

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Ouvidoria Geral da UTFPR

Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da UTFPR
2021

Curitiba
2022

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Percentual dos manifestantes por faixa etária.....	12
Figura 2 - Percentual dos manifestantes por gênero.....	12
Figura 3 - Percentual dos manifestantes por cor.....	13
Figura 4 - Percentual de pesquisa de satisfação	13
Figura 5 - Assuntos com maior número de manifestações.....	14

ÍNDICE DE GRÀFICOS

Gráfico 1 - Total de demandas	8
Gráfico 2 - Demandas arquivadas por tipo.....	8
Gráfico 3 - Demandas por campus.....	9
Gráfico 4 - Comunicações.....	11
Gráfico 5 - Comunicações por mês	11

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Força de trabalho da OG-UTFPR	6
Tabela 2- Demandas por mes e campus.....	10

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	DEMANDAS.....	8
3	COMUNICAÇÕES.....	11
4	INFORMAÇÕES DIVERSAS DO PORTAL RESOLVEU?	12
5	CONCLUSÃO	15

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral da UTFPR (OG-UTFPR) apresenta seu Relatório Anual de Gestão com referência ao ano de 2021, 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.

A OG-UTFPR é composta de um Ouvidor-Geral e mais 13 ouvidores um em cada campus da UTFPR, conforme Tabela 1 – Força de trabalho OG-UTFPR

Tabela 1 - Força de trabalho da OG-UTFPR

Nome	Função	Campus
Albari José Vicente	Ouvidor de Campus	Ponta Grossa
Alessandro Silveira Duarte	Ouvidor de Campus	Cornélio Procópio
Cosmo Damião Santiago	Ouvidor de Campus	Apucarana
Cristiane Souza Pedroso	Ouvidor de Campus	Guarapuava
Emilyn Midori Maeda	Ouvidor de Campus	Dois Vizinhos
José Airton Azevedo dos Santos	Ouvidor de Campus	Medianeira
Keila Priscila Gutierrez Wentland	Ouvidor de Campus	Campo Mourão
Lilian Moreira Garcia	Ouvidor de Campus	Curitiba
Marcos Roberto Rodacoski	Ouvidor Geral	Reitoria
Margarida Masami Yamaguchi	Ouvidor de Campus	Londrina
Maria Del Consuelo Doval Rozados	Secretária	Reitoria
Maycon Daniel Vieira	Ouvidor de Campus	Toledo
Ney Lyzandro Tabalipa	Ouvidor de Campus	Pato Branco
Silvana Weinhardt	Ouvidor Geral substituto	Reitoria
Vanessa Bueno da Silva	Ouvidor de Campus	Santa Helena
Wagner de Aguiar	Ouvidor de Campus	Francisco Beltrão

Fonte: OG-UTFPR.

Destacamos ainda que este relatório será encaminhado a autoridade superior para conhecimento e disponibilizado integralmente no portal institucional.

As demandas são recebidas, examinadas e distribuídas para as devidas providências e posterior resposta ao cidad@o

O contato é preferencialmente através da plataforma Fala.br (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Sendo recebidas demandas pessoalmente, por e-mail ou outro meio, estas são obrigatoriamente cadastradas na plataforma.

2 DEMANDAS

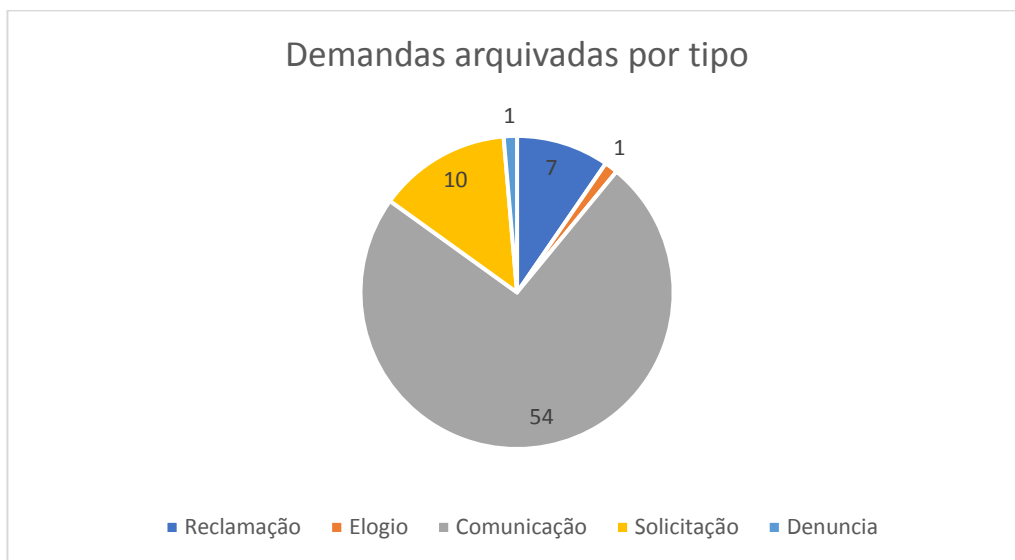
Durante o ano de 2021, foram recebidas 457 demandas, das quais 73 (16%) foram arquivadas (ausência de nexo). As demandas decorrentes de Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão, Solicitação ou Simplifique totalizaram 234 (51%), restando 150 (33%) de comunicações (demandas anônimas).

Gráfico 1 - Total de demandas



Fonte: Fala.BR

Gráfico 2 - Demandas arquivadas por tipo

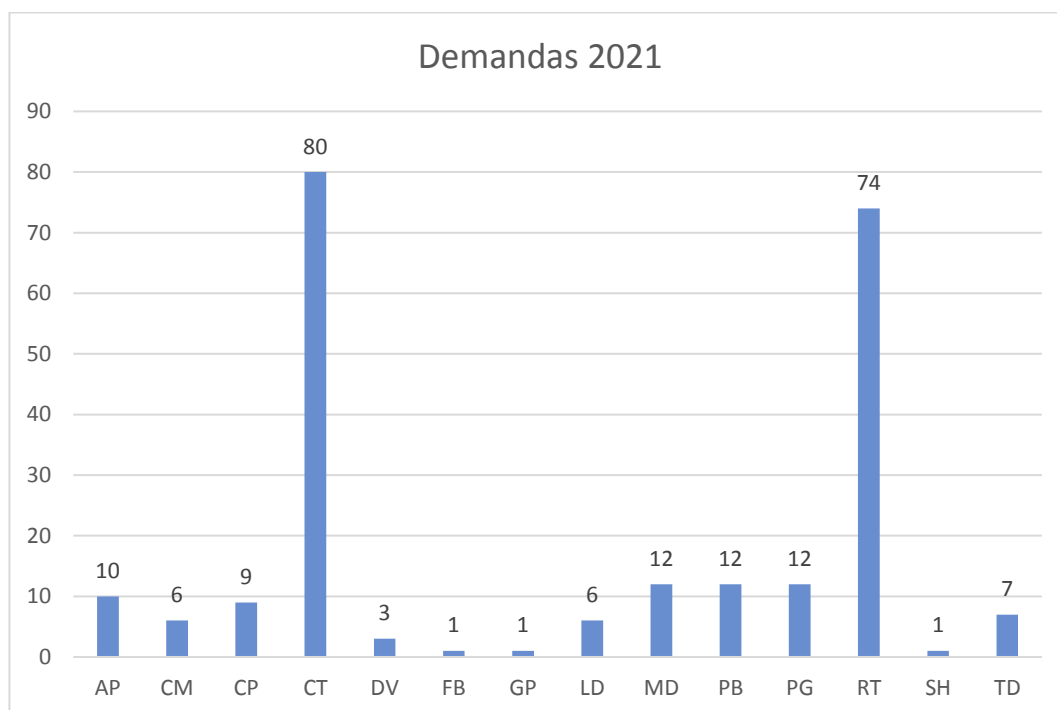


Fonte: Fala.BR

As demandas analisadas, e que não possuem elementos suficientes, é solicitada via sistema a complementação, e após 30 dias sem resposta a plataforma do Fala.br arquiva automaticamente, em 2021 foram 19.

Cada campus trata suas demandas (elogio, simplifique, solicitação, sugestão e denúncia), e as que envolvem Pró Reitorias, Diretorias de Gestão, Diretores Gerais e Simplifique são tratadas pelo Ouvidor Geral aqui denominada de Reitoria.

Gráfico 3 - Demandas por campus



Fonte: Fala.BR

Tabela 2- Demandas por mês e campus

	denuncia	elogio	reclamação	simplifique	solicitação	sugestão	Total
AP	2		7		1		10
CM	1		4		1		6
CP		1	4		4		9
CT	13	10	34		23		80
DV	2				1		3
FB					1		1
GP					1		1
LD	1		1		3	1	6
MD	1		2		9		12
PB	5		5		2		12
PG	2	1	6		3		12
RT	6		19	1	46	2	74
SH					1		1
TD	2	3	2				7
Total	35	15	84	1	96	3	234

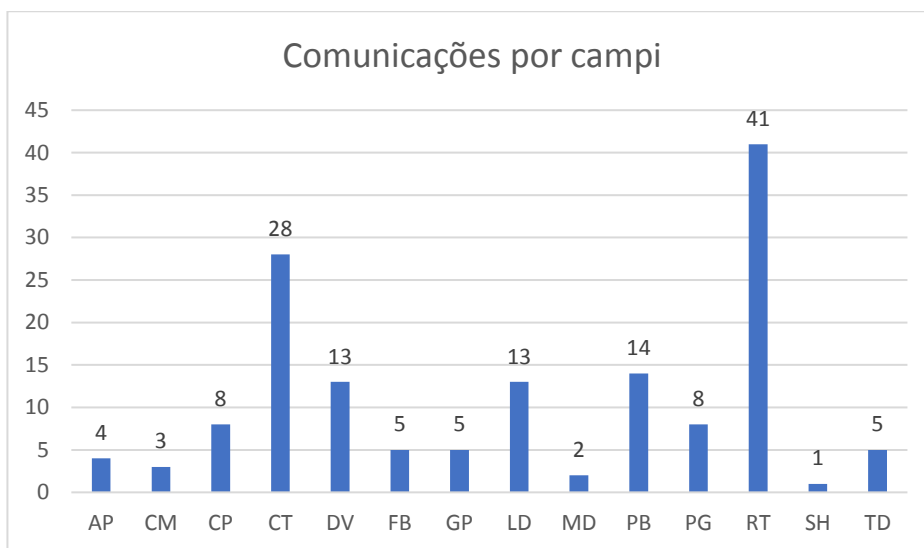
Fonte: Fala.BR

3 COMUNICAÇÕES

A comunicação por ser anônima não é possível solicitar informações adicionais ao demandante.

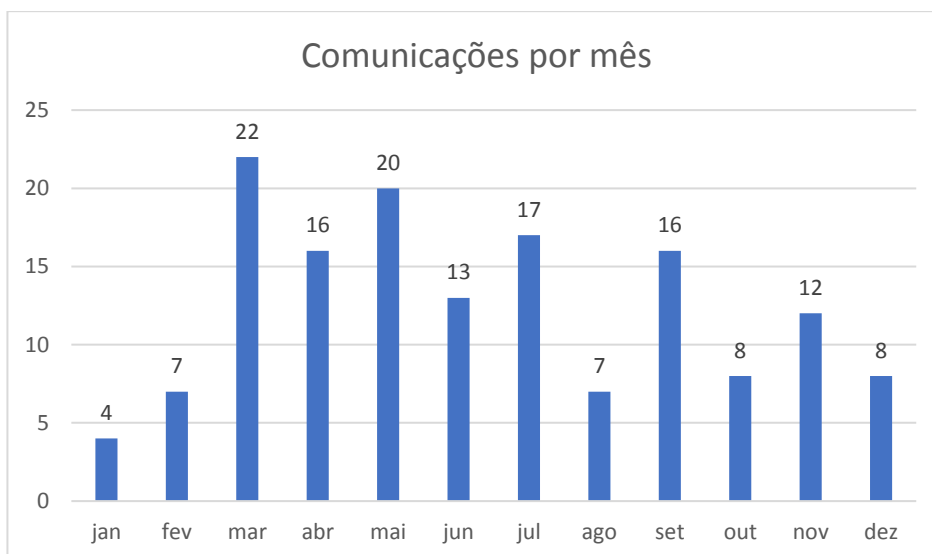
As comunicações são demandas anônimas, o demandante não recebe a resposta, mas deve ser dada resposta que ficará publicada na plataforma, para consulta da instituição e da CGU.

Gráfico 4 - Comunicações



Fonte: Fala.BR

Gráfico 5 - Comunicações por mês



Fonte: Fala.BR

4 INFORMAÇÕES DIVERSAS DO PORTAL RESOLVEU?

Figura 1 - Percentual dos manifestantes por faixa etária



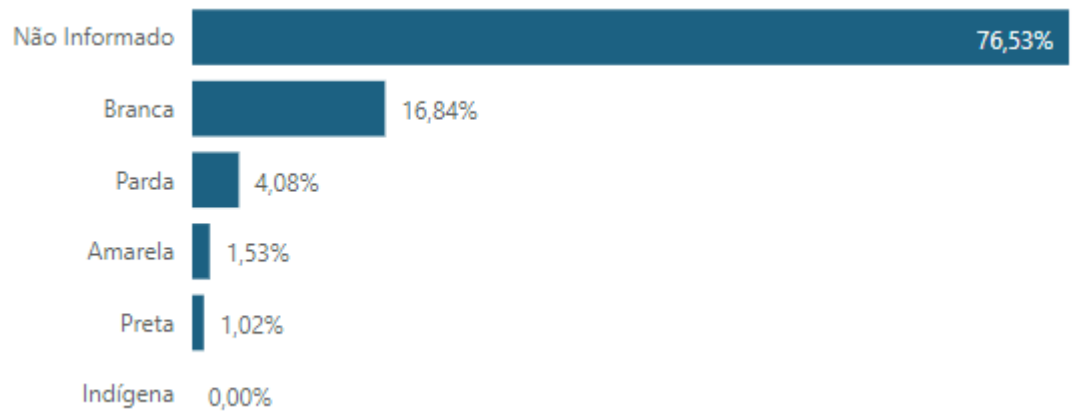
Fonte: Porta Resolveu?

Figura 2 - Percentual dos manifestantes por gênero



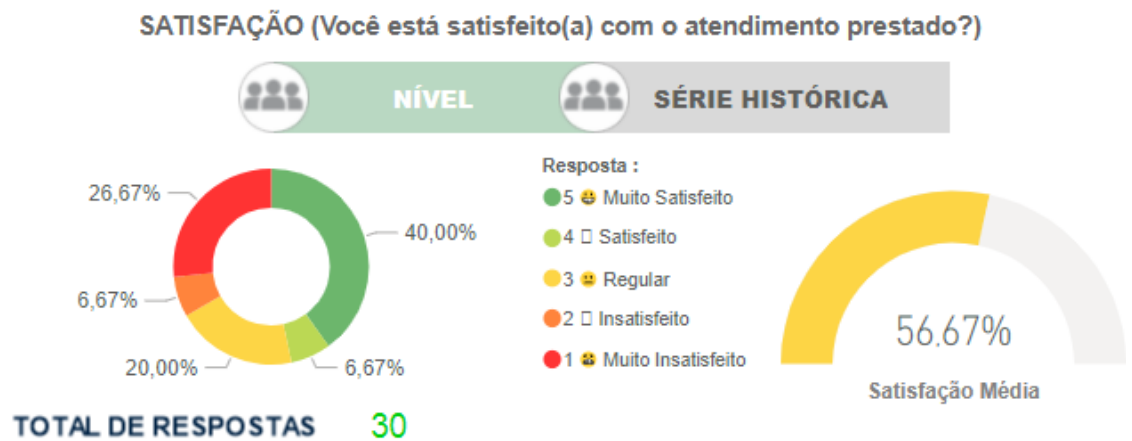
Fonte: Porta Resolveu?

Figura 3 - Percentual dos manifestantes por cor



Fonte: Portal Resolveu?

Figura 4 - Percentual de pesquisa de satisfação

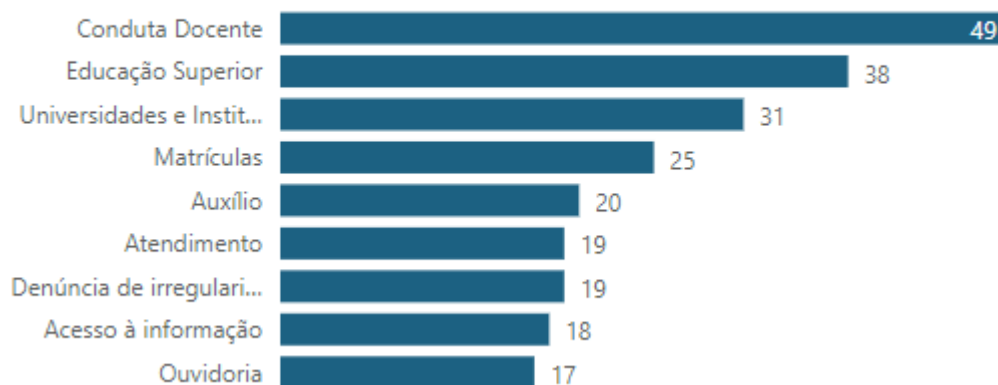


Fonte: Portal Resolveu?

A grande maioria não responde a pesquisa de satisfação, e em muitos casos responde negativamente quando sua demanda não corresponde ao que foi solicitado.

Figura 5 - Assuntos com maior número de manifestações

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Fonte: Portal Resolveu?

Os assuntos são bem variados, a maioria de discentes reclamando e/ou solicitando revisão de nota, faltas e em alguns casos fazendo referência a didática dos docentes. Nas duas épocas de matrícula (SISU) relatos sobre dificuldade de acesso ao sistema, demora em liberação de resultados e dificuldade no entendimento sobre prazos e documentos exigidos.

5 CONCLUSÃO

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