

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO ANUAL
DE GESTÃO

20
24



OUVIDORIA
GERAL

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

REITOR

Alfredo Macedo Gomes

VICE-REITOR

Moacyr Cunha de Araújo Filho

OUVIDORA-GERAL

Geyza D'Ávila Arruda

OUVIDOR SUBSTITUTO

Frederico Bruno Cavalcanti de Siqueira

EQUIPE OUVIDORIA

Ina Maria de Alcantara Mendonça

Jorge Luis Santos

Michele da Silva Quemel

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Mônica Augusta dos Santos

Talita Torres de Araújo

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO RELATÓRIO

Geyza D'Ávila Arruda Mônica

Frederico Bruno Cavalcanti de Siqueira

PROJETO GRÁFICO

Ina Maria de Alcantara Mendonça

REVISÃO

Ina Maria de Alcantara Mendonça

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO AMLAI 2024

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

Geyza D'Avila Arruda

DADOS ABERTOS

César Augusto de Carvalho Calafrioli Mões

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Mônica Augusta dos Santos

Talita Torres de Araújo

FALA OUVIDORIAS!

Esta seção é uma oportunidade para mostrar como a alta administração está liderando e direcionando os esforços de sustentabilidade da sua empresa.

Uma declaração autêntica, sincera e com uma missão do diretor, CEO ou presidente sinaliza o compromisso e define o tom para o restante do relatório. Ela pode incluir um panorama da visão, direção e estratégia que a organização está empenhada em seguir, para ajudar a tomar as providências sobre os ODS em prol de cumprir o prazo global de 2030.

Esta mensagem demonstra o entendimento da empresa sobre seu impacto e responsabilidade para com as pessoas e o planeta. Acima de tudo, também constrói a esperança e confiança do público sobre a organização.

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	06
1.2	A REDE DE OUVIDORIAS	07
1.3	ATENDIMENTO	08
2.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC)	09
2.1	Transparência Passiva Institucional - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	09
2.2	Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação	09
2.3	Tempo Médio de Resposta dos Pedidos de Acesso à Informação	10
2.4	Temas ou Assuntos gerais mais requisitados	11
2.5	Tipos de Respostas às Manifestações de Acesso à Informação	12
2.6	Instâncias recursais acionadas	14
2.7	Detalhamento dos recursos recebidos	16
2.8	Omissões de Respostas	16
2.9	Satisfação do Usuário	18
3.	SESSÃO DE DADOS ABERTOS	22
3.1	Plano de Dados Abertos da UFPE 2021-2023	22
3.2	Plano de Dados Abertos UFPE 2024-2026	23
3.3	Portal de Dados Abertos	23
3.4	Análise dos indicadores do Painel de Dados Abertos	24
3.5	Ações de incentivo ao uso e reuso de dados	24
4.	MANIFESTAÇÕES EM 2024	25
5.	ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	28
5.1	PERFIL DOS MANIFESTANTES	28
5.2	TEMAS SENSÍVEIS	30
5.1.1	Assédio	30
5.1.2	Atendimento	31
5.1.3	Ensino Superior	33
5.1.4	Irregularidade Cometida Por Servidor	35
6.	MANIFESTAÇÕES POR TIPO	36
6.1	Comunicação	36
6.2	Denúncia	39
6.3	Elogio	41
6.3.1	Elogios por unidade e suas justificativas	42
6.3.1.1	Departamento de Expressão Gráfica	42
6.3.1.2	PROPLAN (Planejamento e Orçamento)	42
6.3.1.3	Divisão de Prevenção e Promoção em Saúde Mental (DQV/Progepe)	42
6.3.1.4	NASS (Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor)	43
6.3.1.5	Comitê de Ética em Pesquisa da UFPE (CEP-UFPE)	43
6.3.1.6	Departamento de Ciências Administrativas	43
6.3.1.7	Departamento de Secretariado Executivo	43
6.3.1.8	Ouvidoria	44
6.3.1.9	Coordenadoria de Apoio Acadêmico da PROGRAD	44
6.3.1.10	Setores Administrativos Diversos	44
6.3.2	Outros Elogios	44

6.3.3	Recomendações para Valorização das Práticas de Elogio	45
6.3.3.1	Criação de um programa formal de reconhecimento	45
6.3.3.2	Feedback contínuo e transparente	45
6.3.3.3	Incentivo à cultura de elogio	45
6.3.3.4	Capacitação e formação contínua	45
6.4	Simplifique!	46
6.5	Solicitação	46
6.6	Sugestão	48
7.	COMPORTAMENTO POR SETORES	49
7.1	Centros	49
7.1.1	Cento de Artes e Comunicação – CAC	49
7.1.2	Centro de Biociências – CB	51
7.1.3	Centro de Ciências Exatas e da Natureza – CCEN	52
7.1.4	Centro de Ciências Jurídicas – CCJ	53
7.1.5	Centro de Ciências da Saúde – CCS	53
7.1.6	Centro de Ciências Médicas – CCM	54
7.1.7	Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA	55
7.1.8	Centro de Educação - CE	56
7.1.9	Centro de Filosofia e Ciências Humana – CFCH	57
7.1.10	Centro de Informática – Cin	58
7.1.11	Centro de Tecnologia e Geociências - CTG	58
7.2	Os Campi	59
7.2.1	Centro Acadêmico do Agreste - CAA	59
7.2.2	Centro Acadêmico de Vitória - CAV	60
7.3	As Pró-Reitorias	60
7.3.1	Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD	60
7.3.2	Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PROPG	62
7.3.3	Pró-Reitoria de Extensão – PROEXT	63
7.3.4	Pró-Reitoria de Administração – PROAD	64
7.3.5	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida – PROGEPE	65
7.3.6	Pró-Reitoria de Planejamento Orçamentário e Finanças - PROPLAN	67
7.3.7	Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis - PROAES	68
7.3.8	Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação - PROPESQI	69
7.4	GABINETE DO REITOR E SUAS UNIDADES	70
7.4.1	Superintendência de Infraestrutura – SINFRA	71
7.4.1	Superintendência de Tecnologia da Informação - STI	73
8.	CONCLUSÃO	74
8.1	Padrões Comportamentais e Impacto Organizacional	74
8.2	Irregularidades Administrativas e Falhas no Sistema de Gestão	75
8.3	Recomendações para Melhorar o Processo de Solicitações e Apuração	76
	REFERÊNCIAS	77
	ANEXO A	78
	APÊNDICE A	79

1. APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria-Geral da UFPE**, em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e ao disposto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, apresenta seu **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria – 2024**.

O presente documento tem por objetivo cumprir uma das missões mais importantes do serviço público que favorece 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. Estas manifestações podem ocorrer na figura do seguinte rol taxativo:

Tabela 1 – Classificação das decisões e quantitativo

Tipo de manifestação	Descrição
I. Reclamação	Relato de insatisfação sobre serviços ou condutas institucionais.
II. Denúncia	Comunicação de irregularidades, práticas ilícitas ou violações de direitos.
III. Sugestão	Proposta de melhorias nos serviços, processos ou políticas institucionais.
IV. Elogio	Reconhecimento por serviços ou práticas positivas executadas por servidores.
V. Solicitação	Pedido de informações ou esclarecimentos sobre direitos, serviços ou procedimentos.
VI. Simplificação	Manifestação apresentada por cidadãos e cidadãs, comunidade universitária ou sociedade civil com o objetivo de identificar e propor a redução de barreiras burocráticas, simplificação de processos administrativos e eliminação de procedimentos redundantes ou desnecessários no âmbito da UFPE com finalidade de promover a eficiência administrativa e melhorar a experiência das pessoas usuárias dos serviços públicos da Universidade.
VII. Acesso à Informação	Solicitação formal apresentada por qualquer pessoa física ou jurídica para obter informações públicas de posse ou custódia da UFPE, em conformidade com os princípios da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Fonte: Próprio autor.

Na UFPE, a Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio do qual qualquer interessado pode realizar pedidos de acesso à informações públicas produzidos ou sob guarda da Universidade, em atendimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, denominada Lei de Acesso à Informação – LAI. Assim, o presente relatório também apresenta dados dos pedidos de acesso à informação recebidos no ano de 2024, sendo o detalhamento dos pedidos constante em relatório específico sobre a Lei de Acesso à Informação.

Os dados apresentados foram extraídos diretamente da [Plataforma Fala. BR](#) - **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**, de planilhas de controle

interno da Ouvidoria, bem como dos [Painel Resolveu?](#) e [Painel LAI - Lei de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União \(CGU\)](#), que reúnem informações, respectivamente, sobre as manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação registrados no **Fala.BR**. Também foram utilizados os registros internos para fins de contextualização. Este relatório encontra-se na página da [Ouvidoria-Geral](#), após de ter sido encaminhado à autoridade máxima do órgão.

1.2 A REDE DE OUVIDORIAS

Equipe da Ouvidoria-Geral da UFPE, no primeiro quadrimestre de 2021, a titular da Ouvidoria-Geral foi a Prof.^a Wedna Cristina Marinho Galindo. A partir de maio, Carla Emanuele Meira Maranhão Gondim Ribeiro Batista assumiu a titularidade. Atualmente, além da Ouvidora-Geral Geyza D'Ávila Arruda a equipe da Ouvidoria-Geral da UFPE é composta pelos seguintes servidores:

- Frederico Bruno Cavalcanti de Siqueira;
- Ina Maria de Alcantara Mendonça;
- Jorge Luis dos Santos;
- Michelle da Silva Quemel;
- Mônica Augusta dos Santos e,
- Talita Torres de Araújo.

Com o aumento da quantidade de demandas e de suas complexidades foi necessário aumento da quantidade de servidores e hoje a equipe é composta 6 servidores e servidoras.

A Ouvidoria-Geral hoje funciona em um sistema integrado com outras Ouvidorias Seccionais. Essas ouvidorias estão previstas nos regimentos internos de cada centro e executam atuação local, sobretudo do ponto de vista da humanização do atendimento.

Hoje as Ouvidorias Seccionais são distribuídas em quatro unidades:

- 1 - Pró-reitoria de Assuntos Estudantis - PROAES;
- 2 - Centro Acadêmico do Agreste - CAA;
- 3 - Centro Acadêmico de Vitória - CAV;
- 4 - Centro Ciências Sociais e Aplicadas - CCSA.

Essas seccionais têm articulado soluções conjuntas sobretudo em demandas de alta complexidade e de grande impacto na UFPE.

Apesar de sua construção prática ser nesse sentido, regimentalmente não é, por isso estamos empreendendo esforços para tornar esta dinâmica uma realidade jurídica com a aprovação da resolução da Rede de Ouvidorias.

1.3 ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral prima pela amplitude do acesso dos cidadãos ao serviço da ouvidoria, sobretudo na busca da satisfação de suas demandas. Desta forma, privilegiamos o atendimento pessoal tanto na modalidade presencial quanto virtual. Assim, temos uma seção de Agendamento de Atendimento disponível na página da [Ouvidoria](#). Nele, o cidadão pode escolher a modalidade presencial ou por vídeo chamada.

Nesses atendimentos, geralmente, há a presença da Ouvidora-Geral que é psicóloga e especialista em educação conjuntamente com outro servidor formado em direito. Esta tática tem se mostrado bem-sucedida, já que se consegue dar não só o acolhimento necessário como todas as orientações do ponto de vista administrativo. Ainda nesta seara, a depender da complexidade da demanda, outros agentes são convidados a participar do diálogo como, por exemplo, unidades da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade - PROGEPE de Vida ou a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PROAES, o que se mostrou exitoso na medida que os encaminhamentos já saem parcialmente realizados.

Vale destacar que o atendimento pré-agendado não impede o acolhimento fruto de demanda espontânea. Esse tem sido majoritariamente o tipo que a Ouvidoria-Geral recebe. Isto se dá pela falta dos usuários em observar nossa página eletrônica assim, desconhecendo o serviço.

O atendimento efetivamente ocorre de segunda a sexta, das 08:00 – 12:00 às 13:00 -17:00 no prédio da Reitoria, térreo, sala 112. O telefone, que também é fonte de acolhimento e informação, e o e-mail institucional, ambos informados na página da [Ouvidoria](#). Importante destacar que apesar dessa variedade de formas de acolhimento o registro e recebimento são feitos exclusivamente na plataforma [Fala.br](#).

A Ouvidoria-Geral disponibiliza um computador para que o manifestante realize sua demanda com nosso apoio, caso haja dificuldade para aqueles que não dispõem de recursos para fazê-lo sozinho. Este procedimento diminuiu a possibilidade de erro e da necessidade posterior de pedir autorização para a realização do registro em nome dele. Além de gerar documentos que potencialmente divulgue a identidade do manifestante.

Esse conjunto de fatores em sintonia com outros refletiram na quantidade de manifestações como veremos posteriormente.

2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC)

2.1 Transparência Passiva Institucional - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Esse relatório tem por finalidade apresentar os indicadores dos pedidos de acesso à informação, consolidados no [Painel LAI](#), e analisar o contexto da UFPE no atendimento às manifestações de acesso à informação, formalizadas na plataforma Fala.BR, conforme previsto na [Lei nº 12.527/2011](#).

Considerando os prazos previstos na [LAI](#), as manifestações são tratadas pela equipe do **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC** de forma a otimizar o tempo de resposta e propiciar o atendimento com informações fidedignas e satisfatórias ao cidadão-requerente. A equipe adota boas práticas, que estão em constante revisão, para a eficiência dos procedimentos institucionais no cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFPE.

2.2 Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação

Em 2024 a UFPE teve 325 pedidos registrados no **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC** (figura 1) e o tempo médio de resposta aos requerentes foi de 9,25 dias.

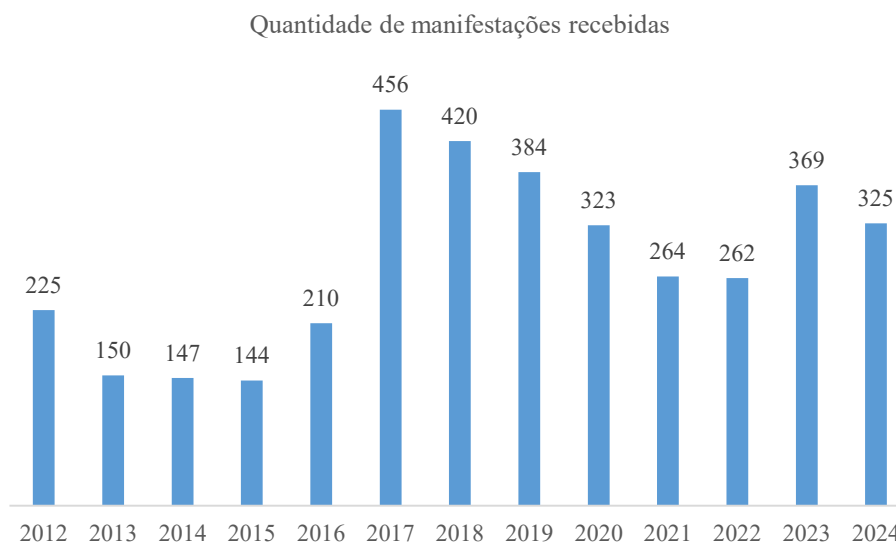
Figura 1 - Pedidos de acesso à informação recebidos pela UFPE em 2024



Fonte: Painel LAI (2024)

Comparando com o ano anterior, houve uma diminuição no tempo médio de resposta, conforme pode ser visto na série histórica a seguir.

Figura 2 - Série histórica SIC/UFPE



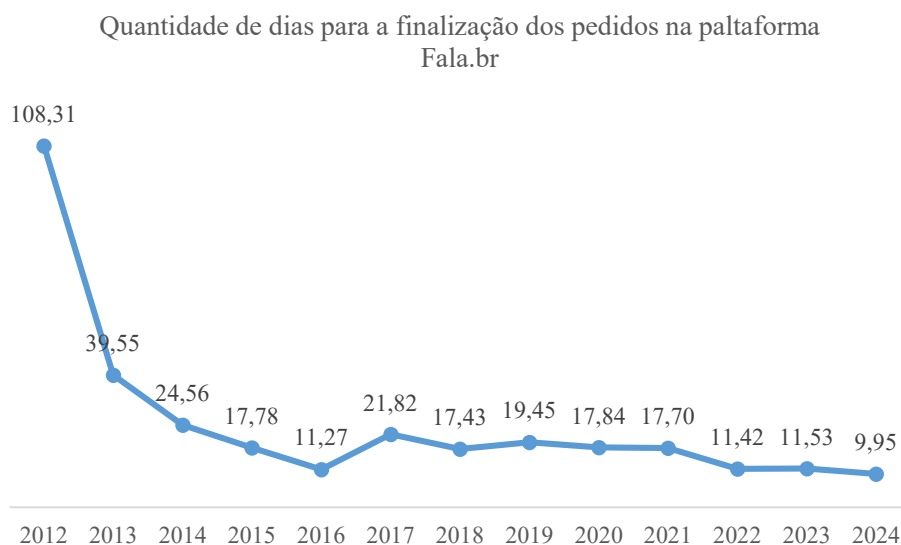
Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE (2024)

2.3 Tempo Médio de Resposta dos Pedidos de Acesso à Informação

O prazo legal para resposta conclusiva dos pedidos de acesso à informação na plataforma Fala.BR é de 20 dias, especificando o tipo da decisão da unidade competente.

Entretanto, para otimizar o tempo de resposta e os procedimentos necessários à disponibilização da informação solicitada, a equipe do SIC/UFPE concede o prazo de 7 dias (corridos) para a unidade responder. Esse tempo reduzido favorece a flexibilização do prazo, institucionalmente, caso seja necessário obter informações complementares de outras áreas envolvidas no assunto ou quando há grande volume de dados a serem tratados pelas áreas detentoras das informações.

Diante desse contexto, observa-se (figura 3) que houve uma redução no tempo médio de resposta às manifestações de acesso à informação, no exercício de 2024, que foi de 9,95 dias.

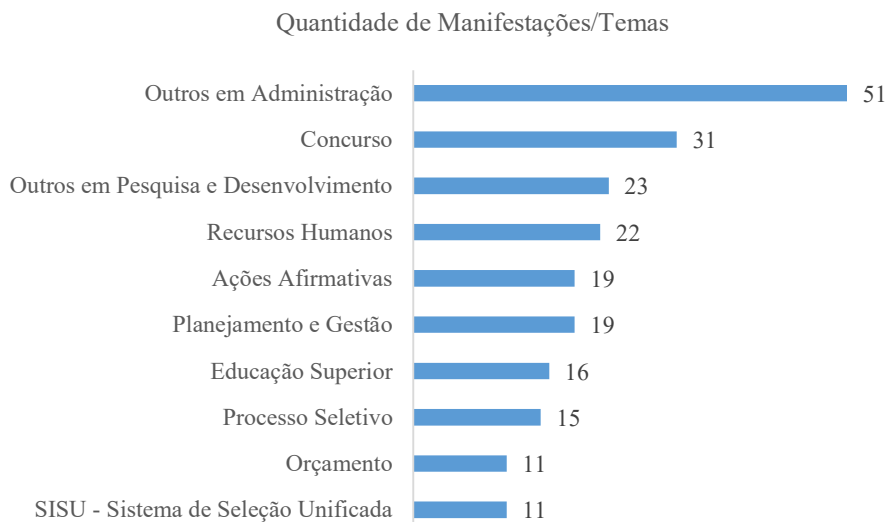
Figura 3 - Tempo médio de resposta

Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE (2024)

2.4 Temas ou Assuntos gerais mais requisitados

Diante das 325 manifestações recebidas, pode-se observar (figura 4), a classificação por temas/assuntos gerais dos primeiros 10 assuntos, destacando o interesse da sociedade pelos seguintes temas mais recorrentes.

Figura 4 – Quantidade de manifestações e temas (assuntos gerais) requisitados em 2024 Fonte:



Painel LAI (2024)

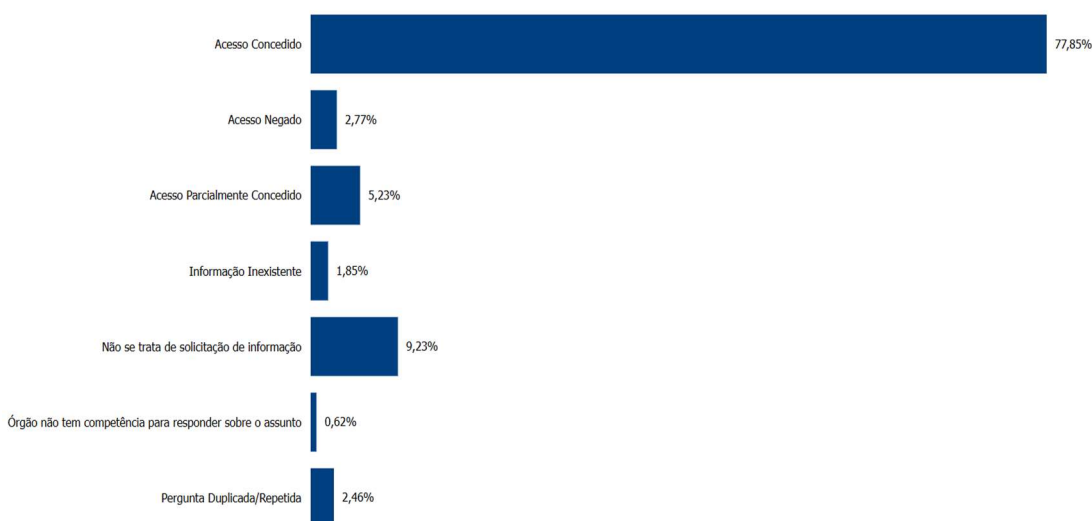
O gráfico completo pode se encontra no **Apêndice A – Tema ou Assunto Geral da Manifestação**.

2.5 Tipos de Respostas às Manifestações de Acesso à Informação

Ao receber o parecer da unidade competente, a equipe do SIC verifica se a decisão está de acordo com uma das seguintes opções elencadas na plataforma Fala.BR: acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido, não se trata de solicitação de informação, informação inexistente, órgão não tem competência para responder sobre o assunto, pergunta duplicada/repetida.

A figura 5 mostra o percentual de manifestações de acordo com as decisões das unidades demandadas e a tabela 2 mostra o quantitativo dessas decisões na instituição.

Figura 5 – Tipos de decisões das manifestações



Fonte: Painel LAI (2024)

Tabela 2 – Classificação das decisões e quantitativo

Tipos de decisões das respostas às manifestações LAI	Qtde.	Explicação com base nos entendimentos da CGU
Acesso concedido	253	Todas as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente.
Acesso negado	9	O órgão informou a impossibilidade de concessão da informação e a previsão legal para justificar a negativa de acesso.
Acesso parcialmente concedido	17	Nem todos os questionamentos foram atendidos, por motivo de proteção legal. Apenas as informações disponíveis foram concedidas.
Informação inexistente	6	A informação solicitada não existe no órgão.
Não se trata de solicitação de informações	30	Fora do escopo da LAI. Não se trata de um pedido de informação, por ter características de manifestação de Ouvidoria (denúncia, sugestão, consulta, solicitação, reclamação ou simplifique) ou mesmo questionamentos específicos que podem ser respondidos por unidade específica.

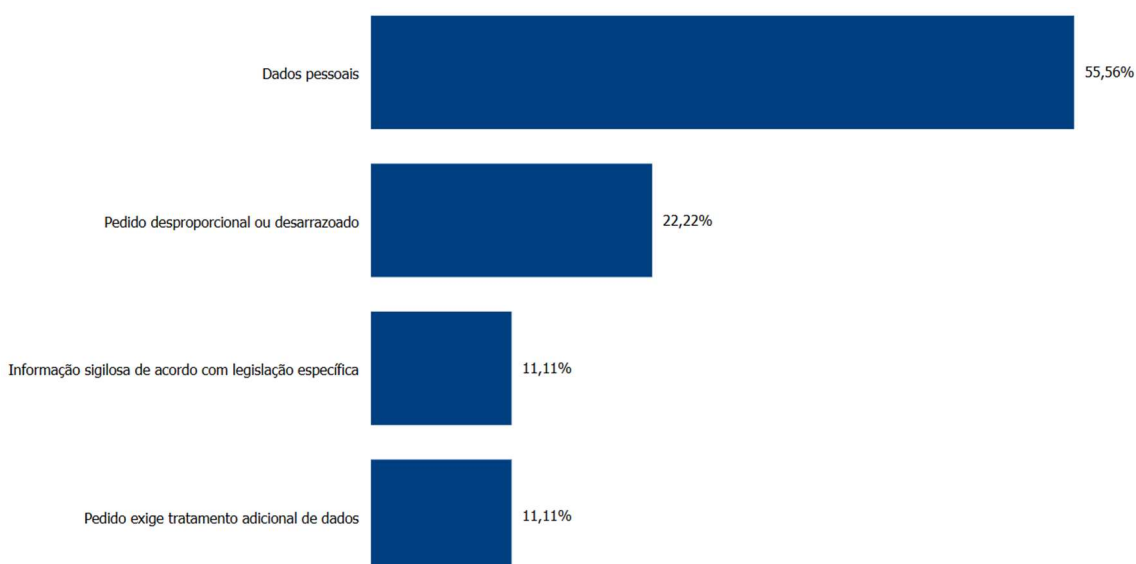
Continua.

Tipos de decisões das respostas às manifestações LAI	Qtde.	Explicação com base nos entendimentos
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	A informação solicitada não é de competência do Órgão.
Pergunta duplicada/repetida	8	O solicitante registra várias manifestações sobre o mesmo assunto.

Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE (2024)

Diante do princípio da Lei de Acesso à Informação, onde o acesso é a regra e o sigilo é a exceção, a observância à legislação é de extrema importância para evitar negativas de acesso sem justificativas coerentes com o tipo de informação solicitada e o contexto onde está inserida institucionalmente. Dessa forma, foi possível identificar (figura 6) os seguintes motivos das negativas de acesso das manifestações recebidas em 2024.

Figura 6 – Motivos das negativas de acesso



Fonte: Painel LAI (2024)

Quando a unidade demandada afirma à equipe do SIC/UFPE que não pode conceder o acesso à informação solicitada, faz-se necessário um parecer com a justificativa para a negativa de acesso. Entretanto, há um trabalho de conscientização e sensibilização com os gestores, conforme demanda, para que seja priorizado o acesso.

As negativas de acesso levam em consideração os entendimentos da Controladoria-Geral da União (CGU), disponíveis nas seguintes publicações: [Manual de Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal](#), [Decisões da CGU e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações \(CMRI\) sobre a Aplicação da LAI](#) e [Enunciados da LAI](#).

2.6 Instâncias recursais acionadas

A Lei de Acesso à Informação prevê a interposição de recursos, nos casos em que há negativa de acesso. O cidadão-requerente também interpõe recurso quando não recebe uma resposta completa, ou seja, não está de acordo com o que foi solicitado ou quando não há uma justificativa legal da unidade demandada sobre o pleno atendimento de seu pedido.

Os recursos em 1ª e 2ª instâncias são apreciados pela instituição. O recurso em 1ª instância é analisado e julgado pela autoridade imediatamente superior àquela que respondeu ao cidadão-requerente. Já o recurso em 2ª instância, é sempre encaminhado à autoridade máxima do órgão, que no caso de uma instituição de ensino é o Reitor.

Conforme previsto na LAI:

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

E no Decreto nº 7.724/2012:

Art. 21. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

Parágrafo único. Desprovido o recurso de que trata o caput, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

Além das instâncias internas, o cidadão-requerente também tem o direito de recorrer à Controladoria-Geral da União (CGU) e à Comissão Mista de Reavaliação das Informações (CMRI).

Conforme previsto na LAI:

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

- I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;
- II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;
- III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e
- IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à

Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

E no Decreto nº 7.724/2012:

Art. 47. Compete à Comissão Mista de Reavaliação de Informações: (...)

III - decidir recursos apresentados contra decisão proferida: (...)

a) pela Controladoria-Geral da União, em grau recursal, a pedido de acesso à informação ou de abertura de base de dados, ou às razões da negativa de acesso à informação ou de abertura de base de dados; ou (Redação dada pelo Decreto nº 9.690, de 2019).

No que tange aos recursos interpostos, os indicadores do Painel LAI apresentam a situação da UFPE, no período de janeiro a dezembro de 2024 (figura 7).

Vale ressaltar que no ranking dos órgãos que receberam recursos (320 órgãos) a UFPE ficou na 88ª posição, com 33 recursos e o tempo médio de resposta de 5,17 dias (o que chama a atenção para a inobservância do prazo de resposta dos recursos).

Figura 7 – Recursos recebidos



Fonte: Painel LAI (2024)

2.7 Detalhamento dos recursos recebidos

Figura 8 – Distribuição por instâncias recursais e tipos de decisão dos recursos na instituição



Fonte: Painel LAI (2024)

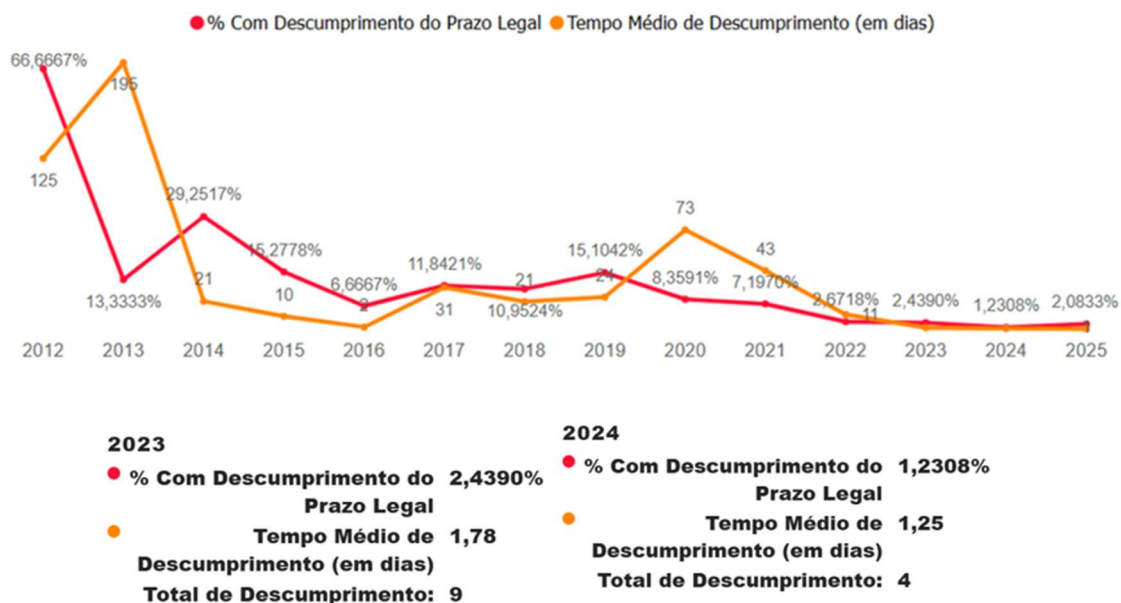
2.8 Omissões de Respostas

Os pedidos de acesso à informação são monitorados pela CGU e, quando não são respondidos no prazo, podem ser cobrados esclarecimentos e providências para o devido cumprimento da LAI. O órgão tem até 20 dias para resposta ao cidadão-requerente, caso não possa fornecer a informação solicitada logo após o recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR. Caso a unidade detentora da informação não consiga fornecer um parecer conclusivo até o 20º dia, deverá comunicar à equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), através de justificativa expressa, para obter a prorrogação do prazo legal de resposta (10 dias corridos).

Quando a unidade institucional não responde no prazo legal, não há possibilidade da equipe do SIC finalizar a manifestação na plataforma Fala.BR, portanto, fica fora do prazo e o cidadão-requerente tem o direito de registrar uma reclamação à Autoridade de Monitoramento da LAI – AMLAI (art. 40 da Lei nº 12527/2011 e art. 67 do Decreto nº 7.724/2012) por omissão de resposta do órgão.

A figura 9 mostra o histórico da UFPE em relação ao descumprimento do prazo de resposta dos pedidos de acesso à informação.

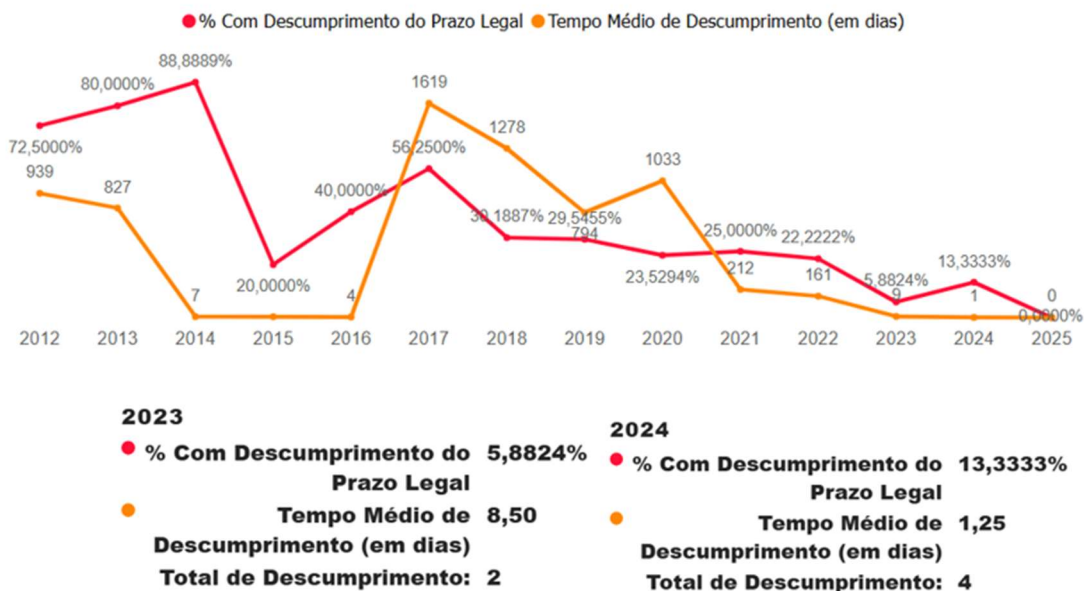
Figura 9 – Descumprimento dos prazos dos pedidos de acesso



Fonte: Painel LAI (2024)

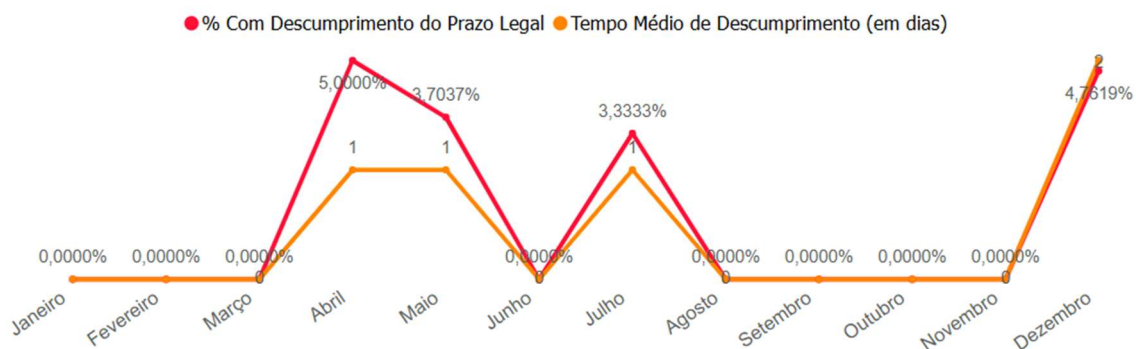
A figura 10 mostra o histórico da UFPE em relação ao descumprimento dos prazos de resposta dos recursos (1ª e 2ª instâncias).

Figura 10 – Descumprimento dos prazos dos recursos

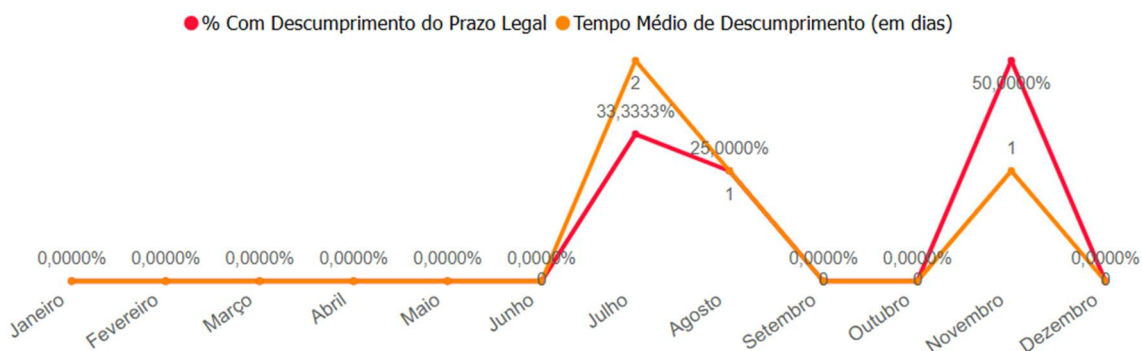


Fonte: Painel LAI (2024)

As figuras 11 e 12 mostram o comportamento da instituição, em relação ao descumprimento do prazo legal da transparência passiva, ao longo do ano de 2024.

Figura 11 – Pedidos com descumprimento do prazo legal em 2024

Fonte: Painel LAI (2024)

Figura 12 – Recursos com descumprimento do prazo legal em 2024

Fonte: Painel LAI (2024)

2.9 Satisfação do Usuário

O **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, integrado à plataforma Fala.BR através do módulo acesso à informação, possui uma pesquisa de satisfação ao usuário onde o cidadão-requerente pode expressar o nível de satisfação em relação ao atendimento do pedido e a compreensão da resposta. A pesquisa é de preenchimento facultativo e as perguntas dependem da decisão que o requerente recebeu do órgão (“acesso concedido”, “acesso negado”, “acesso parcialmente concedido”, “informação inexistente”, “não se trata de solicitação de informação”, “órgão não tem competência para responder sobre o assunto”, “pergunta duplicada/repetida”), sendo necessário preencher a escala de satisfação que varia de 1 a 5 para cada questionamento.

No período de janeiro a dezembro de 2024, verificou-se que 76 pesquisas de satisfação foram respondidas e o nível de satisfação dos usuários pode ser visto nas figuras 13, 14 e 15.

Figura 13 – Satisfação dos usuários: Acesso concedido, Acesso negado e Acesso parcialmente concedido.



Fonte: Painel LAI (2024)

Figura 14 – Satisfação dos usuários: Informação inexistente e Não se trata de solicitação de informação.



Fonte: Painel LAI (2024)

Figura 15 – Satisfação dos usuários: Não compete ao órgão; Pergunta duplicada.



Fonte: Painel LAI (2024)

Diante do esforço da equipe do SIC/UFPE em sensibilizar e estimular os cidadãos-requerentes a responder as pesquisas de satisfação, percebe-se uma adesão superior a 2023. Embora o número de pesquisas respondidas em 2024 não corresponda à totalidade das manifestações de acesso à informação, houve um percentual relevante de impressões positivas dos cidadãos-requerentes, o que comprova a evolução da instituição nos procedimentos internos para o cumprimento da legislação em relação à transparência pública.

3. SESSÃO DE DADOS ABERTOS

Nesta seção, são divulgadas as ações relacionadas ao Plano de Dados Abertos da UFPE 2021-2023. O qual cumpre as disposições determinadas na Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal (Decreto 8.777/2016), que determina em seu artigo 5º:

§ 2º A implementação da Política de Dados Abertos ocorrerá por meio da execução de Plano de Dados Abertos no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional.

Tendo isso em vista e a ausência de instrumento normativo que estabeleça obrigatoriedade de publicação de uma Política de Dados Abertos por cada órgão ou entidade da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional, a Universidade Federal de Pernambuco se reserva no direito de publicar apenas o Plano de Dados Abertos, enquanto instrumento de transparência ativa de dados abertos.

3.1 Plano de Dados Abertos da UFPE 2021-2023

O Plano de Dados Abertos da UFPE 2021-2023, publicado na Portaria Normativa UFPE 03/2022, manteve a observância ao Decreto 8.777/2016, em especial ao art. 5º, §2º, que reza sobre requisitos mínimos. Também foi observado o [Manual de Elaboração de Planos de Dados Abertos \(PDAs\)](#), publicado pela CGU em 2020.

Durante a vigência do referido plano, foi cumprido o cronograma de promoção, fomento, uso e reuso das bases de dados, bem como o cronograma de abertura e publicação das bases. Alguns dos conjuntos de dados contemplados no cronograma estão em processo de abertura, mas com pendência de publicação, conforme a justificativa na **tabela Pendências de publicação 2024** abaixo:

Tabela 3 – Pendências de publicação 2024

Conjunto de dados	Justificativa
Patentes	Conjunto de dados a ser reavaliado por haver dependência de terceiros para atualização ou extração das amostras Processo administrativo: 23076.021103/2023-55
Unidades administrativas	Aguardando resposta da proprietária dos dados sobre proposta de conjunto de dados Processo administrativo: 23076.031497/2023-38

Continua.

Conjunto de dados	Justificativa
Bolsa estudantil PROEXC	Aguardando implantação de sistema para gerenciamento das bolsas Processo administrativo: 23076.003689/2023-74
Bolsa estudantil PROGEPE	Aguardando resposta da proprietária dos dados para localização dos dados Processo administrativo: 23076.013717/2023-45
Bolsa estudantil PROGRAD	Aguardando resposta da proprietária dos dados sobre proposta de conjunto de dados Processo administrativo: 23076.102003/2022-04
Bolsa estudantil PROPG	Estudando fluxo para coleta dos dados localizados em base de dados externa Processo administrativo: 23076.115167/2022-81
Projetos de extensão	Aguardando resposta da proprietária dos dados a respeito da implantação do sistema para gerenciamento dos projetos de extensão Processo administrativo: 23076.050397/2023-55
Projetos pedagógicos dos cursos de pós-graduação	Atividade suspensa por haver dependência com o proprietário dos dados para atualização dos conjuntos. Processo administrativo: 23076.091565/2022-45

Tal plano está disponível na [página institucional de Acesso à Informação](#), bem como no [Portal de Dados Abertos da Universidade Federal de Pernambuco](#), mantido pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI).

3.2 Plano de Dados Abertos UFPE 2024-2026

O Plano de Dados Abertos da UFPE para o biênio 2024-2026, está em fase final de aprovação e manterá a observância ao Decreto 8.777/2016, em especial ao artigo 5º, §2º, que reza sobre requisitos mínimos. Também será observado o Manual de Elaboração de Planos de Dados Abertos (PDAs), publicado pela CGU em 2020.

O referido Plano de Dados Abertos visará à abertura de novos conjuntos de dados, bem como o replanejamento e requalificação de conjuntos de dados publicados nos PDAs anteriores em virtude de migração de sistemas na STI.

3.3 Portal de Dados Abertos

O [Portal de Dados Abertos da UFPE](#), lançado no ano de 2023 e mantido pela STI, disponibiliza dados públicos em formato aberto, que podem ser livremente acessados e

utilizados por toda a sociedade. Tais dados disponibilizados no Portal são publicados conforme as boas práticas internacionais.

Atualmente, o referido portal contém 16 conjuntos de dados atualizados regularmente e mantidos pela STI.

3.4 Análise dos indicadores do Painel de Dados Abertos

Em análise ao [Painel de Monitoramento de Dados Abertos do Governo Federal](#), a Universidade se encontra sem um Plano de Dados Abertos em vigência. Um novo plano de dados abertos está em fase de aprovação, conforme descrito na seção 2.2.

3.5 Ações de incentivo ao uso e reuso de dados

Como ações para incentivar o uso e reuso de dados abertos, bem como disseminar a cultura de transparência ativa, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Abril 2023	Mai 2023	Junho 2023	Março 2024
<p>Apresentação da palestra “Dados abertos e software livre: um match perfeito” no evento <i>Festival Latinoamericano de Instalación de Software Libre 2023</i>, Palmares - PE.</p> <p>Facilitação do evento “Quinta com Dados”, com apresentação do Portal de Dados Abertos da UFPE para a trilha de Ciência de Dados da Alura, online.</p>	<p>Lançamento do Portal de Dados Abertos da UFPE no canal oficial da instituição no Youtube.</p>	<p>Apresentação do Portal de Dados Abertos da UFPE nos campi da Universidade junto à Ouvidoria-Geral da UFPE.</p>	<p>Apresentação da palestra “Dados abertos na UFPE” no evento Open Data Day 2024, Recife - Pe.</p>

4 - MANIFESTAÇÕES EM 2024

Em 2024 recebemos 776 manifestações sendo 669 respondidas, 107 arquivadas e 17 enviadas para outros órgãos. Dentre as respondidas temos a seguinte distribuição:

Tabela 5 - Variáveis das manifestações em 2024

MÊS	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO (DIAS)	RESOLUTIVIDADE
JANEIRO	30	10,43	100%
FEVEREIRO	75	12,76	98,67%
MARÇO	60	17,58	95%
ABRIL	53	14,51	96,23%
MAIO	52	12,23	100%
JUNHO	31	16,35	93,55%
JULHO	41	13,93	100%
AGOSTO	65	14,71	98,46
SETEMBRO	73	14,04	100%
OUTUBRO	70	13,79	100%
NOVEMBRO	76	19,8	97,50%
DEZEMBRO	42	19,02	90,91%
2024	669	15,05	97,77%

Fonte: Paineiresolveu? (2025)

Faz-se importante pinçar algumas questões. [A Lei 13.460/2017](#) a qual estabelece as ouvidorias como órgão perene nos órgãos da administração vai destacar em seu art. 16 que as ouvidorias devem encaminhar decisão administrativa final sobre uma demanda em até trinta dias. Isto significa que na média a Ouvidoria-Geral da UFPE tem feito na metade do tempo.

A resolutividade, por sua vez, que é a capacidade de entrega do objeto de desejo do manifestante beirou os 100% o que significa que em diálogo com as diversas unidades da UFPE e a parceria com elas, conforme dissemos acima, facilitou a compreensão dessas unidades do órgão que buscaram uma solução alternativa quando não era possível a concessão do objeto inicial da manifestação.

Vale destacar que esta muitas dessas demandas têm sua resolução postergada e nos termos da [Portaria 581/2021 da CGU](#), art. 19, V. O encerramento das demandas pode ser feito com o encaminhamento à unidade de apuração quando há indícios de materialidade, autoria e relevância. Assim, mesmo que não haja um resultado útil o encaminhamento para área de apuração entra no cálculo da resolutividade.

Quando comparamos esses dados com 2023 temos uma quantidade 590 manifestações com tempo médio de resposta de 12,37 dias e uma resolutividade 90,52%. Entretanto devemos colocar esses dados em perspectiva. Quando avaliamos os 20 assuntos mais demandados em 2023 e 2024 temos a seguinte configuração:

Figura 16: Assuntos mais recorrentes de 2023

DescAssunto	Ranking Assuntos
Ouvidoria	52
Conduta Docente	49
Atendimento	44
Denúncia de irregularidades de servidores	32
Certificado ou Diploma	31
Outros em Administração	27
Acesso à informação	23
Assédio moral	22
Certidões e Declarações	18
Concurso	18
Licitações	16
Matrículas	16
Serviços e Sistemas	13
Assédio sexual	12
Bibliotecas	12
Cidadania	11
Cotas	10
Conduta Ética	9
Bolsas	8
Corrupção	8

Fonte: Painelresolveu? (2025)

Figura 17 – Tipos de Manifestação em 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painelresolveu? (2025)

No entanto quando partimos para 2024 temos:

Figura 18: Assuntos mais recorrentes de 2024

DescAssunto	Ranking Assuntos
Certificado ou Diploma	49
Ouvidoria	49
Conduta Docente	47
Acesso à informação	43
Atendimento	36
Assédio moral	35
Conduta Ética	26
Outros em Administração	25
Denúncia de irregularidades de servidores	23
Cotas	21
Concurso	19
Assentamento	16
Matrículas	14
Processo Seletivo	14
Informações processuais	13
Recursos Humanos	13
SISU - Sistema de Seleção Unificada	13
Licitações	12
Serviços e Sistemas	12
Ações Afirmativas	10

Fonte: Painelresolveu? (2025)

Figura 19 – Tipos de Manifestação em 2024



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painelresolveu? (2025)

Em 2024 tivemos um aumento substancial de temas sensíveis como, por exemplo, assédio moral, conduta ética, conduta docente, fraude em cotas, fraudes no SISU, demandas que exigem um cuidado maior no tratamento pela sensibilidade desses temas.

Entretanto, apesar das grandes dificuldades no tratamento desses assuntos, a Ouvidoria-Geral manteve o tempo médio baixo com leve aumento mesmo tendo um número maior de demandas e com um índice de resolutividade mais alto.

Uma das explicações para isso é a formação de excelência da equipe de ouvidoria. Outro ponto foram as diversas visitas realizadas nas diversas unidades da Universidade(ANEXO I). O propósito sobretudo era informar qual o papel da ouvidoria. O que ela pode ou não fazer pelos cidadãos e como lidar com os temas sensíveis.

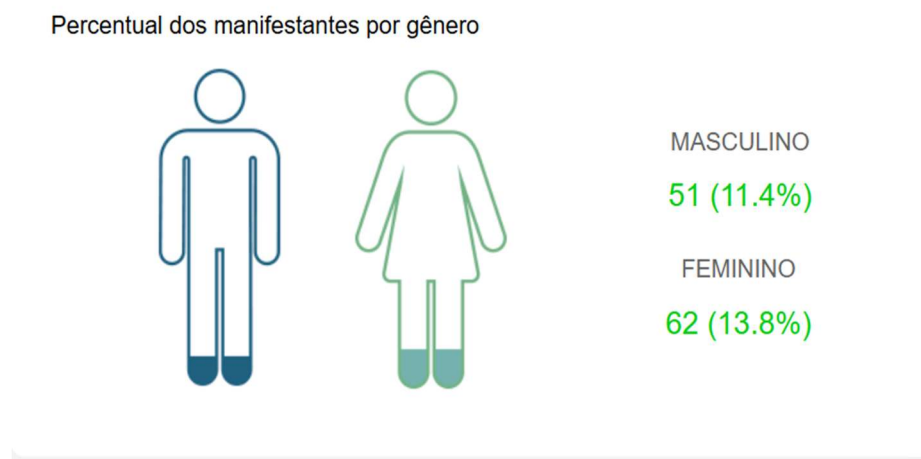
5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES.

A partir daqui nos determos a compreender o perfil do manifestante, o que ele busca em média e quais temas são recorrentes e/ou sensíveis exigindo, em ambos os casos, uma atenção mais acurada da UFPE.

5.1 - PERFIL DOS MANIFESTANTES

Inicialmente é importante frisar que o preenchimento dos dados identitários não são obrigatórios já que a Lei Geral de Proteção de Dados então os dados são subnotificados variando entre 20 e 25% de preenchimento. Avaliando a partir daí temos:

Figura 20 – perfil identitário dos cidadãos



Fonte: Painelresolveu? (2025)

Figura 21 – perfil identitário dos cidadãos



Fonte: Painel resolveu? (2025)

Quanto ao estrato dos manifestantes temos a seguinte distribuição:

Tabela 6 – quantidade de manifestação por segmento da comunidade acadêmica e externa

ESTRATO	QUANTIDADE
DISCENTE	216
DOCENTE	43
EXTERNO	186
GESTOR	1
N/A (COMUNICAÇÃO)	88
NÃO IDENTIFICADO	90
TÉCNICO	37
TERCEIRIZADO	4
UNIDADE	2

Fonte: dados da Ouvidoria-Geral da UFPE

Realizando alguns apontamentos discente, docente e técnico administrativo - TAE são fundamentalmente os componentes da comunidade acadêmica. Gestores e Unidades meio que se confundem na medida que o gestor é quando ele pede em nome próprio representando a unidade. Já esta ocorre quando uma certa unidade realiza a manifestação, mas não necessariamente em nome do gestor dela. O N/A é a abreviação para não se aplica e ocorre apenas em denúncias anônimas que são nominadas pela CGU de comunicação.

O não identificado não é anônima, mas o manifestante opta por não divulgar para a equipe da ouvidoria seu nome. Ela é pseudonomizada e apenas um identificador é criado e por fim técnico.

5.2 - TEMAS SENSÍVEIS

5.1.1 Assédio

Ao longo de várias manifestações recebidas, observamos uma série de questões recorrentes e complexas que envolvem situações de assédio, discriminação e comportamentos inadequados dentro do ambiente universitário. Essas manifestações refletem, em sua maioria, preocupações com o tratamento moral e psicológico de servidores e estudantes, sendo um reflexo da convivência em uma instituição de ensino superior onde o equilíbrio entre as relações de poder e respeito deve ser constantemente vigiado. Uma análise mais profunda permite destacar as condutas problemáticas que estão sendo repetidamente denunciadas e os desafios em lidar com esses casos de forma eficaz e transparente.

Entre as principais manifestações, destaca-se o aumento no número de denúncias de assédio moral e sexual. Em muitos casos, essas manifestações envolvem figuras de autoridade dentro da universidade, como docentes no contexto acadêmico e servidores em posição de chefia, que são acusados de intimidar ou exercer comportamentos abusivos sobre colegas de trabalho ou estudantes. Essas acusações geram um ambiente de desconforto e insegurança para os envolvidos, causando danos emocionais e profissionais irreparáveis. O procedimento para tratar essas questões muitas vezes é complexo, pois envolve a coleta de informações detalhadas. No entanto, a falta de clareza nas primeiras denúncias e a dificuldade em reunir informações concretas sobre os fatos tornam o processo de apuração desafiador. Em diversos casos, foi necessário pedir complementações para que os detalhes das acusações se tornassem mais claros, um procedimento que, embora necessário, acaba por atrasar a resolução dos casos e gerar o prolongamento do sofrimento.

Outro ponto preocupante nas manifestações foi o uso indevido de causas sociais para justificar comportamentos pessoais ou conflitos internos. Alguns acusadores de assédio alegam estar sendo vítimas de discriminação racial ou de gênero, utilizando essas questões legítimas como um disfarce para suas queixas pessoais. Este tipo de alegação não só prejudica as vítimas reais dessas causas, mas também dificulta a verificação da veracidade das denúncias. A utilização de causas sociais como uma “arma” para legitimar uma posição ou para manipular a percepção pública sobre determinado problema tem sido um desafio adicional nas análises. A equidade no tratamento de todas as partes envolvidas

exige um processo de apuração mais rigoroso e imparcial, sem que se caia na tentação de usar questões como transfobia ou racismo para proteger atitudes equivocadas.

Além disso, a questão do assédio moral também se estende a comportamentos mais sutis, mas igualmente prejudiciais, como acusações sem provas claras, ‘focacas’ internas ou comportamentos de exclusão. Estas práticas, muitas vezes invisíveis para os superiores hierárquicos, causam um impacto psicológico significativo em quem as sofre.

Diante dessa realidade, algumas das solicitações mais complexas envolvem casos em que não há material comprobatório suficiente, como documentos ou provas claras, para que as manifestações avancem de forma objetiva. Em situações como essa, a complementação de informações se torna essencial, mas também cria um ciclo de indefinição e espera, o que pode agravar ainda mais o sofrimento dos envolvidos. A recomendação para facilitar o processo de solicitação e apuração dos casos envolveu, primeiramente, uma comunicação mais clara e objetiva nas manifestações. Isso se deu no sistema de atendimento mais acessível e humanizado, no qual o cidadão possa sentir-se à vontade para expor sua denúncia sem medo de retaliações. A parceria com a unidade responsável pela saúde mental da PROGEPE além de outras unidades dentro da Pró-Reitoria que possam integrar uma equipe coesa e direcionada tem se mostrado bem-sucedida nos índices de resolutividade.

5.1.2 Atendimento

As manifestações recebidas pela universidade refletem uma série de problemas recorrentes relacionados a processos administrativos, atendimentos e serviços acadêmicos, bem como elogios sobre o bom desempenho de servidores em diversas áreas. A maior parte das solicitações envolve situações em que o manifestante busca uma resposta mais ágil ou a resolução de problemas que permanecem pendentes há um longo período, como demora na resposta de e-mails, dificuldades de agendamento de consultas e problemas no lançamento de notas acadêmicas. Também há um número considerável de elogios, nos quais os cidadãos expressam sua satisfação com o atendimento recebido, destacando a competência e o comprometimento de servidores e equipes de diversas unidades da universidade. Entretanto, as reclamações predominam, evidenciando a necessidade de melhorias em áreas específicas de comunicação e atendimento.

Um dos problemas mais recorrentes nas manifestações é a demora no atendimento e a falta de retorno de solicitações, especialmente no que diz respeito a processos administrativos. O manifesto sobre a demora na resposta a e-mails solicitando receitas médicas é um exemplo de como a agilidade nos atendimentos pode impactar diretamente o bem-estar dos cidadãos. A falta de respostas oportunas leva a um acúmulo de expectativas não atendidas e a uma sensação de frustração entre os envolvidos. Similarmente, outras manifestações mencionam a dificuldade pela falta de atendimento telefônico adequado

Além das reclamações, um número considerável de manifestações é composto por elogios, evidenciando a importância de reconhecer e valorizar os esforços daqueles que se dedicam ao bom atendimento e à solução de problemas. Os elogios feitos a servidores que demonstraram paciência, empatia e competência nas suas interações com os cidadãos mostram que, embora existam dificuldades, a universidade também possui muitas ações positivas e equipes comprometidas com a excelência no serviço público. A gratidão expressa pelos manifestantes reforça a importância de manter e reforçar as boas práticas de atendimento.

No entanto, para facilitar o processo de solicitação e melhorar a experiência do cidadão, algumas ações podem ser implementadas. A primeira recomendação é melhorar a comunicação entre os diversos setores da universidade. Muitas manifestações indicam a falta de respostas a e-mails ou a dificuldade em conseguir agendar serviços, o que evidencia uma falha na comunicação interna. Criar canais de comunicação mais eficientes e transparentes entre os departamentos e os cidadãos pode melhorar consideravelmente a resolução de problemas. Além disso, é fundamental que os setores responsáveis respondam com mais agilidade às demandas recebidas, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação dos manifestantes.

A melhoria no sistema de agendamento e no atendimento telefônico também é crucial. A falta de disponibilidade de linhas telefônicas ou a dificuldade em conseguir agendar serviços presenciais são questões recorrentes que podem ser resolvidas com a implementação de novos métodos de agendamento online e a ampliação da capacidade de atendimento telefônico. Além disso, o aumento da transparência nos processos acadêmicos, como o lançamento de notas e a atualização de dados, ajudaria a reduzir as reclamações sobre atrasos ou falhas na gestão acadêmica.

Outro aspecto que deve ser abordado é a simplificação do processo de solicitação de informações. Muitas manifestações envolvem solicitações simples, como a busca por informações sobre e-mails institucionais de docentes ou códigos de vaga para cargos específicos. Para facilitar o acesso a essas informações, seria vantajoso a publicação na página oficial da UFPE já que são informações de natureza pública permitindo aos cidadãos encontrar rapidamente as informações de que precisam sem a necessidade de enviar e-mails ou aguardar respostas.

Além disso, promover uma cultura de *feedback* contínuo seria essencial. Muitas manifestações revelam que, após a resolução de problemas, os cidadãos não têm conhecimento de como seus casos foram tratados. A criação de um sistema de acompanhamento, no qual o solicitante possa acompanhar o andamento de sua solicitação em tempo real, traria mais transparência ao processo e daria ao cidadão um maior senso de controle sobre sua demanda. Isso também poderia ser combinado com uma plataforma de avaliação, onde o manifestante pudesse avaliar o atendimento recebido, permitindo a identificação de áreas que ainda necessitam de melhorias.

Em relação aos elogios, é importante que a universidade continue a valorizar e a reconhecer o trabalho positivo de seus servidores, incentivando boas práticas de atendimento e fortalecendo a cultura de excelência no serviço público. A publicação regular de histórias de sucesso, juntamente com o reconhecimento formal de servidores, pode inspirar uma abordagem ainda mais orientada para o cidadão e reforçar a moral interna.

Por fim, a criação de um ambiente mais acessível e ágil para a resolução de conflitos e o atendimento das solicitações do público pode fortalecer a confiança dos cidadãos na universidade, melhorar a imagem institucional e proporcionar uma experiência mais satisfatória para todos os envolvidos. A instituição deve se empenhar em criar canais de comunicação claros e eficazes, garantir agilidade nos processos administrativos e oferecer suporte constante para os cidadãos que buscam auxílio.

5.1.3 Ensino Superior

Recentemente, diversas manifestações têm sido encaminhadas para diferentes setores da UFPE, refletindo uma série de questões acadêmicas e administrativas que requerem atenção. Dentre os temas recorrentes, destacam-se problemas relacionados à

matrícula e à alocação de disciplinas, além de situações envolvendo processos seletivos, questionamentos sobre a atuação de docentes e a gestão de pós-graduação. Além disso, há queixas sobre atendimento institucional, problemas com a transparência em processos acadêmicos e pedidos de revisão de notas ou de decisões que impactam diretamente a trajetória dos estudantes.

Uma das questões mais frequentes está relacionada ao processo de matrícula, seja pela dificuldade de acesso ao sistema, seja pela confusão com o indeferimento de pedidos de matrícula em determinadas disciplinas, como observamos nas manifestações que tratam de mudanças no quadro de horários ou na inclusão de componentes curriculares. Em muitos casos, o estudante reclama de respostas insatisfatórias ou da falta de comunicação clara por parte das coordenações, o que gera insegurança e atrasos na resolução do problema. Outra manifestação recorrente refere-se à comunicação ineficiente entre setores da universidade, com alunos relatando dificuldade para obter respostas a seus questionamentos ou resolver pendências relacionadas ao processo acadêmico. Exemplo disso são os pedidos de revisão de nota e de esclarecimento sobre o desempenho de professores ou sobre critérios de avaliação.

Os processos seletivos também têm gerado discussões, com destaque para os casos em que estudantes relatam falhas no sistema de inscrição ou dificuldades de acesso aos sistemas digitais. Essas queixas indicam uma falta de clareza nos processos, bem como a necessidade de aprimorar o suporte aos candidatos durante as etapas de seleção. Outro aspecto relevante é a acusação de discriminação ou de procedimentos inadequados em programas específicos, como o PET Saúde, que geraram descontentamento entre os inscritos. Da mesma forma, reclamações sobre a escolha de orientadores nos programas de pós-graduação, a mudança de orientadores sem justificativa plausível e a alegação de prejuízos à pesquisa são comuns.

Adicionalmente, há registros de dificuldades relacionadas a disciplinas de cursos como Engenharia Cartográfica, Ciências Atuariais e Psicologia, com queixas que vão desde a ausência de professores até a falta de clareza nas avaliações e nos critérios de aprovação. Em algumas dessas manifestações, os estudantes questionam a qualidade do ensino, a organização das matérias e a gestão dos cursos. Outro ponto destacado é a falta de atenção a necessidades específicas de alguns alunos, como no caso de estudantes com

regime domiciliar ou com questões de saúde mental, que alegam a falha das coordenações em lidar com essas situações de forma sensível e adaptada.

Diante dessas questões, é fundamental que a UFPE implemente melhorias na comunicação interna, garantindo que todas as partes envolvidas, tanto alunos quanto coordenações e setores administrativos, sejam adequadamente informadas sobre o andamento dos processos. A clareza nas informações, a transparência nos procedimentos de avaliação e a capacitação dos profissionais que lidam diretamente com os estudantes são essenciais para evitar mal-entendidos e descontentamento.

5.1.4 Irregularidade Cometida Por Servidor

As manifestações tratadas neste conjunto de solicitações refletem um vasto espectro de acusações e questionamentos envolvendo a conduta de docentes e técnicos administrativos além de outras denúncias relacionadas ao uso irregular de recursos e à gestão interna da Universidade. Um tema recorrente nas manifestações é o questionamento sobre condutas éticas e profissionais de docentes e técnicos, que geram desconforto, insegurança ou prejuízos aos envolvidos, seja na forma de assédio moral, atitudes antiéticas, ou práticas de favoritismo e manipulação.

Entre os assuntos mais complexos abordados, destacam-se as denúncias envolvendo o mau uso de recursos, especialmente no contexto de parcerias com empresas privadas e a gestão de verbas oriundas desses acordos. Casos como o de um determinado Departamento da instituição, onde uma suposta irregularidade na administração de um montante significativo de recursos gerou preocupações sobre a transparência e a justificativa dessa gestão, exemplificam as dificuldades enfrentadas pela instituição ao lidar com práticas que carecem de maior controle e supervisão. Outra questão semelhante ocorre com a denúncia de uma servidora inadimplente com seu Conselho Profissional, o CREA, que ao ser investigada revelou irregularidades em sua ocupação de cargo.

Além disso, as questões relativas ao comportamento e à atuação de docentes em sala de aula e em suas funções administrativas geraram uma série de reclamações sobre a qualidade do ensino e a conduta dos professores. Entre as denúncias mais graves, encontram-se acusações de assédio moral, práticas discriminatórias e até de negligência no cumprimento de suas obrigações. No caso de um professor, por exemplo, o docente foi acusado de não desempenhar sua função adequadamente, levando a uma pressão por

mudanças ou substituição para evitar danos aos estudantes. A falta de transparência em algumas decisões administrativas, como na ocupação de cargos ou na gestão de disciplinas, também gerou desconforto entre os alunos, que se veem prejudicados por decisões sem justificativa adequada.

Outro ponto que surge com frequência nas manifestações é o desafio relacionado à ausência de respostas rápidas e eficazes. O tempo de tramitação dos processos é uma constante preocupação, pois muitas das solicitações ficam pendentes por meses, criando um ciclo de espera que afeta diretamente o andamento das soluções. A falta de um protocolo claro para a comunicação e o tratamento de denúncias e reclamações intensifica a frustração de quem busca respostas. A interatividade entre os diferentes departamentos e a falta de alinhamento na tomada de decisões contribuem para a lentidão e ineficácia das respostas.

Para facilitar a vida do cidadão e promover uma solução mais célere e eficiente para essas solicitações, seria recomendável implementar uma série de medidas práticas. Primeiramente, a padronização dos processos e a digitalização de todos os documentos e manifestações, com prazos e responsabilidades claramente definidos, permitiria um acompanhamento mais eficiente dos casos. Além disso, a criação de uma equipe especializada para lidar com casos de denúncias éticas e comportamentais, com protocolos de investigação claros e transparentes, garantiria que as manifestações fossem tratadas de maneira ágil e justa. A ampliação da comunicação entre departamentos, especialmente no que diz respeito à gestão de recursos e à execução de atividades acadêmicas, também poderia reduzir a incidência de erros administrativos. Por fim, uma maior conscientização sobre as práticas de transparência, respeito e responsabilidade nas ações cotidianas, especialmente nas relações entre docentes, servidores e estudantes, ajudaria a minimizar a ocorrência dessas manifestações e fortaleceria a confiança na instituição.

6. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

6.1 Comunicação

Diversas manifestações foram registradas, tratando de supostas irregularidades dentro da instituição. Um dos pontos mais recorrentes nas denúncias refere-se à manipulação e favorecimento em processos seletivos, especialmente no que tange ao uso

indevido de cotas raciais por candidatos pelo SISU. A alegação central envolve uma possível fraude em processos de seleção de candidatos, que supostamente se autodeclaravam negros e/ou alunos de escola pública sem sê-lo de fato. Nos fatos relacionados à questão racial as comissões de heteroidentificação eram soberanas ‘

Outro ponto levantado nas manifestações diz respeito à seleção de bolsistas em um programa de iniciação científica. Alguns relatos apontaram que, ao longo dos anos, houve uma repetição excessiva dos mesmos candidatos nas vagas, o que levanta dúvidas sobre a transparência e os critérios adotados no processo seletivo. As queixas indicam que os processos seletivos não estariam sendo conduzidos de maneira justa e equitativa, com falhas no cumprimento dos princípios de meritocracia e imparcialidade. A ouvidoria foi informada sobre a continuidade dessa prática e recomendou que os responsáveis revissem os critérios utilizados na seleção de bolsistas para garantir que todos os candidatos tivessem as mesmas chances de participar do programa.

Além disso, denúncias de irregularidades na condução dos estágios de um curso específico também foram recebidas. A alegação principal é que as atividades práticas, que são fundamentais para a formação dos alunos, estariam sendo substituídas indevidamente por atividades teóricas. Os denunciantes afirmam que essa troca comprometeria a qualidade do ensino e a formação dos estudantes, que estariam sendo prejudicados por essa mudança nos procedimentos. A ouvidoria recebeu essas queixas com atenção, recomendando que a coordenação do curso realizasse uma avaliação das atividades curriculares para assegurar que as diretrizes acadêmicas estavam sendo cumpridas corretamente e que os alunos não estavam sendo prejudicados por essas alterações.

Ademais, denúncias relacionadas ao assédio moral dentro da instituição também vieram à tona. Vários relatos descrevem situações de intimidação, falsas acusações e tentativas de descrédibilização de funcionários e servidores. Esse tipo de conduta foi caracterizado como um padrão recorrente em algumas unidades da instituição, com algumas pessoas utilizando de sua posição para prejudicar colegas de trabalho e criar um ambiente de hostilidade. As queixas sobre o assédio moral foram analisadas pela ouvidoria, que encaminhou os casos às unidades competentes para investigação mais aprofundada, conforme as normas institucionais.

De maneira similar, algumas manifestações apontaram o uso inadequado de causas justas, como o combate ao assédio e a defesa dos direitos trabalhistas, para justificar comportamentos e reclamações pessoais infundadas. Em alguns casos, isso resultou em distorções nas causas legítimas, o que dificultava o tratamento adequado dos problemas e criava um ambiente de desconfiança dentro da instituição. A ouvidoria orientou que se fizesse uma distinção clara entre questões pessoais e institucionais, de modo a garantir que as queixas fossem tratadas de forma objetiva e sem influências externas.

Outros relatos envolvem denúncias de atitudes impróprias em relação a terceiros. Esses casos incluem situações de constrangimento e danos morais causados por alguns membros da instituição, com destaque para alegações de abuso de poder por parte de certos servidores, que agiam de forma a intimidar e prejudicar outros colaboradores ou alunos. Esse tipo de comportamento foi considerado inaceitável, e a ouvidoria reforçou que qualquer ação nesse sentido seria tratada com rigor, com a aplicação das sanções cabíveis.

A instituição também foi alertada sobre questões relacionadas ao cumprimento da carga horária dos funcionários. Algumas manifestações destacaram que havia servidores que não estavam cumprindo suas jornadas de trabalho de maneira adequada, o que poderia afetar a qualidade dos serviços prestados pela instituição. Em outros casos, foi mencionada a questão do pagamento de horas extras, que não estariam sendo feitas de forma justa, resultando em prejuízos para os colaboradores. A ouvidoria encaminhou essas questões para a gestão de recursos humanos, que se comprometeu a realizar auditorias internas e revisar os procedimentos relacionados ao cumprimento de jornada de trabalho e ao pagamento de horas extras.

A questão da corrupção e de esquemas fraudulentos também foi levantada em algumas manifestações. Relatos de irregularidades envolvendo bolsistas e benefícios apontaram a possibilidade de favorecimento indevido e práticas fraudulentas na distribuição de recursos destinados aos programas de apoio e bolsas. Essas denúncias geraram preocupações em relação à transparência nos processos internos e à integridade dos programas da instituição. A ouvidoria, ao receber essas manifestações, alertou as unidades responsáveis para que realizassem uma revisão minuciosa de todos os processos

relacionados à distribuição de bolsas e recursos, a fim de identificar e corrigir eventuais falhas ou abusos.

Outro ponto crítico foi o pagamento atrasado dos funcionários de empresas terceirizadas contratadas pela instituição. Diversas manifestações indicaram que essas empresas estavam inadimplentes com seus pagamentos, o que gerava insatisfação e descontentamento entre os colaboradores terceirizados. A ouvidoria notificou a gestão responsável e recomendou que medidas fossem tomadas para regularizar a situação o mais rapidamente possível, a fim de evitar maiores danos à imagem da instituição e garantir o cumprimento das obrigações contratuais.

A denúncia sobre o acúmulo indevido de cargos também foi mencionada em algumas manifestações. De acordo com os relatos, havia servidores que estavam exercendo funções incompatíveis ou acumulando cargos de forma inadequada, o que poderia afetar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados na instituição. A ouvidoria recomendou uma revisão detalhada das atividades desempenhadas pelos servidores, a fim de garantir que estivessem de acordo com as normas estabelecidas pela instituição e com a legislação vigente.

Por fim, todas as manifestações foram encaminhadas para as unidades competentes, com as devidas recomendações e orientações para que as questões fossem tratadas adequadamente. A ouvidoria, conforme os procedimentos estabelecidos, seguiu monitorando o andamento de cada caso, aguardando respostas e soluções para os problemas apontados. O compromisso da instituição com a transparência e a ética foi reafirmado, e todas as medidas necessárias foram tomadas para corrigir as falhas identificadas, sempre dentro dos limites de sua competência e conforme as diretrizes institucionais.

6.2 Denúncia

Ao analisar as manifestações registradas, observa-se que as denúncias e reclamações apresentadas podem ser categorizadas em diferentes grupos conforme a natureza dos casos e a área de impacto. Essas denúncias abrangem questões acadêmicas, administrativas, éticas e legais dentro da instituição, revelando um cenário diversificado de desafios e conflitos internos.

Em primeiro lugar, um grupo significativo de denúncias envolve alegações de conduta irregular por parte de servidores. Nessas manifestações, os denunciantes relataram situações de assédio moral, injúria, comportamento inadequado em sala de aula, no caso dos docentes, favorecimento indevido e até mesmo suspeitas de envolvimento em atividades paralelas conflitantes com seus cargos. Muitas dessas denúncias foram encaminhadas para instâncias internas da universidade, como Pró-Reitorias e comissões responsáveis por apurar as acusações, sendo algumas delas arquivadas por falta de elementos comprobatórios.

Outro conjunto expressivo de registros trata de possíveis fraudes em cotas e processos seletivos. Diversas denúncias alegaram irregularidades na ocupação de vagas destinadas a ações afirmativas, especialmente no ingresso via SISU. A maioria dessas manifestações foi agrupada em processos administrativos centralizados, conduzidos por instâncias responsáveis, como a PROGRAD, e, em muitos casos, julgadas improcedentes. Houve também reclamações relacionadas à dispensa irregular de disciplinas de estudantes sem os devidos critérios, o que levantou questionamentos sobre transparência e equidade nos procedimentos acadêmicos.

Denúncias de cunho administrativo também foram recorrentes. Muitas dessas manifestações apontaram problemas na condução de processos seletivos para professores, atrasos em respostas institucionais, supostas irregularidades na gestão de cursos e até ocupações indevidas de espaços públicos dentro da universidade. Além disso, houve registros questionando a atuação da Ouvidoria e da administração na condução de determinados casos, sugerindo, em alguns momentos, omissão ou descaso na resposta aos denunciantes.

Na seara ética os casos mais graves e específicos incluíram denúncias de assédio moral, injúria e discriminação dentro do ambiente acadêmico, incluindo relatos de falhas na segurança e na apuração de ocorrências de violência dentro do campus pelas empresas terceirizadas de segurança. Algumas manifestações também apontaram supostas infrações cometidas por terceiros em funções terceirizadas e alegaram dificuldades na obtenção de documentos acadêmicos e administrativos.

Diante desse panorama, algumas recomendações podem ser feitas para aprimorar o tratamento dessas denúncias e fortalecer a transparência e a eficiência institucional.

Primeiramente, é essencial a criação de um sistema mais ágil e acessível para denúncias, garantindo um canal seguro e sigiloso para os denunciantes. A capacitação contínua das equipes responsáveis pela apuração dessas manifestações também se mostra fundamental, evitando decisões precipitadas ou arquivamentos por falta de informações adequadas.

Além disso, recomenda-se maior clareza nos processos internos, incluindo a padronização dos critérios de resposta e o fortalecimento da comunicação entre os setores envolvidos na investigação das denúncias. A transparência na divulgação dos encaminhamentos e a prestação de contas periódicas sobre os processos em andamento podem contribuir para reforçar a confiança da comunidade acadêmica na instituição.

Por fim, a promoção de campanhas educativas sobre ética acadêmica, direitos e deveres de docentes, técnicos, estudantes e terceirizados pode contribuir para a prevenção de conflitos e a construção de um ambiente universitário mais equilibrado e justo. A universidade deve se comprometer com a melhoria contínua de suas práticas administrativas e acadêmicas, garantindo que todos os envolvidos tenham seus direitos respeitados e que os processos internos sejam conduzidos com imparcialidade e rigor.

6.3 Elogio

Também baseado na Lei 13.460/2017 e regulamentado pela portaria 581/2021 da CGU, conceituado como o reconhecimento por serviços ou práticas positivas executadas por servidores. Isso significa que é necessário que haja um serviço ou prática prévia que justifique o elogio, então não é possível o elogio por ato abstrato ou pela qualidade do servidor de maneira genérica. Uma unidade inteira até pode receber elogio, mas esse não integra a ficha funcional de nenhum servidor da unidade.

Isto traz para o elogio um caráter objetivo, pois é de um serviço prestado que dá azo ao elogio. Também significa dizer que é um ato observável pelos colegas e outros usuários, o que pode incentivar não só outros elogios, por parte dos usuários, pelo mesmo fato ou outros similares, mas também a contaminação de outros colegas servidores para reproduzir o mesmo comportamento.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria-geral da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) recebeu diversas manifestações de elogio relacionadas ao desempenho exemplar de servidores e equipes de diferentes setores da instituição. Essas manifestações foram direcionadas a áreas administrativas, acadêmicas e de apoio,

refletindo a qualidade e o comprometimento no atendimento e nas atividades realizadas. A seguir, serão apresentados os elogios de acordo com os setores e suas respectivas justificativas, destacando as ações que receberam reconhecimento por parte da comunidade universitária.

6.3.1 Elogios por unidade e suas justificativas

6.3.1.1. Departamento de Expressão Gráfica

O setor de **Expressão Gráfica** foi alvo de um elogio direcionado à servidora Ana Cláudia Colaço Lira e Silva. Ela foi reconhecida por sua atuação diligente e comprometida no desenvolvimento de suas atividades no departamento. O elogio foi registrado e encaminhado para o setor responsável, com a recomendação de que a servidora fosse devidamente reconhecida pelo seu bom trabalho. O elogio fez referência ao seu zelo nas funções desempenhadas, evidenciando o impacto positivo de sua dedicação no ambiente de trabalho.

6.3.1.2 PROPLAN (Planejamento e Orçamento)

Na área administrativa, o setor de **PROPLAN** também recebeu elogios. O servidor **Matheus Felipe Farias Monteiro** foi destacado por seu empenho e competência no trato das demandas da área. O elogio foi encaminhado à equipe responsável para que o servidor fosse informado sobre o reconhecimento. Outro destaque no setor da PROPLAN foi o elogio aos servidores **Aline e Enoque**, que demonstraram um elevado grau de comprometimento ao permanecerem após o expediente para emitir uma fatura, exemplificando uma atitude pró-ativa e dedicada. Esses elogios ilustram a qualidade do trabalho realizado no setor de planejamento, que tem sido fundamental para o bom andamento das atividades administrativas da UFPE.

6.3.1.3 Divisão de Prevenção e Promoção em Saúde Mental (DQV/Progepe)

A **Divisão de Prevenção e Promoção em Saúde Mental (DQV/Progepe)** recebeu elogios pelas servidoras que atuam na promoção da saúde mental dentro da universidade. As servidoras foram reconhecidas pelo excelente atendimento e apoio oferecido à comunidade acadêmica, que, muitas vezes, enfrenta situações de pressão

emocional e psicológica. A manifestação foi encaminhada à **GLCP** para dar ciência às servidoras, garantindo que seu trabalho fosse devidamente valorizado.

6.3.1.4 NASS (Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor)

O **NASS** também foi destacado positivamente, especialmente pelo atendimento prestado pelo servidor **Silas José**. Ele foi elogiado pela comunidade acadêmica por seu cuidado e atenção no atendimento aos alunos e servidores que necessitam de serviços de saúde e segurança. O reconhecimento foi encaminhado para os responsáveis para que o servidor fosse informado sobre o elogio recebido.

6.3.1.5 Comitê de Ética em Pesquisa da UFPE (CEP-UFPE)

O **Comitê de Ética em Pesquisa (CEP-UFPE)** foi elogiado pela comunidade acadêmica por sua presteza, organização e agilidade no processo de análise ética das pesquisas realizadas na universidade. A equipe foi reconhecida por sua competência em lidar com as demandas de forma eficiente e transparente, facilitando a execução das pesquisas com alto padrão ético. O elogio foi enviado para a **GLCP**, com o intuito de formalizar o reconhecimento e assegurar que os membros do comitê fossem informados sobre o impacto positivo de seu trabalho.

6.3.1.6 Departamento de Ciências Administrativas

O **Departamento de Ciências Administrativas** foi elogiado através de sua docente **Fernanda Roda**, que demonstrou um excelente desempenho na condução das atividades acadêmicas. Ela foi reconhecida pelo zelo e dedicação com que tratou os alunos, além de sua capacidade em lidar com situações desafiadoras dentro da sala de aula. O elogio foi encaminhado para a **GLCP** para que o departamento tomasse ciência e formalizasse o reconhecimento da docente.

6.3.1.7 Departamento de Secretariado Executivo

A docente **Bruna Lourena de Lima Dantas**, do curso de Secretariado Executivo, também foi alvo de um elogio devido ao seu excelente desempenho acadêmico e à sua atuação no âmbito da coordenação do curso. O elogio destacou sua organização, competência e comprometimento com as atividades acadêmicas, além de seu zelo na

orientação dos alunos. A manifestação foi encaminhada para a **DAP da PROGEPE**, para formalizar o reconhecimento.

6.3.1.8 Ouvidoria

A **Ouvidoria-geral da UFPE** recebeu diversos elogios pela qualidade do atendimento prestado, especialmente por **Geyza e Frederico**, que foram destacados pelo acolhimento, atenção e resolução de casos de assédio. A atuação desses servidores foi apontada como fundamental para garantir que as manifestações de assédio fossem tratadas com a seriedade e a empatia necessárias, proporcionando um ambiente seguro e de apoio para todos os membros da comunidade acadêmica. Esses elogios foram encaminhados à Ouvidoria setorial para formalizar o reconhecimento de suas ações.

6.3.1.9 Coordenadoria de Apoio Acadêmico da PROGRAD

A **Coordenação de Apoio Acadêmico da PROGRAD**, na pessoa da coordenadora **Rebeca Serafim de Farias** e da técnica **Jullyana Santana Guimarães Pernambuco**, recebeu elogios pelo excelente trabalho realizado no apoio e orientações aos alunos. As servidoras foram reconhecidas por sua competência, clareza nas respostas e eficiência na resolução das demandas relacionadas às manifestações de ouvidoria. O reconhecimento foi formalizado pela Ouvidoria-geral, com o envio da manifestação para os departamentos competentes.

6.3.1.10 Setores Administrativos Diversos

Diversos servidores de setores administrativos da UFPE também foram elogiados ao longo do ano, incluindo **Amil Edardna de Andrade Lima** e **Wassil Alencar**, por seu excelente desempenho nas funções que desempenham dentro da universidade. Essas manifestações de elogio destacaram a eficiência no atendimento e o comprometimento com os serviços prestados à comunidade acadêmica.

6.3.2 Outros Elogios

Além dos setores citados, outros elogios foram dirigidos a servidores que atuam na **Secretaria de Pós-graduação**, **Secretaria Geral de Graduação**, e outros departamentos que participaram ativamente na resolução de demandas específicas, como o servidor **F.C.C**, que foi elogiado por sua rapidez e eficiência na resolução de um

problema. Também houve elogios a servidores da **Central do Servidor UFPE**, que foram reconhecidos pelo atendimento eficiente e prestativo aos membros da comunidade universitária.

6.3.3 Recomendações para Valorização das Práticas de Elogio

A análise dos elogios recebidos ao longo de 2024 demonstra a importância de valorizar as boas práticas dentro da universidade, incentivando o comprometimento e a excelência no atendimento e no desempenho das funções. Para promover um ambiente institucional que incentive essas boas práticas, a Ouvidoria-geral pode adotar algumas estratégias:

6.3.3.1 Criação de um programa formal de reconhecimento:

Estabelecer uma política institucional que incentive os elogios, criando formas formais de reconhecimento para servidores e equipes que se destacam, como a criação de uma premiação anual para os melhores atendimentos e práticas de gestão.

6.3.3.2 Feedback contínuo e transparente:

Implementar um sistema de feedback regular, onde os membros da comunidade acadêmica possam facilmente registrar elogios e sugestões, garantindo que todos os servidores e equipes recebam o reconhecimento adequado.

6.3.3.3 Incentivo à cultura de elogio:

Criar campanhas que incentivem a cultura do elogio entre os servidores e a comunidade acadêmica, destacando a importância de reconhecer e celebrar as boas práticas como uma maneira de aprimorar o ambiente organizacional.

6.4.3.4 Capacitação e formação contínua:

Investir em programas de capacitação para servidores, com foco na melhoria das relações interpessoais, gestão de conflitos e atendimento ao público, garantindo que todos estejam preparados para lidar com as demandas da comunidade de maneira eficaz e empática.

Essas ações visam garantir que a UFPE continue a ser uma instituição de referência em excelência e compromisso com a qualidade dos serviços prestados.

6.4 Simplifique!

Previsto inicialmente no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e legalizado na Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, o pedido de simplificação:

“Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude, e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.”

Esse procedimento de simplificação tem regramento próprio, publicado na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. As exigências superam a mera sugestão e vinculam à administração fundamentar muito bem os motivos pelos quais a burocratização de um certo serviço ou procedimento é imprescindível para o bom funcionamento da administração pública, que, no geral, deve estar amparada por lei.

Ainda, com vistas a desburocratizar os procedimentos, no caso específico das segundas vias, fica evidenciado que alguns documentos, em tese, não necessitam ser exigidos, ainda que emitidos por outras instituições privadas ou de outros poderes, por já terem sido apresentados no ato da matrícula e/ou da emissão da primeira via e não serem documentos que perdem a validade. Nos termos do art. 3º, § 3º, da Lei nº 13.726/2018, ela afirma o seguinte:

*"Os órgãos e entidades integrantes de Poder da União, de Estado, do Distrito Federal ou de Município **não poderão exigir do cidadão** a apresentação de certidão ou documento expedido por outro órgão ou entidade do mesmo Poder, ressalvadas as seguintes hipóteses... (grifo nosso)"*

Afinal de contas, se é vedada a exigência de documentos de órgãos públicos do mesmo poder, quiçá emitidos pelo próprio órgão. No caso em concreto o fato se tratava da desburocratização para exigir documentos sem prazo de validade já custodiados pela UFPE para fins de segunda via. O manifestante alegava ser irrazoável solicitar documentos acadêmicos como a ficha 19 da UFPE para solicitar uma segunda via do diploma. Ao estudar o caso, a PROGRAD concordou com o referido manifestante e mudou os procedimentos.

6.5 Solicitação

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) abrangem uma variedade de assuntos, muitas vezes envolvendo

pedidos de informações, solicitações de documentos e questionamentos sobre processos administrativos. A diversidade de temas é notável, e um ponto comum em muitos casos é a falta de clareza ou incompletude nas solicitações, que dificultam o andamento dos processos. Há solicitações de acesso a documentos específicos, como históricos escolares, diplomas e comprovantes de matrícula, frequentemente seguidas de pedidos de explicações sobre atrasos ou resistências nas entregas. Além disso, há reclamações recorrentes sobre o funcionamento de equipamentos e serviços essenciais, como o ar-condicionado da biblioteca do Centro de Biociências (CB), e questões relacionadas à moradia estudantil e à assistência aos estudantes.

Outro tema frequente refere-se a questões de gestão interna, como a manutenção de sistemas (como o SIPAC) e o andamento de processos administrativos, como aposentadorias e alocações de servidores. Diversos casos destacam o pedido de explicações sobre a condução de processos, como a alegação de atrasos em revisões de desempenho, ou o questionamento sobre o manuseio de verbas em parcerias entre departamentos acadêmicos e empresas privadas. O processo de revisão de nota em concursos ou de cursos de pós-graduação também se apresentou como uma área de interesse, com questionamentos sobre a transparência das correções e a comunicação com os alunos.

Outras manifestações tratam de questões mais específicas, como a solicitação de inclusão de dependentes no benefício de saúde suplementar, pedido de abertura de editais para transferência interna entre campi e reivindicações sobre a destinação de terrenos ocupados nas proximidades da reitoria. Há ainda diversas solicitações envolvendo a acessibilidade, como a implementação do Plano Educacional Individualizado (PEI) para estudantes com deficiências, e dúvidas sobre as possibilidades de bolsas de estudos e programas de apoio financeiro, como o auxílio moradia ou o programa PIBIT de Iniciação Científica.

Embora o conteúdo das solicitações seja variado, uma característica comum é a insatisfação com o andamento ou a falta de resposta aos pedidos, o que frequentemente gera uma sensação de desamparo e frustração por parte dos cidadãos. Além disso, muitos casos indicam que os solicitantes não estão cientes dos procedimentos necessários para efetivar seus pedidos, o que resulta em a falta de informações completas nos formulários de solicitação.

Dentre as questões mais complexas, destaca-se a demora na análise de processos administrativos e as dificuldades na comunicação entre os solicitantes e os responsáveis pelos diferentes setores da UFPE. Um caso em particular ilustra isso, onde uma servidora questiona a falta de explicações sobre sua designação para um novo departamento, o que gerou desconforto e insegurança sobre sua posição na universidade. Esse tipo de solicitação, que envolve mudanças de lotação ou revisões de desempenho, muitas vezes carece de transparência no processo decisório, dificultando a resolução do problema e a satisfação do solicitante.

Recomendações para facilitar a vida do cidadão nas solicitações incluem a implementação de um sistema mais ágil e intuitivo para o envio e acompanhamento das demandas dos cidadãos, com informações claras sobre os prazos de resposta e os documentos necessários para a conclusão de cada solicitação. Seria vantajoso também criar guias ou tutoriais sobre os procedimentos específicos para cada tipo de solicitação, a fim de evitar a falta de clareza e a multiplicação de manifestações incompletas. Além disso, é fundamental melhorar a comunicação interna entre os diferentes setores da universidade, de modo a garantir que as respostas sejam mais rápidas e precisas, evitando que os cidadãos precisem aguardar longos períodos sem uma solução. A criação de um canal direto de comunicação, como uma central de atendimento, poderia ajudar a solucionar dúvidas em tempo hábil e a reduzir o número de casos pendentes.

Por fim, é essencial que as respostas às solicitações sejam mais transparentes e detalhadas, explicando claramente os motivos por trás de cada decisão ou atraso. Isso ajudaria a construir uma relação de confiança entre a UFPE e seus cidadãos, melhorando a percepção de eficiência e compromisso com o atendimento das demandas.

6.6 Sugestão

Previsto na Lei 13.460/2017 e normatizado nos termos da Portaria 581/2021 da Controladoria Geral da União a sugestão é conceituada como a proposta de melhorias nos serviços, processos ou políticas institucionais. Ela tem o intuito de consultar a administração pública sobre a possibilidade de adoção de procedimentos e ações visando a desburocratização do serviço público e/ou melhoria de algum serviço.

Ainda há uma grande dificuldade da população no exercício pleno de sua cidadania, o que limita em muito o papel da ouvidoria a resolver reclamações e denúncias.

A Portaria da CGU preconiza que no caso das sugestões a “*manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber*”.

As manifestações gravitam em torno de questões estruturais como faixa de pedestre e arborização, mas sem necessariamente ser de competência da UFPE, porém isso não impede uma atuação em conjunto com órgãos públicos parceiros como DNIT no caso das estradas federais que cortam a Universidade e a prefeitura nos entornos. Inclusive em uma das manifestações a resposta da SINFRA sobre o caso das faixas de pedestres entre o CCS e a Reitoria foi a seguinte:

Destacou que o pedido isolado da instalação desta sinalização exclusiva na BR-101 (imediações da Reitoria da UFPE/Viaduto), poderia naturalmente contribuir para mitigação de sinistros de trânsito na área, mas acredita que deveria estar associada à instalação de CÂMERA DE VIDEOMONITORAMENTO do Sistema de Trânsito da PRF/DNIT, pois somente assim a sua eficácia e retorno estariam viabilizados e efetivamente atingiriam os seus objetivos/fins. Diante do exposto foi encaminhado expediente ao gabinete do reitor para que seja feita essa solicitação ao DNIT, órgão responsável por esta ação.

Outros assuntos recorrentes foram as implementações de procedimentos administrativos. Formação para os terceirizados em temas sensíveis, criação de cartilhas, projetos de extensão que tragam a comunidade externa para Universidade, sobretudo alunos de escolas públicas.

7. COMPORTAMENTO POR SETORES

7.1 Centros

7.1.1 Centro de Artes e Comunicação - CAC

A criação do **Centro de Artes e Comunicação** ocorreu em 1975, pela junção da Escola das Belas Artes, da Faculdade de Arquitetura, do Departamento de Letras e do Curso de Biblioteconomia. O CAC ocupa uma área de 15.500 metros quadrados, distribuídos entre salas de aula, departamentos, setores, biblioteca, teatro, núcleos de pesquisas, laboratórios, hemeroteca, oficinas, estúdios, auditórios, anfiteatro, galeria de arte e jardins. Integram o CAC oito Departamentos Acadêmicos.

Arquitetura e Urbanismo, Ciência da Informação, Comunicação Social, Design, Expressão Gráfica, Letras, Música e Artes. Além dos departamentos, o Centro abriga a

biblioteca Joaquim Cardozo. Se encontra na biblioteca a sala do acervo da coleção histórica da Oficina Guaianases de Gravuras. Na Galeria Capibaribe. Também abriga o Núcleo de Línguas e Culturas (NLC), um projeto de extensão voltado para o ensino de línguas estrangeiras e suas respectivas culturas

É um Centro que pulsa arte, cultura e política mantendo o [coração pulsante](#) (Sene, 2024) da Universidade Federal de Pernambuco em constante movimento. No ano de 2024 o Centro recebeu 35 manifestações sendo 23 denúncias entre anônimas e não anônimas, 7 reclamações, 4 solicitações e 1 elogio. A distribuição por segmento foi a seguinte:

A relação estudante/docente ainda é uma dificuldade encontrada já que 13 dessas manifestações citam diretamente casos envolvendo problemas de relacionamento interpessoal, no geral supostos excessos na dinâmica acadêmica. Faltas nas aulas supostamente indevidas, agressões verbais e notas injustas foram motivos de manifestações o que foram, no geral, sanadas de maneira consensual. A Ouvidoria-geral da UFPE implementa esforços para a resolução não violenta de conflitos e de maneira geral tem funcionado.

Um outro caso que se destacou foram as manifestações relacionadas ao período eleitoral para Diretor(a) do CAC. O próprio processo foi tumultuado o que gerou mais demandas de ouvidoria. A própria anulação do processo eleitoral foi pleiteada pelo manifestante a partir da Ouvidoria, entretanto este foi um período específico não gerando impactos no médio e longo prazo.

Quanto às solicitações giraram em pedidos de ordem pessoal como o andamento de processos administrativos ou de questões envolvendo acessibilidade. Nenhum deles indicava uma preocupação coletiva ou de necessidade de um grupo. Por fim, o único elogio foi dado ao **Professor Antonio de Souza Silva Júnior** do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) pela seu interesse em ajudar os estudantes e sua presença proativa em sala de aula.

Dessa forma, a Ouvidoria-geral realiza as seguintes recomendações: normatizar um “código de conduta” que estabeleça critérios objetivos sobre como um docente pode interagir com os estudantes e vice-versa, definindo claramente os limites e as possibilidades dentro da autonomia docente. Também se sugere a criação de um programa de construção coletiva das necessidades do CAC, promovendo um questionamento à comunidade acadêmica para identificar o que pode ser feito dentro das competências do

Centro, com o objetivo de trazer benefícios concretos para comunicação entre os segmentos da comunidade acadêmica. Por fim, recomenda-se a implementação de um programa de incentivo ao elogio, incentivando o reconhecimento de boas práticas dentro da instituição.

7.1.2 Centro de Biociências - CB

O **Centro de Ciências Biológicas** teve início como Instituto de Biociências para o qual, a princípio, foi criada uma comissão provisória de estruturação com diversos professores da área de Ciências Biológicas responsáveis por compor e representar o setor. Uma vez estruturado, o Instituto de Biociências teve como primeiro diretor, em 1969. Em 1972, por decreto, foram criados Centros Acadêmicos, passando o Instituto a ser denominado e estruturado como Centro de Ciências Biológicas (CCB) na UFPE. A unidade passou a ser denominada Centro de Biociências conforme decisão do Conselho Universitário em sessão extraordinária no de 2015. Atualmente, o CB está composto por 10 Departamentos: Anatomia, Antibióticos, Botânica, Biofísica e Radiobiologia, Bioquímica, Fisiologia e Farmacologia, Genética, Histologia e Embriologia, Micologia e Zoologia.

O Centro de Biociências apresentou no geral uma dificuldade além do esperado. Não houve nenhum elogio ou solicitação de informações ao longo de 2024 e as manifestações foram na maioria reclamações relacionadas à problemas de infraestrutura. Tanto interna como problemas na biblioteca e na organização do espaço interno, mas muito mais relacionado ao espaço físico externo como estacionamento e acessos.

Quanto às denúncias todas relacionam algum tipo de assédio ocorrendo com todos os segmentos da comunidade acadêmica, incluindo terceirizados. Em todos os casos os supostos assediadores eram docentes. Vale ressaltar que esses processos ou foram arquivados ou estão em processo de apuração não havendo conclusão sobre a veracidade dos fatos alegados nas manifestações.

Dessa forma, a Ouvidoria-geral realiza as seguintes recomendações: normatizar um “código de conduta” que estabeleça critérios objetivos sobre como docentes e estudantes podem interagir, delimitando claramente os limites e possibilidades dentro da autonomia docente. Além disso, sugere-se a criação de um programa de construção coletiva das necessidades do CAC, por meio de um questionamento à comunidade acadêmica para identificar o que pode ser feito dentro das competências do Centro,

visando trazer benefícios concretos. Por fim, recomenda-se implementar um programa de incentivo ao elogio, promovendo o reconhecimento de boas práticas dentro da instituição.

7.1.3 Centro de Ciências Exatas e da Natureza - CCEN

O **Centro de Ciências Exatas e da Natureza**, fundado em 1974, é composto pelos Departamentos de Estatística (DE), Física (DF), Matemática (DMAT), Química Fundamental (DQF) e pelos Ciclo Básico (Área II) e Biblioteca Setorial. O CCEN oferece 8 cursos de graduação: 4 bacharelados (Estatística, Física, Matemática e Química Fundamental); 3 licenciaturas presenciais (Física, Matemática e Química Fundamental) e 1 licenciatura EAD (Matemática). Também oferece 5 programas de pós-graduação em nível de mestrado e doutorado: Ciências de Materiais (conceito 5 CAPES), Estatística (conceito 5 CAPES), Física (conceito 7 CAPES), Matemática (conceito 5 CAPES), e Química Fundamental (conceito 6 CAPES). Atualmente o Centro conta com uma média de 800 alunos de graduação e de 500 alunos de pós-graduação, 95 técnicos administrativos e 137 docentes. Ainda atende às demandas didáticas da formação básica de vários cursos de engenharias, contabilizando uma média 3000 estudantes. Além disso, atende várias demandas didáticas de formação básica de estatística em cursos de vários centros do campus Recife, contabilizando uma média 400 estudantes.

Recebemos 18 denúncias, 12 elogios, 1 reclamação. Somando um total de 31 manifestações. O CCEN apresentou no geral reclamações e denúncias sobre condutas docentes inadequadas em sala de aula até casos de assédio sexual e moral. Também destacou-se elogios feitos à docentes pela sua conduta exemplar. A inconsistência entre esses dois tipos de manifestações nos leva a crer que a questão é mais de desconhecimento da ferramenta tanto para elogiar quanto para denunciar já que em alguns casos houve repetição do mesmo relato pelo mesmo manifestante para alguns elogios.

Dessa forma, a Ouvidoria-geral realiza as seguintes recomendações: O Centro promover eventos e palestras de conscientização sobre o papel da ouvidoria, destacando sua importância no fortalecimento da democracia e na melhoria contínua dos serviços públicos. Tais eventos devem enfatizar a relação da ouvidoria com o exercício cidadão ativo, incentivando a participação da comunidade acadêmica na transformação social e no aprimoramento das práticas institucionais dando foco na prática do elogio, da sugestão e simplificação.

7.1.4 Centro de Ciências Jurídicas - CCJ

O curso de Direito da **Faculdade de Direito do Recife** é um dos mais antigos do País. Foi criado em 11 de agosto de 1827 por um decreto imperial, juntamente com a Faculdade de Direito de São Paulo. Até então, a maioria dos bacharéis em direito, juristas e advogados no Brasil era formada pela Universidade de Coimbra, em Portugal. A Faculdade de Direito do Recife teve como sua primeira sede o Mosteiro de São Bento, em Olinda. Em 1854, foi transferida para a Capital do Estado, incorporando-se à Universidade do Recife em 1946, ano de surgimento da Universidade Federal de Pernambuco.

O CCJ apresentou 4 manifestações sendo 2 reclamações, 1 solicitações e 1 denúncia anônima. As demandas giraram em torno da qualidade no atendimento na escolaridade do Centro que abrigava uma série de dificuldades no atendimento. No entanto é importante destacar que aparentemente este problema foi sanado já que em 2025 já recebemos um elogio sobre o atendimento da unidade o que deixa evidenciado o ajuste interno para melhoria do serviço prestado. Considerando o exposto, não há recomendações a se fazer.

7.1.5 Centro de Ciências da Saúde - CCS

O Centro de Ciências da Saúde foi criado em 1976 com a fusão de várias escolas superiores do Recife. O Centro possui 09 (nove) cursos de graduação: Farmácia, Odontologia, Enfermagem, Nutrição, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia e Educação Física (Licenciatura e Bacharelado). Em relação à graduação, estes departamentos são as unidades responsáveis pelos 09 (nove) cursos de graduação: Educação Física (Licenciatura e Bacharelado), Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Odontologia, Terapia Ocupacional. O Centro mantém publicações periódicas: os Anais da Faculdade de Medicina (1937), os Anais da Faculdade de Odontologia (1968) e os Cadernos do Centro de Ciências da Saúde. Os dois primeiros tratam da temática científica, com metodologia própria; o último é voltado para a veiculação de assuntos mais gerais, incluindo aqueles de cultura e do humanismo. Os cursos do centro, a exceção de Educação Física, têm aulas práticas nas instalações do Hospital das Clínicas durante o decorrer dos semestres letivos.

A unidade somou, considerando seus departamentos, coordenações de curso e unidades administrativas, 18 manifestações. Nenhum elogio, apenas uma sugestão relacionada ao atual hospital odontológico e 3 solicitações que solicita informações genéricas sem cunho pessoal. *As demais teve* um cunho negativo sendo 7 reclamações que foram diversos em assunto, mas algumas tratavam da infraestrutura e outras condutas de técnicos e docentes no exercício das suas atividades.

A maioria versa sobre irregularidades nas condutas de técnicos ou discentes. No geral, problemas genéricos como falta às aulas, atendimento deficitário e conduta inapropriada em sala de aula. Apenas um caso de assédio moral. O apanhado é que existe uma dificuldade de relacionamento interpessoal nas unidades do Centro.

Dessa forma, a Ouvidoria-geral realiza as seguintes recomendações: realizar um curso de formação focado em estratégias para lidar com o público e melhorar as relações de natureza interpessoal, visando fortalecer a comunicação e o atendimento nas diversas áreas da UFPE. Além disso, recomenda-se orientar os chefes de departamento e coordenadores de curso a gerirem os servidores técnicos e docentes com mais diligência, promovendo um ambiente de trabalho mais eficiente e harmônico, no qual as funções sejam desempenhadas de maneira mais eficaz, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

7.1.6 Centro de Ciências Médicas - CCM

O Centro de Ciências Médicas (CCM) é a unidade institucional localizada no Campus Recife da UFPE que concentra as atividades acadêmicas e administrativas relacionadas com a Medicina. Criado em novembro de 2018, este Centro, também denominado de Faculdade de Medicina do Recife, vem resgatar a história desta centenária faculdade com o intuito de fortalecer a identidade do curso de Medicina, bem como suas instâncias de gestão. O Curso de Medicina da UFPE está fundamentado em princípios que deverão nortear uma formação que busca consolidar uma educação médica com qualidade e compromisso social. Nesse sentido, entendemos que são várias as frentes de trabalho que se engajam na luta por um curso inserido no tempo e na sociedade atual, sem a perda de sua referência, entre elas: adequação às normativas do MEC e pleno funcionamento da sua nova sede. A nova sede, Faculdade de Medicina do Recife, atende aos anseios da nossa comunidade acadêmica, e contempla ambientes para práticas com

laboratórios integrados, salas de tutoria, espaços de convivência para alunos e professores, salas de avaliação das práticas, implementando um modelo pedagógico construtivista.

O CCM recebeu ao longo de 2024 4 manifestações, 3 como denúncia ou comunicação (denúncia anônima) e 1 reclamação. Destas, 2 eram duplicatas, 1 foi arquivada por falta de elementos mínimos. As duplicatas foram relacionadas à concurso docente, mas no fim entendeu-se pela improcedência das manifestações. A quarta manifestação foi uma reclamação sobre corte de bolsa que no fim se mostrou infrutífera. A percepção considerando a inconsistência das manifestações é que há uma má utilização da ferramenta para substituir suas insatisfações pessoais pela defesa da cidadania. Em suma, utilizaram do seu poder de controle social para uso pessoal sem calço na ética. Considerando o feito, entendemos que não há recomendações a se fazer.

7.1.7 Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

O Centro de **Ciências Sociais Aplicadas** foi fundado em 1974 com a junção da Faculdade de Ciências Econômicas e da Escola de Serviço Social e, atualmente, é formado por: cinco Departamentos Acadêmicos (Ciências Administrativas, Ciências Contábeis e Atuariais, Economia, Hotelaria e Turismo e Serviço Social); oito Cursos de Graduação (Administração, Ciências Atuariais, Ciências Contábeis - modalidades presencial e EaD -, Ciências Econômicas, Hotelaria, Secretariado, Serviço Social e Turismo); e sete Programas de Pós-Graduação (Administração, Ciências Contábeis, Economia, Gestão e Economia da Saúde, Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, Hotelaria e Turismo, Serviço Social).

A área física disponível aos alunos, no CCSA, é constituída por dois laboratórios de informática, com computadores interligados à rede da UFPE, dando acesso à internet de alta velocidade para pesquisa; 42 salas com capacidade de 50 a 120 alunos; sala de multimídia, com aparelhos eletrônicos; anfiteatro (com 100 lugares); auditório com 250 lugares; biblioteca informatizada, com 1500 m², constituída de sala de leitura informal, setor circulante, salão de estudo, áreas do acervo de livros e periódicos, setor de referência, setor de periódicos, salas para estudo em grupo; apoio pedagógico, ouvidoria (reclamações, sugestões de alunos, servidores e professores); serviços de xerox, cantina e restaurante.

Considerando as 18 manifestações, 6 era denúncias todas lidando com condutas docentes irregulares dentro e fora de sala de aula. 5 reclamações que trata de supostos erros de procedimentos como atraso de diploma, desconhecimento das legislações sobre provas, segunda chamada e revisão de prova. 7 solicitações foram de cunho pessoal pedindo uma gama de informações e documentos próprios.

Dessa forma, a Ouvidoria-geral recomenda a realização de uma orientação clara e abrangente sobre as regulamentações que a UFPE adota para os diversos procedimentos nas atividades acadêmicas. Esta medida visa proporcionar maior transparência e compreensão para a comunidade acadêmica, esclarecendo as normas e regras que regem as atividades dentro da instituição, como matrículas, processos seletivos, emissão de documentos e demais procedimentos administrativos. A criação de materiais informativos, como guias ou cartilhas, e a promoção de ações de comunicação eficazes, podem contribuir significativamente para reduzir dúvidas e conflitos, além de garantir que todos os envolvidos, estudantes e servidores, compreendam e cumpram as regulamentações de maneira adequada.

7.1.8 Centro de Educação - CE

O **Centro de Educação**, originário da **Faculdade de Filosofia da Universidade do Recife**, tornou-se um Centro Acadêmico da Universidade Federal de Pernambuco em 10 de março de 1975, e está situado no campus Reitor Joaquim Amazonas. O Centro de Educação é responsável pelo curso de licenciatura em pedagogia, assim como atende às demais licenciaturas da Universidade, garantindo a oferta de todas as disciplinas pedagógicas. Já o Colégio de Aplicação oferece o ensino fundamental e médio.

Como já mencionamos no início do relatório, os elogios ficam todos concentrados no título homônimo já todos eles hoje são processados pela Gerência de Legislação e Controle de Processos (GLCP). A maioria das manifestações giraram em torno da insatisfação na condução de processos seletivos tanto para docentes quanto para estudantes de mestrado e doutorado. Suposto favorecimento de candidatos por membro de banca ou má aplicação das etapas foram as demandas mais comuns, mas nenhuma irregularidade foi efetivamente comprovada.

Dessa forma, a Ouvidoria-geral recomenda um reforço no cumprimento das normativas estabelecidas para a execução dos processos seletivos, com o objetivo de

garantir a transparência, equidade e eficiência nos mesmos. É fundamental que os membros responsáveis pela organização dos processos estejam plenamente alinhados com as diretrizes e procedimentos definidos pela instituição, evitando qualquer tipo de desvio ou falha no andamento das seleções. A implementação de um monitoramento mais rigoroso e a capacitação contínua dos envolvidos são ações essenciais para assegurar que todos os requisitos sejam cumpridos de forma eficiente e dentro dos prazos estabelecidos, além de garantir que os processos seletivos sejam conduzidos de maneira justa e acessível a todos os candidatos, evitando questionamentos futuros sobre possíveis irregularidades ou falhas no processo.

7.1.9 Centro de Filosofia e Ciências Humana - CFCH

O **Centro de Filosofia e Ciências Humanas**, assim denominado a partir de 1974, resultou da fusão de vários departamentos da antiga Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Pernambuco (FAFIPE), criada em 1950, e do Instituto de Ciências do Homem, inicialmente denominado de Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. O Centro é formado por 08 (oito) departamentos – Antropologia e Museologia; Arqueologia; Ciências Geográficas; Sociologia; Ciência Política; Filosofia; História e Psicologia. Edificado em uma área de 25.690 m², além dos departamentos este Centro abriga diversos laboratórios de pesquisa e ensino, como também uma biblioteca setorial.

No CFCH as manifestações, com exceção das denúncias, foram variadas em tipo, mas não em assunto. Sobre as denúncias os assuntos foram diversos sem nenhuma repercussão no Centro nem na UFPE já que foram todas consideradas, já as reclamações todas tiveram como base o problema de infraestrutura do Centro que se encontra debilitada. Abrimos uma série de questionamentos para a SINFRA que tiveram dificuldades em atender aos pedidos de melhoria da infraestrutura do prédio. Já as solicitações foram diversas e todas relacionadas a pedidos pessoais e não pedidos de informações gerais.

Desta forma, a Ouvidoria-Geral realiza a seguinte recomendação: Realizar um planejamento ou executar, caso já haja um, planejamento de reforma do prédio.

7.1.10 Centro de Informática - CIn

O primeiro plano para a criação do **Centro de Informática** da UFPE, dentro do padrão que ele é hoje, nasceu no antigo Departamento de Estatística e Informática. Foi elaborado em 1985 e idealizado para ser um centro de referência e excelência em Informática da América Latina 15 anos antes dele existir de fato, em meio a um momento no qual não se fazia planos de longo prazo no Brasil dadas as condições econômicas da época. Os idealizadores desse plano tinham como premissa básica a inovação e isso fez com que a UFPE se tornasse a instituição pioneira no Brasil no ensino da programação orientada a objeto, dos jogos digitais e do empreendedorismo, além de uma das primeiras universidades brasileiras a ensinar inteligência artificial. O CIn-UFPE foi finalmente consolidado como centro de referência em 2000 depois da elaboração da última reforma curricular. O Centro foi se desenvolvendo, ampliando sua infraestrutura, seus cursos de graduação e pós-graduação, firmando acordos de empreendedorismo e cooperações com universidades nacionais e internacionais, reforçando, assim, sua reputação de seriedade e capacidade de inovação constante. Isso tudo com um olhar sempre atento às necessidades concretas das pessoas e das empresas em seu cotidiano. O Centro foi crescendo e formando pessoas para viver no aqui e agora, para conversar e entender os outros e encontrar soluções na área de Informática. O Centro dispõe de salas de aula climatizadas completamente equipadas; mais de 20 laboratórios de ensino e pesquisa; espaço de coworking e conexões empreendedoras; incubadora de negócios; espaço maker; auditórios; anfiteatro e diversos espaços de convivência. O CIn conta com Wi-Fi em todas as suas instalações, além de possibilitar o acesso remoto por meio de rede privada virtual (VPN). Para tudo isso, dezenas de servidores funcionam ininterruptamente em sala climatizada e com nobreaks e geradores.

O CIn apresentou uma quantidade ínfima de manifestações tendo duas solicitações. Elas se trataram de manifestações de cunho pessoal, solicitando informações de interesse próprio e sem repercussão no Centro. Desta maneira, não há recomendações a serem feitas.

7.1.11 Centro de Tecnologia e Geociências - CTG

Com uma longa história e tradição, a **Escola de Engenharia de Pernambuco** é a primeira das regiões Norte e Nordeste e a quarta mais antiga do Brasil com cursos de Engenharia. Criada em 03 de junho de 1895 sob a responsabilidade do governo estadual, foi motivada pelo progresso promovido pela construção de ferrovias e a crescente

urbanização da cidade do Recife. Em 1946, a Instituição foi agrupada a outras escolas de nível superior existentes em Pernambuco para a criação da Universidade do Recife (UR). Em constante desenvolvimento acadêmico, em 1967 a UR foi integrada ao grupo de instituições federais, recebendo a denominação de Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). A Escola de Engenharia de Pernambuco, atualmente, também é nomeada como Centro de Tecnologia e Geociências (CTG). Em funcionamento no Campus Recife da UFPE, mantém como em sua origem o funcionamento de cursos de Engenharia, tendo atualmente como oferta: Engenharia de Alimentos, Engenharia Biomédica, Engenharia Cartográfica e de Agrimensura, Engenharia Civil, Engenharia de Controle e Automação, Engenharia Elétrica, Engenharia Eletrônica, Engenharia de Energia, Engenharia de Materiais, Engenharia Mecânica, Engenharia de Minas, Engenharia Naval, Engenharia de Produção, Engenharia Química e Engenharia de Telecomunicações. Além desses, também congrega os cursos de: Geologia, Química Industrial e Oceanografia.

O CTG apresentou uma quantidade ínfima de manifestações, esta tem em resumo, os temas das manifestações envolvem reclamações sobre problemas administrativos, acadêmicos, financeiros e estruturais, além de pedidos de esclarecimento e solicitações para novas iniciativas. Considerando o exposta não há recomendações a serem dadas.

7.2 Os Campi

7.2.1 Centro Acadêmico do Agreste - CAA

O **Centro Acadêmico do Agreste** foi o primeiro campus da UFPE no interior de Pernambuco, tendo sido inaugurado em março de 2006, com o objetivo de contribuir com o desenvolvimento social, econômico e cultural do Estado. Inicialmente, o CAA funcionou em instalações do Polo Comercial de Caruaru. Na escolha do município para instalação de um campus avançado da UFPE, foi considerada sua relevância no contexto atual da região do Agreste, que possui como principais características: cadeias e arranjos produtivos predominantes nas áreas da confecção e da agroindústria, e principal centro de serviços e negócios e de distribuição de mercadorias. O CAA iniciou suas atividades com cinco graduações, nas áreas de Administração, Design, Ciências Econômicas, Engenharia Civil e Pedagogia. Posteriormente, foram criadas as licenciaturas em Química, Física, Matemática, a Licenciatura Intercultural, os cursos de Engenharia de Produção, Medicina, Comunicação Social e, mais recentemente, o Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia. As graduações são distribuídas em seis Núcleos

de Ensino (Ciências Exatas e da Natureza, Ciências da Vida, Design e Comunicação, Formação Docente, Gestão e Tecnologia).

O CAA apresentou uma quantidade ínfima de manifestações, esta tem em resumo, os temas das manifestações envolvem reclamações sobre problemas administrativos, acadêmicos, financeiros e estruturais, além de pedidos de esclarecimento e solicitações para novas iniciativas. Considerando o exposto, não há recomendações a serem dadas.

7.2.2 Centro Acadêmico de Vitória - CAV

Em funcionamento desde 21 de agosto de 2006, o **Centro Acadêmico de Vitória**, localizado na cidade de Vitória de Santo Antão, tem caráter multidisciplinar e está estruturado em cinco núcleos de conhecimento, a partir dos quais surgiram os 6 cursos presenciais e 2 EADs: Bacharelado em Enfermagem, Bacharelado em Nutrição, Licenciatura em Ciências Biológicas (presencial), Licenciatura em Ciências Biológicas (EAD), Bacharelado em Educação Física, Licenciatura em Educação Física (presencial), Licenciatura em Educação Física (EAD) e Bacharelado em Saúde Coletiva. O CAV é composto por seis blocos distintos, sendo um deles o bloco administrativo denominado Tabocas, quatro blocos dedicados ao ensino e um bloco destinado aos gabinetes dos professores. Além disso, possui outro edifício de ensino, atualmente alugado, localizado próximo à praça da Matriz.

As manifestações trataram de questionamentos sobre equidade na concessão de benefícios institucionais, denúncias de possíveis fraudes em políticas de inclusão e descumprimento de normas acadêmicas, evidenciando preocupações com transparência, isonomia e cumprimento de regulamentações no CAA. Sendo manifestações pontuais e sem repercussões no Centro não há recomendações a serem feitas.

7.3 As Pró-Reitorias

7.3.1 Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD

A **Pró-Reitoria de Graduação** é a instância responsável pelos assuntos referentes ao ensino de graduação da Universidade Federal de Pernambuco. Cabe a ela atuar junto aos estudantes, docentes, coordenadores de cursos, coordenadores das áreas básicas, chefes de departamentos e diretores de centro.

A importância da Prograd decorre do fato de que o ensino de graduação é uma atividade central da UFPE. É da responsabilidade de órgão garantir a qualidade dos cursos

de graduação oferecidos e reafirmar seu compromisso social, articulando o ensino com as áreas de pesquisa e extensão.

São de responsabilidade da Prograd, em conjunto com as coordenações de curso, a organização, o funcionamento e a política didático-pedagógica da graduação e a coordenação do processo de avaliação da qualidade do ensino.

Em relação à comunidade escolar da Universidade, é de competência da Prograd a coordenação da qualificação dos docentes dos cursos de graduação e o controle acadêmico dos estudantes no que diz respeito aos aspectos legais e documentação. O órgão ainda tem a atribuição de gerenciar os programas e ações de assistência e permanência estudantil, a coordenação de apoio acadêmico e a coordenação da Divisão do Corpo Discente.

A Prograd atua em conjunto com a Câmara de Graduação e Ensino Básico (CGEB), os Colegiados dos Cursos de Graduação, as Câmaras de Graduação dos Centros Acadêmicos, além de Comissões de Trabalho em temas específicos.

As manifestações recebidas pela PROGRAD revelam uma série de dificuldades enfrentadas pela comunidade acadêmica. Entre as principais queixas estão os atrasos na emissão de diplomas de graduação, certificados de monitoria e conclusão de cursos, além da falta de respostas adequadas e da dificuldade em encontrar responsáveis pelos procedimentos nos campi. Também foram registrados problemas relacionados à matrícula, como falhas no sistema e falta de informações claras sobre remanejamento na lista de espera do SISU. Outro ponto relevante são as denúncias de fraudes nas cotas e irregularidades acadêmicas, com algumas acusações de ingresso indevido por meio do SISU e suspeitas sobre condutas de discentes e docentes, embora muitas dessas denúncias tenham sido consideradas improcedentes pela Coordenação de Ingresso. Além disso, surgiram demandas gerais sobre informações acadêmicas, documentos necessários para matrícula e uma sugestão para a criação de uma cartilha sobre crimes cibernéticos, como o deepfake pornográfico.

A infraestrutura e o atendimento também foram apontados como áreas problemáticas, com queixas sobre a falta de ar-condicionado em salas de aula e dificuldades de contato com os setores responsáveis por e-mail ou telefone. A análise dessas manifestações aponta para a necessidade de melhorar a comunicação institucional,

otimizar os processos operacionais relacionados à emissão de documentos acadêmicos e garantir maior transparência nos processos seletivos. Esses pontos indicam uma demanda por melhorias na eficiência administrativa e no acesso à informação acadêmica, visando tornar o ambiente universitário mais organizado e acessível para todos os envolvidos.

7.3.2 Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PROPG

A **Pró-Reitoria de Pós-Graduação** tem por finalidade o planejamento, a gestão, a supervisão e a avaliação das políticas de pós-graduação, garantindo a qualidade do ensino de pós-graduação de forma articulada com a graduação, a pesquisa e a extensão. Iniciou suas atividades em 1969 como Pró-Reitoria para Assuntos de Pesquisa e Pós-Graduação – PROPESQ. Em 2020, a PROPESQ se transformou em duas pró-reitorias: a Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG) e Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PROPESQI).

As manifestações recebidas na Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG) da UFPE abrangem denúncias, reclamações sobre processos administrativos, solicitações de informações e sugestões de melhorias. Dentre as denúncias, destacam-se questionamentos sobre os critérios do Edital N° 02/2024 para credenciamento de docentes no PPG em Letras. As reclamações concentram-se no atraso na revalidação e reconhecimento de diplomas na plataforma Carolina Bori, na demora na tramitação de processos administrativos no SIPAC e em respostas incorretas fornecidas anteriormente. Também foram registradas insatisfações quanto à falta de contemplação em programas de bolsas para estudantes em situação de vulnerabilidade e mudanças inesperadas de orientadores, que poderiam impactar o andamento das pesquisas. Além disso, houve solicitação de informações por parte de um advogado sobre a cobrança indevida a um ex-aluno que teria abandonado o doutorado.

Entre as sugestões, foi encaminhada uma proposta para melhorias nos programas de mestrado e doutorado das universidades federais. O impacto da greve nacional dos servidores técnicos e professores das IFES foi evidenciado no atraso de algumas manifestações, principalmente no PPG de Direito, onde a troca de coordenação dificultou o andamento de processos na plataforma Carolina Bori. Diante disso, recomenda-se a agilização dos trâmites administrativos, especialmente na revalidação de diplomas, o fortalecimento da comunicação com os demandantes, garantindo respostas mais rápidas e precisas, e maior transparência nos critérios de concessão de bolsas. Além disso, é

essencial monitorar a atuação dos programas de pós-graduação para evitar prejuízos acadêmicos e minimizar os efeitos da paralisação na tramitação de processos sensíveis.

A PROPG apresentou uma quantidade ínfima de manifestações, esta tem em resumo, os temas das manifestações envolvem reclamações sobre problemas administrativos, acadêmicos, financeiros e estruturais, além de pedidos de esclarecimento e solicitações para novas iniciativas. Considerando o exposto, não há recomendações a serem dadas.

7.3.3 Pró-Reitoria de Extensão - PROEXT

A **Pró-Reitoria de Extensão** da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) tem suas origens no Serviço de Extensão Cultural, criado em 1962 por Paulo Freire, que também é considerado o primeiro pró-reitor da Proext. Nessa época, a universidade ainda se chamava Universidade do Recife, e desde então, a extensão universitária se consolidou como um dos pilares da UFPE, promovendo a interação entre a instituição e a sociedade. Em julho de 2024, a UFPE promoveu uma reestruturação no seu organograma, transformando a antiga Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (Proexc) na atual Pró-Reitoria de Extensão (Proext). Essa mudança ocorreu devido à criação da Superintendência de Cultura, que passou a assumir as atribuições antes vinculadas à Diretoria de Cultura, parte da antiga Proexc. A Proext tem como objetivo articular, acompanhar e registrar as atividades extensionistas da UFPE, fortalecendo o vínculo da universidade com a sociedade por meio de ações em diversas áreas. Sua missão é promover a democratização do conhecimento, o desenvolvimento social e a cidadania, garantindo a interação dialógica entre a universidade e setores governamentais, não governamentais, privados, coletivos e movimentos sociais. A atual estrutura da Proext compreende a Diretoria de Extensão e a Diretoria de Interação Social. A Diretoria de Extensão é responsável por coordenar programas e projetos extensionistas, enquanto a Diretoria de Interação Social visa estreitar os vínculos entre a universidade e a sociedade. Além dessas instâncias, a Proext também conta com unidades estratégicas, como: Centro de Ciências e Tecnologia para a Inclusão (Cecine): que desenvolve ações para a inclusão social e educacional; Núcleo da Pessoa Idosa (NPI): responsável por iniciativas voltadas ao envelhecimento ativo e à melhoria da qualidade de vida da população idosa.

A PROEXT não recebeu manifestação no ano de 2024.

7.3.4 Pró-Reitoria de Administração - PROAD

A **Pró-Reitoria de Administração** foi criada em 2008 para assumir parte das funções da Pró-Reitoria de Planejamento (Proplan). A PROAD hoje é responsável pela gestão de licitações, contratos, patrimônio móvel, serviços, compras, importação e materiais.

As manifestações encaminhadas à Pró-Reitoria de Administração (PROAD) da UFPE envolvem denúncias, reclamações e questionamentos relacionados à gestão de contratos e serviços terceirizados. Dentre as denúncias, destaca-se a feita contra a empresa Estratégica Serviços, acusada supostamente de não realizar corretamente o pagamento dos funcionários terceirizados, promovendo atrasos constantes e demissões sob pressão. Além disso, há uma reclamação específica sobre a conduta inadequada de um motorista dos ônibus circulares da UFPE.

Em relação aos serviços gerais, foram registradas reclamações sobre a ausência de sabão em alguns centros da universidade, além do questionamento sobre a inexistência de um contrato de manutenção de ar-condicionado em Recife. Diante disso, encaminhamentos foram feitos para a Coordenação de Gestão de Contratos, com prazos definidos para obtenção de respostas. Recomenda-se o fortalecimento do monitoramento sobre o cumprimento dos contratos terceirizados, especialmente em relação aos direitos trabalhistas dos funcionários, além da implementação de medidas para garantir a continuidade e qualidade dos serviços essenciais, como transporte interno e manutenção das instalações da UFPE.

Diante das manifestações sobre atrasos salariais e demissões de funcionários terceirizados, além das reclamações sobre falta de sabão em centros e ausência de contrato de manutenção de ar-condicionado, recomenda-se que a UFPE fortaleça a fiscalização dos contratos terceirizados, implementando um monitoramento mais rigoroso e exigindo das empresas prestadoras de serviço a comprovação regular dos pagamentos e cumprimento das obrigações trabalhistas. Para isso, a criação de um canal interno específico para que os terceirizados possam relatar irregularidades seria essencial para uma resposta mais ágil da instituição. Além disso, é necessário revisar os processos de aquisição e gestão de insumos e serviços de manutenção, incluindo a implementação de um sistema de monitoramento e reposição automática de insumos, o que garantiria

melhores condições de higiene e conforto para a comunidade acadêmica e evitaria a recorrência desses problemas.

7.3.5 Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida - PROGEPE

A **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida** surge da junção da Pró-Reitoria Administrativa (PROADM) e da Pró-Reitoria Comunitária (PROCOM), com a publicação da Portaria Normativa nº 07/2000, que apresentou sua estrutura inicial composta pela Diretoria de Gestão de Pessoas e a Diretoria de Qualidade de Vida (DQV). A PROGEPE é a unidade responsável pelo planejamento, execução, monitoramento e avaliação das ações e políticas na área de gestão de pessoas, no âmbito da UFPE. Atualmente, conta com três diretorias (Diretoria de Administração de Pessoal, Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas e Diretoria de Qualidade de Vida), duas gerências, coordenações e divisões que fazem parte do novo arranjo institucional adotado pela unidade desde a publicação do seu primeiro Regimento em 2002, através da Portaria Normativa nº 24, de 29 de julho de 2020, publicada no Boletim Oficial Especial nº 77/2020.

O relatório de manifestações e processos abrange diversos temas e situações dentro da instituição, demonstrando um panorama de preocupações, elogios, denúncias e solicitações de análise sobre diferentes condutas e processos. As manifestações estão sendo analisadas com o devido encaminhamento das solicitações para os setores competentes, sempre com a previsão de retorno dentro dos prazos estabelecidos.

Entre as manifestações registradas, destaca-se o elogio formal realizado a uma servidora do Departamento de Expressão Gráfica, uma ação que já foi comunicada à GLPC para que as devidas providências sejam tomadas. Após o trâmite apropriado, a servidora será informada sobre os desdobramentos dessa manifestação, com um retorno programado para até 23/12/2024. Este elogio, como o de outros servidores da instituição, tem o caráter de reconhecimento formal pelas contribuições prestadas, sendo importante para a moral interna.

Houve também a manifestação de um servidor da PROPLAN, que recebeu um elogio no qual se solicitou o encaminhamento para análise e encaminhamento dos resultados. A demanda está sendo avaliada conforme a necessidade de ajustes e decisões

das áreas competentes, com a expectativa de resolução também até o final de dezembro de 2024.

No entanto, não apenas elogios compõem as manifestações registradas. Uma denúncia relacionada à aplicação de pressão sobre estudantes bolsistas para que prestassem elogios a uma docente foi recebida com bastante seriedade. A acusação afirma que esses elogios estariam sendo feitos sob ameaça de perda de benefícios. Este caso foi imediatamente vinculado a um processo administrativo disciplinar (PAD), o qual já está sendo acompanhado de perto. A denúncia será incorporada ao processo investigativo, e as partes envolvidas deverão ser ouvidas pela Comissão de Inquérito, com novos desdobramentos previstos para ocorrer até 17/12/2024. A investigação pretende esclarecer se houve abuso de autoridade ou qualquer outra infração.

Além disso, foi registrada uma reclamação formal sobre a questão da gratificação salarial de docentes que, em determinado período, não teriam recebido os devidos benefícios por não cumprirem com a exigência de titulação de doutor. Esta manifestação foi encaminhada à Ouvidoria, que realizará uma investigação minuciosa sobre a veracidade da situação, com uma devolutiva esperada até 06/12/2024. A GLCP também está envolvida no processo de análise, buscando complementar informações e entender os detalhes de cada uma das situações apresentadas.

Outro ponto relevante foi a manifestação relacionada ao questionamento sobre a utilização de funções administrativas e a possível conduta inadequada de um servidor que teria se desviado de suas funções atribuídas. Este caso foi registrado como uma denúncia de conduta que poderá acarretar consequências dependendo das conclusões da investigação. A GLCP foi acionada para que a questão seja tratada de acordo com os procedimentos normais da instituição, com a expectativa de que mais esclarecimentos sejam fornecidos dentro do prazo de análise.

Além disso, os elogios registrados a servidores da Divisão de Prevenção e Promoção em Saúde Mental também estão sendo acompanhados. Estes servidores, destacados pelo bom desempenho em suas funções, receberão as devidas comunicações e reconhecimento dentro dos padrões institucionais, com o retorno de informações previsto para o prazo de 06/12/2024. O reconhecimento das boas práticas desempenhadas

por funcionários é fundamental para a manutenção da moral e do espírito de equipe dentro da instituição.

Por fim, um caso relacionado à condenação judicial e ao desvio de função de uma docente foi identificado como uma manifestação relevante, sendo essa situação tratada com a devida seriedade. A investigação está em andamento para determinar os detalhes do processo e possibilitar uma análise completa.

É fundamental fortalecer a comunicação interna dentro das instituições para melhorar o fluxo de informações entre diferentes departamentos e áreas envolvidas na análise de manifestações, como elogios, denúncias e solicitações. Além disso, a realização de treinamentos contínuos sobre ética no ambiente de trabalho é essencial. Esses treinamentos devem abordar como lidar com denúncias de assédio, pressões indevidas e manipulação, promovendo uma cultura de respeito e colaboração. Também é importante organizar workshops que orientem sobre como identificar e combater práticas como elogios forçados ou outras formas de pressão psicológica.

7.3.6 Pró-Reitoria de Planejamento Orçamentário e Finanças - PROPLAN

Resolução CONSUNI nº 01/1978 - Cria cargo de Pró-Reitor(a) de Planejamento. A **Pró-Reitoria de Planejamento Orçamentário e Finanças**, conforme a PORTARIA NORMATIVA No 11, DE 25 DE AGOSTO DE 2023, tem por finalidade a gestão e o controle orçamentário, financeiro e contábil em conformidade com a legislação e com o planejamento institucional. Enquanto unidade técnica, tem a função de elaborar e publicar normativos (notas técnicas, orientações, manuais etc.) sobre matérias de sua competência, voltado à orientação dos demais gestores da UFPE, com o objetivo de melhorar os processos de trabalho (mais seguros e redução de tempo), primando sempre pela melhoria da gestão pública e transparência das informações da UFPE.

Diversas manifestações foram registradas abordando questões relacionadas à tramitação e pendências administrativas que envolvem atrasos em pagamentos, solicitações sem retorno e necessidade de maior eficiência na comunicação entre setores. Em um dos casos, houve reclamação quanto à quitação de um débito que permanece em aberto há 249 dias, gerando insatisfação diante da demora. Situação semelhante se observa em relação ao atraso no pagamento de notas fiscais, apontado por uma empresa que solicitou providências e aguarda resposta, mesmo após envio formal por meio de

ofício e e-mails direcionados aos setores responsáveis. A mesma empresa também manifestou preocupação com a ausência de retorno sobre um pedido de pagamento de juros e correção monetária, protocolado no início de janeiro, ressaltando a importância de atualização sobre o andamento da solicitação.

Além disso, foi relatada a ausência de resposta a um pedido de acesso a um Atestado de Capacidade Técnica, encaminhado por e-mail em dezembro de 2023. Diante do tempo decorrido, torna-se essencial um acompanhamento mais eficaz para atender à demanda. Ainda no campo das reclamações, destaca-se a manifestação sobre um processo que está parado além do prazo previsto, contrariando informações disponibilizadas pelo próprio sistema, o que exige uma revisão do trâmite e ações para garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Por outro lado, também houve espaço para o reconhecimento de boas práticas, como no elogio direcionado a servidores que demonstraram comprometimento ao permanecerem em atividade após o expediente para viabilizar a emissão de uma fatura. Esse tipo de atitude reforça a importância do empenho individual no bom funcionamento do serviço público.

Por fim, foi identificado que alguns questionamentos sobre atrasos em pagamentos foram respondidos com base em manifestações anteriores, sem que houvesse o encaminhamento necessário às unidades responsáveis. Tal prática demanda reavaliação, com vistas a garantir respostas efetivas e articuladas com os setores competentes, buscando, sobretudo, uma solução definitiva para os problemas recorrentes de atraso.

7.3.7 Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis - PROAES

A **Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis**, criada em 2011, responde pela gestão UFPE do Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES (Decreto nº 7.234/2010 da Presidência da República), e busca ampliar as condições para permanência dos jovens na educação superior pública federal, minimizando os efeitos das desigualdades sociais e regionais, com o objetivo de conclusão do curso superior, reduzindo as taxas de retenção e evasão escolar, contribuindo democraticamente para a promoção da inclusão social pela educação. É sua missão oferecer ao discente, condições materiais e psicológicas que assegurem o processo de formação acadêmica, o desenvolvimento de capacidade profissional e de cidadania.

As manifestações registradas pela PROAES em 2024 abrangem questões relacionadas à comunicação institucional, conflitos acadêmicos, denúncias de discriminação, irregularidades em estágios e dificuldades na concessão de assistência estudantil. Houve reclamações sobre a falta de retorno do Núcleo de Atenção ao Estudante (NASE) em relação a triagens, além de solicitações de revisão de benefícios cancelados e questionamentos sobre os critérios utilizados para a concessão de bolsas. Também foram relatadas falhas na comunicação com os estudantes, que, em alguns casos, já haviam fornecido as informações solicitadas, mas não obtiveram respostas conclusivas. Além disso, uma denúncia apontou erro na anexação de documentos, o que atrasou a análise da solicitação de auxílio. No âmbito acadêmico, registraram-se conflitos entre discentes e docentes, incluindo alegações de tratamento desrespeitoso e um histórico de desentendimentos que alcançou a esfera judicial. Também foram protocoladas denúncias sobre possíveis irregularidades na realização de estágios e pedidos de esclarecimento sobre as instâncias responsáveis por essas questões.

Casos de discriminação também foram relatados, incluindo uma denúncia de ato racista ocorrido no ambiente universitário. A necessidade de regulamentação mais clara sobre os processos de estágio foi levantada, uma vez que uma manifestação questionou a legalidade do exercício profissional em caráter de estágio dentro do curso de psicologia. Além disso, uma reclamação destacou que um processo administrativo estava parado além do prazo estipulado pela própria instituição. Para 2025, recomenda-se a implementação de mecanismos que garantam maior celeridade nas respostas institucionais, evitando atrasos e falta de clareza nas informações prestadas. Além disso, é essencial aprimorar a mediação de conflitos acadêmicos, fortalecer ações de combate à discriminação e estabelecer um fluxo mais eficiente para a concessão de benefícios estudantis, garantindo transparência e equidade nos processos.

7.3.8 Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação - PROPESQI

Em 2020, a PROPESQ se transformou em duas pró-reitorias: a Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG) e Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PROPESQI). A Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PROPESQI) tem por finalidade planejar e articular as políticas de ciência, tecnologia e inovação (CT&I), apoiando a formação de recursos humanos de alto nível, a pesquisa, a produção científica e tecnológica, a transferência de tecnologia, e a promoção da inovação e do empreendedorismo na UFPE.

As manifestações registradas pela PROPESQI em 2024 envolveram principalmente solicitações de informações sobre programas de iniciação científica, reclamações sobre processos administrativos e denúncias de irregularidades em projetos de pesquisa. Houve questionamentos sobre a efetivação de bolsas no âmbito do Programa Institucional de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (PIBIT), além de uma reclamação sobre um suposto desligamento indevido de uma pesquisadora de um projeto. Também foi registrada uma contestação à resposta de uma manifestação anterior, indicando que novos dados foram apresentados e necessitam de reavaliação. Além disso, houve um relato de dificuldades no contato com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PROPESQI), com a alegação de que erros no edital do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) vêm se repetindo desde sua primeira versão, sem resposta satisfatória da unidade responsável.

Entre as denúncias, destaca-se o caso de um servidor que estaria apresentando sintomas de problemas psicológicos, sem que medidas adequadas fossem tomadas. Por outro lado, foi registrado um elogio à atuação do Comitê de Ética em Pesquisa da UFPE (CEP-UFPE), destacando sua organização e agilidade nos processos. Para 2025, recomenda-se o fortalecimento dos canais de comunicação da PROPESQI, garantindo respostas mais ágeis e acessíveis às demandas dos pesquisadores e bolsistas. Também é fundamental aprimorar a revisão dos editais para evitar erros recorrentes e minimizar a necessidade de retificações posteriores. Além disso, deve-se reforçar o acompanhamento e apoio a servidores que apresentem sinais de problemas psicológicos, assegurando um ambiente de trabalho saudável e adequado às necessidades institucionais.

7.4 GABINETE DO REITOR E SUAS UNIDADES

As manifestações tratam principalmente de questões relacionadas a condutas inadequadas, como assédio moral e a prática de acusações infundadas por parte de membros da comunidade universitária, que geram constrangimento e danos morais. Além disso, há uma série de queixas envolvendo falhas administrativas, como a demora na resolução de processos acadêmicos e a dificuldade de acesso a sistemas e documentos essenciais, prejudicando o desempenho dos estudantes e servidores. Outro ponto crítico diz respeito à segurança, com denúncias de invasões de terrenos da universidade e a falta de respostas adequadas às situações de risco, como a presença de ambulantes irregulares e a ineficiência das ações de segurança.

Uma solução seria encaminhar as manifestações relacionadas a condutas inadequadas para as instâncias competentes, como o **Gabinete do Reitor**, a fim de garantir uma investigação adequada e a tomada de medidas disciplinares necessárias. No que se refere às queixas administrativas e de acesso aos sistemas, é crucial que os departamentos responsáveis, como a Pró-Reitoria de Graduação e o STI, melhorem a comunicação e os tempos de resposta, assegurando a resolução rápida dos problemas e a transparência nos processos. Quanto às questões de segurança e acessibilidade, recomenda-se a implementação de ações mais efetivas, como a reavaliação das ocupações irregulares e a atuação da segurança em pontos críticos do campus.

Por fim, é importante que a universidade adote um protocolo de resposta mais ágil e eficiente, com prazos definidos para o acompanhamento e a resolução das questões apontadas, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas de forma transparente, respeitosa e em tempo hábil, buscando a melhoria contínua no ambiente acadêmico e institucional.

7.4.1 Superintendência de Infraestrutura - SINFRA

Criada pela portaria normativa N° 06, de 23 de março de 2016, e estruturada pela portaria normativa n° 41, de 20 de novembro de 2020 e, por fim, redefinida pela Resolução n° 08/2022-CONSAD, a **Superintendência de Infraestrutura** está diretamente vinculada ao Gabinete do Reitor, tem por finalidade a prestação de serviços de manutenção e conservação predial e urbana, com o objetivo de preservar a integridade da infraestrutura e garantir a qualidade do acesso às instalações da Universidade, zelando pela sustentabilidade ambiental. A Superintendência de Infraestrutura (SINFRA) é o órgão responsável pela prestação de serviços de manutenção e conservação predial e urbana, visando a preservar a integridade da infraestrutura e melhorar o acesso às instalações da Universidade, zelando pela sustentabilidade ambiental.

As manifestações registradas em 2024 na área de infraestrutura da UFPE evidenciam desafios recorrentes na manutenção de equipamentos e espaços essenciais para o funcionamento adequado da universidade. A maioria das reclamações está relacionada à inoperância de sistemas de climatização em diversos setores, como o CFCH, o Departamento de Comunicação e a biblioteca do CTG, onde os aparelhos de ar condicionado estão praticamente inutilizáveis há meses, impactando tanto servidores quanto estudantes. Também houve relatos sobre falhas na rede elétrica do CFCH e

problemas estruturais nas escadas do CE, que apresentam elevações perigosas para os transeuntes. A manutenção inadequada dos equipamentos essenciais se estende a outros espaços, como o CAP-UFPE, onde o único elevador disponível não comporta de forma eficiente cadeirantes e acompanhantes, resultando em transtornos à acessibilidade. Essas falhas indicam a necessidade de um planejamento mais rigoroso na manutenção preventiva e corretiva, de modo a evitar longos períodos de inoperância que comprometem o ambiente acadêmico.

Além das questões de manutenção, a infraestrutura da UFPE também enfrenta desafios relacionados à acessibilidade e à segurança viária. Manifestações apontam para a necessidade de melhorias no acesso a rampas e vias de circulação dentro do campus, incluindo a instalação de faixas de pedestres e placas de sinalização em áreas de grande fluxo, como a Reitoria e o CCS. A falta de intervenções adequadas coloca pedestres em risco, especialmente em trechos onde os veículos transitam em alta velocidade sem oferecer a devida prioridade à travessia. Outra demanda importante é a melhoria da iluminação pública em áreas como o entorno da Casa do Estudante Mista, onde a baixa visibilidade compromete a segurança dos moradores. Essas questões revelam a urgência de políticas mais eficazes de mobilidade e acessibilidade, garantindo que a universidade seja um ambiente seguro e inclusivo para toda a comunidade acadêmica.

No campo dos serviços terceirizados, a insatisfação com a nova empresa responsável pela limpeza do campus reflete uma preocupação com a qualidade da prestação de serviços essenciais. Embora tenha havido um elogio à remoção de lixo e entulho, a manifestação também criticou a demora na realização do serviço, apontando para uma possível ineficiência na execução do contrato. A manutenção de áreas verdes também foi objeto de solicitação, com pedidos de melhorias na irrigação para preservar a vegetação do campus. Além disso, a necessidade de um contrato de manutenção mais eficiente para os aparelhos de ar condicionado foi reiterada em diferentes setores, reforçando a importância de maior fiscalização sobre as empresas responsáveis pela execução desses serviços. A falta de respostas rápidas e efetivas para problemas recorrentes demonstra um gargalo na gestão desses contratos, que precisa ser revisto para garantir que os serviços sejam prestados de maneira adequada e dentro dos prazos estabelecidos.

Para superar essas dificuldades em 2025, recomenda-se uma abordagem mais proativa na gestão da infraestrutura da UFPE. A implementação de um cronograma regular de manutenção preventiva para equipamentos e prédios, aliada à criação de canais de comunicação mais eficientes entre os setores responsáveis e a comunidade acadêmica, pode reduzir a recorrência de falhas e agilizar soluções. Além disso, a revisão dos contratos de prestação de serviços terceirizados, com cláusulas mais rigorosas de fiscalização e penalização por descumprimento, pode melhorar a qualidade da limpeza, da conservação e da manutenção dos equipamentos. A universidade também deve priorizar investimentos em acessibilidade e segurança viária, garantindo que as demandas por rampas, faixas de pedestres e iluminação sejam atendidas com rapidez e eficiência. Com uma abordagem mais estratégica e eficiente, a UFPE poderá oferecer um ambiente acadêmico mais seguro, confortável e funcional para todos os seus usuários.

7.4.1 Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

A **Superintendência de Tecnologia da Informação** é o órgão suplementar da UFPE responsável por realizar a gestão de infraestrutura de software e hardware da UFPE e o planejamento e execução da política de informática da universidade. A STI tem também a responsabilidade de pesquisar, desenvolver, executar e participar de projetos em Tecnologia da Informação e serviços de informática, bem como de captar recursos através de projetos, consultorias e serviços. Além de ter uma atuação voltada para a comunidade acadêmica, a STI realiza ações para toda a sociedade, por meio de cursos de extensão.

As demandas relacionadas ao Serviço de Tecnologia da Informação (STI) envolvem principalmente problemas de acesso e sistemas, além de uma solicitação de alteração em um processo. O primeiro caso refere-se à solicitação de alteração do status de um processo SIPAC de "Ostensivo" para "Restrito", devido à presença de informações pessoais do demandante. O segundo caso trata de um atraso na inserção de uma nota de estágio específico no sistema, apesar de a coordenação do curso ter informado que a ação dependia da Pró-Reitoria de Graduação. Outro problema destaca a falta de acesso ao e-mail institucional da demandante, que impede o acesso aos documentos arquivados e ao Google Classroom, prejudicando seu acompanhamento acadêmico.

Além disso, há uma solicitação referente à desativação de um e-mail institucional, o que impediu o acesso aos recursos e atividades da universidade. Apesar de ter solicitado

assistência ao STI, o demandante não obteve respostas ou solução. Também há uma reclamação sobre a falha no processo de correção de dados cadastrais durante a migração para o SIGAA, que não foi resolvida nem pelo programa nem pelo STI, o que resultou em mais uma solicitação aberta. A demanda também inclui um elogio a um servidor do STI que resolveu um problema de forma eficiente.

A recomendação é que o STI faça uma revisão mais eficaz no processo de atendimento, garantindo respostas mais ágeis e claras, principalmente em relação a solicitações urgentes, como a correção de dados e o acesso a sistemas. O acompanhamento proativo das demandas, como a inserção das notas e a reativação de e-mails institucionais, deve ser priorizado para evitar que os problemas se arrastem por prazos excessivamente longos. Por fim, sugere-se a implementação de um sistema de acompanhamento mais transparente para que os usuários possam verificar o status de suas solicitações e a resolução de suas demandas de forma mais eficaz.

8 - CONCLUSÃO

Ao analisar as diversas manifestações e denúncias apresentadas, é possível identificar uma série de padrões recorrentes e questões críticas que exigem atenção e correção imediata por parte da administração da universidade. As queixas, que envolvem desde comportamentos inadequados e assédio moral até supostas irregularidades em processos administrativos e acadêmicos, apontam para falhas estruturais significativas, que vão desde a gestão de recursos humanos até o cumprimento de normas éticas e acadêmicas.

8.1 Padrões Comportamentais e Impacto Organizacional

Uma das questões mais recorrentes nas manifestações envolve condutas de assédio moral, intimidação e manipulação de situações para ganhos pessoais. A identificação de comportamentos agressivos, como acusações infundadas e manipulação de causas sociais justas para fins próprios, reflete uma falha crítica na promoção de um ambiente acadêmico saudável. Esses comportamentos afetam diretamente o ambiente de trabalho e de estudo, prejudicando não apenas as vítimas diretas, mas também o clima organizacional como um todo. A repetição dessas atitudes e a falta de respostas adequadas da gestão institucional indicam que as medidas preventivas e corretivas ainda são

insuficientes para garantir a segurança e o bem-estar de todos os membros da universidade.

Além disso, as acusações de coerção para a emissão de elogios falsos, especialmente em relação à manipulação de estudantes para fins de reconhecimento, são particularmente problemáticas. Essas práticas não apenas violam a ética e os princípios de transparência, como também prejudicam a confiança dos alunos nas figuras de autoridade dentro da instituição. A pressão para obter elogios forçados demonstra uma clara distorção das normas acadêmicas, onde o verdadeiro mérito e o reconhecimento genuíno se tornam secundários em relação a práticas manipulativas. Este tipo de conduta compromete a integridade das relações dentro da universidade e enfraquece os valores fundamentais de honestidade e respeito que deveriam nortear o ambiente acadêmico.

8.2 Irregularidades Administrativas e Falhas no Sistema de Gestão

Além das questões comportamentais, várias manifestações tratam de irregularidades administrativas que demandam atenção imediata. As denúncias sobre favorecimento indevido, acúmulo de cargos e dificuldades na execução de tarefas administrativas são exemplos de falhas estruturais que comprometem o funcionamento da universidade. A falta de clareza em relação aos procedimentos administrativos, como o controle de presença e o cumprimento das jornadas de trabalho, prejudica o desempenho de servidores e gera um clima de desconfiança e insatisfação. Esse tipo de disfunção é agravado pela falta de uma supervisão eficiente, que poderia garantir que os processos sejam conduzidos de acordo com as normas estabelecidas, promovendo a transparência e a equidade dentro da instituição.

O acúmulo de cargos, por exemplo, é uma questão que surgiu em diversas manifestações, indicando que há servidores que não estão cumprindo adequadamente suas responsabilidades, ao mesmo tempo em que ocupam funções que comprometem sua capacidade de desempenho em outras áreas. Esse tipo de irregularidade pode prejudicar tanto o desenvolvimento dos projetos acadêmicos quanto a eficiência da gestão universitária, além de gerar um desequilíbrio na distribuição de recursos e responsabilidades entre os membros da instituição.

8.3 Recomendações para Melhorar o Processo de Solicitações e Apuração

Diante desse cenário, é fundamental que a universidade adote medidas mais eficazes para melhorar o processo de solicitação e apuração das manifestações. Em primeiro lugar, é essencial estabelecer um sistema de monitoramento mais eficiente, que permita um acompanhamento contínuo e transparente dos casos denunciados. Isso inclui o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas que facilitem o registro e a categorização das manifestações, permitindo um melhor controle e agilização das respostas.

Além disso, a instituição deve promover uma cultura de maior abertura e respeito, incentivando os membros da comunidade universitária a reportarem condutas inadequadas sem medo de represálias. Isso pode ser alcançado por meio da criação de canais de denúncia mais seguros e confidenciais, bem como da implementação de programas de treinamento e sensibilização sobre ética e respeito no ambiente acadêmico.

A criação de uma instância independente para a apuração de denúncias, que funcione como um mediador imparcial, também seria uma medida importante para garantir que os processos sejam conduzidos de forma justa e transparente. A imparcialidade e a celeridade na apuração são essenciais para evitar que as manifestações se arrastem por períodos longos, sem uma resolução clara, o que pode gerar frustração e desconfiança na comunidade acadêmica.

Além disso, é necessário revisar e atualizar periodicamente os protocolos internos, assegurando que estejam alinhados com as melhores práticas de gestão e com as necessidades reais da universidade. Isso inclui uma revisão das políticas relacionadas ao assédio moral, assédio sexual e discriminação, com o objetivo de criar um ambiente inclusivo, justo e seguro para todos. A implementação de programas de prevenção, como workshops e campanhas educativas, pode ser eficaz na promoção de uma cultura mais respeitosa e ética dentro da instituição.

Por fim, uma comunicação mais clara e transparente entre os diferentes setores da universidade é crucial para o sucesso dessas iniciativas. A integração das equipes responsáveis pela apuração das manifestações e a colaboração entre as instâncias administrativas e acadêmicas podem ajudar a resolver as questões de maneira mais eficiente e eficaz. A criação de uma rede de apoio que envolva tanto os alunos quanto os servidores também é fundamental para garantir que todos os membros da comunidade

REFERÊNCIAS

POSSAS, L. M. V. Violência de gênero no espaço universitário... É preciso falar, reclamar e enfrentar!!!. Caderno Espaço Feminino, [S. l.], v. 36, n. 2, p. 423–439, 2024. DOI: 10.14393/CEF-v36n2-2023-23. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/neguem/article/view/72675>. Acesso em: 12 fev. 2025.

SENE, A. CAC | Coração visceral entorna suas artérias ao cinza da UFPE. ADUFEPE, 30 ago 2024. Disponível em: <https://www.adufepe.org.br/cac-coracao-visceral-entorna-suas-arterias-ao-cinza-da-ufpe/>. Acesso em: 19 mar 2025.

SOUZA, V. M. P. D. et al. VIOLÊNCIA DE GÊNERO NO ESPAÇO UNIVERSITÁRIO. Cogitare Enfermagem, 14 dez. 2020. v. 26. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/67689>. Acesso em: 12 fev. 2025.

Controladoria-Geral da União. **Guia de Transparência Ativa para Órgãos do Poder Executivo Federal**. 7.ed. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>. Acesso em: 02 mai. 2024.

Controladoria-Geral da União. **Painel de Monitoramento de Dados Abertos do Governo Federal**. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/dadosabertos>. Acesso em: 02 mai. 2024.

ANEXO 1

Apresentação da Campanha Elogiar Faz Bem! CAV (2024):



II Encontro de Humanização – Bem estar e saúde emocional da UFPE (2024):

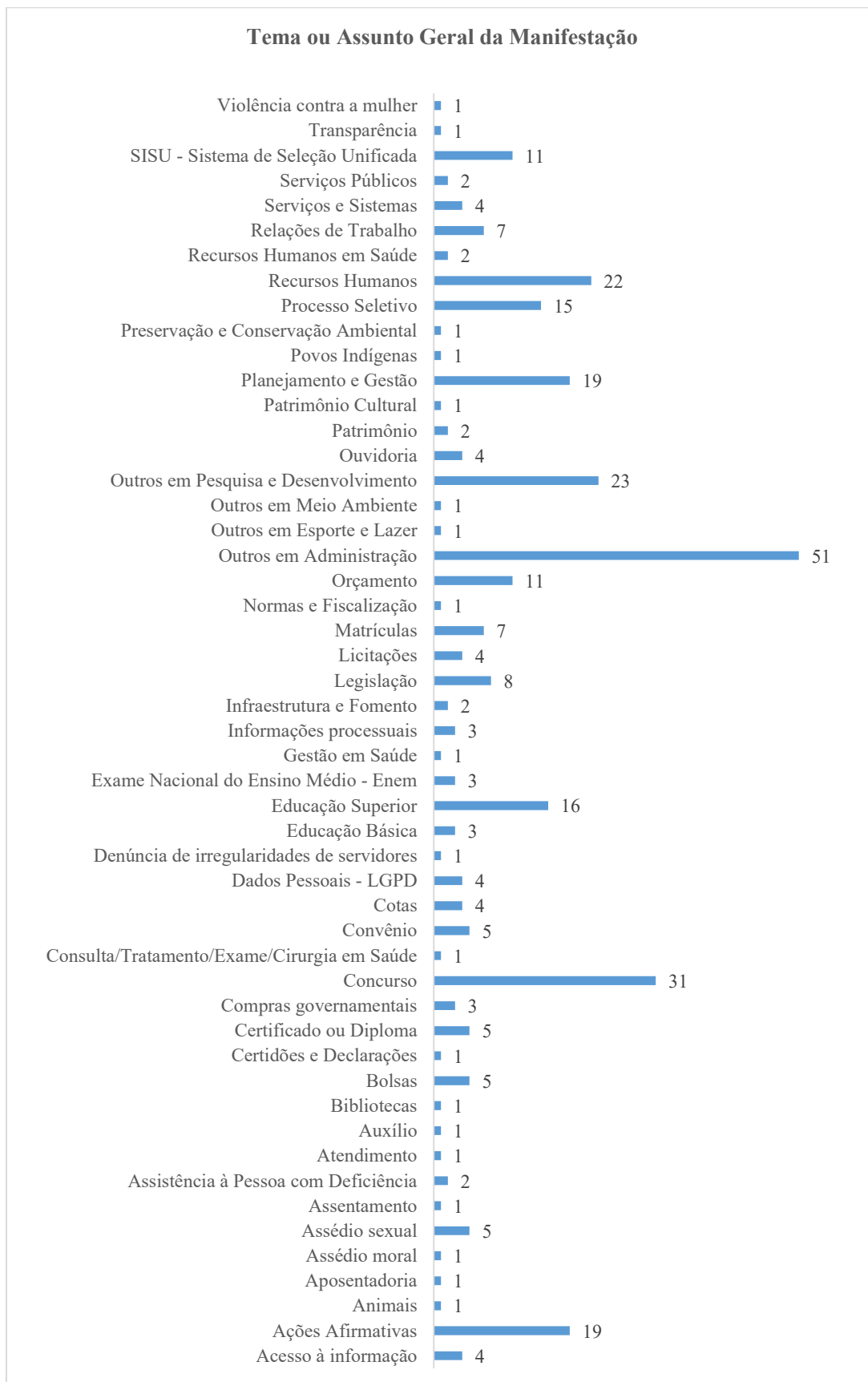


Mesa Redonda Diálogos de Paz: Comunicando-se com Empatia na UFPE:



Fonte: Acervo da Ouvidoria-Geral

APÊNDICE



Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE (2024)