

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA GERAL

Relatório de Gestão - ano 2020

Sistematização:

Wedna Cristina Marinho Galindo

Mônica Augusta dos Santos

Recife/PE
Fevereiro/2021

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Da Ouvidoria.....	4
2.1. Breve explicação sobre o papel da Ouvidoria-Geral na UFPE	4
2.2. Principais ações da Ouvidoria-Geral em 2020	4
2.3. Número de manifestações endereçadas à Ouvidoria-Geral em 2020.....	4
2.4. Manifestações encaminhadas para órgão externo e arquivadas	5
2.5. Média mensal de manifestações.....	5
2.6. Outras informações relevantes	5
2.7. Notas reflexivas sobre a Ouvidoria Geral da UFPE no ano de 2020	6
3. Da Seção de Acesso à Informação.....	8
3.1. Breve explicação sobre o papel da Seção de Acesso à Informação.....	8
3.2. Principais ações da Seção de Acesso à Informação em 2020	8
3.3. Número de pedidos de acesso à informação em 2020 e sua média mensal.....	9
3.4. Número de pedidos respondidos e de pedidos em tramitação no prazo	11
3.5. Tempo médio de resposta	11
3.6. Quadro geral de recursos	11
3.7. Outras informações relevantes	11
4. Notas Finais	12

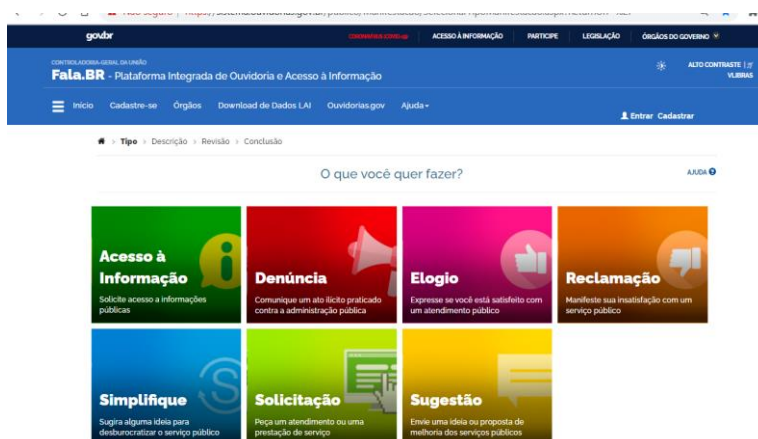
1. Apresentação

O principal canal de comunicação da população com a UFPE é a Plataforma Fala.BR coordenada pela Controladoria Geral da União. A Ouvidoria Geral da UFPE passou a acolher Manifestações da população por este canal em novembro de 2018, em seus diversos tipos: Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação, Denúncia e Comunicação. Comunicação é um relato anônimo.

A partir de agosto de 2020 a Seção de Informação da UFPE passou a responder às demandas da população pela Plataforma Fala.BR. A caixa “acesso à informação” é o caminho para o registro de demandas desse tipo.

O painel inicial que o/a cidadã/o dispõe quando busca na internet a Fala.BR é o que apresenta a Figura 1.

Figura 1: Painel inicial da Plataforma Fala.BR



Fonte:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Em 27 de janeiro de 2021 a UFPE aprovou a Portaria Normativa nº 02/2021 - GR que “Aprova a Estrutura Regimental da Ouvidoria Geral, e dá outras providências”. A partir de então, a Seção de Acesso à Informação passa a ser incorporada à estrutura da Ouvidoria e passa a ser chamada de Seção de Atendimento ao/à Cidadão/ã.

Ainda que em 2020 a Ouvidoria (trabalhando com elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias) e a Seção de Acesso à Informação estavam atuando em espaços institucionais distintos, optamos por formalizar este Relatório de Gestão em um único arquivo. O material referente à Ouvidoria (item 2 do Relatório) foi sistematizado por Wedna e o referente à Seção de Acesso à Informação (item 3 do Relatório), por Mônica.

2. Da Ouvidoria

2.1. Breve explicação sobre o papel da Ouvidoria-Geral na UFPE

Uma Ouvidoria Pública tem a tarefa de acolher manifestações da população em relação ao órgão de sua referência. Tem também como desafio sugerir ajustes e/ou construção de estratégias de gestão na direção da qualificação dos serviços disponibilizados e funcionamento geral da instituição em questão. A Ouvidoria contribui para o exercício do direito à participação social.

2.2. Principais ações da Ouvidoria-Geral em 2020

O ano de 2020 foi marcado por mudanças nas rotinas de trabalho por conta de exigências sanitárias necessárias para lidarmos com a pandemia do novo coronavírus.

A Ouvidoria Geral da UFPE desenvolveu no período as seguintes atividades:

- i) atendimento à população por e-mail e pela Plataforma Fala.BR;
- ii) ações de mediação em relações interpessoais marcadas por tensões e conflitos;
- iii) reuniões de gestão para abordar questões em tratamento na Ouvidoria;
- iv) participação em atividades da gestão universitária (reuniões de rotina; grupos de trabalho);
- v) atendimento a colegas-servidores/as (por telefone, e-mail, reunião em modo remoto) e/ou discentes sobre situações específicas.

2.3. Número de manifestações endereçadas à Ouvidoria-Geral em 2020

(de acordo com as categorias: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e comunicação)

Pela Plataforma Fala.BR, foram cadastradas 216 Manifestações durante o ano de 2020, assim identificadas por tipo:

- 2 Sugestões
- 3 Elogios
- 57 Solicitações
- 42 Reclamações
- 24 Denúncias
- 53 Comunicações

Por e-mail, no mesmo período, foram dirigidas 417 mensagens à Ouvidoria por parte da população interna ou externa à UFPE.

2.4. Manifestações encaminhadas para órgão externo e arquivadas

17 Manifestação foram encaminhadas para outras Ouvidorias na Plataforma Fala.BR por terem sido endereçadas, equivocadamente, para a Ouvidoria da UFPE.

35 Manifestações foram arquivadas pelos diversos motivos: duplicidade, falta de clareza/insuficiência de dados, perda de objeto, manifestação imprópria ou inadequada.

2.5. Média mensal de manifestações

As Manifestações dirigidas à Ouvidoria tendem a expressar reações da população consonantes com os *movimentos institucionais* em curso. Isso pode caracterizar o Teor das Manifestações e o quantitativo de Manifestações em determinado período.

Durante o ano de 2020 tivemos em média 20 Manifestações por mês. A Figura 2 apresenta a distribuição de manifestações ao longo do ano.

Figura 2: Quantidade de Manifestações por mês - 2020



Fonte: Painel Resolveu? - Controladoria Geral da União

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

2.6. Outras informações relevantes

No que se refere ao atendimento à população:

- 93% das Manifestações cadastradas na Fala.BR foram respondidas no prazo.
- O Teor das Manifestações envolve quatro blocos de conteúdos:
 - i) Sobre Ensino de Graduação e Pós-graduação.
 - ii) Relacionados à gestão político-institucional.

iii) Sobre relações interpessoais.

iv) Solicitações diversas. À primeira vista Manifestações com este tipo de conteúdo ganharam destaque no contexto de trabalho remoto, cujo acesso físico a setores da UFPE esteve submetido às orientações sanitárias em vigor.

- a Ouvidoria contribuiu pontualmente com a construção da Comissão de Convivência Discente da UFPE, instância responsável por acolher e analisar relatos de irregularidades em relação a posturas discentes.

- a Ouvidoria participou de discussões iniciais sobre a construção de uma Política Institucional de Enfrentamento do Assédio na UFPE.

Na perspectiva de qualificar o trabalho na Ouvidoria Geral da UFPE, projetamos como tarefas fundamentais:

- consolidar uma Equipe de Trabalho da Ouvidoria.

- capacitar a Equipe.

- investir em treinamento interno (de servidores/as da UFPE) para qualificar a comunicação com a Ouvidoria e a emissão de respostas às Manifestações.

- investir em formação cidadã da comunidade acadêmica no que se refere ao direito de participação social.

2.7. Notas reflexivas sobre a Ouvidoria Geral da UFPE no ano de 2020

Alterações nas conhecidas rotinas de trabalho em decorrência da pandemia do novo coronavírus marcaram o ano de 2020. Isolamento social e trabalho remoto passaram a caracterizar o cotidiano dos que *fazem* a UFPE. Apresentamos algumas reflexões sobre o que foi observado a partir da Ouvidoria da UFPE e que nos informam sobre desafios a serem enfrentados na direção de fortalecimento do exercício cidadão da participação social e as atividades em torno desta experiência, cujo impacto maior é o fortalecimento da sociedade democrática.

Entendemos como Marilena Chauí¹ que a democracia envolve muito mais que um conjunto de regras institucionais e uma visita às urnas de tempos em tempos. No caso da realidade brasileira, o debate sobre democracia exige a discussão sobre desigualdades sociais que demanda reflexões críticas sobre a fundação do país e nossa postura de *naturalizar* desigualdades. O diagnóstico de Marilena Chauí é preciso ao afirmar que nossa sociedade não aceita conflitos, tensões. O exercício cidadão da participação social, como prática social, nessa perspectiva, não é algo simples. Sugerimos que é algo que precisa ser ensinado-aprendido. Na Ouvidoria identificamos expressões da dificuldade do exercício de participação social em situações como:

- Enviar o mesmo material para a Ouvidoria e diversos setores da gestão;

- Cadastrar na Fala.BR o mesmo material diversas vezes;

- Não conseguir lidar com tensões, conflitos no contexto em que elas emergem. Pessoas em posição hierárquica inferior com dificuldade de expressar sua apreciação da questão em foco; pessoas em posição hierárquica superior com dificuldade de *acolher* reações sobre elas e/ou sua função;

- Dificuldade de identificar o *lugar* da Ouvidoria no que se refere aos processos institucionais. Movimentos diversos podem ocorrer: indisponibilidade em construir uma pauta de trabalho com

¹ <https://youtu.be/1makQ2oAqH8>

a Ouvidoria na direção de resolutividade da questão em foco; delegar à Ouvidoria toda responsabilidade em *resolver* a situação.

Este último aspecto, em especial, informa também uma confusão sobre *funções* institucionais. Identificar as responsabilidades de cada ator social no contexto em que ocorre a questão em foco às vezes parece uma tarefa impossível de realizar. Compreender fluxos, regras de funcionamento, regras para tomada de novas decisões sobre processos institucionais parece *escapar* do entendimento objetivo. Assim, uma realidade *confusa* pode se instalar e, não raramente, chega desse modo à Ouvidoria.

A demanda dirigida à Ouvidoria, muitas vezes, é um pedido para resolução “fantástica” da questão em foco. Uma apreciação objetiva da comunicação à Ouvidoria pode indicar um *erro* no andamento do processo, como uma atitude não tomada por alguém (função institucional não assumida) e/ou desconhecimento da regra em vigor.

No contato com setores da gestão universitária para abordagem da questão em foco, a Ouvidoria pode encontrar, igualmente, confusões sobre funções institucionais e sobre fluxos, rotinas, regras. Assim, identificamos *movimentos-sem-avançar*, como se o servidor/setor estivesse trabalhando para a questão em foco, mas, na verdade, parece *dar voltas* em torno da confusão sobre *funções*, fluxos e não alcança resolutividade.

Assim o direito cidadão de participar (frágil como exercício de cidadania, por confundir direitos, funções, fluxos) pode se encontrar com a dinâmica institucional burocratizada (enrijecida por reprodução acrítica de processos marcados pela confusão sobre funções, fluxos e o próprio direito do cidadão de pedir, sugerir, reclamar, denunciar).

São humanos que respondem pelos processos que aqui comentamos. Humanos vivendo numa realidade que nega conflitos, tensões, naturaliza desigualdades, hierarquiza pessoas e, por conseguinte constrói escala de valoração para identificá-las. O exercício cotidiano no trato de manifestações dirigidas à Ouvidoria merece abordar com complexidade a sua pauta de trabalho: ser canal de participação social da população em relação à UFPE. Um dos aspectos que se destacam nesta complexidade é o próprio exercício cidadão de participar, de lidar com a participação, de pautar o material oriundo da participação e sua possibilidade de qualificar processos institucionais que fortaleçam o órgão público que é a UFPE.

Avaliamos que esforços devem ser investidos na *formação para o exercício da cidadania* da comunidade acadêmica, com destaque para a participação social, como estratégia ético-político-institucional de fortalecimento da UFPE e da sociedade brasileira.

3. Da Seção de Acesso à Informação

3.1. Breve explicação sobre o papel da Seção de Acesso à Informação

A Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI), assegura o direito de acesso à informação pública, através da divulgação espontânea das informações de interesse coletivo/geral produzidas/custodiada no sítio institucional (art. 8º da LAI) e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), canal de contato da sociedade criado para assegurar o acesso às informações públicas (art. 9º da LAI).

Na estrutura da UFPE há uma unidade institucional responsável pelo monitoramento das informações obrigatórias em transparência ativa (publicadas no sítio institucional), as quais estão agrupadas na página “Acesso à Informação” e pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (transparência passiva).

A Coordenação de Acesso à Informação era a unidade competente pela gestão dessas atividades e, após mudanças na estrutura da UFPE, recebeu a nova nomenclatura de Seção de Acesso à Informação.

3.2. Principais ações da Seção de Acesso à Informação em 2020

No primeiro semestre de 2020 as atividades relativas à gestão das manifestações de acesso à informação e ao monitoramento das informações públicas e obrigatórias em transparência foram realizadas pela Coordenação de Acesso à Informação na Pró-Reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação (PROCIT).

Dentre as atividades de competência da Coordenação de Acesso à Informação, destacaram-se nesse período: a análise dos 49 itens, determinados pela CGU como obrigatórios em transparência ativa, no portal institucional (descritos ou redirecionados para a página “Acesso à Informação”) - realizada no mês de março; o preenchimento do formulário do Sistema de Transparência Ativa (STA), para compor o relatório de transparência ativa - realizado em abril; o tratamento (análise, encaminhamentos e resposta) de 164 demandas recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão - período de janeiro a junho; procedimentos internos relativos à gestão das demandas e melhorias dos processos (tutoriais, minuta da normativa do SIC, relatórios de atendimento, reuniões de equipe e organização dos documentos eletrônicos).

No segundo semestre, a Coordenação de Acesso à Informação se transformou em Seção de Acesso à Informação e passou a fazer parte da estrutura da Diretoria de Controladoria. Essa nova denominação ocorreu após a extinção da PROCIT.

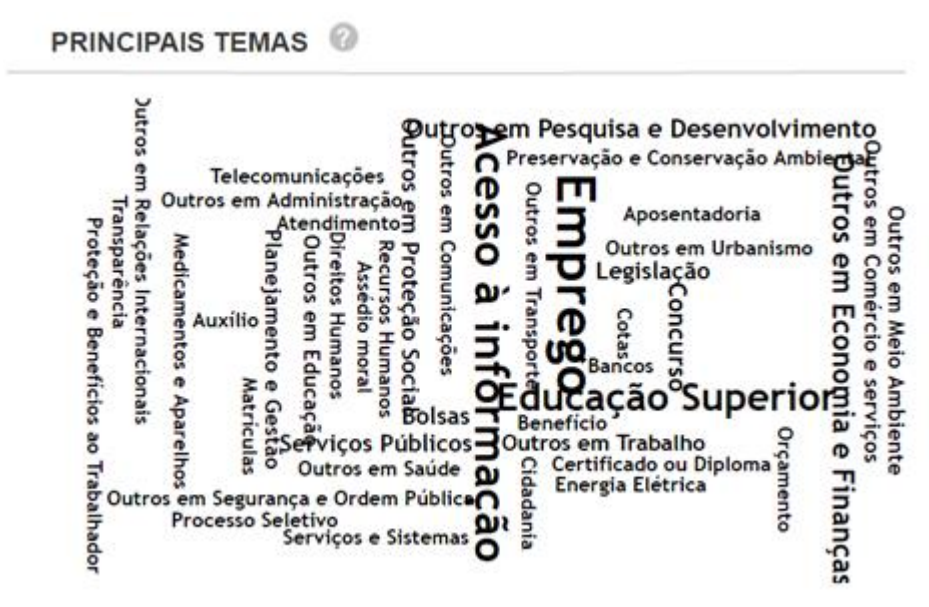
As atividades da Seção de Acesso à Informação no período de julho a dezembro consistiram na adequação da equipe (reuniões, treinamento), atendimento às demandas

institucionais, procedimentos internos relativos à gestão das demandas e melhorias dos processos e o tratamento de 159 demandas recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão - período de julho a dezembro.

3.3. Número de pedidos de acesso à informação em 2020 e sua média mensal

O SIC/UFPE recebeu o total de 323 demandas em 2020, sendo 319 concluídas até dezembro/2020.

A média mensal de registros de acesso à informação foi de 28,38 (período de janeiro a agosto - relatório estatístico do e-SIC)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Tema	Quantidade
Acesso à informação	54
Aposentadoria	2
Assédio moral	2
Atendimento	1
Auxílio	1
Bancos	1
Benefício	1
Bolsas	9

Certificado ou Diploma	1
Cidadania	1
Concurso	13
Cotas	3
Direitos Humanos	2
Educação Superior	43
Emprego	72
Energia Elétrica	1
Legislação	10
Matrículas	1
Medicamentos e Aparelhos	1
Orçamento	1
Outros em Administração	2
Outros em Comércio e serviços	5
Outros em Comunicações	1
Outros em Economia e Finanças	21
Outros em Educação	5
Outros em Meio Ambiente	4
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	14
Outros em Proteção Social	9
Outros em Relações Internacionais	1
Outros em Saúde	3
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Outros em Trabalho	6
Outros em Transporte	1
Outros em Urbanismo	1
Planejamento e Gestão	7
Preservação e Conservação Ambiental	1
Processo Seletivo	2

Proteção e Benefícios ao Trabalhador	1
Recursos Humanos	2
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	10
Telecomunicações	1
Transparência	1
Universidades e Institutos	3

3.4. Número de pedidos respondidos e de pedidos em tramitação no prazo

Respondidos até dezembro/2020 - 319 pedidos

Omissões de atendimento até dezembro/2020 - 4 pedidos

Respondidos no prazo - 296 pedidos

3.5. Tempo médio de resposta

O tempo médio de respostas foi de 13 dias.

3.6. Quadro geral de recursos

O Quadro a seguir indica quantitativo de recursos ao chefe hierárquico, à autoridade máxima, à CGU e à CMRI, nos anos de 2019 e 2020:

Quadro geral de recursos - Serviço de Informação ao Cidadão da UFPE							
Recurso ao Chefe hierárquico		Recurso à Autoridade Máxima		Recurso à CGU		Recurso à CMRI	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
36	24	9	11	4	5	0	1

3.7. Outras informações relevantes

Para o capítulo 3 foram utilizados como fontes:

<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Relatório estatístico e-SIC (até agosto/2020)

4. Notas Finais

Temos trabalhado na reestruturação da Ouvidoria Geral da UFPE instituída pela Portaria Normativa nº 02/2021-GR. Este é um desafio que se soma à rotina de acolhimento de Manifestações da População em seus diversos tipos. Esperamos construir *sustentabilidade organizacional* ao setor, de modo a contribuir com os objetivos estratégicos da UFPE de Aprimorar a Governança e Gestão Institucional e Promover uma Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.