



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Sistematização:
Frederico Bruno C. de Siqueira

Recife/PE
2024

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
1.1 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFPE	2
1.2 EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL DA UFPE	3
2. DA OUVIDORIA-GERAL DA UFPE	4
2.1 PRINCIPAIS AÇÕES	4
2.2 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR	5
2.2.3 OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA FALA.BR	5
2.2.4 O TEOR DAS MANIFESTAÇÕES	6
2.2.5 ASSUNTOS SENSÍVEIS	8
2.3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	10
3 DAS PRINCIPAIS AÇÕES EM 2023	10
3.1 Aspectos iniciais	10
3.2 Fluxo único de denúncias	11
3.3 Minuta da Portaria Normativa da Carta de Serviços ao Usuário	11
3.4 Eventos de integração da Ouvidoria com a comunidade acadêmica	12
3.5 - Kairós	15
4 - Conclusão	16

1. Introdução

1.1 Apresentação da Ouvidoria-Geral da UFPE

O presente documento tem por objetivo cumprir uma das missões mais importantes do serviço público, favorecer o fortalecimento da democracia: a transparência. As ouvidorias públicas devem promover o controle social e a participação social que advém, respectivamente, do acolhimento das manifestações registradas pelos usuários dos órgãos públicos relacionados aos serviços prestados a esses entes federativos, e a posterior melhoria destes serviços. Entre os tipos de manifestações que são registradas, têm-se: reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, acesso à informação, elogio e simplifique.

Evidentemente, existem desafios, e a Ouvidoria-Geral da UFPE, além de verificar a admissibilidade das manifestações que chegam em sua unidade, trata de sugerir ajustes e/ou a construção de estratégias para a gestão que possam qualificar os serviços disponibilizados aos usuários, reforçando os aspectos democráticos, como transparência, imparcialidade e direitos humanos.

É de relevância trazer para o contexto pontos que refletiram na dinâmica das atividades da Ouvidoria-Geral da UFPE que devem ser destacados. Primeiramente, no ano de 2021, com os reflexos da pandemia da COVID-19 que assolou a todos desde 2020. Na busca de suprir as necessidades de *acolhimento de nosso público-alvo*, optou-se pelo agendamento prévio que pode ser realizado por meio do link disponível na seção “Atendimento” em nossa página de internet: <https://www.ufpe.br/ouvidoriageral>. Ademais, os usuários também podem optar pelo atendimento por videoconferência.

O segundo ponto a ser destacado neste cenário refere-se à estrutura da Ouvidoria-Geral da UFPE, que foi criada em 2012 pela [Resolução n.º 03/2012-CONSUNI](#). Em 27 de janeiro de 2021, foi aprovada a [Portaria Normativa n.º 02](#), que trata da estrutura regimental da Ouvidoria, que passou a ter duas unidades internas: a Secretaria da Ouvidoria-Geral e a Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC). Por isso, além desta primeira seção, intitulada *Introdução*, o Relatório de Gestão integra mais duas seções que tratam, em linhas gerais, das informações mais relevantes destas duas unidades internas.

Esta dinâmica se mostrou bem sucedida, visto que facilitou muito o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria, sobretudo àqueles que não podiam ou tinham medo ou vergonha de comparecer à ouvidoria. A equipe se mostrou capaz e bem sucedida em absorver essa demanda de maneira adequada.

O ano de 2023 foi um ano marcado pelo mote da reestruturação dos serviços da ouvidoria.

Percebia-se uma desarticulação entre a Ouvidoria-Geral e as Setoriais que atualmente são 4 (PROAES, CCSA, CAV e CAA). Foi realizado um processo sistemático de integração delas com as atividades e homogeneização dos protocolos de atuação. Desta maneira foi realizado a publicação de portarias específicas, que não haviam, para os titulares e seus respectivos substitutos eventuais, foi efetuado o treinamento das equipes para uso das ferramentas de ouvidoria e o incentivo dos treinamentos obrigatórios dados pela CGU para trabalhar em ouvidorias.

Outro ponto importante foi o movimento de orientação, conscientização e divulgação dos trabalhos da ouvidoria nos Centros e Departamentos da instituição. Muitas delas desconheciam a existência da unidade e quando sabiam, acreditavam que se tratava de um espaço apenas para reclamação. O trabalho focou-se na conscientização de que a unidade é um espaço de acolha e resolução de conflitos de maneira consensual e que também recebe elogios e sugestões.

1.2 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFPE

A partir do segundo quadrimestre de 2022, a titular da Ouvidoria-Geral passou a ser a Prof.^a Geyza D'Ávila Arruda ([Lattes](#)). Atualmente, além da Ouvidora-Geral, a equipe da Ouvidoria-Geral da UFPE é composta pelos seguintes servidores:

a) Ouvidoria-Geral:

- Frederico Bruno Cavalcanti de Siqueira ([Lattes](#));
- José Geovanni Costa de Almeida;
- Mônica Augusta dos Santos ([Lattes](#))
- Nestor Alves Correia Filho; e,
- Talita Torres de Araújo.

Todos os servidores permanentes, participaram de pelo menos duas capacitações em 2023 em áreas de interesse da Ouvidoria. Dentre os cursos realizados pelos servidores estão o de Gestão em Ouvidoria e em Defesa do Usuário e Controle Social. Ainda nesse assunto, temos uma servidora com título de mestre na área da Lei de Acesso à Informação e outro servidor mestrando que pesquisa especificamente a Ouvidoria da UFPE.

2. Da Ouvidoria-Geral da UFPE

2.1 Principais Ações

Para desenvolver suas atividades, algumas *ações* importantes foram adotadas pela Ouvidoria-Geral:

- a) **Canal único de entrada de denúncias na UFPE (Portaria 13/2023 do Gabinete do Reitor);**
- b) Acolhimento do público-alvo e atendimento presencial mediante agendamento e/ou por videoconferência;
- c) Encaminhamento para assistência psicossocial em caso de necessidade e concordância do usuário;
- d) Ações de mediação acerca dos assuntos sensíveis envolvendo as relações interpessoais tensas e conflituosas da comunidade acadêmica. Em determinados casos, houve a atuação da servidora em tempo parcial da Ouvidoria-Geral;
- e) Foram realizadas parcerias com outros setores da UFPE para atuação em casos específicos;
- f) Foi desenvolvido um trabalho em conjunto com as [Ouvidorias Setoriais](#) na tratativa das manifestações dos respectivos locais em que se encontram inseridas, como, Centros, Núcleo e Pró-Reitoria. Novas Ouvidorias Setoriais devem ser concretizadas em 2022 (Anexo 1), tal como, o Núcleo LGBT;
- g) Aproximação com a Ouvidoria do Hospital das Clínicas, que possui autonomia em razão de sua vinculação à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares — EBSEH;
- h) Reuniões com diversos gestores no intuito de tratar aquelas manifestações mais sensíveis, como, Chefes de Gabinete, Pró-Reitores, Diretores de Centros e de Órgãos Suplementares e Coordenadores de Cursos de Graduação e de Pós-Graduação;
- i) Participação em atividades voltadas para a gestão universitária e governança, tais como: reuniões em Conselhos, reuniões em Grupos de Trabalhos e reuniões de rotina;
- j) Participação em reuniões com setores parceiros, por exemplo, Comissão de Ética, para alinhamento de novas ações conjuntas, bem como a implementação de um fluxo de manifestações (denúncias) a ser implementado em 2022, alinhando e respeitando a atuação de cada uma das unidades parceiras;
- k) Adoção de diversos procedimentos internos que trataram de dinamizar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria-Geral;
- l) Início de trabalhos em parceria com a Diretoria Estratégica de Planejamento

Avaliação e Gestão (DEPLAG);

m) Minuta da Portaria da Carta de Serviços ao Usuário da UFPE.

2.2 Manifestações Registradas na Plataforma Fala.BR

2.2.2 Quantitativo de manifestações registradas na Fala.BR

Sobre o quantitativo das manifestações que chegaram através da Fala.BR no ano de 2023, observa-se o levantamento de quinhentos e oitenta e dois (582) registros. Dentre estes registros, quinze (15) manifestações foram encaminhadas para outras unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV), por terem sido endereçadas equivocadamente para a Ouvidoria-Geral da UFPE. mil cento e setenta e nove (1179) manifestações foram arquivadas por diferentes motivos, como: duplicidade de registro, perda de objeto, falta de clareza, insuficiência de dados ou manifestação inadequada conforme abaixo:

Quadro1: Quantitativo de manifestações no Fala.BR

Manifestações pelo Fala.Br	
Mês/2023	Quantidade
Janeiro	30
Fevereiro	41
Março	65
Abril	50
Maiο	39
Junho	41
Julho	52
Agosto	54
Setembro	47
Outubro	58
Novembro	72
Dezembro	36
Total	582

Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

O número de manifestações encaminhadas de forma equivocada para a Ouvidoria-Geral da UFPE ainda é alto, bem como aquelas que são arquivadas. No primeiro caso, foi possível corrigir o problema pelo próprio sistema do Fala.BR, direcionando as manifestações para os locais corretos. Entretanto, as manifestações arquivadas revelam que os usuários ainda precisam fazer bom uso de seu direito de controle e participação social.

2.2.3 Os tipos de manifestações registradas na Fala.BR

Sobre o tipo de manifestação, embora a Ouvidoria-Geral da UFPE não tenha recebido manifestações do tipo simplifique, os demais tipos podem ser constatados adiante:

Quadro 2 - Tipos de manifestações no Fala.BR

Tipos de Manifestações pelo Fala.BR	
2023	Quantidade
Comunicação	85
Denúncia	95
Elogio	20
Reclamação	209
Solicitação	169
Sugestão	12
Simplifique	0
Total	582

Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

A ausência de registro de manifestações do tipo simplifique revela que nenhum usuário apresentou qualquer sugestão sobre a desburocratização do serviço prestado pela UFPE. Vale lembrar que este tipo de manifestação oportuniza o usuário a participar do processo de simplificação, ao tempo em que ele pode promover um controle e participação social sobre os padrões burocráticos, atuação favorecida pelo [Decreto n.º 9.094/2017](#).

O quantitativo de elogios e de sugestões ainda são muito deficientes. Isso pode ser um dado para a reflexão da gestão, respectivamente sobre a qualidade do atendimento, por exemplo, e como o usuário poderia estar mais comprometido em mencionar as possíveis sugestões de melhorias dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

2.2.4 O teor das manifestações

As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral são importantes porque expressam o olhar do público-alvo sobre a forma como os serviços da instituição estão sendo prestados. Significa que os usuários podem fazer o controle social da Universidade. Por isso, outro dado relevante das manifestações se refere ao *teor das manifestações*. E os assuntos mais recorrentes merecem uma atenção mais cuidadosa por parte dos gestores. O Quadro abaixo revela este cenário:

Quadro 3 - Assuntos das manifestações no Fala.BR

Assuntos das manifestações no Fala.Br	
2023	Assuntos por tipo de manifestação
Comunicação	Acúmulo de cargo de servidor Assédio moral Assédio sexual Bolsista trabalhando como servidores Constelação familiar Irregularidades com Cotas SISU Irregularidades com docentes em aula Nepotismo Plágio em Tese de Doutorado
Denúncia	Abuso de poder Acúmulo de cargo de servidor Assédio moral Assédio sexual Diploma via Carolina Bori Constelação familiar Irregularidades com Cotas SISU Irregularidades cometidas por docentes
Elogio	Cordialidade/qualidade no atendimento
Reclamação	Abertura de câmaras e/ou retaliação Abono permanência Assistência estudantil Atendimento inadequado Atraso de pagamento Constelação familiar Cotas SISU

Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

Assuntos em geral das manifestações pelo Fala.BR	
2023	Assuntos por tipo de manifestação
Reclamação	Declaração de documento Dificuldade de contato com setor Diploma Ficha catalográfica Irregularidade do docente (sem notas, sem aulas) Irregularidades de matrícula e/ou disciplinas
Solicitação	Auxílio transporte Certificados de cursos Diplomas Declaração de documento Férias de servidor Infraestrutura Biblioteca Central Licitação (pagamento) SIPAC (processo parado)
Sugestão	Hospital universitário em Caruaru Infraestrutura

Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

Nota-se que alguns dos assuntos podem aparecer repetidos nos diferentes tipos de manifestações. Por exemplo, o assunto *acúmulo de cargo de servidor* aparece tanto em uma denúncia quanto em uma comunicação. Uma explicação é que a Plataforma Fala.BR aceita denúncias anônimas, que são denominadas de comunicação. Uma manifestação do tipo comunicação pode transmitir algum tipo de segurança para o usuário, pois ele ou ela não se identifica. Contudo, a pessoa que registrou esta comunicação não receberá qualquer resposta conclusiva, ficando apenas no sistema para disponibilização da UFPE e da CGU.

Uma situação que pode ocorrer sobre o teor da manifestação é que o manifestante indica o assunto no momento do registro na Fala.BR e a Ouvidoria-Geral tem mantido o assunto que é indicado no registro. A única alteração que é feita no momento é em relação ao tipo de manifestação. Muitas vezes, o usuário registra como uma solicitação, mas o assunto é, na verdade, uma reclamação. Atualmente, este é o único ajuste realizado.

2.2.5 Assuntos sensíveis

Embora alguns assuntos apareçam em quantidades grandes — por exemplo: reconhecimento de diploma através da Plataforma Carolina Bori, emissão de declarações, irregularidade em ingresso por cotas no SISU —, três diferentes assuntos podem ser destacados

pelo volume de registros: a constelação familiar, os casos de assédio moral e as irregularidades cometidas por docente ao ministrar disciplina.

Sobre os registros que tratam do assunto chamado *constelação familiar*, recebemos um total de vinte e cinco (25) manifestações. Este assunto aborda sobre a Constelação Familiar Sistêmica (CF), uma das técnicas que integra o Projeto Fluir com a Vida, promovida pela PROGEPE/EDR. Este assunto gerou diversas discussões e, embora as manifestações estejam finalizadas na plataforma, ainda estão sendo tratadas pela Ouvidoria-Geral da UFPE. Ou seja, o assunto ainda está sendo cuidado internamente e merece atenção.

Outro destaque muito importante vai para o assunto identificado como *assédio moral*. Observa-se que ainda existem confusões sobre esta temática, inclusive sobre seu próprio conceito no âmbito da comunidade acadêmica: algumas manifestações são registradas como assédio moral e, na verdade, não são; ao mesmo tempo, outras manifestações são registradas como uma simples reclamação, mas percebe-se que, na verdade, o relato trata de um possível assédio moral.

Por fim, outro assunto de destaque é acerca das *irregularidades supostamente cometidas por docentes frente aos discentes*. Apenas no levantamento realizado na Fala.BR, foi constatado um número alto de manifestações: trinta e cinco (35) no total. Os diferentes atos supostamente praticados pelos docentes encontram-se distribuídos no Quadro 5:

Quadro 5 - Relação das Irregularidades registradas nas manifestações

Relação das irregularidades registradas nas manifestações
Ameaça de reprovação em Pós-Graduação
Aula ministrada em inglês
Aulas em dia de feriado municipal
Ausência de aulas práticas presenciais na pandemia
Ausência de notas no SIG@
Avaliações abusivas e/ou distintas do assunto e/ou sem ter sido dado o assunto
Desconformidade com o calendário acadêmico
Desconformidade das aulas síncronas e assíncronas
Dificuldade de acesso ao conteúdo da disciplina
Divulgação de plano de aula diferente da aprovada
Docente não usa máscara durante aula presencial
Exigência de aberturas de câmeras durante aulas e/ou provas
Exigência de prova presencial durante a pandemia
Exposição de opinião política ao invés de ministrar aula
Faltas nas aulas e/ou ausência de aulas síncronas
Não cumprimento do cronograma da disciplina
Não sabe transmitir o conhecimento
Perseguições e/ou retaliações

Problemas com aulas em campo
Problemas de revisão de prova
Reprovação por falta indevida

Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

A Ouvidoria-Geral tem procedido com algumas recomendações. Neste sentido, a expectativa é que estes assuntos sensíveis possam ser minimizados.

2.3 Informações Complementares

Nestes quase dez (10) anos de existência, a Ouvidoria-Geral da UFPE enfrentou dificuldades e desafios, e ainda os enfrenta, mas também teve conquistas. Evidente que uma conquista efetiva neste espaço acadêmico é algo que precisa ser feito constantemente. E, embora ela tenha recebido reforços importantes, é preciso ter ciência das dificuldades e do trabalho diário. Por isso mesmo, reportar sobre algumas questões podem ajudar nesta reflexão.

A situação pandêmica obrigou a Ouvidoria-Geral a mudar a forma como o *atendimento ao usuário* ocorria. Isso também foi reforçado pelo ingresso da equipe da Seção de Acesso à Informação (aumentando o número de servidores que agora possui uma estrutura regimental de duas seções), em concomitância com o reduzido espaço físico da sala da Ouvidoria-Geral. Contudo, a facilidade tecnológica tem suprido esta necessidade que existe de a ouvidoria pública fazer o acolhimento. A ideia principal é não deixar que aqueles que pedem socorro à Ouvidoria-Geral se sintam desamparados. No futuro, a infraestrutura física será uma aquisição fundamental.

Destaca-se que esta transição apresenta algumas dificuldades que ainda devem ser sanadas. Por exemplo, a questão da classificação de assuntos, sub assuntos e *tags* nesta plataforma. Este ajuste já está sendo visto, inclusive, em função de algumas reuniões e trabalhos a serem desenvolvidos em parceria com a Diretoria Estratégica de Planejamento, Avaliação e Gestão (DEPLAG). Este aspecto permitirá maior transparência sobre o que acontece na Universidade.

Reitera-se que a Ouvidoria-Geral participa das discussões iniciais sobre a construção de uma Política Institucional de Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual na UFPE, desde 2020. E, embora tenha havido uma pausa em 2021, o retorno das discussões sobre esta política em 2022 está rendendo frutos importantes para a instituição.

3 Das Principais Ações em 2023

3.1 Aspectos iniciais

É importante destacar que as ações abaixo estão alinhadas às ações estratégicas previstas no PAI e no PDI 2023 da UFPE e refletem o avanço da gestão para a busca na qualidade do atendimento.

3.2 Fluxo único de denúncias

Na seara da Fala.BR, foi dado um passo importante foi que todas as unidades da UFPE que recebem denúncias desde 02 de outubro de 2023 precisam registrá-las nesta Plataforma; portanto. A portaria 13/2023 de 20 de setembro de 2023 deve haver uma entrada pela Ouvidoria-Geral que é pelo sistema destacado acima. Este foi um passo estratégico importante já que teremos maior controle das denúncias que antes possuíam múltiplos canais.

3.3 Minuta da Portaria Normativa da Carta de Serviços ao Usuário

O Decreto nº 9.094/2017 e o Decreto nº 9723/2019 instituíram a [Cartas de Serviços ao Usuário](#) e determinaram a publicação dos serviços públicos institucionais no portal único gov.br. Como estratégia de transformação digital dos serviços, o Governo Federal publicou o Decreto nº 10.332/2020, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Atualmente a Carta de Serviços ao Usuário contempla os serviços oferecidos pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão (PROEXC), Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG), publicados no portal Gov.BR. Os serviços seguem a padronização estabelecida pela [Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia \(SGD/ME\)](#) às Instituições Federais de Educação Superior (IFES), conforme orientações repassadas em março 2022 (Ofício Circular SEI nº 1006/2022/ME).

Tendo em vista a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário disponível de forma consolidada no [portal Gov.BR](#), a Ouvidoria Geral solicitou a indicação de servidores para receberem credenciais de editores de conteúdo. Esses servidores são

responsáveis pela inclusão e atualização das informações relativas aos serviços de suas unidades institucionais.

Considerando a necessidade de regulamentação interna na UFPE para a publicação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria Geral sugeriu uma normativa institucional, com atribuições e direcionamentos específicos, envolvendo as unidades responsáveis pelos serviços e a Ouvidoria Geral. O documento será submetido à aprovação e, posteriormente, terá ampla divulgação. Além disso, também foram solicitadas a publicação de portarias de designação dos editores e suplentes, como um incentivo ao desenvolvimento dessas atividades junto às pró-reitorias.

3.4 Eventos de integração da Ouvidoria com a comunidade acadêmica

A Ouvidoria vem realizando visitas circulares em todas as unidades e Centros da UFPE. Há o planejamento de visitar todos os Centros Acadêmicos da UFPE e algumas outras unidades.

Figura 1 - Centro Ciências Exatas e da Natureza - CCEN



Figura 2 - Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFCH



Figura 3 - Centro de Ciências da Saúde - CCS



Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

Figura 4 - Centro de Educação - CE



Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

Figura 5 - DEPLAG



Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

Figura 6 - Centro Acadêmico de Vitória - CAV



Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

Figura 7 - Centro de Artes e Comunicação - CAC



Fonte: Ouvidoria-Geral da UFPE (2023)

3.5 - Kairós

Desde 2022 estamos no processo de adquirir a licença do sistema Kairós. Este sistema foi desenvolvido pela UFRN e segundo eles promete integrar o SIPAC à rede Fala.BR que é o sistema da CGU por onde entram as manifestações para que o processo se automatize e seja possível diminuir prazo e tornar o processo mais eficiente. Ao passo que realiza o registro e organização dos dados para relatórios mais precisos.

A demanda encontra-se próxima de concretizar aguardando que o Reitor da UFPE receba o termo de posse para que a seção do programa ocorra. Mas esperamos que isto ocorra brevemente.

4 - Conclusão

A Ouvidoria-Geral continua trabalhando em sua reestruturação (física, humana, processual) e esta construção organizacional interna é um compromisso daqueles que compõem esse setor. O intuito é alcançar a excelência no atendimento acerca das questões que são levantadas pelo público-alvo — respeitando os princípios da imparcialidade, do sigilo, da transparência, entre outros, e procurando cumprir seu papel democrático da melhor maneira possível. Este é um compromisso importante e os desafios precisam ser superados. Com um olhar voltado para o aprimoramento da governança da Universidade, a Ouvidoria-Geral quer trazer para 2024 o entendimento de cada um dos atores que fazem parte do cenário acadêmico sobre a responsabilidade e o exercício da cidadania que cada um deve desempenhar — fortalecendo, assim, a democracia.