

## **Canais de acesso do cidadão**

A Ouvidoria da UFPR conta com os seguintes canais para acesso e prestação de serviços ao cidadão.

1. Unidade física: a Ouvidoria da UFPR está instalada no prédio histórico da UFPR localizada na Praça Santos Andrade, 50 – Térreo. CEP: 80020-300. Curitiba – Paraná – Brasil. A Unidade funciona diariamente das 8h às 18h com atendimento presencial.
2. A Ouvidoria pode ser contatada via Fone: (41) 3310-2836 e (41) 3310-2734
3. E-mail: [ouvidoriageral@ufpr.br](mailto:ouvidoriageral@ufpr.br)
4. Pagina da Internet: <http://www.ouvidoriageral.ufpr.br>

## **Carta de serviços ao cidadão**

A Ouvidoria Geral da UFPR é um órgão de atendimento às diversas manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela Universidade Federal do Paraná, criando à comunidade interna e externa, um importante canal de comunicação à participação no processo de busca e aperfeiçoamento da Instituição.

As manifestações remetidas à Ouvidoria Geral da UFPR poderão ser identificadas e deverão conter todos os detalhes e informações para sua posterior análise.

O sigilo das manifestações será garantido quando as mesmas forem solicitadas pelo interessado.

As etapas para o processamento do serviço são: O autor da demanda encaminha a manifestação à Ouvidoria Geral da UFPR. A demanda será analisada por um servidor da unidade e identificará a unidade administrativa responsável para o atendimento. Após a resposta da demanda, a mesma é remetida à Ouvidoria Geral da UFPR e, encaminhada ao interessado.

O prazo de atendimento é de até 30 dias a partir da data do recebimento e prorrogável por igual período.

O serviço prestado é por meio do eletrônico através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), podendo também ser por e-mail ou atendimento presencial.

A forma de comunicação com o solicitante do serviço é prestado pelo sistema (e-Ouv), atendimento telefônico ou e-mail.

Os locais de acesso podem ser:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br>

[www.ouvidoriageral.ufpr.br](http://www.ouvidoriageral.ufpr.br)

## **Aferição do grau de satisfação dos cidadãos usuários**

A partir de setembro de 2018, seguindo orientação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria Geral da

UFPR aderiu ao sistema e-OUV do governo federal (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>) que atualmente controla e analisa os procedimentos e o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Desse modo, a despeito da avaliação ser um item opcional, as respostas obtidas pelos solicitantes propiciou a Ouvidoria Geral à aferição do nível de satisfação dos usuários, o desempenho da própria Ouvidoria em termos de qualidade das respostas e da celeridade do atendimento.

### **Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade**

A principal forma de prestação de serviços da Unidade é através do tratamento de manifestações encaminhadas ao sistema e-OUV. A adesão da Ouvidoria da UFPR ao sistema e-OUV foi um passo fundamental para a ampliação da transparência dos serviços prestados por esta Unidade, tendo em vista que a partir deste momento há um efetivo controle externo direto sobre os serviços prestados por esta Ouvidoria.

### **Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações**

Reformulação do site da Ouvidoria Geral.