

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal do Paraná - UFPR

Curitiba/PR, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

RICARDO JHUM FUKAYA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Paraná**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Raquel Geralda Máximo

**COORDENAÇÃO (NAOP/PR)**  
Demian Bianchi Bertozzi

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PR)**  
Demian Bianchi Bertozzi

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

**Município:** Curitiba – PR.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da UFPR conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** 01/01/2023 a 31/12/2023.

**Data de execução:** maio/2024 a novembro/2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Paraná - UFPR, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidora-geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?


A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema. Todavia, foram constatadas as seguintes necessidades de readequação e possibilidades de melhoria:

1. Classificação de solicitações de informação como manifestações de ouvidoria;
2. Fragilidades no tratamento de denúncias;
3. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização;
4. Registro inadequado da resolutividade das manifestações;
5. Tipologia das manifestações classificadas incorretamente;
6. Respostas truncadas, incompletas ou redigidas sem clareza; e
7. Tempo máximo de mandato em desacordo com o regimento interno.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UFPR as seguintes providências:

- a) Tratar as solicitações de acesso à informação de acordo com o previsto no LAI;
- b) Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração;
- c) Realizar a pseudonimização dos dados pessoais constantes das denúncias e das comunicações, para evitar eventuais atos de represália contra os autores das manifestações;
- d) Efetuar o registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações;
- e) Tomar os devidos cuidados para classificar a tipologia das manifestações corretamente, visando tratá-las e



tramitá-las de acordo com a suas respectivas modalidades;

- f) Cuidar para que as respostas não sejam inseridas incompletas ou truncadas no sistema; e
- g) Modificar o regimento interno da ouvidoria da UFPR para torná-lo compatível com os normativos da CGU, em especial quanto ao tempo de mandato permitido aos titulares da unidade.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>UFPR</b>	Universidade Federal do Paraná
<b>CGOUV</b>	Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CGU/PR</b>	Controladoria-Regional da União no Estado do Paraná
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>NAOP</b>	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção
<b>OGU</b>	Ouvidora-Geral da União
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria .....	10
1.1. Classificação de solicitações de informação como solicitações de providências .....	10
1.2. Fragilidades no tratamento de denúncias .....	13
1.3. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização.....	13
1.4. Registro inadequado da resolatividade das manifestações .....	15
1.5. Tipologia das manifestações classificadas incorretamente .....	16
1.6. Respostas truncadas, incompletas ou redigidas sem clareza .....	16
1.7. Tempo máximo de mandato em desacordo com o regimento interno.....	17
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>18</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>18</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>20</b>
Apêndice A.....	21
Apêndice B.....	27
Apêndice C.....	35
Apêndice D.....	37

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União – CGU estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-geral da União – OGU, a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade ao qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces sócio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021, revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento
- ii. Trabalhos exploratórios
- iii. Interloquções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também que se definiram os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa

forma, inicialmente foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Concomitantemente, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade Federal do Paraná – UFPR, dirigida por um Ouvidor, escolhido e indicado pelo Presidente do Conselho Universitário e referendado por este Conselho, dentre servidores docentes e técnico-administrativos, do pessoal ativo ou inativo, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período.

A Ouvidoria da UFPR está vinculada diretamente ao Conselho Universitário daquela entidade, e é regida pela Resolução nº 61/19-COPLAD (SEI/UFPR nº 3622986), que regulamentou o funcionamento da Ouvidoria e aprovou seu Regimento Interno.

As informações referentes à UA foram obtidas a partir dos questionamentos enviados àquela ouvidoria, bem como a partir de pesquisas ao seu site na Internet.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da UFPR.

### 1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

#### 1.1. Classificação de solicitações de informação como solicitações de providências

A ouvidoria da UFPR, conforme informado pela própria UA, também atua como setor responsável pelo atendimento das solicitações de informação, regulamentadas pela LAI – Lei de Acesso à Informação. Essa forma de organização veio a ocasionar falhas em diversos dos processos analisados.

Dentre as 100 manifestações que constituem o universo amostral analisado durante o presente trabalho, 64 foram classificadas pela ouvidoria como Solicitação de Providências. No entanto, 46 dessas 64 manifestações são claramente Solicitações de Informação, classificadas incorretamente e tramitadas segundo o rito processual da ouvidoria. A análise técnica desses casos foi considerada Parcialmente Adequada pelo avaliador em 37 processos, tendo em vista que, embora a demanda tenha sido incorretamente classificada, a informação foi devidamente prestada, ou foram indicados os meios para obtê-la de forma direta. Em outros nove casos, entretanto, a

atuação da ouvidoria foi considerada inadequada, já que a informação não foi prestada a contento. No entanto, independentemente de a informação ter sido disponibilizada ao demandante ao final do processo, é importante ressaltar que a classificação de solicitações de informação como demandas de ouvidoria está incorreta, pois trata-se de matérias diferentes, reguladas por normativos diversos.

O problema de se classificar incorretamente as solicitações de informação é que, com isso, enquadram-se os pleitos dos demandantes como se fossem processos de ouvidoria, que possuem prazo maior para atendimento. Além disso, e mais importante, com a solicitação de informação tramitando pela ouvidoria, elide-se a possibilidade de recurso por parte do cidadão, caso a informação não seja prestada. Lembrando que a LAI, para a Administração Pública Federal, prevê três instâncias recursais, enquanto para as manifestações de ouvidoria não existe possibilidade de recurso.

#### Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades setoriais do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação, por qualquer meio;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;

III - triagem, com o objetivo de definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações ou, ainda, distribuir internamente as manifestações a usuários ou a equipes de tratamento, dentre outros;

IV - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

V - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

VI - trâmite à unidade ou às unidades técnicas do órgão ou entidade a que se vincula, responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade ou unidades técnicas do órgão ou entidade.

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos neste artigo no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

#### Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação:

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

[...]

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso à informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações [...]

As manifestações de ouvidoria podem ser classificadas apenas com as seguintes tipologias, previstas no Decreto nº 9.492/2018:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

## 1.2. Fragilidades no tratamento de denúncias

A partir da avaliação do tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que em dez (10) das manifestações avaliadas a unidade recebe a denúncia ou denúncia não identificada e responde ao denunciante que o conteúdo foi enviado para o setor responsável para apuração, e a demanda é concluída e marcada como resolvida.

Ocorre que não é especificado para onde a demanda foi enviada, tampouco se todas foram remetidas para o mesmo setor. Em alguns outros casos, quando há resposta, ela vem não do órgão de corregedoria da universidade, mas do departamento com o qual a denúncia se relaciona, o que pode comprometer o sigilo das identidades dos denunciantes, tendo em vista que nenhuma denúncia foi pseudonimizada (ver item 3 a seguir).

Em pelo menos um caso, classificado incorretamente como Reclamação – em outros nove não é possível ter certeza do destino para onde a demanda foi encaminhada – a ouvidoria recebeu a manifestação e a enviou integralmente ao departamento em que está lotado o docente denunciado para que este apresentasse as suas justificativas. Esse procedimento configura-se como diligência, em desacordo com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, corroborado pelo art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que dispõe:

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

Em alguns desses casos, a resposta conclusiva da manifestação incluída no Fala.BR consistiu na transcrição, na íntegra ou em parte, da defesa elaborada pelo próprio docente denunciado, o que demonstra a fragilidade na apuração dos fatos ou até mesmo a falta de apuração da situação relatada.

Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades deve ser independente, como a Corregedoria e a Comissão de Ética. Portanto, sem a presença de vínculos hierárquicos entre denunciado e denunciante ou entre o denunciado e a autoridade responsável pela apuração, de modo a garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e julgamento dos procedimentos apuratórios. Nenhum dos processos analisados foi enviado para o setor de corregedoria da unidade, que seria a área indicada para prosseguir com as ações apuratórias e, eventualmente, responsabilizar os agentes públicos pelas condutas denunciadas.

## 1.3. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização

Na amostra de manifestações analisadas, constatou-se que em quatro denúncias o conteúdo não foi pseudonimizado ao serem encaminhados aos responsáveis pela apuração, permitindo a identificação do denunciante. Em pelo menos um dos casos, a denúncia foi repassada para o departamento em que está lotado o professor objeto da denúncia, podendo acarretar represálias aos denunciantes. De acordo com o art. 39 da

Portaria Normativa CGU nº 116/2024, desde o recebimento da denúncia devem ser adotadas as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

Ainda, conforme disposto no Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Art. 7º O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Percebe-se que a proteção dos dados do denunciante deve ser realizada pela ouvidoria em todos os casos em que seja possível sua identificação, mesmo quando se tratar de comunicação – exceto quando haja consentimento por parte do denunciante, conforme previsto nos artigos 40 e 41 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. No entanto, em nenhum caso foi solicitada a anuência dos denunciante para o compartilhamento de suas informações pessoais. O procedimento de pseudonimização visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações.

Cabe ressaltar que a ouvidoria deve pseudonimizar a denúncia antes de encaminhá-la para o órgão de apuração. Além disso, o compartilhamento das informações relativas à identidade do denunciante com outros órgãos ou entidades, mesmo que seja um órgão de apuração, deve ser realizado mediante requisição, conforme previsto no art. 7º do Decreto nº 10.153/2019.

Para maior segurança, bem como para efeito de eventuais responsabilizações por tratamento indevido dos dados dos denunciantes, é recomendável que a UFPR passe a utilizar o módulo de triagem e tratamento das manifestações no próprio sistema FalaBR. Neste módulo é possível cadastrar os diversos setores e departamentos pertencentes à organização como subunidades vinculadas ao órgão, e realizar as movimentações das manifestações dentro do ambiente do sistema. Dessa forma, a rastreabilidade e o controle podem ser aprimorados, aumentando a segurança e a rastreabilidade das responsabilidades dos servidores envolvidos.

#### 1.4. Registro inadequado da resolutividade das manifestações

Na amostra das manifestações analisadas, percebeu-se que em dez casos, quando a ouvidoria encaminhou a comunicação ou denúncia à área de apuração, informou como concluída e resolvida a demanda no sistema, não aguardando a apuração ser finalizada nem informando o número do processo administrativo ou da sindicância porventura abertos na instância apuratória. Esse equívoco dificulta o acompanhamento da resolutividade da manifestação, o que está em desacordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Os arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelecem:

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

III - no caso de solicitação, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Compreende-se que nem sempre o acompanhamento da manifestação termina com o envio da resposta conclusiva. Cabe à ouvidoria manter o acompanhamento da

análise da manifestação na respectiva área técnica, de modo que o registro da resolutividade ocorra apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas.

A ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere à unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como “solucionado” demandas ainda pendentes. Importante ressaltar que o prazo para finalização da apuração (que geralmente é longo) não se confunde com o prazo para a ouvidoria informar como concluída a manifestação no sistema (que é de 30 dias, prorrogáveis por igual período).

Nesse sentido, sugere-se que a ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, para que possam ser geradas informações gerenciais relevantes, permitindo relacionar a resolutividade ao tempo dispendido para o seu alcance, aos temas que apresentam maiores ou menores taxas de desempenho e à capacidade de atendimento dos setores responsáveis por solucionar as demandas ou por promover as apurações necessárias.

### 1.5. Tipologia das manifestações classificadas incorretamente

Para além dos casos relatados no item 1.1. deste relatório, em outros onze processos, a tipologia da manifestação foi classificada incorretamente, no entender do analista, de acordo com a seguinte tabela de correspondências:

Quantidade	Classificação	Tipologia correta
7	Reclamação	Solicitação de Providências
1	Reclamação	Denúncia
2	Denúncia	Reclamação
1	Sugestão	Reclamação

Dentre esses onze casos, no entanto, apenas três tiveram tratamento considerado inadequado pela análise – as duas denúncias classificadas como reclamação e o caso inverso, da reclamação classificado como denúncia. Nos demais casos, apesar da classificação incorreta, a resolução da demanda foi considerada adequada ou parcialmente adequada.

### 1.6. Respostas truncadas, incompletas ou redigidas sem clareza

Foram encontradas, dentro do universo de manifestações analisadas, doze respostas que não estavam redigidas com clareza e/ou objetividade. Em cinco ocasiões, a resposta estava efetivamente truncada, em alguns casos sendo cortada no meio de uma frase, de maneira que não é possível entender o conteúdo. Nos outros sete casos, a ouvidoria informa que não seria de sua competência atender à demanda, porém não a encaminha para o setor ou departamento que seria responsável pelo atendimento da manifestação, tampouco informa ao solicitante como proceder. Conforme já mencionado neste relatório, a ouvidoria da UFPR não utiliza o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, o que permitiria maior agilidade na tramitação das manifestações para os setores efetivamente responsáveis por atendê-las.

### 1.7. Tempo máximo de mandato em desacordo com o regimento interno

O atual titular da ouvidoria da UFPR foi nomeado, originalmente, em 07 de maio de 2018, para um mandato de dois anos, por meio da Portaria nº 247/2018. Em 28 de julho de 2020, a Portaria nº 1.216/2020 o reconduziu ao cargo por outros dois anos.

Com a entrada em vigor da Portaria CGU nº 1.181/2020, ficaram estabelecidas as regras gerais para ocupação dos cargos de titulares das ouvidorias integrantes do SisOuv. O artigo 7º define os prazos máximos para ocupação do cargo para cada nomeado:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

[...]

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

E o artigo 11 da mesma norma estabelece uma regra de transição para os ocupantes do cargo à época da publicação daquele dispositivo legal:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º [...]

Como o ouvidor da UFPR se enquadrava no inciso I supracitado, em 07 de julho de 2022 houve nova recondução, por meio da Portaria nº 781/2022 (retificada pela Portaria nº 914/2022), por mais dois anos, o que completaria o período máximo de seis anos previsto na norma.

Findo o período de seis anos, a instituição prorrogou por mais um ano a permanência do ouvidor, baseando-se no §4º do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020, por meio da Portaria nº 465/2024. O prazo final expirará em 30 de abril de 2025, quando um novo titular deverá ser indicado para a função.

Ocorre que a norma interna que rege o funcionamento da ouvidoria da UA, contida na Resolução nº 61/19-COPLAD, limita a permanência do ouvidor da instituição a um mandato de dois anos prorrogável uma vez por igual período:

Art. 4º A Coordenadoria da Ouvidoria Geral terá como titular 01 (um) Coordenador, escolhido e indicado pelo Presidente do Conselho Universitário e referendado por este Conselho, dentre servidores docentes e técnico-

administrativos, do pessoal ativo ou inativo, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período.

Dessa maneira, embora a permanência do ouvidor atual obedeça a norma geral exarada pela Controladoria-Geral da União, encontra-se em desacordo com as normas internas da UFPR, por serem estas mais restritivas. É recomendável, diante da atual situação, que o regimento interno seja modificado para harmonizar-se com a norma geral, mais abrangente, e principalmente com a permanência de fato do titular no cargo.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da UFPR:

- I. Classificar corretamente as demandas dos usuários, abstendo-se de tratar as solicitações de informação como manifestações de ouvidoria, visto consistirem em matérias distintas, regidas por normativos diferentes e cujos processos devem ser conduzidos de acordo com ritos também distintos;
- II. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Realizar, sempre que for necessária, a pseudonimização dos dados pessoais constantes das denúncias e das comunicações, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/19, para evitar eventuais atos de represália contra os autores das manifestações;
- IV. Efetuar o registro da resolutividade do FalaBR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- V. Tomar os devidos cuidados para classificar a tipologia das manifestações corretamente, visando tratá-las e tramitá-las de acordo com a suas respectivas modalidades;
- VI. Cuidar para que as respostas não sejam inseridas incompletas ou truncadas no sistema, dificultando sua compreensão por parte dos demandantes e demais interessados; e
- VII. Modificar o regimento interno da ouvidoria da UFPR para torná-lo compatível com os normativos da CGU, em especial quanto ao tempo de mandato permitido aos titulares da unidade.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria. Existe uma necessidade de melhoria no que se refere ao tratamento correto a ser dado às solicitações de acesso à informação, que vêm sendo sistematicamente tratadas como manifestações de

ouvidoria pela unidade avaliada, prejudicando a possibilidade de interposição de recursos pelos solicitantes e duplicando o prazo máximo para atendimento às demandas. Pode ser melhorada também a sistemática de encaminhamento das denúncias, para que sejam enviadas para o setor de corregedoria da universidade, ao invés de encaminhá-las ao próprio agente denunciado ou ao departamento de lotação deste (restringindo a imparcialidade da apuração). É necessário também que os dados pessoais dos denunciantes recebam tratamento de pseudonimização previamente ao envio para outros setores da UFPR. A qualidade das respostas pode ser melhorada, observando se as mesmas estão redigidas claramente e se não foram copiadas para o FalaBR com o conteúdo truncado. Por fim, há oportunidade de melhoria no controle da resolutividade das demandas, em especial das denúncias e comunicações, para que possam ser reabertas quando as investigações externas forem concluídas, de maneira que o denunciante possa ser informado sobre a conclusão do processo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Federal do Paraná – UFPR, a seguir, foram coletadas por questionamentos encaminhados ao gestor e em visitas à página do órgão na Internet.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

**Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Informação	Descrição
<b>Esfera e Poder</b>	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA</b>	Autarquia Federal
<b>Posição no Organograma</b>	Diretamente vinculada ao Conselho Universitário
<b>E-mail</b>	ouvidoriageral@ufpr.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://ouvidoriageral.ufpr.br/">https://ouvidoriageral.ufpr.br/</a>
<b>Endereço</b>	Praça Santos Andrade, 50 - Térreo   Curitiba – Paraná   CEP 80020-300
<b>Canais de Atendimento</b>	Fala.BR, atendimento presencial, telefone fixo e <i>e-mail</i> .
<b>Ouvidor</b>	Luís Fernando Lopes Pereira
<b>Ouvidor Adjunto</b>	Não há

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Estrutura e Força de Trabalho

Conforme o Regimento da Ouvidoria-Geral, Resolução nº 61/19 do Conselho de Planejamento e Administração (COPLAD), a Ouvidoria Geral está vinculada ao Conselho Universitário da UFPR, órgão máximo da instituição, e se reporta diretamente a este conselho, não estando submetida a outras unidades da universidade. Além disso, de acordo com resolução, a Ouvidoria tem plena autonomia e independência para exercício das atribuições:

Art. 1º Criar a Coordenadoria da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Paraná, vinculada ao Conselho Universitário, como órgão assessor da Administração Superior, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos da comunidade universitária.

[...]

Art. 6º O Coordenador da Ouvidoria Geral terá plena autonomia e independência no exercício de suas funções, desenvolvendo as seguintes ações:

- I- identificar a demanda e constatar sua pertinência;
- II- localizar a área onde o problema ocorre;
- III- comunicar a essa área a existência do problema, requisitar esclarecimentos e recomendar soluções, sendo o caso;
- IV- aguardar que o referido problema seja eliminado pela área competente;

V- persistindo o problema, acionar o gestor máximo da organização, recomendando providências para a sua solução;

VI- verificar se o problema ou demanda registrados acham-se devidamente resolvidos e se os processos administrativos que os originaram foram retificados ou aprimorados;

VII- informar o interessado sobre a solução adotada;

VIII- prestar todas as informações ao Reitor;

IX- servir como fator de estímulo à qualidade;

X- contribuir para a participação do usuário da administração no processo de fornecimento de produtos ou prestação de serviços;

XI- colaborar na construção e no desenvolvimento da cidadania; e

XII- preservar o sigilo da identidade do usuário da instituição.

O titular atual da ouvidoria da UFPR, Luís Fernando Lopes Pereira, exerce o cargo desde 07 de maio de 2018, tendo sido nomeado e reconduzido por meio das seguintes publicações:

- a. Portaria nº 247-2018-REITORIA;
- b. Portaria nº 1216-2020-REITORIA
- c. Portaria nº 781-2022-REITORIA
- d. Portaria nº 914-2022-REITORIA
- e. Portaria nº 465-2024-REITORIA

A força de trabalho na Ouvidoria-Geral é composta por três servidores públicos efetivos do quadro permanente da universidade, sendo um Ouvidor-Geral e dois técnicos administrativos. São eles:

1. Luís Fernando Lopes Pereira: Ouvidor-Geral - <http://lattes.cnpq.br/2562222304915449>;
2. Norton Nohama: <http://lattes.cnpq.br/7851999761982180>;
3. William Moreira.

O Ouvidor-Geral atua na ouvidoria há seis anos, Norton Nohama há cinco anos e William Moreira há quatro anos. A ouvidoria possui sala própria, com mobiliário, equipamentos e computadores próprios, bem como computadores disponíveis para os usuários utilizarem para fins de abertura de protocolo de ouvidoria.

### A.3 Canais de Atendimento

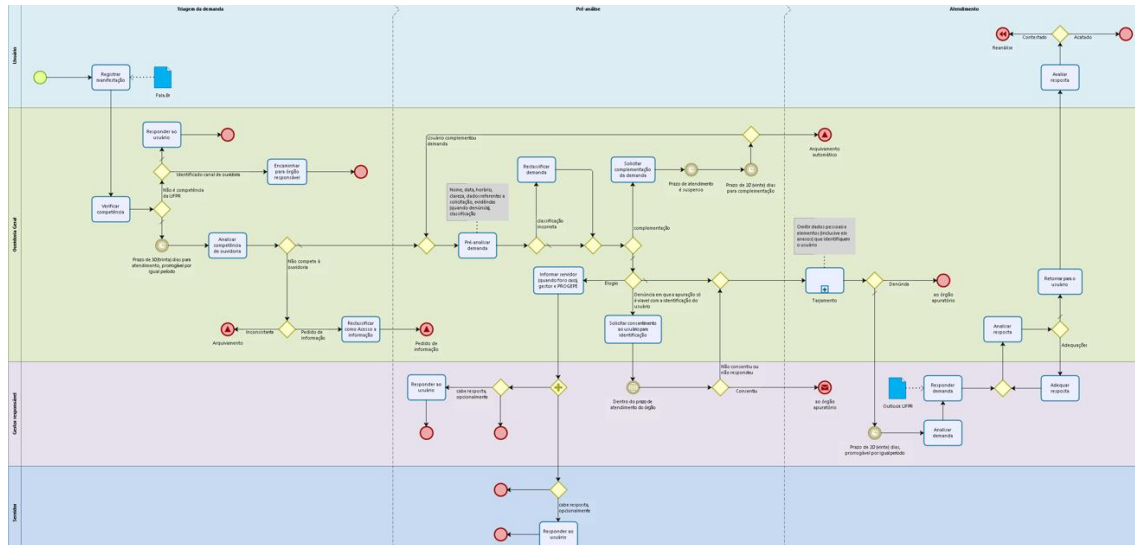
1. Atendimento presencial: a ouvidoria fica localizada no prédio histórico da UFPR, na Praça Santos Andrade nº 50, térreo, em Curitiba. Funciona de 2ª a 6ª feira, das 8h às 17h, com atendimento presencial das 08h30 às 12h e das 13h às 17h. Localizada em ponto estratégico, observa critérios de acessibilidade e acesso, em conformidade com a legislação vigente.
2. Atendimento por telefone: através dos números (41) 3310-2836 e (41) 3310-2734.

3. Atendimento eletrônico: através do e-mail [ouvidoriageral@ufpr.br](mailto:ouvidoriageral@ufpr.br).
4. Atendimento diretamente via Sistema Fala.BR.

Todas as manifestações, independentemente da origem, são posteriormente inseridas no Fala.BR. Os canais de atendimento são divulgados pelo portal da Universidade Federal do Paraná, cujo link é [www.ufpr.br](http://www.ufpr.br).

A Ouvidoria Geral e o Serviço de Informação ao Cidadão são unidades distintas, compartilhando a mesma equipe e infraestrutura.

#### A.4 Fluxo das Atividades de Ouvidoria



O fluxo das atividades de ouvidoria está disponível no link [https://docs.ufpr.br/~amarilio.floriano/processo/UFPR\\_-\\_Gestao\\_de\\_ouvidoria/#normal](https://docs.ufpr.br/~amarilio.floriano/processo/UFPR_-_Gestao_de_ouvidoria/#normal). O fluxo apresentado acima é válido tanto para demandas externas quanto internas dirigidas à ouvidoria, não havendo diferenciação de processos de ouvidoria interna.

As manifestações de ouvidoria são tratadas de maneira resolutive e terminativa, não necessitando de acompanhamento posterior, segundo informado pela unidade avaliada. Nos casos específicos de Denúncias, tal tratamento resolutive e terminativo é feito através do encaminhamento das mesmas aos órgãos apuratórios como prescreve o parágrafo único do artigo 22 do Decreto nº 9.492/2018.

Nos casos de Denúncia, na análise prévia são realizadas pesquisas nos sistemas internos e externos da universidade, para identificar indícios de veracidade do fato denunciado. Dependendo do caso, a Ouvidoria poderá ainda solicitar maiores informações ao denunciante. Após esta fase preliminar, a demanda é encaminhada à unidade apuratória, finalizado o fluxo da ouvidoria, cabendo à mesma a apuração dos fatos, diligências e demais procedimentos necessários. Esta análise prévia realizada pela unidade sobre as denúncias recebidas, visando avaliar a existência dos requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, é disciplinada também pelo Decreto nº 9.492/2018.

### A.5 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

As atribuições de avaliação de serviços são de competência Comissão Própria de Avaliação (CPA), conforme Res. nº 09/21 do Conselho Universitário (<http://www.soc.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2021/07/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-09-21-COUN.pdf>).

Todos os aspectos avaliativos e resultados estão na página da CPA e disponíveis para acesso ao público: <https://cpa.ufpr.br/>.

Com relação à Carta de Serviços ao Usuário, a elaboração da mesma é de responsabilidade da Coordenadoria de Governança e Riscos, com a participação de diversos setores da UFPR, incluindo a Ouvidoria-Geral.

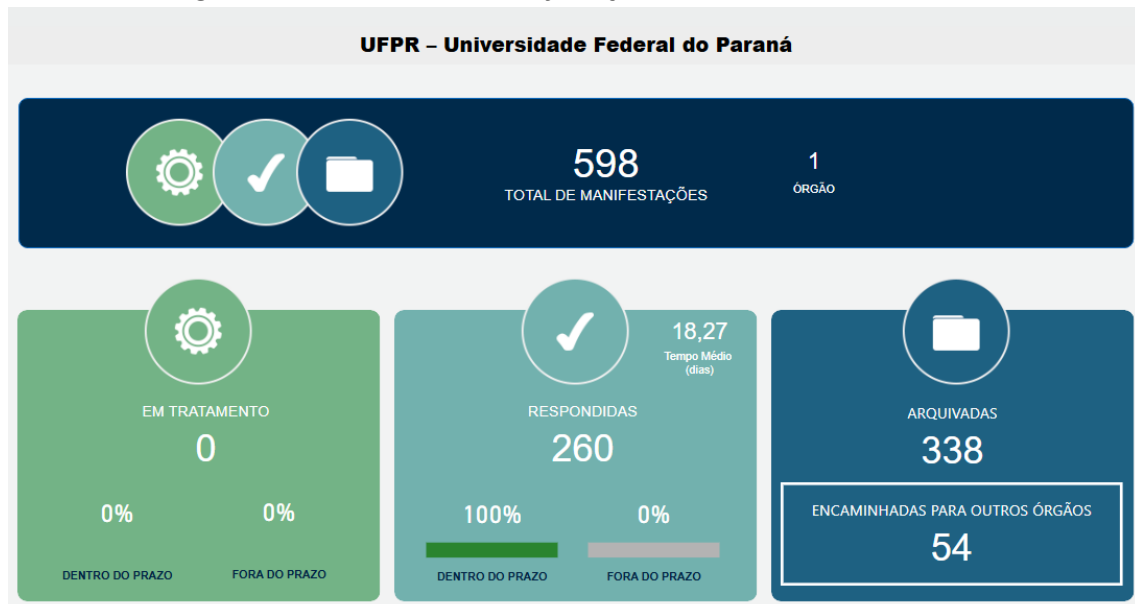
Conforme previsto no art. 8º da Resolução nº 09/2021, a ouvidoria apresenta ao Conselho Universitário relatório anual das atividades realizadas.

### A.6 Dados do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

A UFPR recebeu 598 (quinhentas e noventa e oito) manifestações de ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com índice de 100% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 18,27 dias.

**Imagem 1: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## Tipologia das manifestações

Imagem 2: Tipologia das Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## Resolutividade da demanda

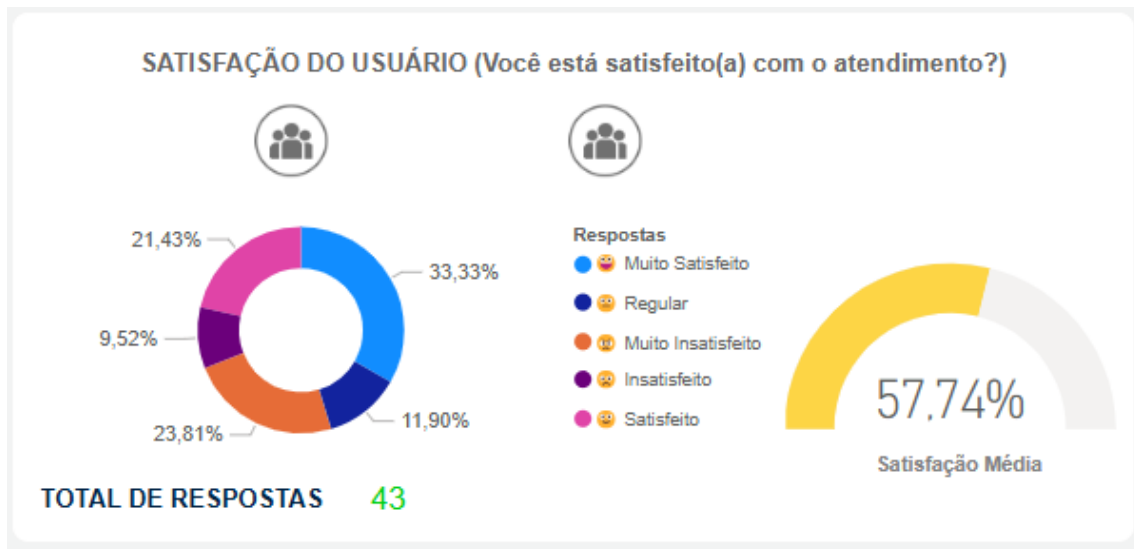
Imagem 3: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## Satisfação com a resposta

Imagem 4: Satisfação com o atendimento



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

A seguir é descrita a metodologia para seleção das manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 100 manifestações.<sup>1</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

**Quadro 2: Composição da amostra**

Tipo	Quantidade
Comunicação	5
Denúncia	10
Elogio	0
Reclamação	17
Solicitação	64
Sugestão	4
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

---

<sup>1</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

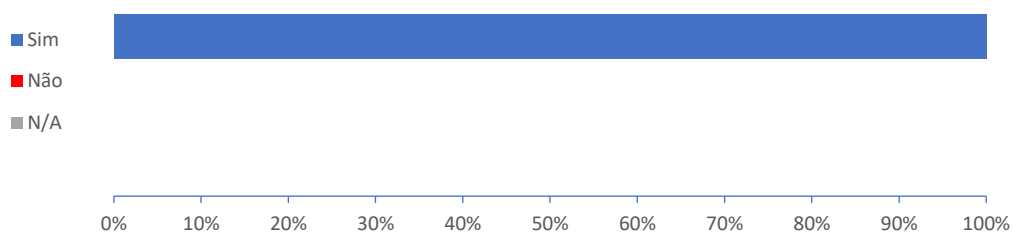
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa – é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de quinze perguntas detalhadas no item a seguir B.2, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

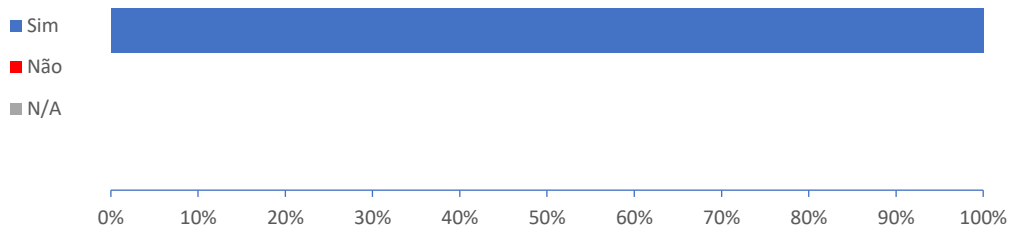


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo.

**Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2**

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

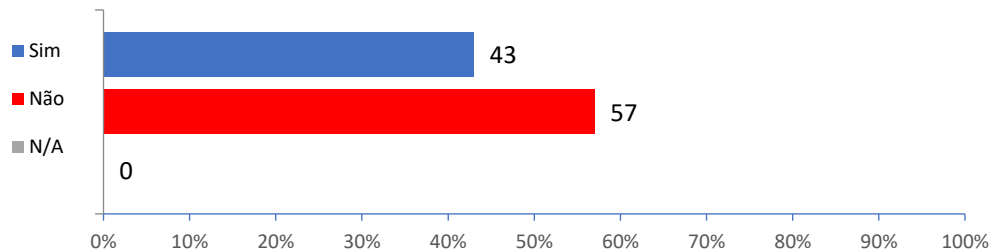


Fonte: elaboração própria.

Em 100% da amostra analisada o assunto da manifestação foi classificado.

**Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3**

Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

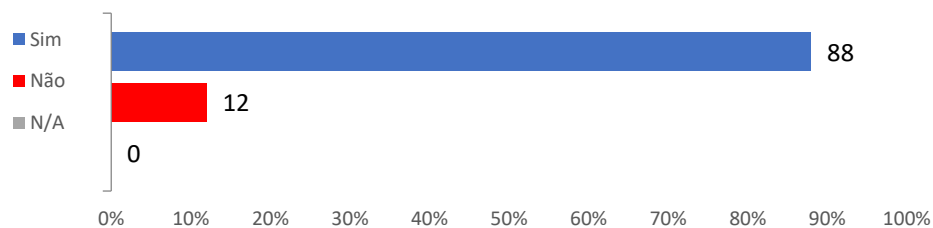


Fonte: elaboração própria.

A tipologia das manifestações estava incorreta em 57% da amostra analisada, conforme já apontado anteriormente neste relatório, na seção de resultados dos exames. A maioria das classificações incorretas deve-se ao fato de que as solicitações de informações, que também são recebidas pela ouvidoria da UFPR, estavam sendo classificadas como solicitações de providências, e tratadas pelo rito da ouvidoria, ao invés do rito específico da Lei de Acesso à Informação, que seria a situação correta.

**Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4**

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

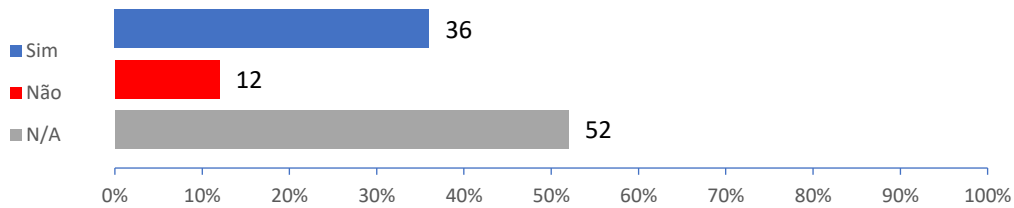


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 12 respostas não foram consideradas claras e objetivas.

**Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5**

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao FalaBR seria responsável pelo tema?

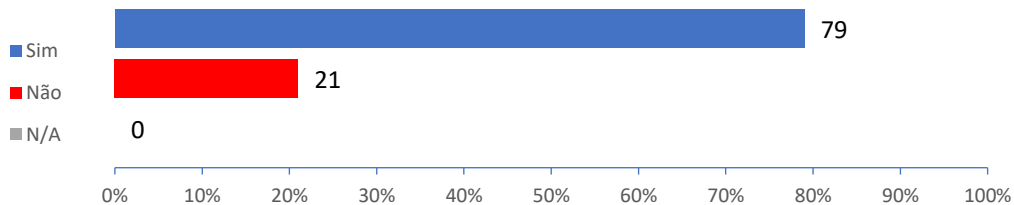


Fonte: elaboração própria.

Em 12 casos dentre os analisados, a ouvidoria não informou qual seria o órgão responsável por receber a manifestação.

**Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6**

Pergunta 6 - Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?

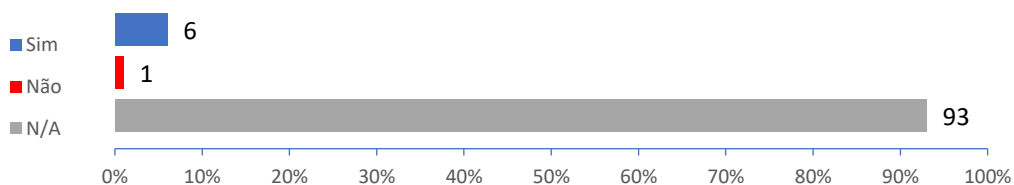


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra, verificou-se que 21 manifestações foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR logo após o encaminhamento às respectivas áreas competentes, sem aguardar a finalização do processo de apuração ou providência (resolutividade antecipada). Nos casos de encaminhamento para o órgão de correição, não foram informados os números dos processos administrativos para acompanhamento posterior pelo denunciante.

**Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7**

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

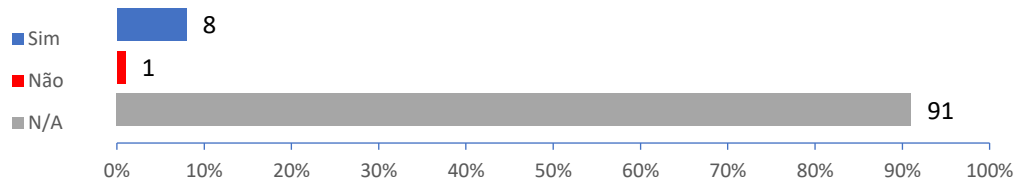


Fonte: elaboração própria.

O caso de não atendimento se trata de uma comunicação erroneamente classificada como reclamação, portanto não foi encaminhada para apuração.

**Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8**

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

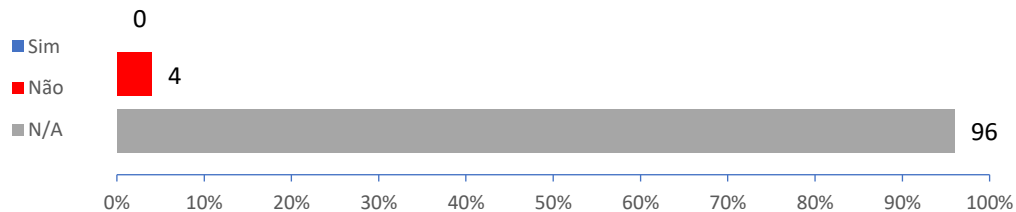


Fonte: elaboração própria.

A resposta “não” se trata também de denúncia classificada erroneamente no sistema, o que não ensejou encaminhamento para apuração.

**Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9**

Pergunta 9 - A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

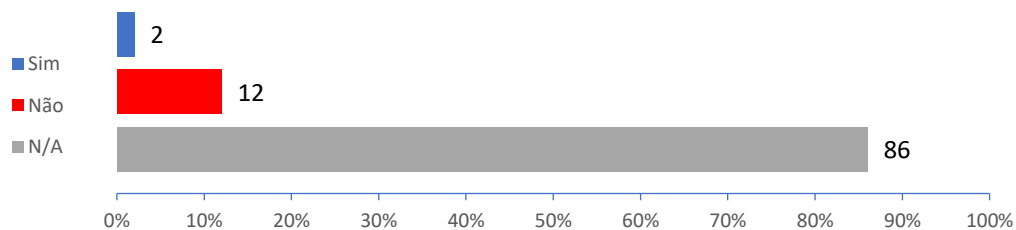


Fonte: elaboração própria.

Das dez denúncias analisadas, nenhuma foi pseudonimizada, embora quatro delas contivessem dados ou informações pessoais, de maneira que a pseudonimização deveria ter sido realizada.

**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

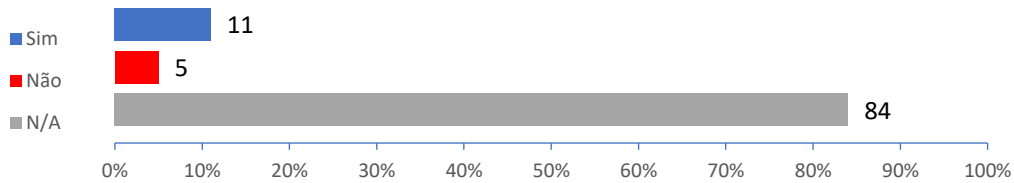


Fonte: elaboração própria.

Houve diligência solicitando informações adicionais em apenas dois casos da amostra.

**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

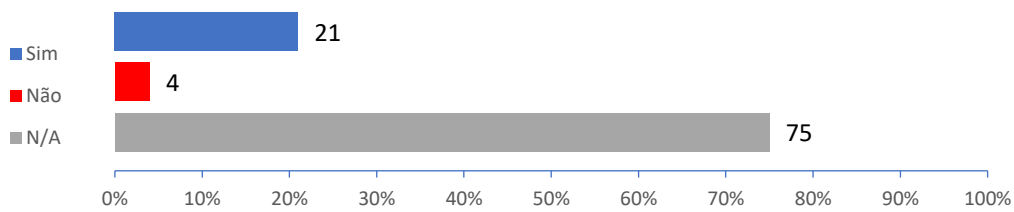


Fonte: elaboração própria.

Das 16 reclamações analisadas, cinco não retornaram informações ao demandante sobre as providências tomadas pelo órgão com relação aos fatos apontados.

**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

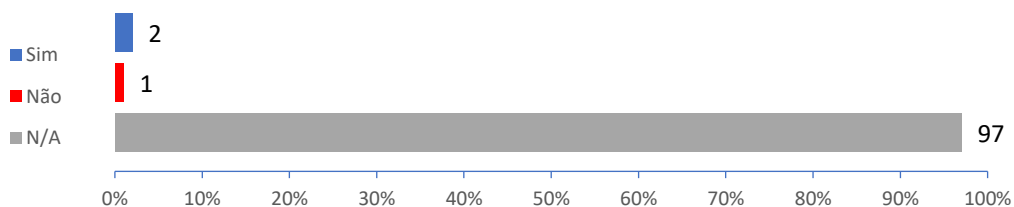


Fonte: elaboração própria.

Das 25 solicitações de providências constantes da amostra, em quatro delas não houve esclarecimentos ao cidadão quanto às providências tomadas pelo órgão com relação ao pleito, ou quanto à impossibilidade de atendimento.

**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

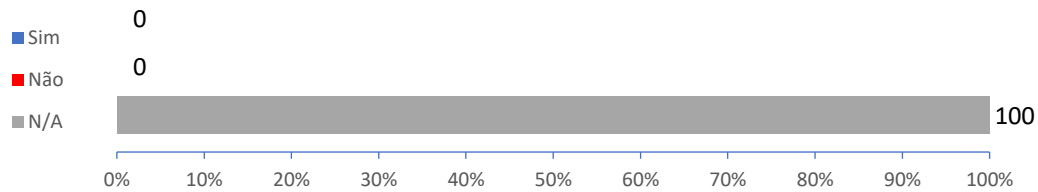


Fonte: elaboração própria.

Houve apenas três encaminhamentos de sugestões para a UFPR em 2023. Destas, duas foram devidamente consideradas pela administração e essa informação foi repassada ao demandante. A restante consistia em publicidade disfarçada de sugestão, de maneira que não foi encaminhada às instâncias superiores, tendo sido apenas cordialmente respondida.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Não houve elogios encaminhados à ouvidoria da UFPR durante o ano de 2023.

**B.3 Avaliação Final**

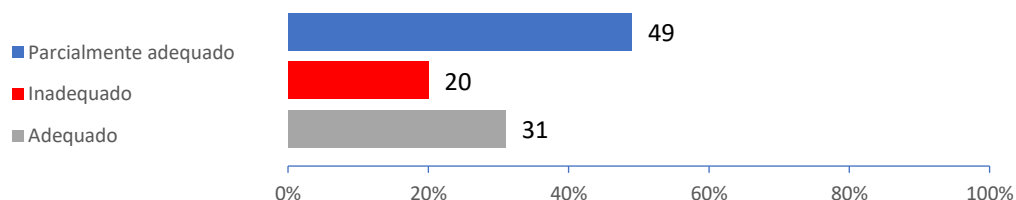
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que 31 foram consideradas adequadas, 49 parcialmente adequadas e 20 inadequadas.

As respostas foram consideradas inadequadas quando não atenderam ao pleito do demandante, embora devessem tê-lo feito, ou nos casos em que foram classificados com a tipologia incorreta, desde que tal fato acarretasse um desfecho insatisfatório com relação ao que seria esperado caso a modalidade da manifestação fosse classificada corretamente.

A maioria das respostas foi classificada como parcialmente adequada em virtude da classificação incorreta das solicitações de informação – matéria afeita ao SIC – como solicitações de providências, de responsabilidade da ouvidoria, conforme já descrito no texto principal do relatório. Nesses casos, no entanto, a demanda foi atendida a contento, embora mediante rito processual incorreto, de forma que não houve prejuízo no atendimento das solicitações dos demandantes.

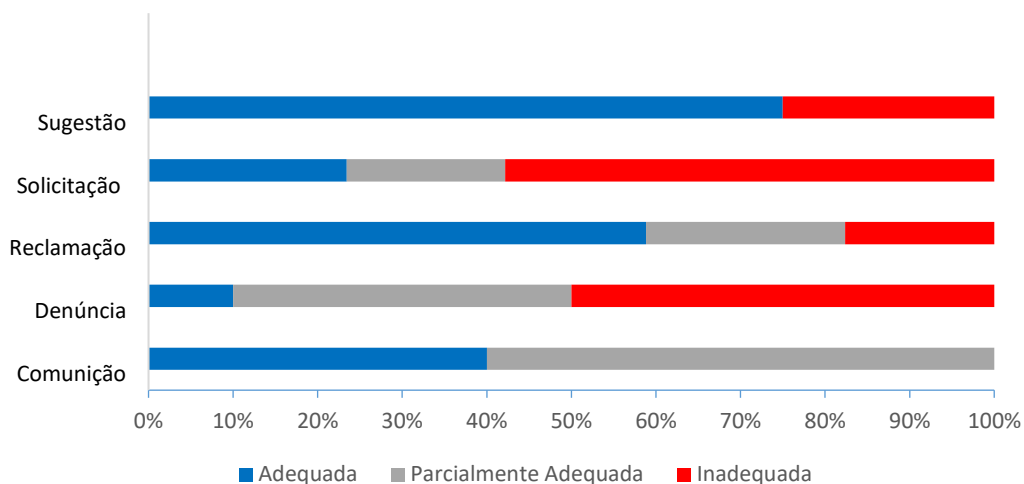
**Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15**

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo**



**Fonte:** elaboração própria.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>2</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

<sup>2</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Em resposta ao Ofício nº 565/2025/NAOP-PR/PARANÁ/CGU, a Ouvidoria da UFPR manifestou-se sobre as recomendações contidas neste relatório, conforme transcrito abaixo:

**I. Classificar corretamente as demandas dos usuários, abstendo-se de tratar as solicitações de informação como manifestações de ouvidoria, visto consistirem em matérias distintas, regidas por normativos diferentes e cujos processos devem ser conduzidos de acordo com ritos também distintos**

Resposta da UA: Já foram implementadas as solicitações feitas quanto ao tratamento das solicitações de acesso à informação desde o início do corrente ano.

**II. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024**

Resposta da UA: Foram adotadas as devidas medidas para resolver os problemas levantados, com maior cuidado na avaliação dos procedimentos e em seus envios para as áreas de apuração.

**III. Realizar, sempre que for necessária, a pseudonimização dos dados pessoais constantes das denúncias e das comunicações, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/19, para evitar eventuais atos de represália contra os autores das manifestações**

Resposta da UA: Restaram algumas dúvidas quanto a este item pois as demandas não foram encaminhadas com identificação e/ou elementos que identifiquem, entretanto, ao verificarmos a planilha passamos a adotar na unidade o acompanhamento das demandas junto aos órgãos apuratórios.

**IV. Efetuar o registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024**

Resposta da UA: Como foi citado no item anterior, adotamos desde janeiro o acompanhamento das demandas juntos aos órgãos apuratórios.

**V. Tomar os devidos cuidados para classificar a tipologia das manifestações corretamente, visando tratá-las e tramitá-las de acordo com a suas respectivas modalidades**

Resposta da UA: Em alguns casos a alteração de classificação de acesso de informação para solicitação foi feita pela existência na demanda de partes que se enquadravam em uma tipologia e partes em outra, entretanto, diante da recomendação

feita passamos a manter as mesmas como LAI. Os demais cuidados nas alterações também foram tomados a partir de janeiro deste ano.

**VI. Cuidar para que as respostas não sejam inseridas incompletas ou truncadas no sistema, dificultando sua compreensão por parte dos demandantes e demais interessados**

Resposta da UA: Esclarecemos que temos tomado os devidos cuidados na triagem das respostas recebidas para que elas atendam aos pedidos, mas diante das recomendações redobramos os cuidados.

**VII. Modificar o regimento interno da ouvidoria da UFPR para torná-lo compatível com os normativos da CGU, em especial quanto ao tempo de mandato permitido aos titulares da unidade**

Resposta da UA: Esclarecemos que já tínhamos uma minuta para a alteração do regimento interno e sua adequação às normativas da CGU, entretanto, por conta da mudança de gestão da UFPR, deixamos para encaminhar neste início de ano, o que já foi realizado.

Com relação às manifestações apresentadas pela unidade, conforme transcritas acima, cabe um comentário apenas sobre o item III, considerando que todas as demais acatam as recomendações e informam as providências que deverão ser adotadas para mitigar as situações apontadas.

Considerando então o item III, que trata da pseudonimização dos dados previamente ao envio da demanda para outros setores do órgão, a ouvidoria informou que não realiza encaminhamentos com dados que possam identificar os denunciantes. No entanto, como a UFPR não utiliza o módulo de triagem e tratamento das manifestações incluído no sistema Fala.BR, não foi possível analisar o conteúdo das denúncias encaminhadas para outros departamentos, visto que tramitaram por fora do sistema. De forma a evitar falhas de comunicação e de segurança de dados, reforçamos a sugestão para que a UFPR passe a utilizar o referido módulo do Fala.BR e realize os encaminhamentos dos processos dentro do ambiente do sistema.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Providências para os Achados / Recomendações			
Unidade Avaliada:			
Item de recomendação/ Enunciado	Providência para cumprimento	Etapa / Data de implementação da providência	Servidor e/ ou área responsável pela implementação
<b>Achado a:</b>			
I - Classificar corretamente as demandas dos usuários, abstendo-se de tratar as solicitações de informação como manifestações de ouvidoria, visto consistirem em matérias distintas, regidas por normativos diferentes e cujos processos devem ser conduzidos de acordo com ritos também distintos	Já foram implementadas as solicitações feitas quanto ao tratamento das solicitações de acesso à informação desde o início do corrente ano	Desde início de 2025.	Ouvidoria Geral
<b>Achado b:</b>			
II - Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Foram adotadas as devidas medidas para resolver os problemas levantados, com maior cuidado na avaliação dos procedimentos e em seus envios para as áreas de apuração.	Desde início de 2025.	Ouvidoria Geral
<b>Achado c:</b>			
III - Realizar, sempre que for necessária, a pseudonimização dos dados pessoais constantes das denúncias e das comunicações, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/19, para evitar eventuais atos de represália contra os autores das manifestações	Restaram algumas dúvidas quanto a este item pois as demandas não foram encaminhadas com identificação e/ou elementos que identifiquem, mesmo assim, redobramos os cuidados quanto a tal questão.	Desde início de 2025.	Ouvidoria Geral

<b>Achado d:</b>			
IV - Efetuar o registro da resolutividade do FalaBR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Adotamos desde janeiro o registro do acompanhamento das demandas juntos aos órgãos apuratórios.	Desde início de 2025.	Ouvidoria Geral
<b>Achado e:</b>			
V - Tomar os devidos cuidados para classificar a tipologia das manifestações corretamente, visando tratá-las e tramitá-las de acordo com a suas respectivas modalidades	Em alguns casos a alteração de classificação de acesso de informação para solicitação foi feita pela existência na demanda de partes que se enquadravam em uma tipologia e partes em outra, entretanto, diante da recomendação feita passamos a manter as mesmas como LAI. Os demais cuidados nas alterações também foram tomados a partir de janeiro deste ano.	Desde início de 2025.	Ouvidoria Geral
<b>Achado f:</b>			
VI - Cuidar para que as respostas não sejam inseridas incompletas ou truncadas no sistema, dificultando sua compreensão por parte dos demandantes e demais interessados	Esclarecemos que temos tomado os devidos cuidados na triagem das respostas recebidas para que elas atendam aos pedidos, mas diante das recomendações redobramos tais cuidados.	Desde início de 2025.	Ouvidoria Geral
<b>Achado g:</b>			
VII - Modificar o regimento interno da ouvidoria da UFPR para torná-lo compatível com os normativos da CGU, em especial quanto ao tempo de mandato permitido aos titulares da unidade	Esclarecemos que já tínhamos uma minuta para a alteração do regimento interno e sua adequação às normativas da CGU, entretanto, por conta da mudança de gestão da UFPR, deixamos para encaminhar neste início de ano, o que já foi realizado através do processo SEI 23075.xxxxxx/2025-xx.	Primeira quinzena de março de 2025.	Ouvidoria Geral



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.