



ouvidoria

UFRPE

RELATÓRIO
ANUAL DE
GESTÃO 2023

RURALINDA
111 ANOS

FEVEREIRO
2024



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

EXERCÍCIO 2023
(01 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO)



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

PÁGINA 3

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

Reitor

Marcelo Brito Carneiro Leão

Vice-reitor

Gabriel Rivas de Melo

Chefia de Gabinete

Janaina Melo

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG

Flávia Carolina Lins da Silva

Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG

Maria Madalena Pessoa Guerra

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC

Moisés de Melo Santana

Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI

Severino Mendes de Azevedo Júnior

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE

Renata Andrade de Lima e Souza

Pró-Reitoria de Administração - PROAD

Mozart Alexandre Melo de Oliveira

Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAN

Carolina Guimarães Raposo

Ouidora

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (até 14.08.23)

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

Coordenador do SIC (atual)

Rodrigo Lima de Souza

Autoridade de Monitoramento da LAI na UFRPE

Rodrigo Lima de Souza

Elaboração e Revisão textual

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7
2. BASE LEGAL	8
3. DA FINALIDADE	9
4. DO FUNCIONAMENTO	10
5. DAS COMPETÊNCIAS	11
6. DA EQUIPE DA OUVIDORIA	12
7. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	13
8. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	15
8.1 QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	16
8.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS	17
8.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	18
8.4 SETORES DEMANDADOS	20
8.5 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	23
8.6 DAS MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS	24

SUMÁRIO

8.7 DO ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUTIVAS DE PROCESSOS APURATÓRIOS	26
8.8 SÉRIE HISTÓRICA ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES	27
9. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	28
10. MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA	29
11. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	30
12. OUVIDORIA EM AÇÃO	31
12.1 COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA COM A GESTÃO SUPERIOR	32
12.2 VISITAS TÉCNICAS E REUNIÕES INTERNAS	33
12.3 CAMPANHAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS	34
12.4 DO PLANO DE CAPACITAÇÃO	39
12.5 DO FLUXO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	40
13. DOS AVANÇOS E DIFICULDADES	41
13.1 DOS AVANÇOS	42

SUMÁRIO

13.2 DAS DIFICULDADES	44
14. DAS RECOMENDAÇÕES	46
15. DA COORDENAÇÃO DO SIC	48
15.1 EQUIPE DA COORDENAÇÃO DO SIC	47
15.2 SIC EM NÚMEROS	50
15.3 CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS	51
15.4 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	51
15.5 SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	52
15.6 RAZÕES DAS NEGATIVAS DE ACESSO	53
15.7 PERFIL DOS SOLICITANTES	53
15.8 TEMAS DAS SOLICITAÇÕES	54
15.9 DOS RECURSOS	55
15.10 TRANSPARÊNCIA ATIVA	56
REFERÊNCIAS	57

1. APRESENTAÇÃO

O art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 define, dentre outros princípios, o princípio da publicidade, o qual determina que seja dada publicidade aos atos provenientes da Administração Pública. No que se refere às Ouvidorias, a mesma orientação consta no inciso II do art. 14 e art. 15 da Lei nº 13.460/2017, no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

Deste modo, o presente Relatório, em respeito ao princípio da publicidade, apresenta informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco – OUV / UFRPE no exercício de 2023 (01 de janeiro a 31 de dezembro), detalhando dados estatísticos sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, protocolados em nome da Universidade.

A Ouvidoria da UFRPE é um canal de interlocução entre os usuários dos serviços públicos (estudantes, servidores, terceirizados e comunidade em geral) e a Universidade, que de forma imparcial, busca soluções para os conflitos, respondendo as mais diversas manifestações, com a colaboração dos setores que compõem a estrutura da UFRPE. Por isso é uma ferramenta importante para o aprimoramento da gestão pública e conseqüente melhoria de serviços ofertados à sociedade.

Como instrumento de democracia participativa, busca promover a conscientização, a mobilização da sociedade e a transformação das estruturas vigentes, proporcionando um contato direto dos usuários com as estruturas da Instituição, almejando a prevenção e correção de eventuais erros, omissões, desvios ou abusos, contribuindo com a ampliação da participação social e fiscalização da administração universitária.

2. BASE LEGAL

A Ouvidoria da UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criada pela Resolução nº 148/2005 do Conselho Universitário - CONSU, atualizada através da Resolução CONSU nº 351/2023, que também atualizou a Estrutura Organizacional e o Regimento Interno da Ouvidoria, com a remoção da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que passou a fazer parte da estrutura organizacional da Pró-reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica – PROPLAN (Resolução CONSU nº 363/2023), a partir de 14/08/23.

A Ouvidoria atua em cumprimento ao disposto em todo o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente, aos seguintes normativos:

- O art. 37 da Constituição Federal de 1998, com destaque para o §3º, que garante a participação dos cidadãos na gestão da Administração pública;
- A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- O Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outros;
- O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outros;
- O Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

3. DA FINALIDADE

A Ouvidoria tem por finalidade a adoção de medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela UFRPE, especificamente:

- I - mediar as relações entre os usuários dos serviços públicos e a UFRPE;
- II - assegurar a participação e controle social dos serviços públicos prestados pela UFRPE, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;
- III - promover a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dos direitos humanos, estimulando a capacidade crítica e autonomia para o pleno usufruto de direitos, bem como o adequado cumprimento de deveres;
- IV - estimular a cultura de paz, balizada na comunicação acessível e não violenta, na solução pacífica de conflitos e na disseminação da informação primária, íntegra, autêntica e atualizada, que estimule a produção de conhecimento e o debate baseado em evidências;
- V - receber e dar tratamento às manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, simplifique e elogios) de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017;
- VI - gerar valor institucional, por meio do aprimoramento contínuo de política e serviços públicos, bem como de procedimentos, com foco na mitigação de riscos ao patrimônio público, a partir da prevenção à corrupção;
- VII - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas recebidas às manifestações de usuários de serviços públicos;
- VIII - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IX - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- XI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- XII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços para público interno e externo da UFRPE;
- XIII - assessorar o dirigente máximo da UFRPE e as autoridades subordinadas, quanto aos temas sob sua competência;
- XIV - elaborar instruções normativas acerca dos procedimentos para tratamento e tramitação das manifestações de ouvidoria, a serem observadas por todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE. (art 2º da Resolução Consu nº 351/2023)

A Ouvidoria não é instância recursal, não tem poder decisório, não é um campo de litígio, não faz juízo de valor, não realiza investigação, apuração ou punição, e não possui competência para interferir ou burlar procedimento administrativo estabelecido pela Instituição.

4. DO FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria tem plena autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições em todas as instâncias acadêmicas e administrativas dos campi da UFRPE.

Sua atuação rege-se pelos princípios que norteiam a Administração Pública, entre outros, os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, proporcionalidade, solução pacífica dos conflitos, prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das Ouvidorias;
- III - zelar pela sua autonomia;
- IV - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

A Ouvidoria recebe, de forma gratuita, às manifestações de ouvidoria, dá tratamento, tramita junto às instâncias competentes na UFRPE, recebe a resposta da unidade responsável, examina-a e encaminha ao(a) usuário(a), em linguagem cidadã.

No cumprimento de suas atribuições relativas às manifestações, a Ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – **Plataforma Fala.BR** do Poder Executivo Federal, desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU, como canal exclusivo para recebimento de manifestações. Entretanto, é possível a formalização de manifestação de forma presencial ou por registro via correios. Mas sempre orienta-se que o próprio usuário realize o registro de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

Para viabilizar tal formalização às pessoas que não possuem computador ou sentem dificuldade para protocolar sua manifestação na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria disponibiliza um microcomputador para este fim, disponível na sala da Ouvidoria, em espaço reservado e com acesso à internet.

5. DAS COMPETÊNCIAS

Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

- I - atender e orientar os(as) usuários(as) dos serviços e atividades prestadas pela UFRPE a respeito da forma mais adequada de apresentar, instruir e acompanhar a tramitação das suas manifestações de ouvidoria;
- II - receber, analisar e encaminhar as manifestações de ouvidoria à instância competente da UFRPE, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações;
- III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria recebidas;
- IV - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e instâncias da UFRPE, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- V - acompanhar a tramitação dos processos administrativos que se originem de manifestações de ouvidoria, dando ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades da ouvidoria;
- VII - promover capacitação, treinamento e ações educativas relacionadas às atividades de Ouvidoria;
- VIII - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando à proteção dos direitos dos usuários e à melhoria dos referidos serviços;
- IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços das instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE;
- X - gerir o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFRPE.

6. DA EQUIPE DA OUVIDORIA

A Equipe da Ouvidoria, no ano de 2023, foi composta por:

- **Ouvidora:** Norma Nancy E. S. da Silva
- **Coordenadora do SIC:** Norma Nancy E. S. da Silva (até 14/08/23).
- **Coordenação Administrativa:** sem servidor designado;
- **Secretaria da Ouvidoria:** Bruna Cristina de Santana Lima



Norma Nancy

Ouvidora

Servidora técnica administrativa. Graduada em direito, especialista em políticas públicas, mestre e doutora em educação em ciências.



Bruna Cristina

Secretária

Terceirizada

7. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da UFRPE utiliza como ferramenta de registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação - Plataforma Fala.BR**, além de canais de atendimento presencial, telefônico e remoto.



Com a adesão ao Plano de Gestão e Desempenho - PGD parcial, o atendimento da Ouvidoria passou a ser presencial nas terças e quintas, e remoto nas segundas, quartas e sextas. A sala da Ouvidoria continua aberta todos os dias da semana, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, com atendimento para dúvidas e orientações, pela secretária.

As pessoas que não possuem computador ou sentem dificuldade para protocolar sua manifestação na Plataforma Fala.BR, podem utilizar um computador para este fim, disponível na sala da Ouvidoria.

Em meados de março de 2023 a Ouvidoria passou a contar com mais um canal de comunicação, o WhatsApp (8133206015). No período de abril a dezembro, foram realizados mais de 150 atendimentos de dúvidas e orientações via WhatsApp da Ouvidoria.

7. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

A seguir estão listadas as várias formas de atendimento e comunicação da Ouvidoria.

- **Atendimento presencial ou por correspondência:**

Endereço: Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos, Recife/ PE - CEP 52171.900. Andar térreo do prédio central da Reitoria, ao lado do DRCA, no corredor de saída do Restaurante Universitário - RU. Horário de atendimento: das 08h às 12h e das 13h às 17h, terças e quintas.

- **Atendimento telefônico:**

Fones: (81) 3320.6015 - Ouvidoria
(81) 3320.6024 - SIC

- **Atendimento remoto:**

Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>

E-mails: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br, secretaria.ouvidoria@ufrpe.br, sic.reitoria@ufrpe.br; sic.proplan@ufrpe.br

WhatsApp: +558133206015 - mensagens, ligações e videochamada

Videoconferência: com indicação de link do Google Meet ou outra plataforma de chamada virtual.

Horário de atendimento: das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, de segunda à sexta.

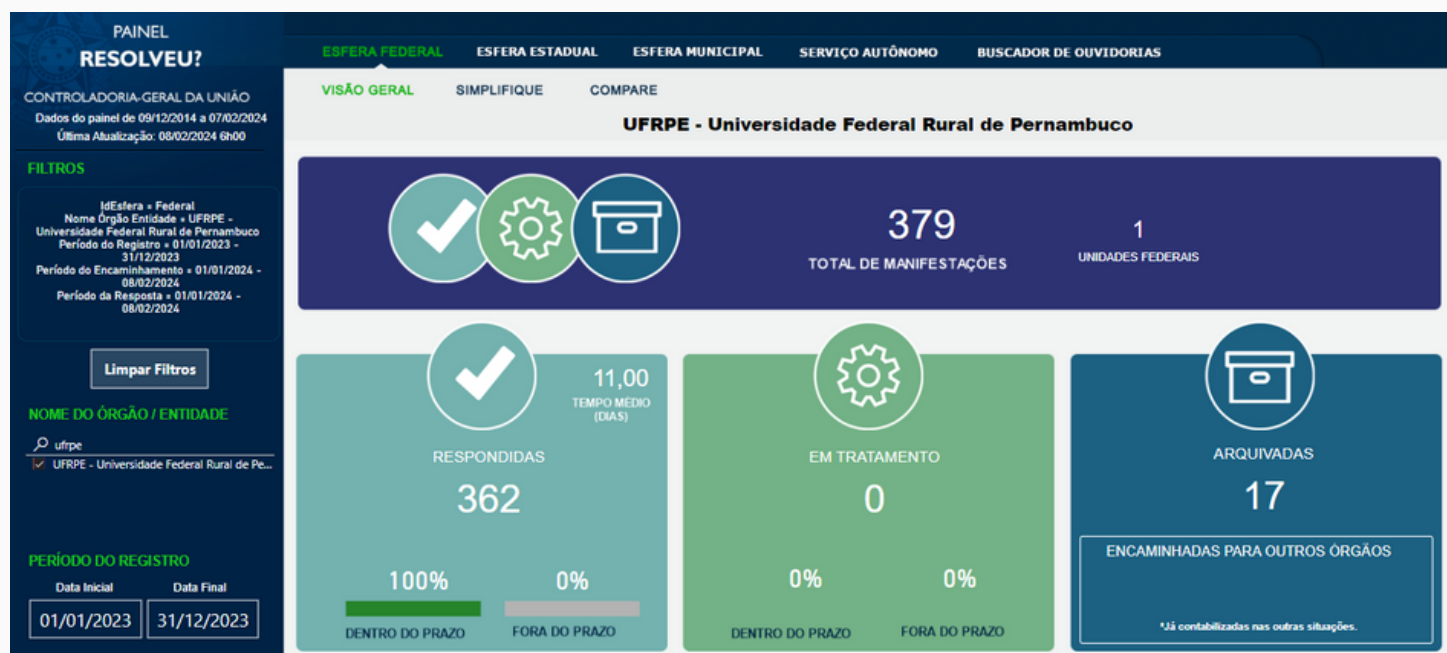
Para divulgação de informações e materiais educativos, a Ouvidoria utiliza:

- **Site:** www.ouvidoria.ufrpe.br
- **Instagram:** [@ouvidoria.ufrpe](https://www.instagram.com/ouvidoria.ufrpe)

8. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De acordo com os dados estatísticos extraídos do **Painel Resolveu?**, no período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria da UFRPE recebeu 379 manifestações. Desse total, **362 foram respondidas 100% dentro do prazo legal**, sendo 11 dias o tempo médio de resposta, e 17 manifestações foram arquivadas na forma da lei (em razão de duplicidade ou inabilitação por falta de elementos), conforme se observa na Figura nº 01.

Figura nº 01: visão geral das manifestações de ouvidoria em 2023



Fonte: **Painel Resolveu?** (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

Passaremos a detalhar as manifestações nos subtópicos a seguir.

8.1 QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Apresentamos o quantitativo de manifestações de ouvidoria respondidas por tipo de classificação:



8.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

Os meses com o maior número de manifestações recebidas foram Outubro (46) e Setembro (41), os quais coincidem com o final de semestre letivo e início de novo semestre, conforme observamos na Figura nº 02.

Figura nº 02: série história mensal das manifestações



Fonte: **Painel Resolveu?** (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

8.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados nas manifestações de ouvidoria foram: Educação Superior (36); Denúncia de irregularidades de servidores (29); Atendimento (26); Agendamento de consultas (24); Outros em Administração (24); Conduta Docente (23); Universidade (19); Recursos Humanos (17); Assédio Moral (12); Frequência de servidores (11), Infraestrutura (11); Certificado ou Diploma (9); Conduta Ética (9); SISU - Sistema de Seleção Unificada (8); Bibliotecas (7); Animais (6); Outros em Saúde (6); Agendamento (5); Matrículas (5); Agente público (4); Processo seletivo (4); Assédio sexual (4); Auxílio (3); Certidões e declarações (3); Denúncia crime (3); Discriminação (3); Licitações (3); Outros em trabalho (3);; Outros em transporte (3).



Fonte: **Painel Resolveu?** (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

No ano de 2023, os temas foram bastante variados, que muitas vezes por ser genérico, dependem do subassunto para sua análise. Assunto como Educação superior, envolve diversos subassuntos, como: ementa de disciplina; dispensa de disciplina; tratamento excepcional de faltas; provas e avaliações; atividades acadêmicas; estágio; entre outros. Já a denúncia de irregularidade de servidores, por exemplo, envolve questões como: procedimento administrativo na tramitação de processos; morosidade na tramitação de processos; ponto eletrônico; acúmulo de atividades; relacionamento interpessoal; conduta docente; critérios de processo seletivo. Todas as manifestações foram analisadas pelos setores competentes, buscando sempre o aprimoramento dos serviços ofertados, bem como o saneamento de irregularidades apontadas.

8.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Em relação, especificamente, ao tema **Assédio**, foram registrados 16 denúncias, sendo **12 de Assédio Moral** e **4 de Assédio Sexual** (dessas 4, 2 foram arquivadas por falta de elementos).

Dentre as 12 denúncias de Assédio Moral, 7 foram classificadas como do tipo vertical descendente e 5 como horizontal; sendo a maioria (8) relacionada à conduta docente.

Das 2 denúncias de assédio sexual, uma foi do tipo vertical descendente, imputada à docente externo da instituição e a outra não foi possível classificar, imputada a um terceirizado.

Com relação aos anos anteriores, verificamos um aumento significativo de manifestações com esta temática em 2023, conforme Quadro nº 01.

Quadro nº 01: evolução história das denúncias de Assédios

TEMA: ASSÉDIOS (MORAL E SEXUAL)							
MÊS	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
Janeiro						1	10
Fevereiro			1				
Março		3					
Abril			2			2	
Maio			1			1	
Junho						1	
Julho			1	1	1		
Agosto						1	
Setembro					2	1	
Outubro	1	2				5	
Novembro		1	1	2	2	2	
Dezembro			1			2	
TOTAL	1	6	7	3	5	16	10

Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024

8.4 SETORES DEMANDADOS

O Quadro nº 02 apresenta a lista dos setores mais demandados em 2023, com a respectiva quantidade de manifestações respondidas.

Quadro nº 02: quantidade de manifestações respondidas por unidade organizacional.

SETOR	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Reitoria	137
Coordenação Administrativa do Hospital Veterinário Universitário - HVU / DMV	26
Departamento de Logística e Serviços - DELOGS	22
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE	19
Departamento de Qualidade de Vida - DQV/PROGEPE	18
Unidade Acadêmica de Serra Talhada - UAST	15
Ouvidoria	13
Departamento de Registro e Controle Acadêmico -DRCA	12
Pró-reitoria de Ensino de Graduação - PREG	11
Pró-reitoria de Administração - PROAD	7
Biblioteca	6
Unidade Acadêmica de Educação à Distância e Tecnologia - UEADTec	6
Coordenação do Curso de Agronomia	5
Pró-reitoria de Pós-graduação - PRPG	5
Departamento de Educação	4
Departamento de Informática	4
Departamento de Administração	4
Instituto IPÊ	4
Pró-reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI	4
Colégio Agrícola Dom Agostinho Ikas - CODAI	3
Coordenação do Curso de Licenciatura em Ciências Biológicas	3
Departamento de Ciências Sociais	3
Departamento de Matemática	3
Departamento de Ciências do Consumo	3
Secretaria de Tecnologias Digitais - STD	3

8.4 SETORES DEMANDADOS

Ficou de fora do Quadro nº 02 os setores que receberam duas ou menos manifestações. Ademais, cumpre informar que algumas manifestações são respondidas por mais de um setor, de forma que o número de demandas dos setores somados superam o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Da análise do Quadro nº 2 é possível verificar que as unidades organizacionais mais demandadas foram: **Reitoria** (137); **Coordenação Administrativa do Hospital Veterinário Universitário - HVU / DMV** (26); **Departamento de Logística e Serviços - DELOGS** (22); **Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE** (19); **Departamento de Qualidade de Vida - DQV/PROGEPE** (18); **Unidade Acadêmica de Serra Talhada** (15); **Ouvidoria** (13); **Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DRCA** (12); e **Pró-reitoria de Ensino de Graduação - PREG** (11).

A Reitoria foi o setor que mais manifestações respondeu em 2023, uma vez que é responsável por atender às demandas de sua própria competência, além de ser o setor competente para receber e encaminhar as Denúncias e Comunicações de Irregularidades (denúncias anônimas) para as unidades de apuração da UFRPE (Comissão de Ética, COPAAC e Comissão de Sindicância).

Destacamos que houve, em 2023, um aumento de 49,29% no número total de denúncias recebidas pela UFRPE, totalizando 142 manifestações (sendo 51 denúncias e 91 comunicações de irregularidades). Já em 2022, o total foi de 72 (denúncias (23) e comunicações(49). Este aumento decorre da ampliação dos canais de comunicação e atendimento da Ouvidoria (WhatsApp, Instagram), das campanhas educativas implementadas (cartazes, folders e mídias sociais) e distribuição de material informativo (cartazes, folders e mídias sociais) pela Ouvidoria no ano de 2023, tratando não só de divulgação de direitos, deveres, mas também sinalizando a Ouvidoria como canal exclusivo para recebimento de denúncias. Isto porque foi observado que na comunidade acadêmica ainda persistem usuários que desconhecem o papel de canal de comunicação e mediação da Ouvidoria, por isso é tão importante a divulgação de materiais educativos e informativos, o que reverbera no aumento do número de manifestações, especialmente, denúncias.

Ademais, ainda sobre denúncias, há que se considerar que, em sendo anônima, as Comunicações de Irregularidades não permitem alteração de tipo, de modo que, muitas vezes não possui o teor de denúncia, mas sim de reclamação. Mas mesmo assim, é tratada como se denúncia fosse, por isso é respondida pela Reitoria, nos termos do art 21 da Portaria CGU nº 581/21 e §3º, art. 2º da Resolução Consu nº 299/23.

8.4 SETORES DEMANDADOS

No que se refere ao setor com segundo maior número de manifestações respondidas, Coordenação Administrativa do Hospital Veterinário Universitário - HVU e Departamento de Medicina Veterinária (26), verificamos um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2022 (06) e todos estão relacionados ao sistema de agendamento de consultas.

No segundo semestre de 2023, o sistema deixou de ser por ligação telefônica e passou a ser pelo sistema **Conecta Recife**, disponibilizado pela Prefeitura do Recife, em parceria com a UFRPE. As manifestações também aumentaram, em razão das inconsistências do novo sistema de agendamento, que inicialmente, precisou de ajustes. A procura pelos serviços ofertados pelo HVU é muito alta, pela qualidade do serviço gratuitamente ofertado para todo o Estado de Pernambuco, mas os recursos e infraestrutura limitados de um hospital universitário ocasiona insatisfação pela dificuldade de se conseguir um agendamento. As vagas são liberadas uma única vez por semana (sexta-feira, a partir das 8h), para atendimentos na semana subsequente (sistema parecido com o realizado pelo TRE/PE). Após o preenchimento das vagas, o sistema fecha a agenda de marcação. Esse fechamento ocorre em fração de minutos, conforme teste realizado por esta Ouvidoria. Essa é a grande insatisfação apontada pelos usuários.

Já as demandas de manifestações dirigidas ao DELOGS (22), terceiro setor que mais respondeu manifestações, decorre do fato de ser responsável pela manutenção, segurança, transporte, terceirizados, contratos da universidade.

A PROGEPE e DQV, totalizam juntos 37 manifestações, por envolver as demandas de recursos humanos e saúde do servidor. Já o DRCA e a PREG tem suas demandas justificadas por serem os setores responsáveis pela vida acadêmica discente, especialmente, pelo processo de ingresso via SISU, seleção que, naturalmente, provoca muitas dúvidas nos ingressantes.

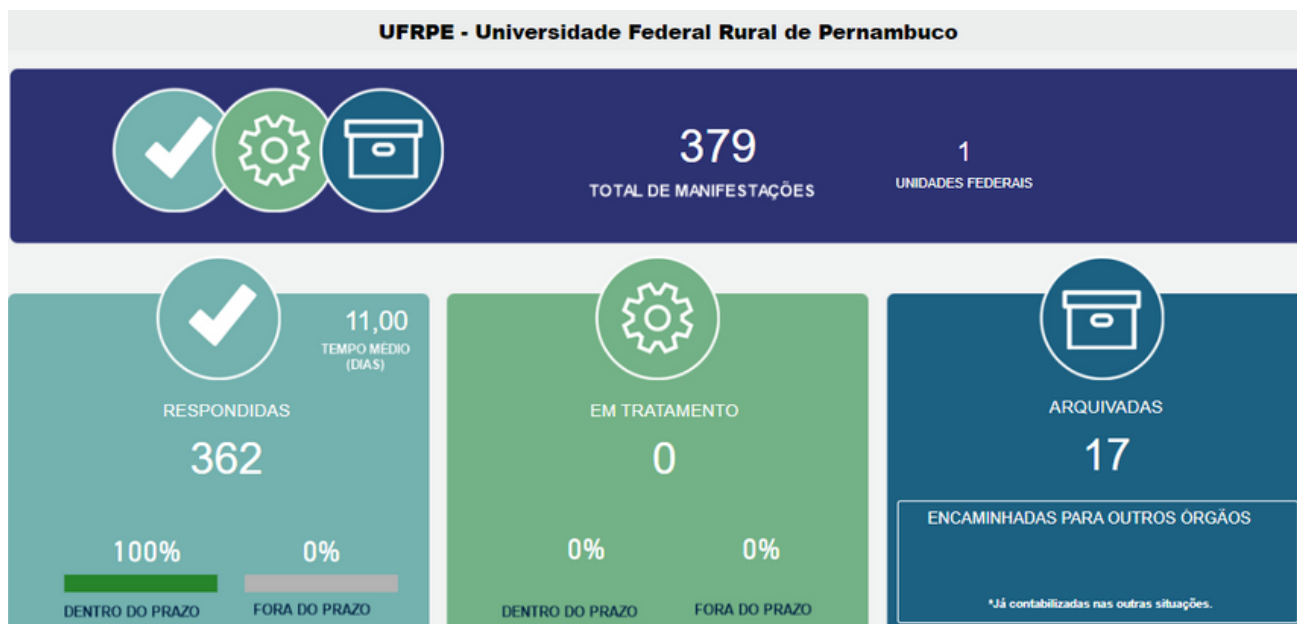
Dentre as unidades acadêmicas, a UAST teve um total de 15 manifestações; a UEADTec teve 5, o CODAI teve 3, as demais tiveram duas ou menos.

As manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria são aquelas cujo assunto eram os serviços prestados pelo setor ou aqueles que, ante a experiência da equipe, permitiu o imediato atendimento sem necessidade de consulta às áreas específicas da instituição.

8.5 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Conforme dados extraídos do Painel Resolveu? (2024), o índice de resolutividade das 362 manifestações de ouvidoria no ano de 2023 foi de 100%, todas respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 11 dias, conforme Figura nº 03.

Figura nº 03: índice de resolutividade



Fonte: **Painel Resolveu?** (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

8.6 DAS MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

De acordo com os dados extraídos do **Painel Resolveu?** (2024), das 379 manifestações recebidas no ano de 2023, 17 foram arquivadas pela Ouvidoria na forma da lei (em razão de duplicidade ou inabilitação por falta de clareza ou de elementos mínimos).

Conforme dispõe o §2º, art. 23 do Decreto nº 9.492/2018 e §1º, art 15 da Portaria da CGU nº 581/2021, a Ouvidoria é a área competente para fazer a análise preliminar das manifestações, verificando se corresponde há manifestação já em análise; se possui clareza na exposição dos fatos; e se existem elementos mínimos de veracidade suficientes que permitam a apuração dos fatos apontados. Estes elementos são a autoria, a materialidade e a relevância do fato denunciado, necessários para que a instituição dê início à apuração de forma mais consistente, culminando, se for o caso, na responsabilização dos agentes envolvidos.

Figura nº 04: das manifestações arquivadas



Fonte: **Painel Resolveu?** (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

Da análise de dados mais detalhados, extraídos da **Plataforma Fala.BR**, verificou-se que das 17 manifestações arquivadas, 6 eram do tipo comunicação de irregularidades; 6 reclamação; e 5 solicitação. Deste total, 8 foram arquivadas em razão da falta de clareza / insuficiência de dados; e 9 em razão de duplicidade de manifestação. A seguir, apresentamos o Quadro nº 03 com um resumo detalhado das manifestações arquivadas, contendo assunto, subassunto, tag e motivo do arquivamento.

8.6 DAS MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

Quadro nº 03: detalhamento das 17 manifestações arquivadas.

Tipo	Assunto	Subassunto	Tag	Motivo
Comunicação	Discriminação	Homofobia	Conduta discente	Falta de clareza / insuficiência de dados
Comunicação	Conduta Docente	Didática e práticas pedagógicas.	Atividades acadêmicas	Duplicidade de manifestação
Comunicação	Educação Superior	Conduta Docente	Atividades acadêmicas	Duplicidade de manifestação
Comunicação	Assédio sexual	Conduta discente.	Atividade externa e sem vínculo acadêmico	Falta de clareza / insuficiência de dados
Comunicação	Auxílio	Transporte	Conduta de Servidor	Falta de clareza / insuficiência de dados
Comunicação	Auxílio	Transporte	Procedimentos internos	Falta de clareza / insuficiência de dados
Reclamação	Serviços e Sistemas			Arquivado pelo Fala.BR, em razão da ausência de resposta ao pedido de complementação. Falta de clareza / insuficiência de dados
Reclamação	Processo seletivo			Arquivado pelo Fala.BR, em razão da ausência de resposta ao pedido de complementação. Falta de clareza / insuficiência de dados
Reclamação	Educação Superior	Ausência de docente para ministrar disciplinas.	Atividade docente	Duplicidade de manifestação
Reclamação	Educação Superior	Ausência de docente para ministrar disciplinas.	Ausência de docente	Duplicidade de manifestação
Reclamação	Água	Disponibilização de bebedouro.	Bebedouro	Duplicidade de manifestação
Reclamação	Universidades e Institutos	Suspensão das atividades acadêmicas em dias de fortes chuvas.	Procedimentos internos	Arquivado pelo Fala.BR, em razão da ausência de resposta ao pedido de complementação. Falta de clareza / insuficiência de dados
Solicitação	Correição	Acesso à documento restrito em processo administrativo.	Andamento processo administrativo	Duplicidade de manifestação
Solicitação	Licitações	LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO DE LICITAÇÃO / EMPENHO	Cobrança	Arquivado pelo Fala.BR, em razão da ausência de resposta ao pedido de complementação. Falta de clareza / insuficiência de dados
Solicitação	Matrículas	Comprovante de matrícula.	Confirmação de vínculo	Duplicidade de manifestação
Solicitação	Correição	Acesso à documento restrito em processo administrativo.	Procedimentos internos	Duplicidade de manifestação
Solicitação	Atendimento	Solicitação de ementa de disciplina cursada.	Solicitação de ementa de disciplina cursada	Duplicidade de manifestação

8.7 DO ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUTIVAS DE PROCESSOS APURATÓRIOS

Sempre que a Ouvidoria recebe uma denúncia ou uma comunicação de irregularidade, faz a análise preliminar, conforme exposto no item 8.6, em sendo habilitada, encaminha a manifestação para a Chefia de Gabinete da UFRPE. Desde dezembro de 2022, este encaminhamento se realiza dentro da Plataforma Fala.BR, como determina a legislação aplicável e as recomendações da OGU.

O Gabinete da Reitoria, dentro do prazo inicial concedido pela Ouvidoria (10 dias), responde à manifestação com a indicação da resposta conclusiva, que, quase sempre, resulta na abertura de processo administrativo dirigido para as unidades de apuração da universidade, nos termos do art. 19 da Resolução nº 581/21 – CGU e Resolução CONSU nº 299/23.

Ao receber a resposta conclusiva, a Ouvidoria realiza o registro na Plataforma Fala.BR, encaminhando-a ao usuário denunciante, com informações sobre o site onde é possível realizar o acompanhamento processual, que em vários atos, segue em acesso restrito por força de lei.

A Ouvidoria, desde 22 de dezembro de 2022, passou a realizar o acompanhamento da resolutividade dos processos administrativos apuratórios, de forma mensal, mediante consulta dos mesmos, para fins de promover o registro da atualização das informações na Plataforma Fala.BR, em cumprimento à recomendação da OGU.

Das 142 denúncias respondidas no ano de 2023, 51 corresponderam a denúncias e 91 comunicações de irregularidades. Desse total, 100 tiveram resposta conclusiva que culminaram com a abertura de processos administrativos dirigidos pela Reitoria para as áreas apuratórias da UFRPE, dos quais 27 já foram concluídos e 73 encontram-se em tramitação.

Atualmente, além dos 73 processos apuratórios em andamento referente ao ano de 2023, a Ouvidoria também acompanha 10 processos referentes ao ano de 2022, totalizando 83 processos, fora os do ano de 2024. A lista de processos está disponibilizada no site da Ouvidoria (www.ouvidoria.ufrpe.br) em dois lugares: 1) no menu “Perguntas frequentes”, especificamente, na pergunta “Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?,”; e 2) no menu “ Carta de Serviços da Ouvidoria”, item 12.

Ressaltamos que as 42 manifestações que não ocasionaram abertura de processo apuratório justifica-se pelo fato da Reitoria (setor responsável pelo recebimento de todas as denúncias), considerando o seu teor, as tramitou como reclamação anônima, encaminhando diretamente ao setor competente para apreciação.

8.8 SÉRIE HISTÓRICA ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES

No Quadro nº 04 apresentamos a série histórica anual das manifestações de ouvidoria recebidas pela UFRPE, no período de 2018 a 2023.

Quadro nº 04 : Manifestações recebidas nos últimos 6 anos

ANO	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (dias)	RESPOSTA DENTRO DO PRAZO	RESPOSTA FORA DO PRAZO	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO		RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA		
					Total de respostas	Satisfação Média	Sim	Parcialmente	Não
2018	176	63,45	46,00%	54,00%	18	51,39%	39,00%	33,00%	28,00%
2019	207	91,37	73,00%	27,00%	22	50,00%	23,00%	41,00%	36,00%
2020	106	69,24	73,00%	27,00%	9	44,44%	33,00%	11,00%	56,00%
2021	111	7,56	100,00%	0,00%	22	56,82%	59,00%	9,00%	32,00%
2022	174	7,55	99,00%	1,00%	26	45,19%	31,00%	12,00%	58,00%
2023	362	11	100,00%	0,00%	27	49,07%	22,00%	37,00%	41,00%

Fonte: Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

A análise do Quadro nº 04 demonstra que a média de manifestações anual teve um aumento significativo no último ano, correspondendo a quase o dobro do quantitativo de 2022. O que representa um aumento da visibilidade não só da Ouvidoria, mas de direitos, que podem ser fruto das diversas Campanhas educativas e informativas realizadas no ano de 2023, através de cartazes, fôlder, site e mídias sociais.

Desde 2021, houve um aprimoramento na resolutividade das respostas às manifestações que diminuíram significativamente em seu tempo médio, ou seja, saímos de 69,24 dias em 2020, para 11 dias em 2023, um prazo de resposta muito inferior ao prazo legal (30 dias, prorrogável por mais 30).

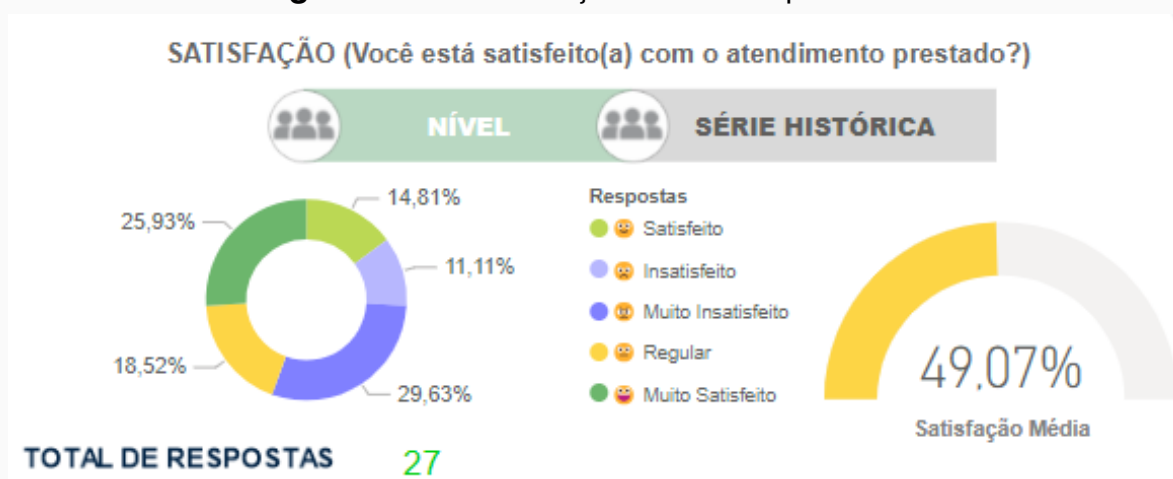
A redução do tempo médio de resposta e índice de cumprimento de prazo, desde o ano de 2021, decorreu da implementação de procedimentos de controle e acompanhamento das manifestações pela Ouvidoria, almejando para além de melhoria dos indicadores e efetivamente cumprir com o disposto na Lei 13.460/17, almejou cumprir com os princípios da eficiência e eficácia, garantindo o menor tempo possível para o atendimento aos nossos usuários. Tais procedimentos foram consolidados pela Resolução CONSU Nº 299/2023, que aprovou os **Procedimentos para Recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da UFRPE**, e que no seu art. 25, define como prazo inicial para envio de resposta conclusiva, 10 dias corridos, passível de prorrogação, mediante justificativa, e desde que não ultrapasse o prazo legal.

9. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A avaliação do grau de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela UFRPE limita-se aos mecanismos legais da Autoavaliação Institucional, por meio dos instrumentos utilizados pela **Comissão Própria de Avaliação – CPA**, através do link: <http://cpa.ufrpe.br/>.

Já os usuários da **Plataforma Fala.BR** podem expressar seu grau de satisfação com o serviço mediante instrumento disponível no próprio sistema. Na Figura nº 05, há informações sobre a satisfação dos usuários extraídas do **Painel Resolveu?**.

Figura nº 05: satisfação com a resposta recebida



Fonte: **Painel Resolveu?** (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

É notável que, diante de um total de 362 manifestações respondidas, um feedback de apenas 27 usuários não é capaz de produzir dados suficientes para uma análise mais profunda do nível de satisfação dos usuários. Mas ainda assim, verifica-se que a qualidade das respostas apresentadas pelas unidades organizacionais resultou em um pequeno aumento no índice geral de satisfação do usuário, que saiu de 47,32% em 2022, para 49,07% em 2023, de acordo com o Painel Resolveu! (2024).

Ressalta-se que todas as unidades organizacionais da UFRPE têm se empenhado em melhor atender seus usuários, bem como em responder às manifestações dentro do prazo estabelecido, contribuindo efetivamente para a realização de um atendimento de qualidade para o usuário.

10. MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA

Quanto aos mecanismos de transparência das informações sobre a atuação da Ouvidoria, são disponibilizados à sociedade:

- **Relatórios de Gestão** publicados no site da Ouvidoria, disponível em: <http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/content/planejamento-relat%C3%B3rios-e-publica%C3%A7%C3%B5es>
- **Carta de Serviço da Ouvidoria**, disponível em: <http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/content/carta-de-servi%C3%A7os-da-ouvidoria>
- **Outras informações** no site institucional: www.ouvidoria.ufrpe.br

As manifestações recebidas no ano de 2023 foram analisadas e encaminhadas às unidades organizacionais envolvidas na manifestação, de forma a viabilizar a interação equilibrada entre legalidade, legitimidade e transparência.

Figura nº 06: visã inicial do site da Ouvidoria



11. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A **Carta de Serviços ao Usuário** está disponível no sítio eletrônico da UFRPE, na seção Comunicação. Esse documento disponibiliza para a sociedade, informações referentes aos diversos serviços prestados pela instituição, sendo um instrumento facilitador no atendimento ao público. A Carta é preenchida pelas diversas unidades organizacionais da instituição, responsáveis pela atualização contínua das informações.

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria solicitou aos setores responsáveis que promovessem a atualização das suas Cartas de Serviços, por meio de preenchimento de formulário específico com questões definidas pela legislação aplicável. De posse dessas cartas, em 07/11/23, a Ouvidoria providenciou o registro da atualização das mesmas no **Portal de Serviços do Governo Federal**: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-rural-de-pernambuco>

Atualmente, são disponibilizados no Portal de Serviços GOV **9 serviços da UFRPE**: Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (CODAI); Matricular-se em curso de graduação (DRCA / PREG); Obter Assistência Estudantil (PROGESTI); Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação (DRCA); Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação (DRCA); Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PREG); Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação (PRPG); Receber bolsa de Pesquisa (Instituto IPÊ); Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UFRPE (PRPG / DRCA).

Para além das Cartas publicizadas no Portal de Serviços GOV, os setores acadêmicos e administrativos da UFRPE estão promovendo, continuamente, o aprimoramento dos seus portais institucionais, ofertando suas Cartas de Serviços, a exemplo da **Carta de Serviços da Ouvidoria** (<http://www.ouvidoria.ufrpe.br/content/carta-de-servi%C3%A7os-da-ouvidoria>), da **Secretaria de Tecnologias Digitais - STD** (<https://servicosdigitais.ufrpe.br/help/pt-br/>); da **Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE** (<https://www.progepe.ufrpe.br/>); do **Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA** (<http://drca.ufrpe.br/>).

12. OUVIDORIA EM AÇÃO

A Ouvidoria da UFRPE é um canal de comunicação e interlocução entre os usuários e a Universidade, viabilizando que anseios sejam acolhidos com **urbanidade, cordialidade, ética, respeito, privacidade, humanidade, imparcialidade e impessoalidade**, contribuindo com a promoção e defesa de direitos nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE.

A Ouvidoria é, portanto, **instrumento de democracia participativa** proporcionado um contato direto dos usuários com as estruturas da Instituição, almejando a prevenção e correção de eventuais erros, omissões, desvios ou abusos, contribuindo com a ampliação da **participação e controle social** da administração universitária. Por isso, deve ser um **local neutro e seguro de escuta, acolhimento, orientação e mediação de conflitos**.

Como não é espaço de litígio e nem instância recursal, não tem poder decisório, não faz juízo de valor, não realiza investigação, apuração ou punição, e não possui competência para interferir ou burlar procedimento administrativo estabelecido pela Instituição, sua atuação mediadora, depende do bom relacionamento com as unidades organizacionais responsáveis por atender aos anseios da comunidade acadêmica.

12.1 COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA COM A GESTÃO SUPERIOR

Em 2023, a Ouvidoria realizou diversas reuniões de gestão com a Reitoria, especialmente, mediadas pela Chefia de Gabinete do Reitor, setor de grande importância estratégica com o qual o diálogo sempre foi aberto, estreito e constante. A construção de uma cultura de comunicação estratégica entre o Gabinete da Reitoria e a Ouvidoria foi essencial para enfrentamento de momentos críticos, elevando a qualidade da resolutividade apresentada aos usuários da UFRPE.

O Gabinete do Reitor sempre reconheceu a importância das demandas da Ouvidoria. Este cenário é extremamente necessário para a boa realização das atividades da Ouvidoria, resolutividade eficiente de demandas, fortalecimento do fluxo de informações e/ou esclarecimentos necessários para resolutividade das questões apontadas pelos usuários.

Nesta seara, a Reitoria, considerando os assuntos que foram tratados nas manifestações e as ações realizadas, convidou a Ouvidoria para participar da **Comissão para Elaboração da Política dirigida à população LGBTQIA+** no âmbito da UFRPE, através da Portaria GR/UFRPE nº1.248/2023, de 28 de setembro de 2023, alterada pela Portaria GR/UFRPE nº1.304/2023, de 10 de outubro de 2023, bem como para **presidir a Comissão para Elaboração da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação** no âmbito da UFRPE, através da Portaria GR/UFRPE nº 1.114/2023, de 30/08/2023, publicada no Boletim de Gestão de Pessoas, de 31/08/2023, alterada pela Portaria GR/UFRPE nº 1.386/2023, de 06/11/2023, pela Portaria GR/UFRPE nº 1.562/2023, de 20/12/2023, e pela Portaria GR/UFRPE nº 156/2024, de 21 de fevereiro de 2024.

A designação destas duas comissões demonstra avanço significativo promovido pela Reitoria, no sentido de regulamentar temas relevantes que envolve não só a defesa de direitos humanos e fundamentais, mas a preocupação institucional com a construção de um ambiente sadio, harmonioso, acolhedor, respeitoso para a comunidade acadêmica, em suas múltiplas relações, administrativas e acadêmicas.

Assim, a Reitoria, a partir da comunicação estratégica com a Ouvidoria, busca estreitar o diálogo com a comunidade acadêmica, trabalhando para que a UFRPE seja um ambiente acadêmico e administrativo saudável e respeitoso. Ademais, ressaltamos que, nos últimos anos, a UFRPE tem gerado esforços extras para alcançar a melhoria dos serviços prestados à sociedade, o que se observa pelos índices de resolutividade (100% de resolução em até 11 dias).

12.2 VISITAS TÉCNICAS E REUNIÕES INTERNAS

A Ouvidoria realizou visita técnica no Departamento de Medicina Veterinária, responsável pelo Hospital Veterinário Universitário – HVU, para enfrentamento de falhas em serviços ofertados. O alto número de telefonemas, e-mails, atendimento presencial e manifestações recebido pela Ouvidoria, referentes às dificuldades no agendamento de consultas no HVU, objetivou-se visualizar caminhos para aprimorar este serviço. O que se concretizou no segundo semestre de 2023, quando o agendamento passou a ser realizado pelo Conecta Recife, deixando de ser via telefone.

Na esfera acadêmica, a Ouvidoria realizou reuniões com coordenações de curso para diálogos sobre conflitos entre discentes, bem como divulgação de materiais educativos, como por exemplo com a Coordenação do Curso de Engenharia Agrícola e Ambiental, que contou com a colaboração da Ouvidoria para o enfrentamento ao bullying. A Ouvidoria apoiou a **Ação "Respeito!"**, de iniciativa da Coordenação deste curso. Ainda nesta seara, a Ouvidoria foi convidada pelo professor de introdução à engenharia para participar de uma roda de conversa com os discentes do primeiro período, momento em que foram propostos temas para debates entre os presentes. Algumas outras reuniões foram realizadas com os gestores, em razão dos casos de bullying ocorridos. A gestão do curso e departamento mantiveram diálogo aberto com a Ouvidoria no enfrentamento das situações mais críticas.

Outros cursos como, Ciências do Consumo, Administração e Ciências Sociais, também foram visitados, nessa mesma perspectiva. Inclusive, com fala da Ouvidoria em turma específica de ciências sociais, onde caso de bullying foi denunciado.

Para além de só receber e encaminhar denúncias para apurações pelos setores competentes, a Ouvidoria implementou formas mais proativas de ações, buscando junto com os gestores responsáveis, formas alternativas de prevenção e enfrentamento de conflitos. Em alguns casos, almejando de forma mais imediata identificar possíveis soluções aos conflitos, minimizar os seus efeitos e a sensação de impunidade, que decorrem do tempo de tramitação de um processo apuratório, por exemplo. O que, equivocadamente, pode soar como ineficiência da instituição em solucionar a questão, desestimulando a formalização de manifestações. Ademais, muitas vezes o usuário não deseja formalizar uma reclamação ainda, mas tão somente que medidas sejam tomadas pela instituição, o que se concretizou, ocasionalmente, pela mediação da Ouvidoria.

Nesta seara, foram implementadas diversas ações educativas e realizadas diversas reuniões e comunicações com os setores envolvidos nos conflitos notificados no ano de 2023. A ideia era também aumentar a visibilidade e construção de uma cultura de confiança dos usuários na Ouvidoria, como local neutro, confiável, humanizado, seguro e acolhedor.

12.3 CAMPANHAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria realizou diversas campanhas educativas e informativas, amplamente divulgadas pelas mídias sociais (site, Instagram da Ouvidoria e o principal da UFRPE), assim como por meio de afixação de cartazes, distribuição de folderes, promovendo não só a conscientização e sensibilização de direitos e deveres, informando a comunidade universitária sobre exercício de direitos, mas também sinalizando a Ouvidoria como canal exclusivo para recebimento de manifestações, especialmente, denúncias.

Isto porque foi observado que na comunidade acadêmica ainda persistem usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria. Por isso é muito relevante a divulgação de materiais educativos e informativos, fazendo a Ouvidoria ser conhecida e acessada por toda a comunidade acadêmica, como espaço de exercício e defesa de direitos, buscando utilizar os diversos formatos de comunicação social. Segue a lista de ações realizadas em 2023. A seguir, alguns registros fotográficos das ações realizadas. Clicando na imagem, você será direcionado à publicação.

O que é Ouvidoria?

Espaço de exercício de direitos, democracia, participação e controle social.

Instrumento de melhoria na prestação dos serviços públicos pela UFRPE.

Canal aberto de escuta, acolhimento, orientação e recebimento de manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias).

Espaço de mediação e conciliação entre usuário(a) e UFRPE.

Responsável por receber as manifestações, analisar, encaminhar às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responder ao manifestante e concluir a manifestação.

ouvidoria UFRPE

O que é uma Manifestação?

A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido na UFRPE. Assim, pode auxiliar a UFRPE a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

ouvidoria UFRPE

ouvidoria UFRPE

Conheça os vários canais de atendimento e comunicação da Ouvidoria.

- <https://falabr.cgu.gov.br/> (exclusivo para envio de manifestação)
- (81) 3320.6015 (exclusivo para dúvidas e orientações)
- (81) 3320.6015 (exclusivo para dúvidas e orientações)
- ouvidoria.reitoria@ufrpe.br (exclusivo para dúvidas e orientações)
- Endereço: Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos, Recife/PE. Térreo do prédio central, saída do RU, ao lado do DRCA.
- www.ouvidoria.ufrpe.br (divulgação de informações)
- @ouvidoria.ufrpe (divulgação de informações)

Horário de atendimento: 8h às 12h e 13h às 17h, de segunda à sexta.

VOCÊ SABE O QUE É FALA.BR?

ouvidoria UFRPE

VIOLÊNCIA, ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO!

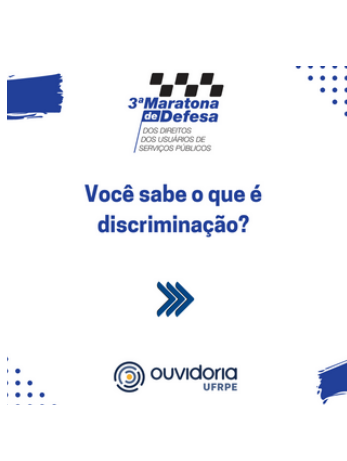
A UFRPE repudia todas as formas de violência (física, sexual, moral, psicológica ou patrimonial), de assédio (moral ou sexual) e de discriminação (etnia, raça, gênero, idade, nacionalidade, orientação sexual, condição social, religião ou, ainda, em razão de deficiência), pois constituem violação dos direitos humanos e ameaçam a dignidade da pessoa humana, a vida, a saúde, a liberdade, a igualdade de tratamento e oportunidades, seja no âmbito das atividades acadêmicas ou administrativas/trabalho.

Por isso, não se CALE, ajude a UFRPE combater qualquer tipo de situação de violência, assédio ou discriminação ocorrida dentro da instituição ou em atividades acadêmicas/institucionais externas, formalize sua DENÚNCIA na Ouvidoria da UFRPE pelo site: www.falabr.cgu.gov.br

#INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS

VOCÊ SABE O QUE CARACTERIZA O ASSÉDIO MORAL E SEXUAL?

12.3 CAMPANHAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS



A lista completa das ações está disponível no Quadro nº 05. O acesso às ações pode se realizar pelo site da Ouvidoria (www.ouvidoria.ufrpe.br), pelo Instagram (@ouvidoria.ufrpe) e nos locais onde foram afixados cartazes.



12.3 CAMPANHAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS

Quadro nº 5: ações educativas e informativas implementadas pela Ouvidoria.

AÇÃO	MÊS
<ul style="list-style-type: none">• Criação do Instagram e WhatsApp da Ouvidoria;• Campanha: UFRPE, lugar de Mulher!• Chamamento para Conselho de Usuários;• Combate ao Assédio sexual e assédio Moral;• Repúdio a todas as formas de violência, assédio e discriminação contra a mulher;• Lançamento da nova logo da Ouvidoria;• O que é Ouvidoria?;• O que é uma manifestação?;• Canais de comunicação da Ouvidoria;• Plataforma Fala.BR;• Proteção ao denunciante;• Combate ao discurso de ódio.	Março
<ul style="list-style-type: none">• Deveres dos servidores públicos;• Plataforma Fala.BR;• Emergências escolares.	Abril
<ul style="list-style-type: none">• Combate ao Assédios e discriminação	Maio
<ul style="list-style-type: none">• Combate ao Maus-tratos a animais• Proteção a dados pessoais• Campanha: Combate a todas as formas de violência, assédio e discriminação.• Direitos das pessoas LGBTQIA+• Sistema e-Agendas• Acesso à informação• Você sabe o que é Integridade pública?• Você sabe o que caracteriza o Assédio Moral e Sexual?• Campanha: Faça um elogio à UFRPE• Combate ao discurso de ódio• Combate ao racismo e à xenofobia• O que é uma manifestação de ouvidoria?• Direito dos idosos.	Junho
<ul style="list-style-type: none">• Combate ao discurso de ódio• Direitos das pessoas com deficiência• STD informa sobre Phishing• 3º Maratona de Defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos• Você sabe o que é a Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público?• Você sabe o que é discriminação?• É assédio!• Lugar de mulher é em qualquer lugar• Combate à discriminação• Deficiências ocultas• Você sabe o que é Fala.BR?• Você sabe o que é idadismo, ageísmo ou etarismo?• Combate ao racismo.• Respeito é...	Julho

12.3 CAMPANHAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS

Quadro nº 5: ações educativas e informativas implementadas pela Ouvidoria.

AÇÃO	MÊS
<ul style="list-style-type: none">• Capacitismo• Combate à LGBTFobia• Assédio moral e sexual em pauta na UFRPE• Código de Ética e Conduta da UFRPE: guiando nossa comunidade universitária• Campanha de enfrentamento ao Bullying na UFRPE.• Você sabe o que são direitos humanos?	Setembro
<ul style="list-style-type: none">• Campanha: Bullying não é brincadeira: DIGA NÃO!• Fala.BR• Lançamento da série Minuto Ética! Série de postagens semanais que apresenta o Código de Ética e Conduta da Universidade	Outubro
<ul style="list-style-type: none">• Saúde mental• Minuto Ética!• Vamos falar de respeito?• Consciência negra	Novembro
<ul style="list-style-type: none">• Minuto Ética!	Dezembro

Fonte: Ouv/UFRPE, 2024.

Destaca-se que não houve ações realizadas nos meses de janeiro e fevereiro, por se tratar do período de transição/adaptação da nova servidora que assumiu a gestão da Ouvidoria. No mês de agosto, não houve em razão das férias da servidora. O conteúdo e arte dos materiais divulgados são produzidos pela Ouvidora, exceto, alguns que foram compartilhados de outros órgãos. A gestão do site e mídias sociais também são realizados pela Ouvidoria.

As ações realizadas sinalizaram efeitos positivos e reverberaram no aumento do número de manifestações, especialmente, do tipo denúncia. Por exemplo, no que se refere as campanhas de combate à violência, assédios e discriminação, enfrentamento ao Bullying, atreladas à de visibilidade do Código de Ética e Conduta da UFRPE, verificamos que houve significativo aumento nas manifestações em 2023 (31 denúncias), em comparação ao ano de 2022 (7 denúncias), conforme Quadro nº 06.

Quadro nº 6: série histórica de denúncias.

TEMA	2022	2023
Assédio moral	4	12
Assédio sexual	1	4
Conduta ética	1	9
Bullying	1	3
Discriminação	0	3

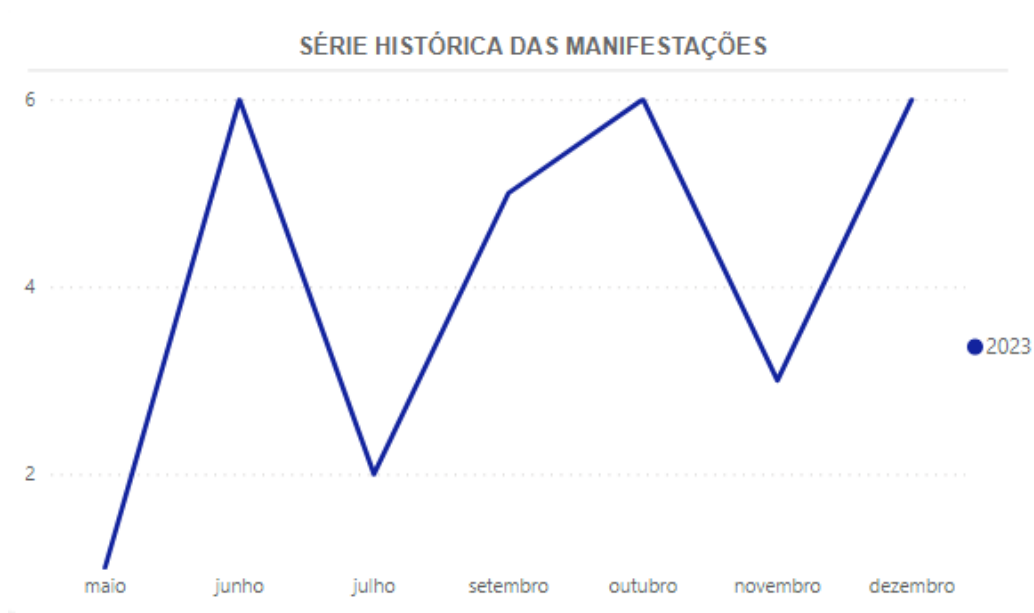
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024.

12.3 CAMPANHAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS

A divulgação de direitos e normas que regulamentam a conduta dos membros da comunidade acadêmica nas diversas atividades realizadas, dentro e fora da instituição, para além de conscientizar, sensibilizar e educar as pessoas, almejou fortalecer a confiança das mesmas na instituição, a partir desse local neutro e imparcial de atendimento, que é a Ouvidoria.

Já a Campanha “**Faça um elogio à UFRPE**”, que almejou estimular à comunidade acadêmica e demais usuários dos serviços públicos da UFRPE a desenvolverem a cultura do Elogio na instituição, resultou em um aumento de mais de 100% em relação aos elogios de 2022 (14), totalizando 29 registros no ano de 2023. Na figura a seguir, é possível visualizar o aumento das manifestações ocorrendo exatamente após o lançamento da campanha no mês de junho.

Figura nº 7: série histórica de elogios.



Fonte: Painel Resolveu?, 2024.

Ainda em relação a promoção de ações educativas, a Ouvidoria participou da **3ª Maratona de Defesa do Usuário**, cujo tema foi “Discriminação”, promovido pela Controladoria Geral da União – CGU. Foram produzidos diversos materiais educativos para participação na maratona.

12.4 DO PLANO DE CAPACITAÇÃO

A Ouvidora, em cumprimento ao seu Plano de Capacitação, participou de diversos momentos de formação em 2023, realizando cursos online referentes à Certificação em Ouvidoria, promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, além de outros promovidos pela Ouvidoria Geral da União – OGU e Controladoria Geral da União – CGU, são eles: Intensivo de Sistemas: Fala.BR - CGU; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias - OGU; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – ENAP; Serviços públicos e defesa do usuário – ENAP; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – ENAP; Controle Social – ENAP; Diversidade, Equidade & Inclusão – TODXS Multiplicarxs / OGU.

Também teve a oportunidade de participar do “XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores. A Ouvidoria e a inclusão cidadã: ações e inovações”, entre 27 e 29 de novembro de 2023, em Brasília/DF, organizado pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO.

Ainda com caráter formativo, participou de reuniões externas com órgãos de controle, tais como: Assembleia Geral Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV; De Olho no Fala.BR – CGU; Live OCU/CGU - Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa; Diálogos Setoriais das Ouvidorias – SisOuv/CGU; Webinários Direitos Humanos: Assédio no âmbito das Instituições Federais de Ensino – TCU; Webinários Direitos Humanos: Acesso à Educação para Pessoas com Deficiência – TCU; Live guia lilás – CGU; live “Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento” – CGU; Guia Lilás na Prática: papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual – CGU; 2ª Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias – SisOuv/CGU; 1ª Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias – SisOuv/CGU; Live - LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão – CGU.

Todas estas atividades formativas viabilizaram a atualização e aquisição de conhecimentos atrelados as atividades desempenhadas, gerando natural aprimoramento dos serviços e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UFRPE.

12.5 DO FLUXO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No que se refere aos procedimentos para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da UFRPE, os mesmos foram definidos na Resolução COSNU nº 299/2023. Deste modo, o processamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria são conduzidas através de três principais ações:

- Resposta imediata: sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata quando se trata de ações do próprio setor ou quando o assunto envolve informações ou serviços que estão disponíveis no site principal da Universidade e em seus respectivos normativos. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado, neste caso, ao elaborar as respostas aos usuários.
- Encaminhamento a unidade organizacional responsável: a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores e, principalmente, para que providenciem orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos usuários.
- Arquivamento da manifestação: na análise preliminar a Ouvidoria ao verificar a duplicidade da manifestação ou a ausência mínima dos requisitos de materialidade, autoria ou relevância, ou quando solicitada a complementação, não houver retorno do usuário, poderá arquivar a manifestação, nos termos da legislação aplicável.

13. DOS AVANÇOS E DIFICULDADES

O presente relatório traz a consolidação das análises dos dados obtidos através dos esforços de uma só servidora, porém convicta da necessidade de produção de valores adicionais para a melhoria dos serviços ofertados pela UFRPE.

Neste sentido, para além do que já foi analisado anteriormente, a Ouvidoria apresenta as ações exitosas que denotam avanços e as principais dificuldades identificadas para, em sequência, apontar algumas recomendações à Gestão Superior da UFRPE. Isso tudo com fulcro na análise das manifestações trazidas pelos usuários, bem como pelas percepções e vivências da Ouvidoria. O objetivo é fazer apontamentos reflexivos sobre determinadas alternativas que venham a contribuir para melhoria dos serviços prestados à sociedade.

13.1 DOS AVANÇOS

Ao longo dos últimos anos, a UFRPE vem avançando significativamente no que se refere à qualidade das atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão, conforme demonstra os indicadores de avaliação já publicizado pelos setores competentes. Dentre os avanços, evidencia-se a aprovação do Código de Ética e Conduta da UFRPE; o aprimoramento do sistema de agendamento de consulta no HVU; composição de comissões para construção de Políticas Institucionais para tratar de temas relevantes, como Saúde Única, Assédios e direitos da população LGBTQIA+. Tais avanços refletem não só na construção de um ambiente sadio e harmonioso, como nos serviços ofertados aos usuários, especialmente, no número e tipo de manifestações apresentadas à Ouvidoria. Não por acaso, verificamos o refinamento e aumento das denúncias e comunicações apresentadas, que alinhadas com o perfil de integridade proposto pela instituição, culmina com a realização efetiva do controle e fiscalização social.

Dentre os avanços ou ações exitosas no ano de 2023, destacamos também a manutenção do aprimoramento da resolutividade das manifestações de ouvidoria que diminuíram significativamente, sendo 69,24 dias em 2020, 7,56 dias em 2021, 7,66 dias em 2022 e 11 em 2023. Ou seja, nos últimos três anos a UFRPE vem atendendo suas manifestações de ouvidoria em menos de 11 dias, quando a legislação lhe concede o prazo de 30 dias (sendo 20 dias para a unidade organizacional). Este indicador reflete as mudanças culturais, estratégicas e de procedimentos promovidas pela Ouvidoria, com o apoio e comprometimento das unidades organizacionais, especialmente, da Chefia de Gabinete da Reitoria.

Em nível de ação exitosa implementada pela Ouvidoria, destacamos a elaboração do normativo que regula os Procedimentos internos para tramitação de manifestações de ouvidoria na UFRPE (Resolução CONSU nº 299, de 15 de maio de 2023).

Outra ação exitosa da Ouvidoria foi a ampliação dos meios de comunicação, com a disponibilização de um número WhatsApp (8133206015), em março, tornando o seus serviços mais acessíveis e ágeis à comunidade acadêmica, somando mais de 150 atendimentos (informações, dúvidas e orientações) no período de março a dezembro de 2023. Em períodos de ingresso SISU, o WhatsApp da Ouvidoria tem se mostrado muito eficiente para atendimento imediato de dúvidas e orientações aos candidatos, cujos prazos são exíguos e demandas de atendimento imediato. Fato especialmente propício pela proximidade da Ouvidoria com o Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA, responsável por esta seleção, e que de forma eficaz e célere, atende as demandas encaminhadas pela Ouvidoria. E exatamente por isso, é eficaz a mediação de conflitos realizada pela Ouvidoria, entre usuários e o DRCA.

13.1 DOS AVANÇOS

Outro exemplo de ação exitosa da Ouvidoria foi a criação de perfil em mídias sociais, assim como o aprimoramento das informações constantes no site da Ouvidoria, que resultaram em maior alcance de sua visibilidade perante a comunidade interna e externa. Através desses novos canais de comunicação, a Ouvidoria realiza ações educativas e informativas, na perspectiva de aprimorar cada vez mais a imagem e papel do setor, bem como ampliam o acesso à informações relevantes sobre defesa de direitos humanos, controle e participação social. Ademais, esta ampliação dos canais de comunicação, almejou alcançar todos os espaços da instituição, como unidades acadêmicas e campi avançados, que pela distância geográfica, poderiam restar prejudicados em seu atendimento presencial, supridos pelos diversos outros canais de comunicação e atendimento.

Por fim, a Ouvidoria da UFRPE, em 22.03.23, recebeu a homenagem da Câmara Municipal do Recife em reconhecimento ao seu importante papel na promoção da transparência da participação cidadã e em referência ao Dia Nacional do Ouvidor, comemorado em 16 de março de 2023. Esta homenagem foi recebida com satisfação, por todo esforço e dedicação despendido para consecução de relevante função constitucional para promoção da participação democrática e controle social.



13.2 DAS DIFICULDADES

Ao passo que houve avanços, algumas dificuldades foram detectadas no curso do ano de 2023. Inicialmente, destacamos a diminuição do índice de resolutividade na visão do usuário, que caiu de 59% para 32%. Em que pese o cumprimento dos prazos, o tempo reduzido de apresentação de resposta pelas unidades organizacionais, estas precisam ser redigidas de forma compreensível e atender aos interesses dos usuários, que se refletem na avaliação apresentada na conclusão de sua demanda, na Plataforma Fala.BR.

Dificuldades orçamentárias e financeiras para execução dos projetos e ações da Ouvidoria, especialmente, o Projeto Ouvidoria Itinerante, proposto no processo eletrônico nº 23082.020705/22-08, almejando ampliar o atendimento presencial nas unidades acadêmicas e campi avançados, superando as barreiras do distanciamento geográfico.

O excesso de funções atribuídas à única servidora lotada no setor que, de 21/12/22 até 14/08/23, respondeu cumulativamente como Ouvidora e Coordenadora do SIC, além de atuar como Administradora Institucional no Sistema e-Agendas/CGU, sem nenhum substituto legal. Há que se considerar que, apesar da saída do SIC da Ouvidoria, em 14/08/23, até a presente data, 29 fevereiro de 2024, a Ouvidoria continua com apenas uma servidora em sua estrutura administrativa, sendo de extrema relevância a recomposição da equipe. A reestruturação dos recursos humanos da Ouvidoria foi formulada nos processos eletrônicos nº 23082.014702/21-46 e nº 23082.000468/2023-31.

Outra dificuldade identificada, a partir do acompanhamento das resolutivas de processos apuratório, é a morosidade na tramitação destes processos administrativos instaurados para apuração de denúncias oriundas da Ouvidoria. A demora na tramitação dos processos apuratórios, tanto para iniciar a apuração, quanto para sua conclusão, maculam a integridade da instituição, pois podem causar prejuízos diversos ao denunciante, que pode ficar submetido por longo período à situação denunciada; no caso de discente denunciado, que ao tempo de possível condenação, pode nem ter mais vínculo com a instituição etc. Estas e outras situações criam uma sensação de impunidade, prejudica a credibilidade e integridade pública da instituição. Estes desafios foram relatados à gestão superior pela Recomendação nº 01/2023, de 25 de outubro de 2023, formalizada através do processo administrativo nº 23082.031625/2023-51.

13.2 DAS DIFICULDADES

Outro desafio foi o descumprimento dos prazos definidos pela Resolução Consu nº 299/23, por alguns setores, que só respondiam às demandas da Ouvidoria após insistentes cobranças, inclusive, mediadas pela Chefia de Gabinete, tais como: Comissão de Sindicância e PAD; e Departamento de Logística e Serviços – DELOGS. Ao serem questionados, os setores alegavam como justificativa o excedente de demandas atrelado ao reduzido número de servidores dos setores.

A Ouvidoria tomou conhecimento, formal e informalmente, de algumas situações que implicam no serviço de segurança do campus sede, tais como: discentes portando arma branca (canivete, soco inglês), realizando perseguições sistemáticas (bullying), assédio sexual e atos violentos; terceirizado perseguindo e assediando sexualmente adolescente discente do CODAI; cidadãos não vinculados à instituição invadindo salas de aula, ameaçando de morte discentes e servidores da instituição. Estes fatos, após registros no Fala.BR, seguiram para as devidas apurações. Entretanto, destaca-se os desafios e consequências a se enfrentar com relação a morosidade na resolutiva dos processos apuratórios. A seriedade das questões requer medidas urgentes e mitigadoras por parte da gestão superior, que deve buscar meios de superação e refreamento de condutas irregulares como as supracitadas. Devemos proporcionar um ambiente acolhedor, seguro, sadio, respeitoso, harmonioso e propício para o desenvolvimento pessoal, acadêmico e profissional das pessoas que fazem parte da Universidade, sejam discentes, servidores, terceirizados ou cidadãos de modo geral.

O convívio de adolescentes discentes do CODAI no campus sede (com público de discentes adultos) sem as devidas supervisões e controles, tem sinalizado alguns desafios que requer maior atenção por parte dos gestores da instituição. Destaca-se que adolescentes exigem regras específicas e adequadas para controle de frequência, entrada e saída da instituição, bem como dos tipos de atividades desenvolvidas fora da sala de aula. Por mais esforços que sejam despendidos pelos gestores e docentes do CODAI, a unidade sede não se mostra um ambiente adequado para este convívio. Qualquer análise específica e aprofundada dos riscos de se manter adolescentes convivendo nos espaços do campus sede sem os devidos controles, apontará para a necessidade de refletir sobre esse cenário. Sem contar que estes adolescente, em sua maioria, residem no município sede do CODAI, ou em sua redondeza, tornando o diálogo entre pais e gestores, bem como o controle dos pais, precário, pelo distanciamento geográfico. O desafio é garantir, em sua plenitude, a segurança integral dos direitos dos adolescentes, mitigando os riscos que advêm desse reajuste excepcional de alocação física das salas de aula de São Lorenzo da Mata para Recife.

14. DAS RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria apresenta algumas sugestões à Gestão Superior da UFRPE, a partir da análise das demandas trazidas pelos usuários e situações vivenciadas no ano de 2023, sem qualquer pretensão de determinar o que se deve fazer, mas com o objetivo de provocar reflexões sobre determinadas alternativas que venham a contribuir para melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Recomendação nº 01: apresentada em 25 de outubro de 2023, solicitar providências para superar o status de morosidade na tramitação dos processos administrativos apuratórios originados de denúncias recebidas pela Ouvidoria, conforme disposto no processo administrativo nº 23082.031625/2023-51.

Recomendação nº 02: propor às unidades organizacionais medidas de aprimoramento dos atendimentos aos usuários, público interno e externo, seja de forma direta, seja por demandas da Ouvidoria, por meio, por exemplo da **linguagem simples, cordial e respeitosa**, a fim de melhorar a qualidade dos serviços e informações ofertadas. A qualidade no atendimento ao público reflete nas avaliações de satisfação e resolutividade das demandas de ouvidoria.

Recomendação nº 03: destacar recursos financeiros e orçamentários para desenvolvimento das ações da Ouvidoria, a exemplo do Projeto “Ouvidoria itinerante”, proposto no Processo eletrônico nº 23082.20705/22-08, que objetiva viabilizar a aproximação da Ouvidoria com os usuários das Unidades Acadêmicas e campi avançados.

Recomendação nº 04: realizar a reestruturação dos Recursos Humanos da Ouvidoria, designando servidor qualificado para assumir a Coordenação Administrativa, que regimentalmente, responde como substituto eventual da Ouvidoria. Ou seja, atualmente, a Ouvidoria não possui nenhum substituto aptamente capaz de assumir as funções do setor nas ausências da servidora Ouvidora. Demanda já apontada pelos processos eletrônicos nº 23082.014702/21-46 e nº 23082.000468/2023-31.

14. DAS RECOMENDAÇÕES

Recomendação nº 05: reforçar a necessidade da comunidade acadêmica conhecer e cumprir o disposto na Resolução CONSU nº 299/2023, que trata dos procedimentos internos para tratamento e tramitação de manifestações de ouvidoria na UFRPE.

Recomendação nº 06: reforçar os mecanismos de segurança da universidade e construir protocolos de segurança para enfrentamento de diversos tipos de incidentes, tais como: utilização de armas brancas por membros da comunidade acadêmica ou externa; invasão e ameaça de morte em sala de aula ou outros espaços; perseguições sistemáticas (bullying); violência, discriminação, assédio sexual. Quando tais situações envolver adolescentes discentes do CODAI, há que se realizar protocolo específico e adequado aos ditames do ECA, com notificação do Conselho Tutelar.

Recomendação nº 07: realocar as turmas do ensino médio do CODAI para estrutura física adequada e compatível com o grau de ensino ofertado, que requer maior controle de frequência, entrada e saída da instituição, bem como desenvolvimento de medidas protetivas, nos termos definidos pelo ECA.

15. DA COORDENAÇÃO DO SIC

O **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da UFRPE** foi criado por meio da Resolução Nº 112/2013 do Conselho Universitário, vinculado à Reitoria, a fim de atender ao que dispõe a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei Federal nº 12.527/2011). No ano de 2021, o SIC passou a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria da UFRPE, por meio da Resolução do Conselho Universitário nº 134, de 05/11/2021. A partir do ano de 2023, por meio da Resolução de nº 363, de 18/08/2023, o SIC passou a integrar a estrutura organizacional da Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica – PROPLAN, com as seguintes finalidades:

I - atender e orientar o usuário quanto ao procedimento e tramitação do pedido de acesso à informação, de que trata a Lei nº 12.527/2011, ou outra que venha a substituí-la;

II - receber e controlar os pedidos de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa da Universidade;

III - encaminhar os pedidos de acesso à informação às unidades da UFRPE responsáveis pelo fornecimento da informação;

IV - monitorar os prazos de respostas das unidades da UFRPE aos pedidos de acesso à informação e aos recursos;

V - encaminhar as respostas das unidades da UFRPE aos pedidos de acesso à informação;

VI - 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;

VII - atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção dos Dados (ANPD), de que tratam a Lei nº 13.709/2018 realizando as seguintes atividades:

a) aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

b) receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;

c) orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e

d) executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

VIII - presidir o Comitê Gestor de Privacidade e Proteção de Dados - CGPPD.

15. DA COORDENAÇÃO DO SIC

O SIC da UFRPE está integrado ao Sistema Integrado de Ouvidorias e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal “**Plataforma Fala.BR**”, sistema do qual provém todos os dados aqui apresentados.

O atendimento aos usuários realizou-se de forma presencial ou remota, via telefone (81 – 3320.6024) ou por e-mail (sic.reitoria@ufrpe.br ou sic.proplan@ufrpe.br). O recebimento de pedidos de acesso à informação se realizar, essencialmente, através da Plataforma Fala.BR/CGU (<https://falabr.cgu.gov.br/>), sendo o e-mail institucional (sic.reitoria@ufrpe.br ou sic.proplan@ufrpe.br) utilizado para comunicações internas, esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre como protocolar um pedido de acesso à informação.

Ante a transição dos gestores do SIC, concretizada em 14.08.23, além do acúmulo de demandas da Ouvidoria, construção do presente tópico não aprofundou a análise dos dados apontados, ficando a cargo no novo gestor do SIC tal análise detalhada, por meio de Relatório próprio publicado no site da Proplan (<http://www.proplan.ufrpe.br/>) e na aba de Acesso à Informação, no sítio principal da universidade (<http://www.acessoainformacao.ufrpe.br/br/sic>).

15.1 EQUIPE DA COORDENAÇÃO DO SIC

PÁGINA 50

A Coordenação do SIC, até 14.08.23, foi coordenado pela servidora, Norma Nancy E. S. da Silva. Com a transferência do SIC para a Proplan, o setor passou a ser coordenado pelo servidor Rodrigo Lima de Souza.

15.2 SIC EM NÚMEROS

No ano de 2023, o SIC recebeu 233 pedidos de acesso à informação e 98,712% foram respondidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta correspondente a 9,59 dias, o que colocou a UFRPE no 95º lugar no ranking dos 319 órgãos da administração pública federal com adesão ao Fala.BR. Ou seja, a maior parte dos pedidos foram atendidos nos primeiros 10 dias de prazo concedido pela LAI.

De acordo com o **Painel LAI**, há 127 dias a UFRPE não entra na lista de Omissões. A lista de pedidos em omissões da CGU contém os pedidos que ainda não foram respondidos e que estão atrasados, ou seja, fora do prazo legal.

15.3 CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS

Os pedidos de acesso à informação foram formulados por 176 pessoas, correspondendo a 1,3 pedido por pessoa. A maioria dos pedidos foi realizado por pessoa física, num total de 174 pedidos, o que corresponde a 98,49%, e apenas 2 foram formulados por pessoa jurídica.

15.4 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O índice de resolutividade dos pedidos de informação em 2023 foi de 100% (cem por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UFRPE e obtiveram respostas conclusivas, conforme Figura nº 8.

Figura nº 8: Dados estatísticos do SIC



Fonte: Painel LAI/CGU, 2024.

15.5 SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No Quadro nº 7 apresentamos a quantidade de respostas por tipo de situação.

Quadro nº 7: situação dos pedidos de acesso à informação

Tipos de Resposta	Quantidade
Acesso concedido	200
Acesso negado	7
Acesso parcialmente concedido	11
Informação inexistente	6
Não se trata de solicitação de informação	3
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0
Pergunta duplicada/replicada	6

Fonte: Painel LAI/CGU, 2024.

15.6 RAZÕES DAS NEGATIVAS DE ACESSO

Os 7 pedidos de negativa de acesso à informação decorreram das situações listadas no quadro ao lado, extraído do Painel LAI/CG, 2024.

Descrição	Quant.	%
Parte da informação contém dados pessoais	3	1,29%
Parte da informação inexistente	3	1,29%
Parte da informação demandará mais tempo para produção	2	0,86%
Parte da informação é de competência de outro órgão/entidade	2	0,86%
Pedido desproporcional ou desarrazado	2	0,86%
Pedido genérico	2	0,86%
Dados pessoais	1	0,43%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	0,43%
Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica	1	0,43%
Processo decisório em curso	1	0,43%

15.7 PERFIL DOS SOLICITANTES

Em relação ao tipo de solicitantes, verificamos que a maioria dos pedidos de acesso à informação foi realizado por pessoa física, num total de 176 solicitantes, destes apenas 2 foram formulados por pessoa jurídica.

No que se refere ao gênero dos solicitantes, 118 (67,05%) preferiram não informar, 30 (17,05%) se identificou como do gênero masculino e 28 (15,91%) como feminino.

A maioria dos solicitantes (128) não informou sua idade. A faixa etária com maior número de pedidos foi de 31 a 40 (20).

Dentre os solicitantes que identificaram sua escolaridade verificamos que: 14 possuía mestrado/doutorado; 13 com ensino superior; 19 com pós-graduação; e 1 com ensino médico.

Quanto à profissão dos solicitantes, a maioria (19) preferiu não informar. Dentre o que declararam, 2 era empregado – setor privado; 1 jornalista; 4 outra; 3 pesquisador; 5 professor; 2 servidor público estadual; 22 era de servidor público federal; 6 de estudantes.

15.8 TEMAS DAS SOLICITAÇÕES

O Quadro nº 8 apresenta os principais temas abordados nos pedidos de acesso à informação no ano de 2023.

Quadro nº 8: Temas das solicitações – 2023

TEMA	QUANTIDADE
Acesso à informação	35
Educação Superior	33
Recursos Humanos	23
Universidade	23
Concurso.	15
Ações afirmativas	9

Fonte: Painel LAI/CGU, 2024.

15.9 DOS RECURSOS

Quando um pedido de acesso à informação é negado, ou as razões da negativa não são fornecidas, ou o cidadão não fica satisfeito com a resposta apresentada, ele poderá recorrer em até 4 graus de instâncias.

A primeira instância é de competência da chefia imediata do respondente, a segunda instância compete à autoridade máxima da universidade (Reitora), a terceira instância à Controladoria Geral da União – CGU, a quarta e última instância é apreciada pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

No Quadro nº 9 estão listados a série histórica dos recursos interpostos junto do SIC/UFRPE.

Quadro nº 9: dos recursos interpostos

Ano	Quantidade de Pedidos	Nº Recursos				
		Total	1ª	2ª	3ª	4ª
2012 e 2013	74	4	4	0	0	0
2014	152	15	12	1	1	1
2015	61	3	2	1	0	0
2016	175	6	6	0	0	0
2017	254	22	20	1	1	0
2018	225	19	13	4	2	0
2019	209	17	11	5	1	0
2020	223	19	15	3	1	0
2021	191	9	9	0	0	0
2022	148	14	9	3	2	0
2023	233	25	18	5	2	0

Fonte: Painel LAI/CGU, 2024.

15.10 TRANSPARÊNCIA ATIVA

De acordo com o previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto, a UFRPE é obrigada a promover, de ofício, a transparência ativa das informações de interesse coletivo ou geral, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. O art. 8º da LAI prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas no site oficial da UFRPE, no menu principal “Acesso à Informação”. O objetivo da padronização dos sites oficiais é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a navegação, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas, além de favorecer as pesquisas por máquina.

Importa destacar que a divulgação espontânea das informações é uma das diretrizes da LAI (art. 3º, II), sendo vantajosa para a Administração Pública porque tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva (pedidos de acesso à informação pelo SIC), minimizando o trabalho e os custos de processamento, bem como gerenciamento dos requerimentos de acesso.

A Controladoria Geral da União disponibiliza um Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, indicando o conteúdo mínimo que deve ser divulgado. A relação mínima contempla 14 tópicos, ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema central, que se subdividem em 49 itens.

A ação conjunta entre a Administração Superior, a Ouvidoria, o SIC, a SECOM, o DPO, entre outras áreas, eclodiu em esforços coletivos e necessários para implementar e aprimorar, significativamente, a transparência ativa na Universidade. Isso permitiu otimizar no portal www.unb.br a aba “Acesso à Informação”, a qual é atualizada sempre que necessário ou por eventual solicitação da CGU.

A UFRPE cumpre com 100% dos itens de transparência ativa, conforme dados do Painel LAI (2024).

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

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 351, de 15 de agosto de 2023.** Aprova alteração da Estrutura Organizacional, bem como do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1y478tjUTvEAF_DoXnTyi5wOiOParq4zA/view

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 299, de 6 de junho de 2023.** Estabelece procedimentos para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da UFRPE. Disponível em: <http://seg.ufrpe.br/content/res-no-2992023>