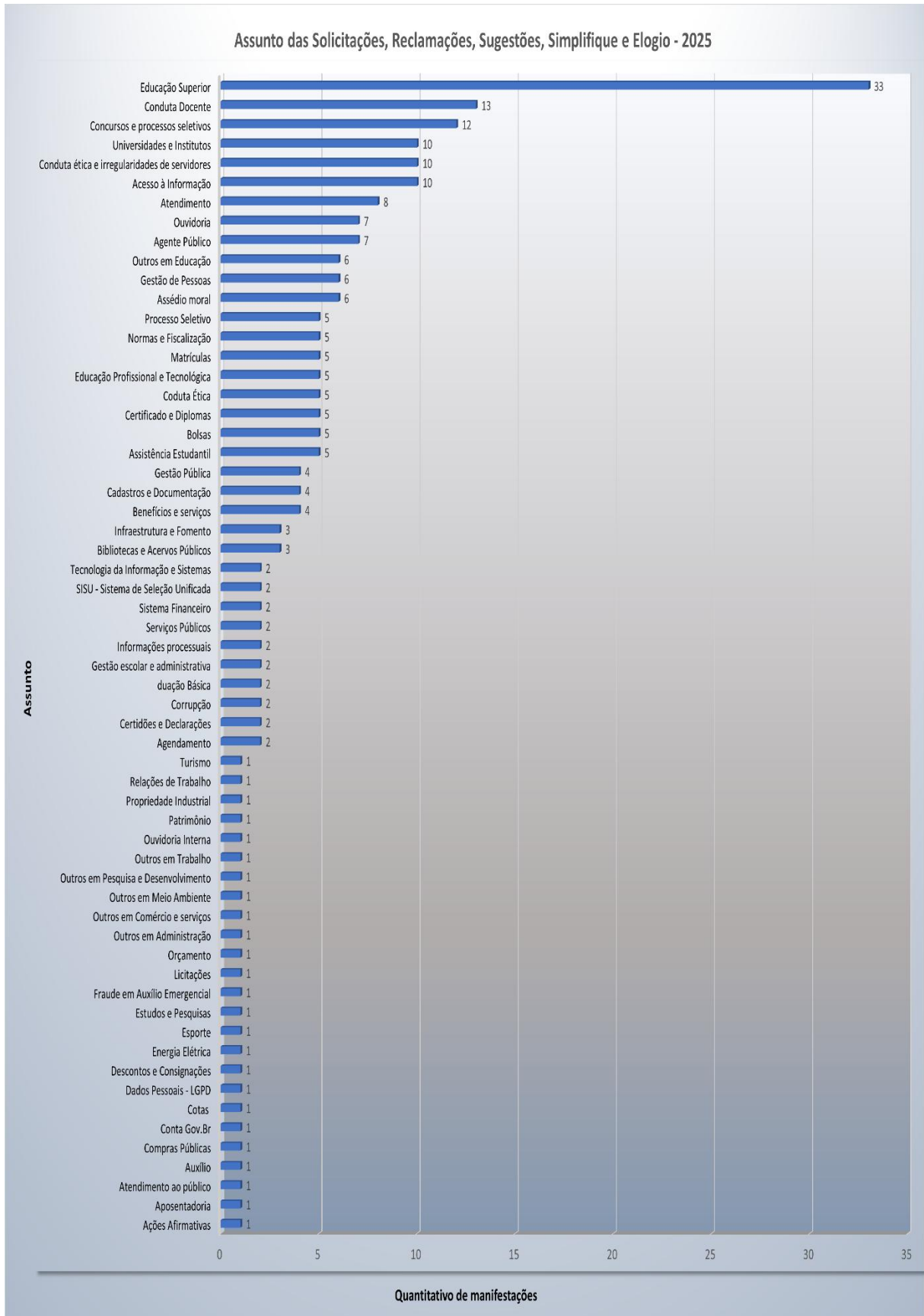
Os assuntos elencados pelos manifestantes são bastante variados trazendo muitas abordagens a respeito dos fatos ocorridos e das áreas da universidade. É necessário considerar, também, que a classificação do assunto é feita pelo manifestante e nem sempre traz o mesmo entendimento para quem recebe a manifestação. Quando o assunto diverge totalmente do teor da manifestação é possível alterá-lo.

3.1. Solicitações, Reclamações, Sugestões e Elogios

Neste item tratamos dos assuntos das manifestações gerais em que o usuário é obrigatoriamente identificado e a seguir, neste mesmo item 3, relatamos os assuntos das Comunicações (denúncias anônimas), nas quais o manifestante não é identificado e das Denúncias, nas quais o manifestante escolhe se quer ser identificado ou não e neste último caso seu nome é pseudonimizado pelo sistema da plataforma FalaBR.

No Gráfico 6 é apresentado o número de demandas por assunto registrado nas manifestações para o ano de 2025.

Gráfico 6 – Assuntos das manifestações: Solicitações, Reclamações, Sugestões e Elogio – 2025



Fonte: OG-UTFPR, dados extraídos da plataforma FalaBR (2026)

Observa-se no Gráfico 6 que os assuntos mais demandados foram “Educação Superior”, seguido de Conduta Docente, Concursos e Processos Seletivos e Universidades e Institutos, com praticamente 30% do total de demandas desses tipos analisados aqui. 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” e “Universidades e Institutos” que figuram como muito demandados, nos quais são possíveis classificar muitos dos temas específicos, generalizando-os. Ainda é possível afirmar que dentre os assuntos mais demandados, com ocorrência igual ou acima de 10 ocorrências/ano, (seguindo o gráfico: acrescentando “Conduta Ética e Irregularidades de Servidores (10) e Acesso à Informação” (10), representam 38% do total de manifestações recebidas, caracterizando as maiores falhas da universidade sob a percepção do cidadão.

3.2 Comunicações – Denúncias Anônimas

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 FalaBR e na instituição. Nessa plataforma, tais denúncias são convertidas automaticamente em Comunicação, a resposta não chega ao usuário, porém, legalmente devem ser tratadas como as demais denúncias.

No tipo de manifestação Comunicação, por ser anônima, não é possível solicitar informações adicionais ao demandante. 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.

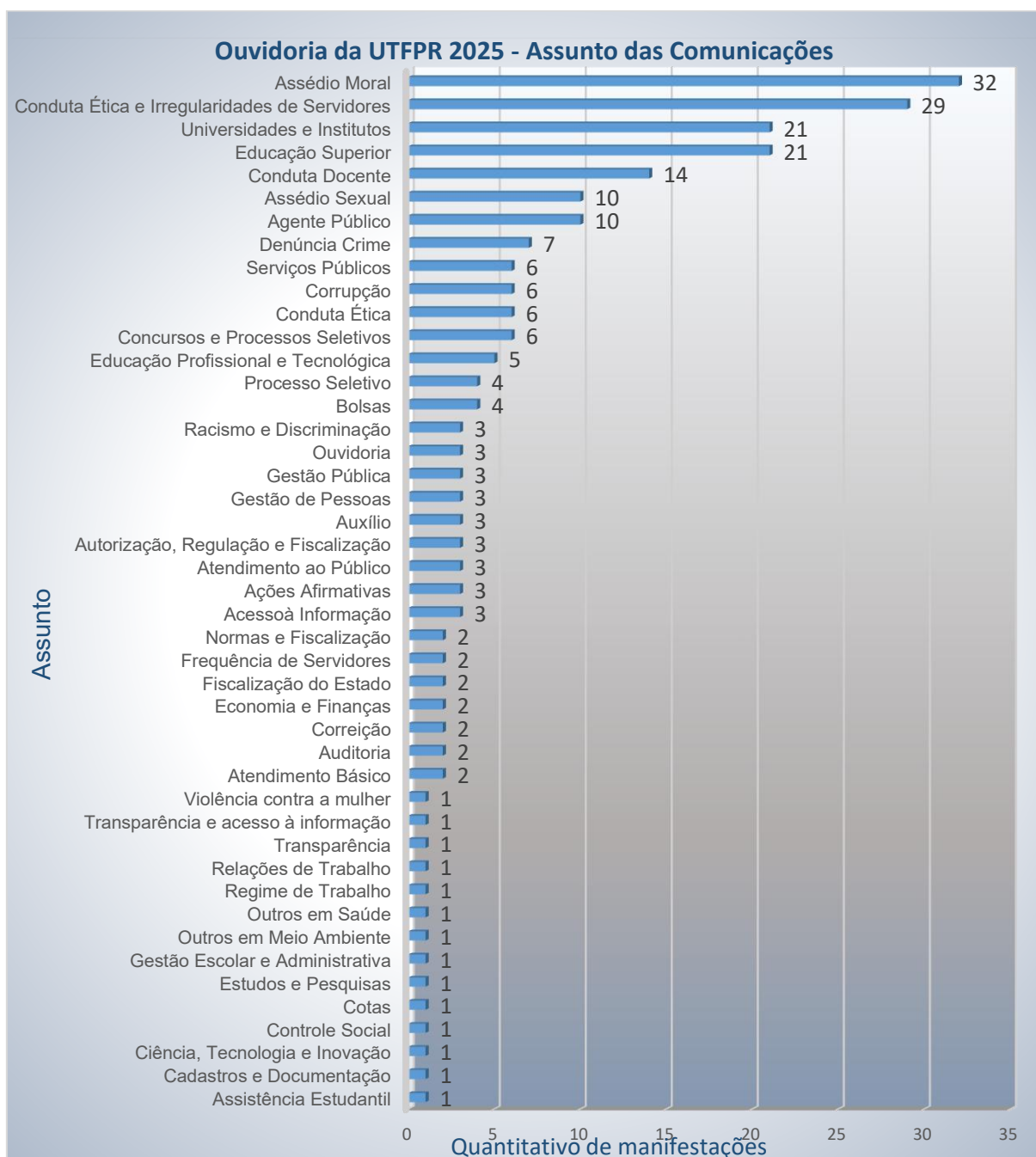
Do mesmo modo, institucionalmente, deve ser considerada como auxiliar ou alerta na melhoria de procedimentos e processos da instituição.

De 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 7 traz os assuntos abordados nas Comunicações, no ano de 2025.

Gráfico 7 – Assunto das manifestações do tipo “Comunicação” – 2025



Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2026)

Os assuntos mais demandados nas manifestações do tipo Comunicação são “Assédio Moral”, “Conduta Ética e Irregularidades de Servidores”, seguido de “Universidades e Institutos”, “Educação Superior” e “Conduta Docente”, assuntos que,

ainda que genéricos, são de natureza das universidades. O Gráfico 8 mostra que estes 5 (cinco) principais assuntos foram responsáveis por aproximadamente 50% das denúncias anônimas recebidas, sendo 13,6% sobre o primeiro tema; e, essa análise pode apontar para a necessidade de proposta de trabalho e ações alinhadas a estes temas, para possíveis melhorias.

3.3 Denúncias

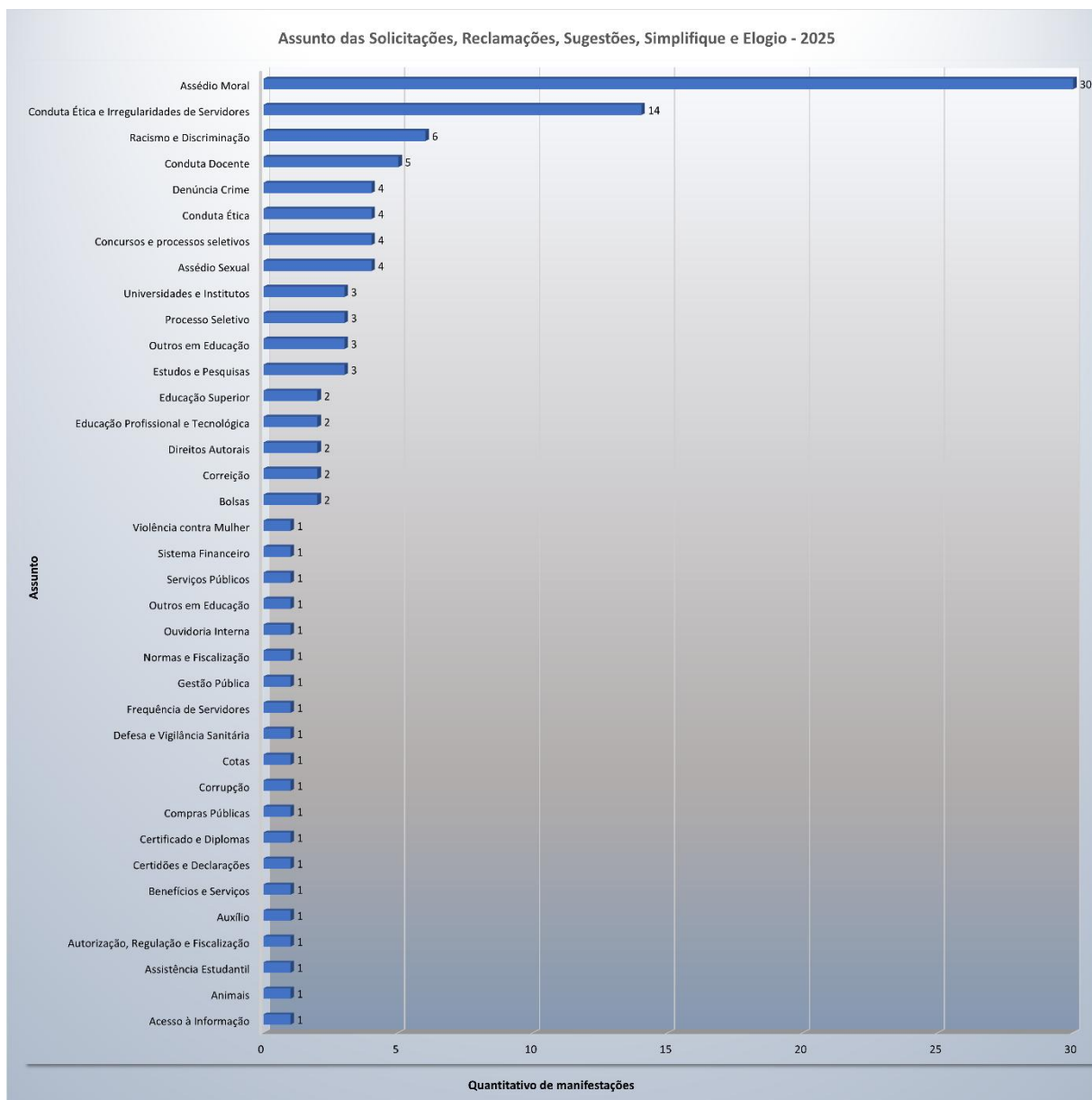
Denúncia é um tipo de manifestação, na qual a denúncia é registrada de forma identificada, mas o manifestante opta por ocultar ou não sua identidade. Neste segundo caso, a identidade é pseudonimizada pelo sistema, e protegida por lei, sendo possível a comunicação com o manifestante mesmo sem identificá-lo.

Assim, neste tipo de manifestação é possível solicitar informações adicionais ao demandante. 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 ao usuário, a qual ficará publicada na plataforma, para consulta da instituição e da CGU. Tanto a Comunicação como a Denúncia, ao se constatar a gravidade e materialidade da demanda deve ser encaminhada ao setor correicional da instituição, via e-PAD, na plataforma FalaBR para análise e juízo de admissibilidade.

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

Os assuntos das manifestações do tipo Denúncia são bastante variados e comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por se configurarem como identificadas ou pseudonimizadas, são passíveis de acompanhamento pelo seu autor.

O Gráfico 8 traz os assuntos abordados nas Denúncias, no ano de 2025.

Gráfico 8 – Assunto das manifestações do tipo “Denúncia” – 2025

Fonte: OG-UTFPR, com dados extraídos da plataforma FalaBR (2026)

Os assuntos mais demandados nas manifestações do tipo Denúncia são “Assédio Moral”, “Conduta Ética e Irregularidades de Servidores”, “Racismo e Discriminação”, “Conduta Docente”, assuntos que, mais uma vez, ainda que genéricos, são de natureza das universidades. O Gráfico 8 mostra que estes 4 (quatro) principais assuntos foram responsáveis por aproximadamente 48,67% das denúncias recebidas, sendo 26,54% sobre o primeiro tema. Essa análise, também pode apontar para a necessidade de proposta de trabalho, campanhas, eventos e ações alinhadas a estes temas, com o intuito de diminuir sua ocorrência.

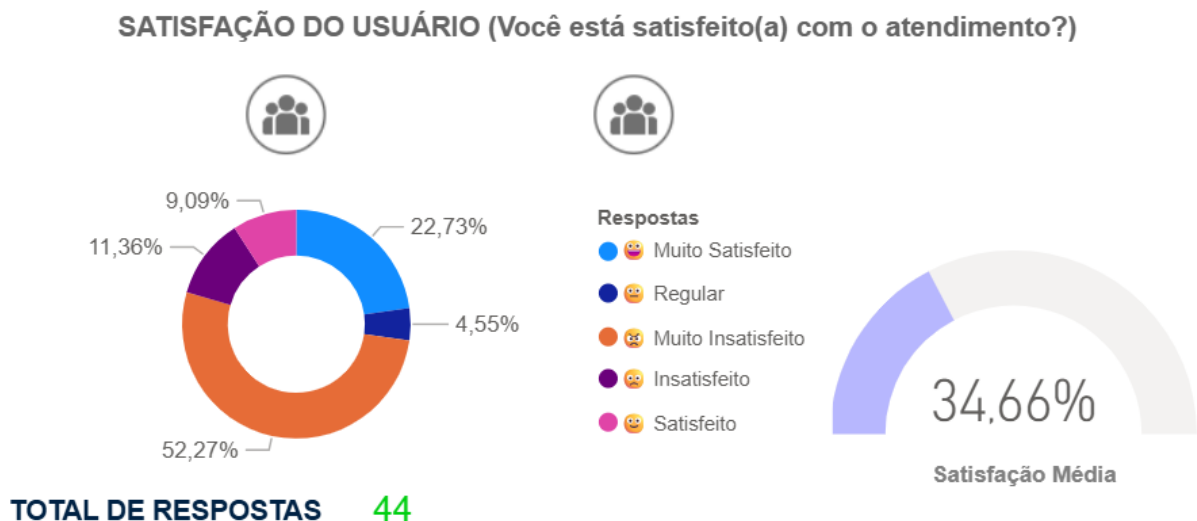
4 INFORMAÇÕES DO “PORTAL RESOLVEU?”

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 2025.

Gráfico 9 – Satisfação do usuário quanto ao atendimento - 2025



Fonte: Painel “Resolveu?” (2026)

Gráfico 10 - Percentual de satisfação quanto à resolutividade da demanda - 2025

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

89,79%



Não

10,21%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Painel “Resolveu?” (2026)

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 7,6% (44) em relação ao número total de demandas respondidas (578).

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 - 2025

PERFIL DO MANIFESTANTE:  **PESSOA FÍSICA**  **PESSOA JURÍDICA**

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 263

Faixa Etária

Gênero

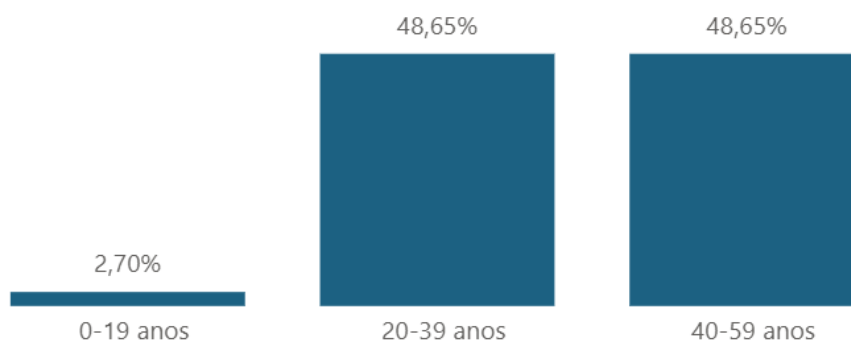
Localização

Raça/Cor

Escolaridade

Profissão

Manifestantes com faixa etária informada: 37



Fonte: Painel "Resolveu?" (2026)

Observa-se, por meio do Gráfico 11, que pouquíssimos manifestantes informam a faixa etária (37), apenas 6,4%. Desta forma não é possível fazer qualquer análise de 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 – OUVIDORIAS DOS CAMPI

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 Manifestações da Ouvidoria Reitoria – 2025

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 do tipo Solicitação, nas quais o assunto é acesso à informação, também dizem respeito a informações e esclarecimentos, não se tratando do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

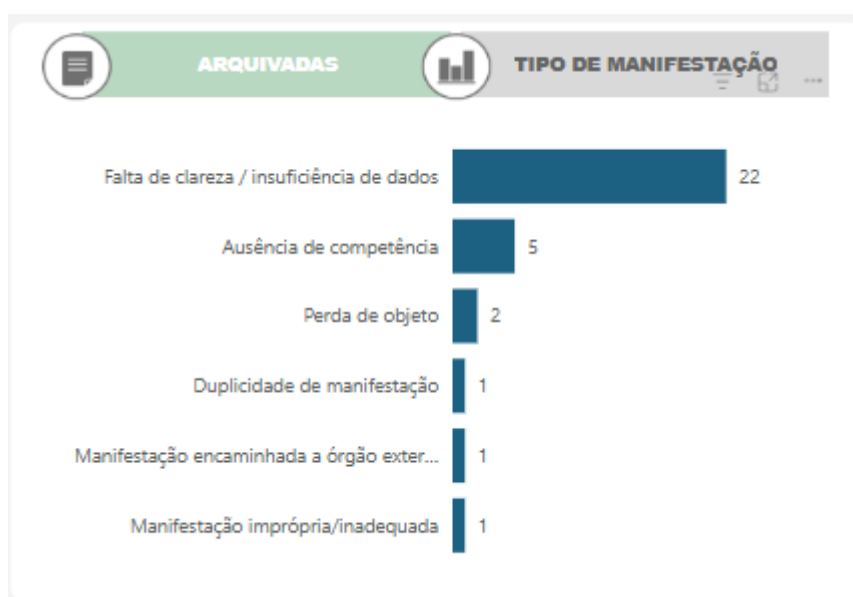
5.2 Manifestações Arquivadas de Ouvidoria – 2025

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 FalaBR arquiva automaticamente.

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.

Gráfico 12 – Motivação do arquivamento das manifestações - 2025



Fonte: Painel “Resolveu?” (2025)

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 2025, os assuntos mais demandados, desconsiderando os assuntos genéricos como Educação Superior e Universidades e Institutos, nos quais podem se enquadrar diversos assuntos relacionados à universidade, foram: Assédio Moral (68), Conduta Ética e Irregularidades de Servidores (53), Conduta Docente (32), Concursos e Processos Seletivos (22) e Assédio Sexual (14), que somadas configuram 189 ocorrências, e representam 32,7% do total de demandas respondidas, portanto, essas temáticas 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/2026;

_____, **Controladoria-Geral da União – CGU. Plataforma FalaBR** – 2014: canal integrado para encaminhamento de manifestações. Disponível em:

<<https://falabr.cgu.gov.br> . Acesso em: 01/fevereiro/2026;

_____, **Controladoria-Geral da União – CGU. Portaria nº 116** – 2024: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Disponível em:

[https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-norma-tiva-cgu-no-116-consolidada.pdf/view)

[conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-norma-tiva-cgu-no-116-consolidada.pdf/view](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-norma-tiva-cgu-no-116-consolidada.pdf/view). Acesso em: 04/fevereiro/2026;

_____, **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/2026;

_____, **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 12/março/2026;

_____, **Presidência da República - Secretária-Geral. Decreto nº 10.153/2019:** dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores 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 12/março/2026;

_____, **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 12/março/2026;

_____, **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/2026;

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/2026;

_____, **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/2026.

_____, **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/2026;

_____, **Reitoria – Designação do Ouvidora** – Portaria do Reitor nº 2049, de 03 de outubro de 2025. Disponível em:
<https://sei.utfpr.edu.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=5736338&id_orgao_publicacao=0> Acesso em 03/março/2026;

_____, **Reitoria – Lei de Criação, Estatuto, Regimentos**: texto compilado. Curitiba. EDUTFPR, 2018. Disponível em:
<<https://nuvem.utfpr.edu.br/index.php/s/UdeOMInn5Wi9FJD>>. Acesso em 01/março/2026.