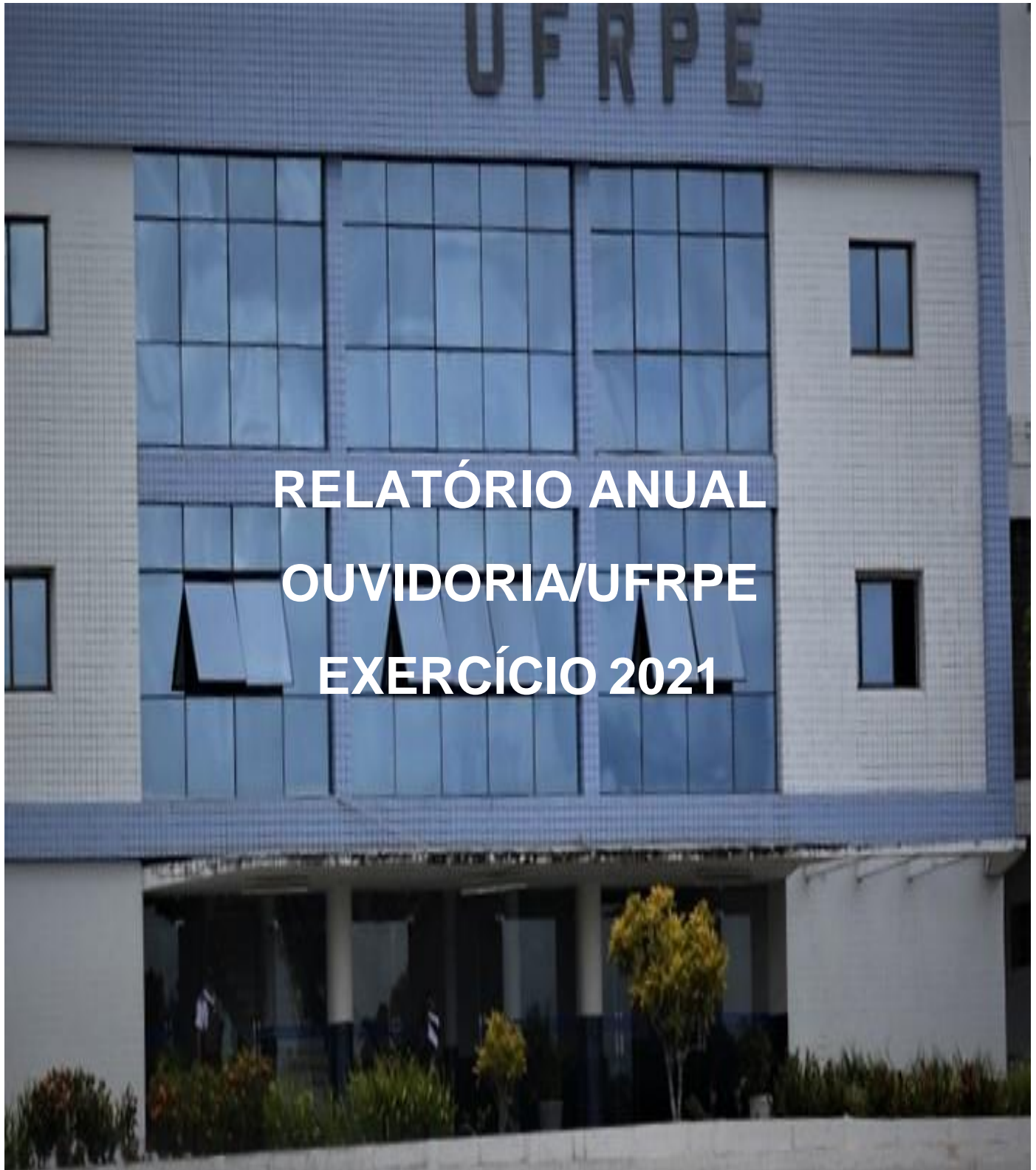




UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO



UFRPE
Ouvidoria



ÍNDICE



	Pág
Introdução	03
A Ouvidoria	03
Estrutura Administrativa	06
Mecanismos e Relevância de Transparência	06
Contatos com as Unidades/Setores	10
Providências e Encaminhamentos	11
Sugestões da Ouvidoria	12
Referências	14

01. Introdução

Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE é um canal de comunicação e mediação em benefício do usuário do serviço público, entre estes: servidores docentes e técnicos administrativos, estudantes e comunidade externa. Visa contribuir com a promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE, propondo-se a melhoria dos seus processos, produtos e serviços.

É uma ferramenta de prevenção e correção de eventuais erros, omissões, desvios ou abusos, contribuindo com a ampliação da participação social e fiscalização da administração universitária, a Ouvidoria é responsável por receber as demandas do usuário do serviço público, através da plataforma [Fala.BR](#), categorizadas como **denúncia** para comunicar a ocorrência de ato ilícito ou uma irregularidade praticada contra a administração pública, **elogio** para manifestar quanto a satisfação com o atendimento dispensado pelo órgão, **reclamação** para manifestar a insatisfação com um atendimento no serviço público, **sugestão** para envio de idéias e propostas de melhorias no serviço, **solicitação** se desejar um atendimento ou uma prestação de serviço e **simplifique** quando de uma sugestão de ideia para desburocratizar o serviço. O usuário também, pode se comunicar com a UFRPE através do link da Ouvidoria que, por sua vez, dará vazão as manifestações.

A Ouvidoria, nesse processo, faz a intermediação, de forma que os anseios individuais e coletivos sejam acolhidos com privacidade, buscando com eficiência e eficácia mediar tais manifestações.

Este relatório desenvolvido pela Ouvidoria da UFRPE refere-se às atividades realizadas no exercício de 2021, apresentando um resumo e análises das manifestações recebidas neste período.

02. A Ouvidoria

Tendo como ferramenta principal o diálogo, a Ouvidoria é instrumento de democracia participativa que promove a conscientização, a mobilização da sociedade e a transformação das estruturas vigentes, proporcionando um contato direto de cidadãos/cidadãs com a estrutura governamental, fazendo uso da persuasão racional para resolver

problemas.

A Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - OUV/UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criada pela Resolução nº148/2005 do Conselho Universitário, atualizada através da Resolução nº 134/2021, tendo por finalidade a adoção de medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela UFRPE, promovendo os direitos de: I - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e II - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. São objetivos da Ouvidoria:

I - ser um canal gratuito de comunicação entre os(as) estudantes, os(as) docentes, os(as) técnicos(as) administrativos(as) e os integrantes da comunidade em geral, garantindo ética e transparência dos serviços públicos;

II - a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos(as) usuários(as) e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;

IV - promover a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a); e

V - atuar na mediação de conflitos.

No final de 2021, A UFRPE, através da Resolução nº 134/21 de 05/11/21, em seu Art. 2º definiu que o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC deixa de ser Órgão de Assessoria da Reitoria, passando a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria com as seguintes finalidades:

- atender e orientar o usuário quanto ao procedimento e tramitação do pedido de acesso à informação;

- receber e controlar os pedidos de acesso e, sempre que possível,

fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa da Universidade;

- encaminhar os pedidos de acesso à informação às instâncias administrativas e acadêmicas responsáveis pelo fornecimento da informação;
- controlar os prazos de respostas aos pedidos de acesso à informação e aos recursos;
- encaminhar ao usuário a resposta do pedido de acesso à informação; e
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

A ferramenta para registro de manifestações é a plataforma [Fala.BR](#) – Plataforma Integrada Ouvidoria e Acesso a Informação que permite o acompanhamento das demandas protocoladas pelos usuários do serviço público. Além da plataforma, a Ouvidoria disponibilizou, os seguintes canais de atendimento:

✓ Atendimento pessoal: em horário de 8h as 12h e de 14h as 18h, das segundas às sextas-feiras, exclusivamente realizado pelo e-mail: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br, durante a suspensão das atividades presenciais da UFRPE no período da Pandemia do Covid-19.

✓ Devendo, quando do retorno as atividades presenciais, atender na sala da Ouvidoria e SIC, localizada no andar térreo do Prédio Central da Reitoria, ao lado do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA/UFRPE, fone: (81)3320.6015 (Ouvidoria) e 3320.6024 (SIC);



Fonte: Google 2021

✓ E-mail: dúvidas e solicitações de atendimento pessoal enviadas através do e-mail ouvidoria.reitoria@ufrpe.br

03. Estrutura Administrativa

OUVIDORIA – RESOLUÇÃO 134/2021-CONSU		
CARGO	SERVIDOR(A)	SIAPE Nº
Ouvidor	Emerson Marinho Pedrosa	0383139
Gestora SIC	Norma Nancy E.S. da Silva	1653167
Secretario(a)	Aguardando lotação de servidor	

Obs. A atual equipe de Ouvidoria assumiu suas funções em Jan/21.

A atual equipe da Ouvidoria, foi composta a partir da integração do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e a Ouvidoria, em Nov/21, com a aprovação de seu Regimento Interno, aguardando complementação do seu quadro funcional e aprovação das gratificações previstas no seu regimento, seguindo tramitação através do processo UFRPE nº 23082.014702/2021-46.

04. Mecanismos e Relevância de Transparência

Quanto aos mecanismos e relevância de transparência das informações sobre a atuação da unidade de Ouvidoria, a UFRPE disponibiliza à sociedade:

Relatórios publicados no site Oficial da UFRPE / Ouvidoria Geral Disponível em:

<http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/>

<http://www.acessoainformacao.ufrpe.br/br/sic>

Carta de Serviço aos Usuários Disponível em:

<http://www.servicos.ufrpe.br/br/servicos>

Para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações da Ouvidoria da UFRPE, estão disponíveis ao cidadão:

Sistema Integrado Fala.BR, através do link:

<https://falabr.cgu.gov.br/Login/Identificacao.aspx>

Carta de Serviço aos Usuários – link:

<http://www.servicos.ufrpe.br/br/servicos>;

Site Institucional – link:

<http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/>

E-mail da Ouvidoria – ouvidoria.reitoria@ufrpe.br;

Contato por telefone – (81) 3320-6015.

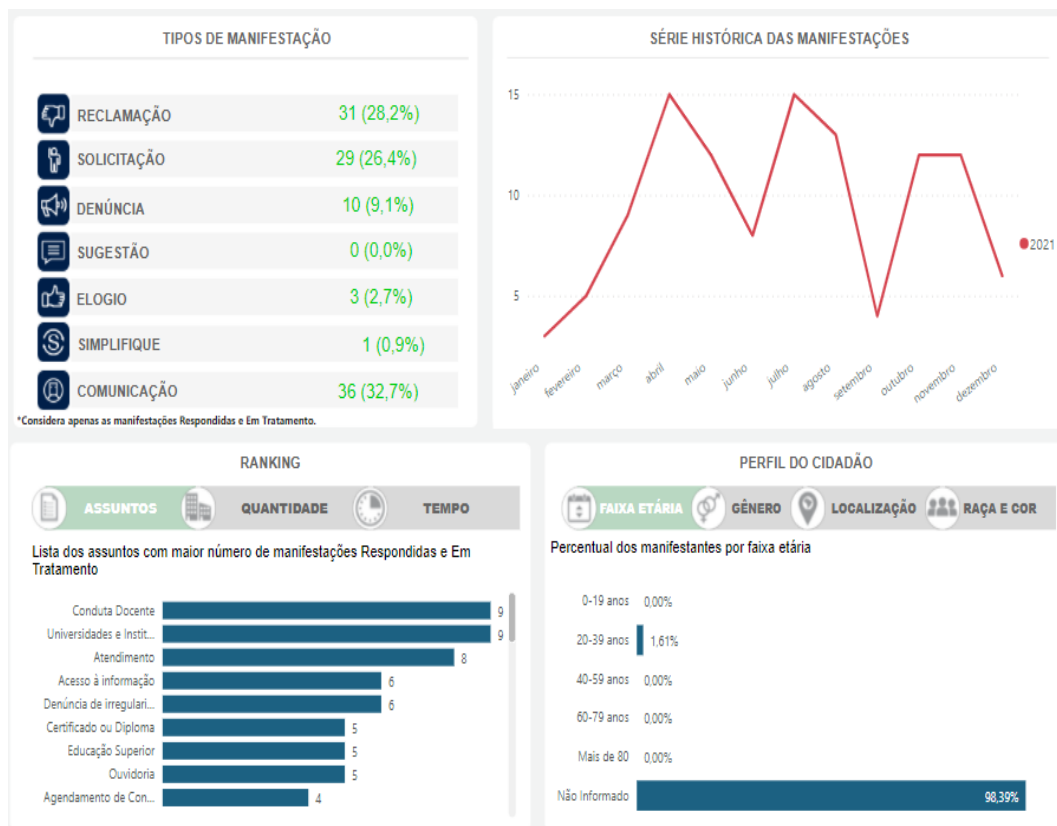
E-mail SIC/UFRPE – sic.reitoria@ufrpe.br



Nesse cenário, de Pandemia do Covid 19, o acesso a todos os produtos e serviços da UFRPE realizou-se essencialmente, através do site institucional, do sistema integrado Fala.BR e e-mails institucionais da Ouvidoria e SIC.

As manifestações recebidas foram analisadas e encaminhadas aos setores acadêmicos e administrativos da Instituição envolvidos na manifestação de forma a viabilizar a interação equilibrada entre legalidade, legitimidade e transparência.

No período de 01/01/2021 a 31/12/2021, conforme quadro abaixo, a Ouvidoria recebeu um total de 114 manifestações através do Fala.BR, nos quais diversos assuntos foram abordados, tendo como fonte de envio a comunidade interna e externa da universidade, aferidas e disponíveis no link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



A Ouvidoria é a porta de entrada, destinada aos usuários do serviço público, ferramenta importante para o aprimoramento da gestão pública e consequente melhoria de serviços acadêmicos e administrativos ofertados pela Universidade à sociedade.

Nessa perspectiva, as demandas foram encaminhadas à administração superior da Instituição com o objetivo de incorporá-las a diretrizes, objetivos e metas, previstos no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, como também, para construção do Plano de Dados Abertos – PDA, este último em tramitação para aprovação do CGD/UFRPE.

Considerando as melhorias realizadas na infraestrutura da Universidade, principalmente os produtos e os serviços prestados à Educação Superior nos últimos anos e a adesão ao Sistema Fala.BR, constata-se uma quantidade de demandas próxima daquelas de anos anteriores. Conforme aferimos no quadro abaixo:

Entre os anos de 2020 e 2021, quadro abaixo, tivemos praticamente o mesmo número de manifestações, 106 e 114 manifestações respectivamente, porém tivemos um aprimoramento da resolutividade de suas respostas que diminuíram significativamente, sendo 73,62 dias em 2020, para 8,73 dias em 2021.

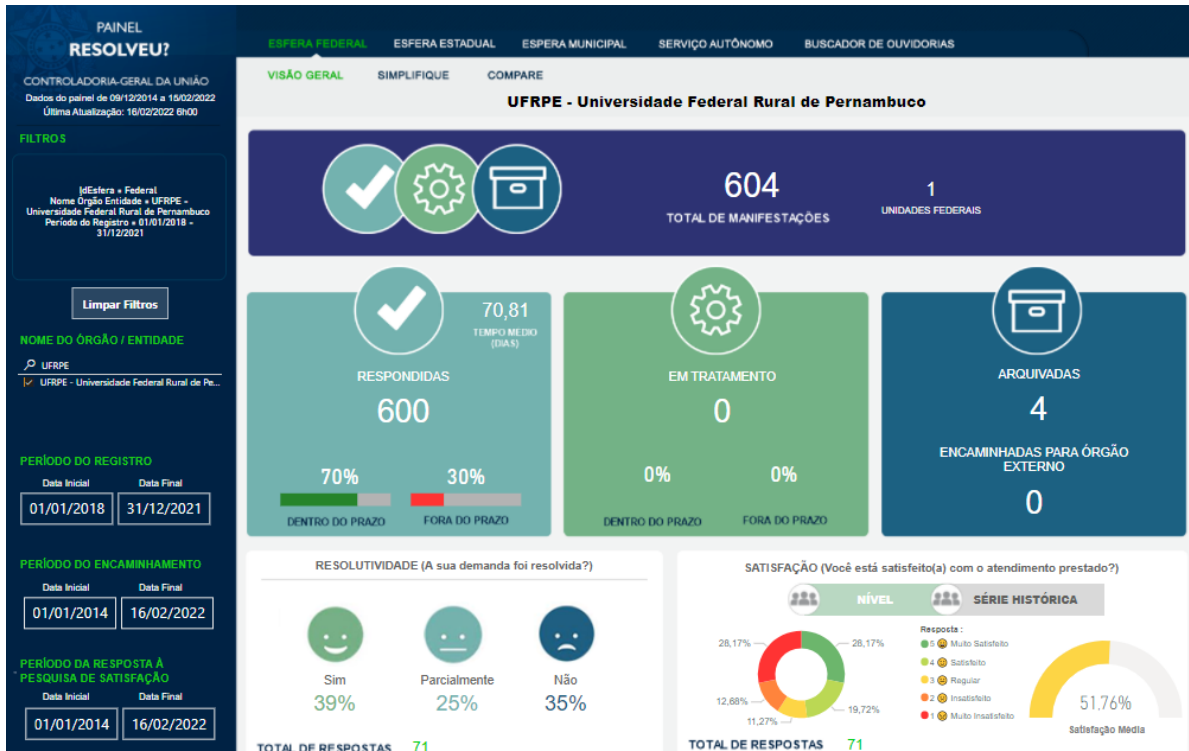
DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES E TEMPO MÉDIO DE RESOLUTIVIDADE EM 2020



DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES E TEMPO MÉDIO DE RESOLUTIVIDADE EM 2021



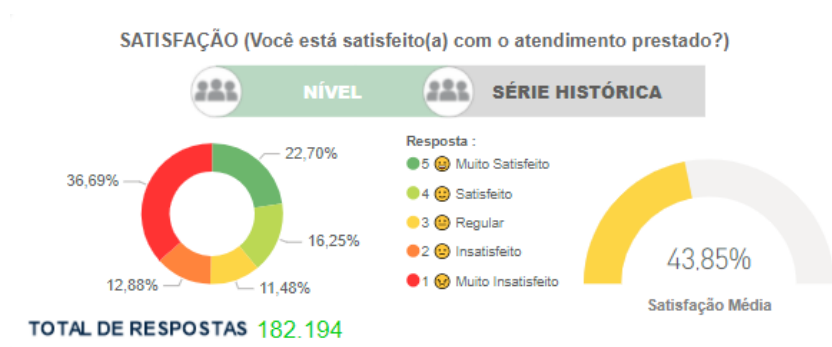
DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES ENTRE 2018/2021



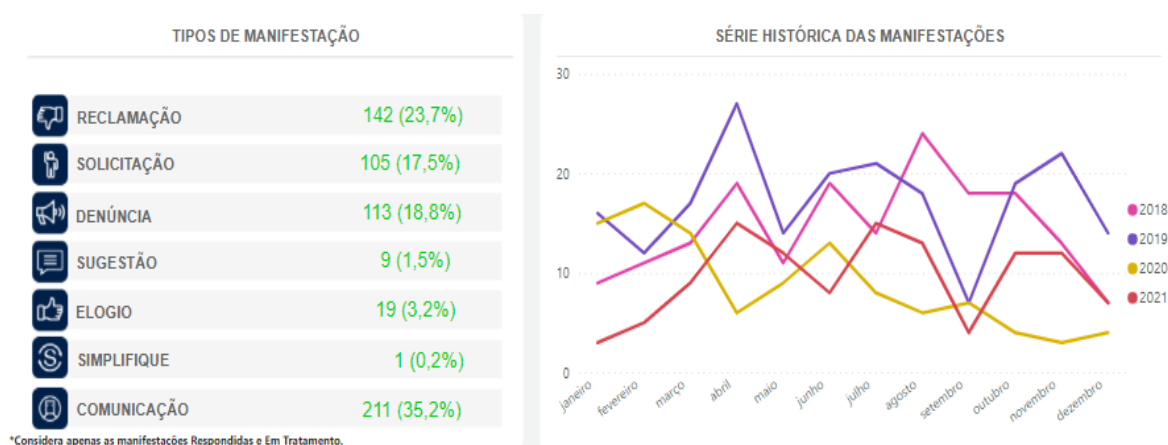
Ao analisarmos as demandas no período compreendido entre 2018 e 2021, em relação a demandas de 2020 e 2021, temos nítida a evolução do setor no que tange a prazos de respostas, onde no período

2018/21 verificamos que 70% da demanda fora respondida dentro do prazo, em 2020 - 73% e em 2021 - 100% da demanda no prazo previsto em Lei.

No item Satisfação, tivemos nos períodos: 2018/21 – 51,76%, 2020 – 44,44% e 2021 – 51,76% na média de satisfação aferida, quando a média de todas as Unidades aferidas no período 2018/21, foi de 43,85%, entre 316 Unidades Federais.



Abaixo temos as formas de como se comportaram as manifestações, dispostas por tipos, no período de 2018/2021, tendo sido todas respondidas, sendo 70% no prazo e 30% fora do prazo. A média no mesmo período entre 319 UF, foi de 93% no prazo para 7% fora do prazo.



05. Contatos com as Unidades/Setores

A Ouvidoria tem papel fundamental como instrumento de participação e controle social, haja vista que ela é um canal de comunicação direto entre o usuário do serviço e a Universidade, que de forma imparcial, busca solucionar os conflitos respondendo as mais

diversas manifestações com a colaboração dos setores que compõem a estrutura administrativa da UFRPE.

A Ouv/UFRPE neste período de Pandemia da Covid-19, utilizou-se, exclusivamente, das diversas reuniões de gestão, seja no Comitê de Governança Digital, seja nas reuniões da comissão executiva da construção do Plano de Desenvolvimento Institucional ([PDI/UFRPE - 2021/2030](#)), entre outras, para informar sobre os procedimentos de transparência da Ouvidoria e encaminhamentos das demandas a um determinado setor para análise, fortalecendo o fluxo de informações e/ou esclarecimentos necessários para resolutividade das demandas.

Nota-se porém, com a posse da nova administração da UFRPE, eleita para o quadriênio 2020/24, em plena pandemia, tem gerado esforços extras, daqueles servidores que vem compondo os diversos setores da nova estrutura administrativa, a partir da necessidade de melhorias e ou/melhores controles e estabelecimentos de fluxos da informação.

Considera-se importante ressaltar que todas as unidades têm se empenhado e respondido às demandas encaminhadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, contribuindo efetivamente para a realização do atendimento ao usuário do serviço e para o pleno exercício das atividades da Ouvidoria.

06.Providências e Encaminhamentos

O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- Resposta imediata: sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no portal principal da Universidade e em suas respectivas normativas. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado, neste caso, ao elaborar as respostas aos cidadãos.

- Consulta e encaminhamento a unidade/setor demandado: quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores responsáveis, com o intuito de manter os gestores

informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores/Unidades e, principalmente, consultar a respeito da manifestação recebida e receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento ao usuários do sistema.

- Orientação ao cidadão: em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os setores/unidades responsáveis pelo atendimento à manifestação, quando o caso requer ou diante da falta de exatidão do questionamento, para que esses possam melhor analisar a situação e dar as devidas respostas e encaminhamentos.

Registre-se que no Exercício/2021, 100% das manifestações de Ouvidoria foram respondidas, sendo necessária para as manifestações sob protocolos nºs: 00106.013609/2021-01 e 23546.033034/2021-51, a abertura, através da Reitoria de processo de sindicância investigativa para apuração dos fatos, por meio dos Processos: 23082.012476/2021-69 e 23082.011622/2021-39.

Como também os registros de arquivamento do Processo: 23082.024848/2021-08, com a Decisão de ter havido ilícito da denúncia oferecida, conforme Parecer 13887/2021.

Processo: 23082.021280/2021-65, com decisão de arquivamento do processo em razão da falta de materialidade, com fundamentação do Art. 145, I, da Lei nº 8.112/1990.

07. Sugestões da Ouvidoria

O presente relatório traz a consolidação das análises dos dados obtidos através dos esforços de uma equipe ainda em formação, porém convicta na produção de valores adicionais para a melhoria das ações a serem desenvolvidas na UFRPE a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos.

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas trazidas pelo usuário, sem qualquer pretensão de determinar o que deve-se fazer, mas com o objetivo de refletir sobre determinadas alternativas que venham a

contribuir para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

1 - Analisar e refletir permanentemente as formas de divulgação, acesso e transparência das informações, em seu site, uma vez, verificar-se a necessidade de atualização do mesmo, buscando estratégias que facilitem a localização, busca e clareza do conjunto das informações públicas disponibilizadas;

2 - Elaborar e compartilhar com os servidores da Instituição, carta de serviços a serem produzidas nas unidades/setores, de forma objetiva, composta pelos principais serviços que possam impactar o funcionamento do cotidiano das atividades administrativas e acadêmicas.

Um bom exemplo de utilização dessa prática, é a [Carta de Serviços](#) desenvolvida pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE/UFRPE, a Carta de Serviços ao Cidadão atende o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o qual trata da simplificação do atendimento ao público prestado aos cidadãos-usuários, e a Instrução Normativa nº01, de 06 de janeiro de 2010 e tem o objetivo de divulgar os principais serviços oferecidos pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE, disponibilizando a relação dos serviços, requisitos, público-alvo, documentação necessária e contatos.

3 - Em atenção a reestruturação da Ouvidoria a partir de sua fusão ao Serviço de Informação ao Cidadão, sugere-se apoio da administração superior nas demandas previstas no Regimento aprovado através da RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 134, de 5 de novembro de 2021, principalmente na lotação de pessoal qualificado, conforme previsto no documento, com a finalidade de melhor desenvolver as estratégias de gestão.

4 – Dar publicidade e manter atualizada a divulgação dos contatos de e-mail, responsáveis, telefone, endereço e horário de atendimento de todas unidades/setores da UFRPE. Observa-se que ainda há uma carência de divulgação e atualização dos contatos, uma vez, os usuários recorrem com muita frequência à Ouvidoria em busca desse tipo de informação.

08. Referências

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2011. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019) Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 148, de 3 de novembro de 2005.** Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da UFRPE, suas normas e consolidação. Disponível em:

http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RESOLUCAO_CONSU%20148_2005%20OUVIDORIA.pdf

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 134, de 5 de novembro de 2021.** Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em:

<http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RESCONSU1342021%20REGIMENTO%20OUVIDORIA.pdf>

UFRPE. **Portaria GR/UFRPE Nº 28/2021, de 18 de janeiro de 2021.** Designação de Ouvidor da UFRPE. Disponível em:

<http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/portaria%20Ouvidor.pdf>

UFRPE. **Portaria GR/UFRPE Nº 254/2021, de 29 de março de 2021.** Designação de Substituto(a) Eventual para as faltas e impedimentos legais do Ouvidor. Disponível em:

<http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/PORTARIA%20SUBSTITUTA%20EVENTUAL%20OUVIDORIA.pdf>