



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA-GERAL DA UFPE

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ano 2021

Sistematização:

Carla Ribeiro
Mônica Augusta dos Santos
Liane Biagini

Recife/PE
Fevereiro / 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
1.1 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFPE	2
1.2 EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL DA UFPE	3
2. DA OUVIDORIA-GERAL DA UFPE	4
2.1 PRINCIPAIS AÇÕES	4
2.2 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR	5
2.2.1 AS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR E-MAIL	5
2.2.2 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA FALA.BR	6
2.2.3 OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA FALA.BR	7
2.2.4 O TEOR DAS MANIFESTAÇÕES	8
2.2.5 ASSUNTOS SENSÍVEIS	9
2.3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	11
3 DA SEÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
3.1 PRINCIPAIS AÇÕES	15
3.2 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO E MÉDIA MENSAL	16
3.3 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES/PEDIDOS RESPONDIDOS E PERCENTUAL DE RESPOSTAS NO PRAZO LEGAL	16
3.4 OMISSÕES DE ATENDIMENTO	16
3.5 PRINCIPAIS TEMAS RELACIONADOS COM OS ASSUNTOS DEMANDADOS	16
3.6 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	17
3.7 QUADRO GERAL DE RECURSOS	18
3.8. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	18
4. NOTA FINAL	18
ANEXO 1	19

Introdução

1.1 Apresentação da Ouvidoria-Geral da UFPE

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. Entre os tipos de manifestações que são registradas, têm-se: reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, acesso à informação, elogio e simplifique.

Evidentemente, existem desafios, e a Ouvidoria-Geral da UFPE, além de verificar a admissibilidade das manifestações que chegam em sua unidade, trata de sugerir ajustes e/ou a construção de estratégias para a gestão que possam qualificar os serviços disponibilizados aos usuários, reforçando os aspectos democráticos, como transparência, imparcialidade e direitos humanos. Embora no primeiro semestre de 2021 as manifestações fossem registradas tanto pelo e-mail quanto pela Plataforma [Fala.BR](#) (mantida pela Controladoria-Geral da União), desde agosto de 2021 os registros das manifestações estão sendo realizados exclusivamente através da plataforma da CGU.

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

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

mais relevantes destas duas unidades internas.

1.2 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFPE

No primeiro quadrimestre de 2021, a titular da Ouvidoria-Geral foi a Prof.^a Wedna Cristina Marinho Galindo ([Lattes](#)). A partir de maio, Carla Emanuele Meira Maranhão Gondim Ribeiro Batista ([Lattes](#)) assumiu a titularidade. Atualmente, além da Ouvidora-Geral, a equipe da Ouvidoria-Geral da UFPE é composta pelos seguintes servidores:

a) Ouvidoria-Geral:

- Frederico Bruno Cavalcanti de Siqueira ([Lattes](#));
- Liane Biagini ([Lattes](#)); e,
- Nestor Alves Correia Filho;

b) Seção de Acesso à Informação:

- José Giovanni Costa de Almeida;
- Mônica Augusta dos Santos ([Lattes](#)); e,
- Talita Torres de Araújo.

Destaca-se que a servidora Gislaíny Dourado Landim Parente ([Lattes](#)), lotada na Diretoria de Comunicação/SUPERCOM, apoia a equipe da Ouvidoria-Geral, desde outubro de 2021, com o objetivo de atuar nas tratativas de manifestações complexas e sensíveis e outras atividades análogas à estas situações, conforme os termos da Resolução n.º 03/2012/CONSUNI, §2º do Art. 4º.

Como indicado no Plano de Ação para 2021, foi proposta a capacitação da equipe através de cursos e da participação em eventos que pudessem contribuir com o desenvolvimento profissional, alinhado às atividades de ouvidoria. Como exemplo, podemos citar os cursos oferecidos pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Dentre os sete servidores permanentes, cinco deles participaram de capacitações, tendo um deles chegado a receber a Certificação em Ouvidoria. Dentre os cursos realizados pelos servidores estão o de Gestão em Ouvidoria e

em Defesa do Usuário e Simplificação.

Os servidores também participaram de eventos de Ouvidoria, de Serviço de Informação aos Cidadãos, de Administração e de Direitos Humanos. Neste último, três servidores proferiram palestras relacionadas ao assédio moral nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), ao acesso à informação e à proteção de dados pessoais. Dois servidores ainda apresentaram trabalhos em Congressos. Dois deles estão frequentando Cursos de Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado). Houve uma publicação de um capítulo em um livro [sobre ouvidoria](#).

Da Ouvidoria-Geral da UFPE

2.1 Principais Ações

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

- a) Adoção do registro de manifestações exclusivamente através da Plataforma Fala.BR a partir de agosto de 2021 ([Portaria, n.º 581, 09/03/2021/CGU](#));
- b) Acolhimento do público-alvo e atendimento presencial mediante agendamento e/ou por videoconferência;
- c) Encaminhamento para assistência psicossocial em caso de necessidade e concordância do usuário;
- d) Ações de mediação acerca dos assuntos sensíveis envolvendo as relações interpessoais tensas e conflituosas da comunidade acadêmica. Em determinados casos, houve a atuação da servidora em tempo parcial da Ouvidoria-Geral;
- e) Foram realizadas parcerias com outros setores da UFPE para atuação em casos específicos;
- f) Foi desenvolvido um trabalho em conjunto com as [Ouvidorias Setoriais](#) na tratativa das manifestações dos respectivos locais em que se encontram inseridas, como, Centros, Núcleo e Pró-Reitoria. Novas Ouvidorias Setoriais devem ser concretizadas em 2022 (Anexo 1), tal como, o Núcleo LGBT;

- g) Aproximação com a Ouvidoria do Hospital das Clínicas, que possui autonomia em razão de sua vinculação à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares — EBSEH;
- h) Reuniões com diversos gestores no intuito de tratar aquelas manifestações mais sensíveis, como, Chefes de Gabinete, Pró-Reitores, Diretores de Centros e de Órgãos Suplementares e Coordenadores de Cursos de Graduação e de Pós-Graduação;
- i) Participação em atividades voltadas para a gestão universitária e governança, tais como: reuniões em Conselhos, reuniões em Grupos de Trabalhos e reuniões de rotina;
- j) Participação em reuniões com setores parceiros, por exemplo, Comissão de Ética, para alinhamento de novas ações conjuntas, bem como a implementação de um fluxo de manifestações (denúncias) a ser implementado em 2022, alinhando e respeitando a atuação de cada uma das unidades parceiras;
- k) Adoção de diversos procedimentos internos que trataram de dinamizar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria-Geral;
- l) Início de trabalhos em parceria com a Diretoria Estratégica de Planejamento Avaliação e Gestão (DEPLAG).

2.2 Manifestações Registradas na Plataforma Fala.BR

2.2.1 As manifestações registradas por e-mail

Reitera-se que, no primeiro semestre de 2021, os registros das manifestações chegavam tanto pela Fala.BR quanto pelo e-mail da Ouvidoria-Geral. As *manifestações registradas pelo canal de e-mail* foram tratadas, porém uma das dificuldades encontradas foi a sistematização deste banco de dados para compor o presente relatório. Assim a indicação deste registro ficou limitada ao seu quantitativo, ou seja, foram registradas o total de cento e cinquenta e sete (157) manifestações por e-mail no período de janeiro a julho de 2021, conforme Quadro 1.

Uma das razões que levou a Ouvidoria-Geral a adotar a exclusividade da Fala.BR, foi a busca de uma sistematização sobre a realidade da UFPE, o que é corroborado pelo instrumento legal da CGU que impõe que todas as denúncias sejam registradas na plataforma Fala.BR. Espera-se que em 2022 esta lacuna seja suprida e possamos contribuir com um banco de dados

robusto e que possa ser utilizado pela gestão da UFPE nas políticas institucionais, favorecendo a participação social.

Quadro 1: Quantitativo de manifestações por e-mail

Manifestações por e-mail	
Mês/2021	Quantidade
Janeiro	54
Fevereiro	29
Março	48
Abril	14
Maio	2
Junho	7
Julho	3
Total	157

2.2.2 Quantitativo de manifestações registradas na Fala.BR

Sobre o quantitativo das manifestações que chegaram através da Fala.BR no ano de 2021, observa-se o levantamento de trezentos e trinta e seis (336) registros. Dentre estes registros, vinte (20) manifestações foram encaminhadas para outras unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV), por terem sido endereçadas equivocadamente para a Ouvidoria-Geral da UFPE. Dez (10) manifestações pertenciam à Seção de Acesso à Informação. E trinta e uma (31) manifestações foram arquivadas por diferentes motivos, como: duplicidade de registro, perda de objeto, falta de clareza, insuficiência de dados ou manifestação inadequada. Sendo assim, o total de manifestações aptas e tratadas foram de duzentos e setenta e cinco (275), conforme o Quadro 2:

Quadro 2: Quantitativo de manifestações no Fala.BR

Manifestações pelo Fala.Br	
Mês/2021	Quantidade
Janeiro	13
Fevereiro	12
Março	13
Abril	19
Maio	21
Junho	19
Julho	18
Agosto	35
Setembro	39
Outubro	21
Novembro	38
Dezembro	27

Total	275
-------	-----

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

2.2.3 Os tipos de manifestações registradas na Fala.BR

Sobre o tipo de manifestação, embora a Ouvidoria-Geral da UFPE não tenha recebido manifestações do tipo simplifique, os demais tipos podem ser constatados no Quadro 3:

Quadro 3: Tipos de manifestações no Fala.BR

Tipos de Manifestações pelo Fala.BR	
2021	Quantidade
Comunicação	53
Denúncia	40
Elogio	03
Reclamação	85
Solicitação	91
Sugestão	03
Total	275

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

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

2.2.4 O teor das manifestações

As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral são importantes porque expressam o olhar do público-alvo sobre a forma como os serviços da instituição estão sendo prestados. Significa que os usuários podem fazer o controle social da Universidade. Por isso, outro dado relevante das manifestações se refere ao *teor das manifestações*. E os assuntos mais recorrentes merecem uma atenção mais cuidadosa por parte dos gestores. O Quadro 4 revela este cenário:

Quadro 4: Assuntos das manifestações no Fala.BR

Assuntos em geral das Manifestações pelo Fala.BR	
2021	Assuntos por tipo de manifestação
Comunicação	Acúmulo de cargo de servidor Assédio moral Assédio sexual Bolsista trabalhando como servidores Constelação familiar Irregularidades com Cotas SISU Irregularidades com docentes em aula Nepotismo Plágio em Tese de Doutorado
Denúncia	Abuso de poder Acúmulo de cargo de servidor Assédio moral Assédio sexual Diploma via Carolina Bori Constelação familiar Irregularidades com Cotas SISU Irregularidades cometidas por docentes
Elogio	Cordialidade/qualidade no atendimento
Reclamação	Abertura de câmaras e/ou retaliação Abono permanência Assistência estudantil

	Atendimento inadequado Atraso de pagamento Constelação familiar Cotas SISU
--	---

(Continuação)

Quadro 4: Assuntos das manifestações no Fala.BR

Assuntos em geral das Manifestações pelo Fala.BR	
2021	Assuntos por tipo de manifestação
Reclamação	Declaração de documento Dificuldade de contato com setor Diploma Ficha catalográfica Irregularidade do docente (sem notas, sem aulas) Irregularidades de matrícula e/ou disciplinas
Solicitação	Auxílio transporte Certificados de cursos Diplomas Declaração de documento Férias de servidor Infraestrutura Biblioteca Central Licitação (pagamento) SIPAC (processo parado)
Sugestão	Hospital universitário em Caruaru Infraestrutura

(Final)

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

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

2.2.5 Assuntos sensíveis

Embora alguns assuntos apareçam em quantidades grandes — por exemplo: reconhecimento de diploma através da Plataforma Carolina Bori, emissão de declarações, irregularidade em ingresso por cotas no SISU —, três diferentes assuntos podem ser destacados pelo volume de registros: a constelação familiar, os casos de assédio moral e as irregularidades cometidas por docente ao ministrar disciplina.

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

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

Em 2021, foi registrado um total de vinte e quatro (24) manifestações: treze (13) denúncias e onze (11) comunicações. São identificados como denunciantes: discentes e servidores (docentes e técnicos). Por outro lado, os assediadores podem ser discentes, servidores (docentes e técnicos) e, ainda, terceirizados. A Ouvidoria-Geral procedeu com a apuração preliminar de todos os registros que foram realizados. Os encaminhamentos finais variaram entre processos para a Comissão de Convivência Discente (CCD), Comissão de Ética (CET) e Serviço de Corregedoria e Organização de Processo Administrativo Disciplinar (SOPAD), que são os responsáveis pela apuração dos fatos. Alguns casos mereceram mediação e, naqueles que não foram constatados casos de assédio moral, outras unidades puderam ser envolvidas no assunto para buscar uma solução, a exemplo de Centros e Departamentos.

Importa também mencionar que foram registradas em número muito menoravalia, e não menos importante, três (3) denúncias e duas (2) comunicações de assédio sexual, inclusive dois deles com concomitância com o assédio moral. Uma das denúncias ainda está sendo tratada pela Ouvidoria-Geral.

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

Quadro 5: Assunto na Fala.BR: Irregularidades supostamente praticadas por docentes

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

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

2.3 Informações Complementares

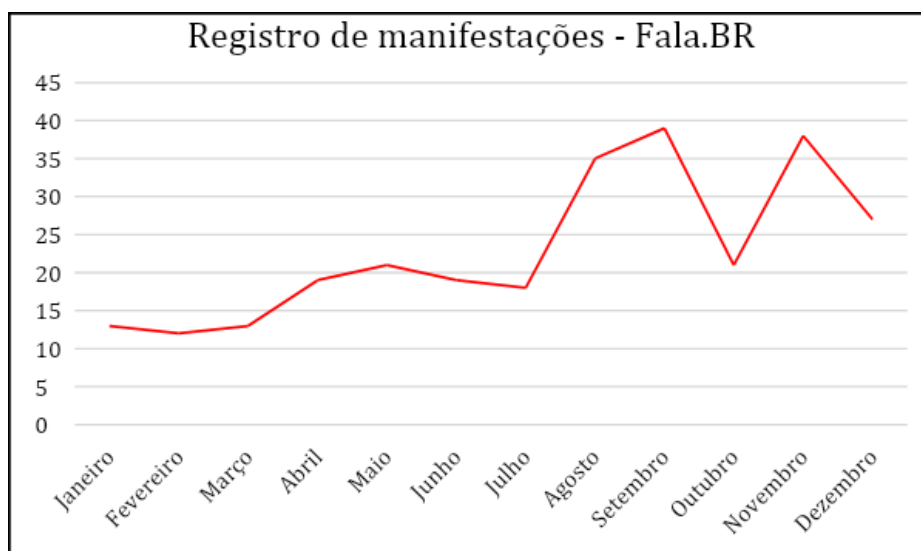
Nestes quase dez (10) anos de existência, a Ouvidoria-Geral da UFPE enfrentou dificuldades e desafios, e ainda os enfrenta, mas também teve conquistas. Evidente que uma conquista efetiva neste espaço acadêmico é algo que precisa ser feito constantemente. E, embora ela tenha recebido reforços importantes,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

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

A equipe da Ouvidoria-Geral buscou se qualificar e, por ser algo contínuo, novas ações nessa perspectiva devem ocorrer no decurso de 2022. O que vai precisar melhorar é a transparência destas informações, pois nem todos os servidores possuem currículo publicado. Também, uma das propostas em 2020 foi reforçar a equipe. Portanto, outro ponto que deverá ser observado será o incremento do quantitativo de servidores, que hoje é deficitário. Isso acaba tendo reflexos nas diversas atividades que precisam ser desenvolvidas, inclusive, no tratamento das manifestações. Por exemplo, por vezes, isso pode afetar os prazos de respostas ou prejudicar o desenvolvimento de diversos projetos no âmbito da unidade. Uma equipe maior e especializada, certamente, vai sanar estas situações.

No intuito de dinamizar o acompanhamento das manifestações que chegavam para a Ouvidoria-Geral (e-mail e Fala.BR), em 2021, decidiu-se pela adoção de uma sistematização através do *Google Drive*. Isso propiciou um acompanhamento minucioso de cada uma das manifestações. Contudo, registra-se que nesta transição para o uso exclusivo na Fala.BR, houve uma diferença no quantitativo de manifestações a menor — um dado plausível visto que as manifestações de e-mail não foram computadas na plataforma. Mesmo assim, este foi um passo relevante, pois irá favorecer o embasamento de políticas institucionais na Universidade. Nota-se, na Figura 1, o aumento do registro a partir do segundo semestre de 2021:

Figura 1: Manifestações registradas na Fala.BR (2021)



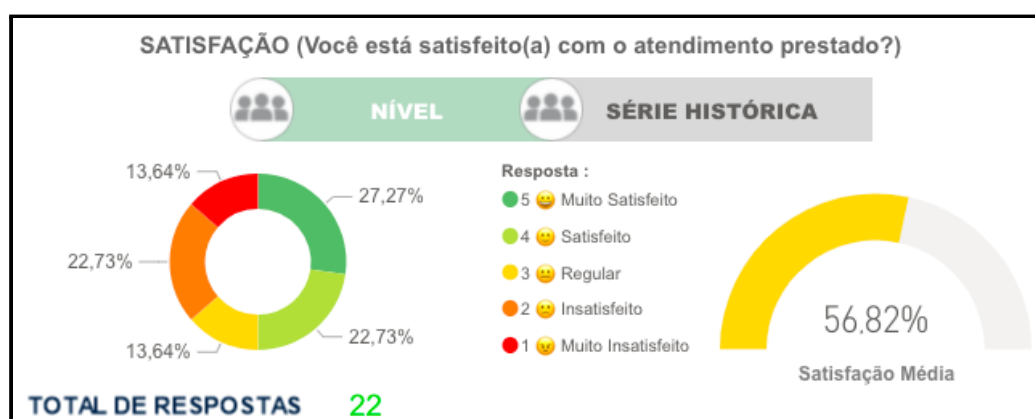
Nestes dados não estão contabilizadas as manifestações encaminhadas para outros Órgãos do SisOUV, para a SAC e nem que tenham sido arquivadas (por duplicidade, por exemplo).

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

Uma outra questão neste panorama são as avaliações realizadas pelos manifestantes (após a finalização da manifestação na Plataforma Fala.BR). Determinados dados podem ser consultados por meio de uma ferramenta que reúne informações das manifestações e que é chamada [Painel Resolveu?](#)

No levantamento de 2021, o atendimento foi avaliado por 22 (vinte e dois) manifestantes, como apresentado na Figura 2:

Figura 2: Satisfação do manifestante



Fonte: Painel Resolveu? (Controladoria-Geral da União, 2022)

Esta configuração demonstra que é preciso galgar alguns espaços. Primeiro pelo volume de avaliações que ainda é mínimo. Depois, pelo fato de que o questionamento apresentado pode confundir o próprio manifestante. Não é raro haver uma confusão entre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral na tratativa da manifestação e a conclusão final da manifestação, que muitas vezes é decisão da gestão da Universidade. Significa dizer que o resultado negativo de uma manifestação pode refletir na avaliação da Ouvidoria.

Ainda na seara da Fala.BR, uma questão que será preciso ajustar é que todas as unidades da UFPE que recebem denúncias precisam registrá-las, preferencialmente, nesta Plataforma; portanto, deve haver uma entrada pela Ouvidoria-Geral. Novas reuniões devem ser realizadas com as unidades, em 2022, para este cumprimento [legal](#). Este será um passo estratégico importante a ser dado pela UFPE, pois somente assim os dados serão mais robustos e poderão dar embasamento para políticas institucionais. Atualmente, por exemplo, se a gestão da UFPE necessitar de dados sobre todas as denúncias envolvendo questões de racismo, isso está disperso.

No que diz respeito ao teor das manifestações, como dito, o assédio moral foi um assunto de destaque, visto que foram registradas um total de vinte e quatro (24) manifestações. Curiosamente, em 2020, foram cinco (5) manifestações sobre o tema. O exercício da cidadania pode não ser algo muito simples de ser praticado, mas este incremento de registros de um ano para o outro pode revelar um aumento de confiança por parte do usuário, na Ouvidoria-Geral, o que dá um destaque ao controle social. Mas, é preciso levar em conta o cenário que envolve estas manifestações. Situações de abuso de poder, de corporativismo, de ausência de apoio da gestão onde o fato ocorreu, de retaliação, de negação, de hierarquização, por exemplo, são algumas situações observadas nestas manifestações.

Reitera-se que a Ouvidoria-Geral participou das discussões iniciais sobre a construção de uma Política Institucional de Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual na UFPE, em 2020. E, embora tenha havido uma pausa em 2021, novas articulações indicam o retorno das discussões sobre esta política em 2022 — ainda mais que se entende que uma política institucional deste porte pode ser uma resposta da participação social das denúncias e comunicações.

Quanto às dificuldades externas vividas pela Ouvidoria-Geral, podemos citar a dificuldade em contactar e receber respostas de alguns gestores, o que acaba refletido no prazo de resposta. Podemos ainda mencionar sobre a questão do sigilo dos(as) denunciante(s). A Ouvidoria-Geral, realmente, preza pelo sigilo dos manifestantes e tem atendido a este pressuposto com muito cuidado. No entanto, vários deles enviam suas demandas concomitantemente, via e-mail, para diversas unidades da UFPE. Agindo desta forma, a própria pessoa acaba por revelar sua identidade, não cabendo qualquer tipo de responsabilização da Ouvidoria-Geral sobre este fato.

3 Da Seção de Acesso à Informação

A Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) é a unidade institucional responsável pelas transparências ativa e passiva da UFPE, ou seja, pelo monitoramento da publicação e atualização do rol de informações obrigatórias no Portal Institucional e pelo atendimento às demandas da sociedade, recebidas através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na Plataforma Fala.BR.

A publicação das informações é realizada na página “Acesso à Informação” do Portal UFPE, conforme recomendações da Controladoria-Geral da União (CGU), disponíveis no Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal (GTA). A SAC faz o monitoramento da transparência ativa institucional, relativo aos 49 (quarenta e nove) itens e subitens que são avaliados periodicamente pela CGU no Sistema de Transparência Ativa (STA), em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI).

As manifestações recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão são tratadas conforme procedimentos internos adotados pela equipe da Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC), visando a otimização do tempo de resposta aos demandantes. Esses procedimentos contemplam a análise inicial da manifestação (pedidos de acesso à informação ou recursos em 1ª e 2ª instância) pela equipe do Serviço de Informação ao Cidadão, a resposta imediata à/ao demandante (quando possível), o encaminhamento às áreas competentes (com as devidas orientações para devolutivas em tempo hábil para o cumprimento do prazo legal), a interlocução com o/a demandante para informações adicionais e/ou esclarecimentos, a

resposta final e/ou disponibilização dos documentos solicitados na manifestação. Além disso, a equipe acompanha diariamente as demandas, através do SIPAC e presta orientações e esclarecimentos necessários às unidades detentoras das informações. As atividades desenvolvidas pela equipe estão de acordo com as recomendações da CGU e boas práticas utilizadas nas instituições do Poder Executivo Federal.

3.1 Principais Ações

O primeiro semestre foi marcado por mudanças na gestão institucional. A Seção de Acesso à Informação, agora nomeada como Seção de Atendimento ao Cidadão e integrada à Ouvidoria-Geral, foi contemplada com o retorno de uma servidora experiente no Serviço de Informação ao Cidadão (que estava em licença), o que proporcionou um número maior de atendimento das demandas e mais agilidade nos procedimentos internos. Reuniões internas, adequação da nova equipe e redistribuição das atividades foram realizadas, visando o devido tratamento das manifestações, a atualização das informações e o cumprimento dos prazos da Lei de Acesso à Informação.

No início do segundo semestre houve a análise anual da transparência ativa para atualização do relatório de transparência, exigido pela CGU no Sistema de Transparência Ativa (STA), realizado entre os meses de julho e agosto. Além da atualização do STA, a SAC deu continuidade aos atendimentos das manifestações de acesso à informação, recebidas no SIC, e realizou reuniões com a Ouvidora para alinhamento de procedimentos, processos internos e atualização da minuta da Normativa Interna do Serviço de Informação ao Cidadão.

3.2 Total de Manifestações de Acesso à Informação e média mensal

O SIC/UFPE recebeu o total de 264 manifestações em 2021.

3.3 Número de Manifestações/Pedidos Respondidos e Percentual de Respostas no Prazo Legal

Respondidos até dezembro/2021: 259 pedidos/manifestações.

Respostas no prazo: 92,42%.

3.4 Omissões de Atendimento

Omissões de atendimento até dezembro/2021: 2 pedidos/manifestações.

Omissões de atendimento de 2020: 1 pedido e 1 recurso.

3.5 Principais Temas Relacionados com os Assuntos Demandados

Quadro 6: Temáticas em relação ao quantitativo de manifestações

Quantidade de manifestações sobre o tema	
Temática	Quantitativo
Acesso à informação	67
Assistência ao portador de deficiência	1

(Continuação)

Quadro 6: Temáticas em relação ao quantitativo de manifestações

Quantidade de manifestações sobre o tema	
Temática	Quantitativo
Atendimento	3
Auditoria	5
Bolsas	2
Certidões e declarações	2
Certificado ou diploma	10
Compras governamentais	2
Concursos	20
Coronavírus – COVID 19	4
Cotas	10
Dados pessoais (LGPD)	2
Emprego	2
Fraude em auxílio emergencial (Coronavírus)	2
Matrícula	2
Orçamento	3
Outros em administração	5
Outros em economia e finanças	3
Outros em educação	13
Outros em meio ambiente	2
Outros em pesquisa e desenvolvimento	7
Outros em trabalho	2

Patrimônio	3
Processo seletivo	3
Recursos humanos	12
SISU – Sistema de Seleção Unificada	2
Site do órgão	2
Universidades e institutos	10

(Final)

3.6 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de respostas das manifestações é de 15,52 dias.

3.7 Quadro Geral de Recursos

Quadro 7: Quadro geral de recursos

Quadro geral de recursos - Serviço de Informação ao Cidadão da UFPE							
Recurso ao chefe hierárquico		Recurso à Autoridade Máxima do Órgão		Recurso à CGU		Recurso à CMRI	
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
24	15	11	6	5	4	1	0

3.8. informações Complementares

Outras informações podem ser consultadas através Painel LAI, disponível no link: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

4. Nota Final

A Ouvidoria-Geral continua trabalhando em sua reestruturação (física, humana, processual) e esta construção organizacional interna é um compromisso daqueles que compõem esse setor. O intuito é alcançar a excelência no atendimento acerca das questões que são levantadas pelo público-alvo — respeitando os princípios da imparcialidade, do sigilo, da transparência, entre outros, e procurando cumprir seu papel democrático da melhor maneira

possível. Este é um compromisso importante e os desafios precisam ser superados. Com um olhar voltado para o aprimoramento da governança da Universidade, a Ouvidoria-Geral quer trazer à tona o entendimento de cada um dos atores que fazem parte do cenário acadêmico sobre a responsabilidade e o exercício da cidadania que cada um deve desempenhar — fortalecendo, assim, a democracia.

ANEXO 1

AÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL PARA 2022				
Nível Estratégico				
Projetos	Unidade da Gestão	Previsão de Entrega	PDI/UFPE	MMOuvP / CGU
Criação do Escritório de Apoio à Proteção de Dados Pessoais	Ouvidoria-Geral	Janeiro / Abril	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	-
Submissão de minuta para aprovação da norma interna do SIC ao Gabinete. CONSUNI?	Serviço de Atendimento ao Cidadão	Janeiro / Março	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	-
Submissão de minuta de atualização da Resolução 03/2012 do Conselho Universitário (CONSUNI) ao Gabinete.	Ouvidoria-Geral	Janeiro / Março	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	1.2.5 Condutas 1.3.2 Garantias do titular 2.3.4 Proteção ao denunciante
Submissão da minuta da norma de atualização da Carta de Serviços ao Cidadão ao Gabinete. CONSUNI?	Serviço de Atendimento ao Cidadão	Setembro / Novembro	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	- Criação do GT - Elaboração da Minuta - Submissão ao Gabinete - Submissão ao CONSUNI 2.1.1 Mapeamento de serviços 2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário 2.1.3 Qualidade da informação
Submissão de minuta de atualização do Portaria Normativa nº 02/2021 do Gabinete do Reitor (Regimento Interno da Ouvidoria-Geral)	Ouvidoria-Geral	Novembro / Dezembro	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	-

Novo espaço físico e equipamentos para receber a equipe da Ouvidoria-Geral e SIC no retorno ao trabalho presencial	Ouvidoria-Geral	-	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	-
Alertar o Gabinete sobre a necessidade de atualização da Portaria nº 4.440/2013 - Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS)	Serviço de Atendimento ao Cidadão	Fevereiro	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	-
Plano de Capacitação da Equipe	Ouvidoria e SAC	Janeiro / Fevereiro	7.5 Aprimorar a Governança e Gestão Institucional	1.4.2 Formação de competências 1.4.5 Planejamento e execução orçamentária
Nível Tático				
Projetos	Unidade da Gestão	Previsão de Entrega	PDI/UFPE	MMOuvP / CGU
Campanha Ouvidoria e SAC	Ouvidoria e SAC	Abril / Junho	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Seminários - Gabinete e Pró-reitorias	SAC	Abril / Maio	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Seminários - Centros	SAC	Abril / Maio	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Seminários - Órgãos Suplementares	SAC	Abril / Maio	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Seminários - DCE + Discentes	SAC	Abril / Junho	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Elaboração de Manual do Gestor - SIC	SAC	Abril / Maio	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-

Elaboração de Manual do Gestor - Ouvidoria	Ouvidoria	Abril / Maio	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Curso Cultura Ética - 1ª Turma	Ouvidoria e SAC	Janeiro / Junho	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Curso Cultura Ética - 2ª Turma	Ouvidoria e SAC	Julho / Novembro	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Seminários Assédio Moral e Sexual - Discentes	Ouvidoria	Janeiro / Julho	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Seminários Assédio Moral e Sexual - Servidores	Ouvidoria	Janeiro / Agosto	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Melhoria de Processos - Ouvidoria-Geral	Ouvidoria	Janeiro / Dezembro	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	1.4.4 Segurança da Informação 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna 2.3.4 Proteção ao denunciante
Melhoria de Processos - SIC	SIC	Janeiro / Dezembro	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	1.4.4 Segurança da Informação 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações
Reuniões para proposição de integração entre Ouvidoria, Auditoria e Controladoria / Deplag	Ouvidoria	Janeiro / Junho	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	1.4.4 Segurança da Informação 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna 2.3.4 Proteção ao denunciante
Melhoria de Processos - Integração SOPAD, CET e CCD	Ouvidoria	Fevereiro / Abril	8.2 Promover uma política de	1.4.4 Segurança da Informação 2.3.1 Processo de

			sustentabilidade e responsabilidade social	tratamento de manifestações 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna 2.3.4 Proteção ao denunciante
Melhoria de Processos - Integração Setoriais	Ouvidoria	Abril / Maio	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	1.4.4 Segurança da Informação 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna 2.3.4 Proteção ao denunciante
Melhoria de Processos - Integração NERER, NACE e NLGBT	Ouvidoria	Maio / Julho	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	1.4.4 Segurança da Informação 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna 2.3.4 Proteção ao denunciante
Reunião para proposição de Seminários de Bem-estar: discentes (+PROAES: sugestão/apoio)	Ouvidoria	Agosto / Setembro	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	-
Reunião para proposição de Seminários de Bem-estar: servidores (+PROGEPE: sugestão/apoio)	Ouvidoria	Agosto / Setembro	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	
Capacitação da equipe	Ouvidoria e SAC	Janeiro / Dezembro	8.2 Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social	1.4.2 Formação de competências 1.4.5 Planejamento e execução orçamentária

Nível Operacional

Atividade	Unidade da Gestão	Previsão de Entrega	PDI/UFPE	MMOuvP
Monitoramento da Transparência Ativa	SAC	-	20.3 Aperfeiçoar a Gestão da Informação, Promovendo a Transparência, a Qualidade da Informação e a Produção do Conhecimento.	-
Análise da sazonalidade de demandas	Ouvidoria e SAC	Outubro / Dezembro	20.3 Aperfeiçoar a Gestão da Informação, Promovendo a Transparência, a Qualidade da Informação e a Produção do Conhecimento.	1.4.3 Eficiência de alocação de recursos
Levantamento do perfil dos demandantes	Ouvidoria e SAC	Outubro / Dezembro	20.3 Aperfeiçoar a Gestão da Informação, Promovendo a Transparência, a Qualidade da Informação e a Produção do Conhecimento.	1.5.5 Experiência do usuário
Responder às manifestações de Ouvidoria	Ouvidoria	-	20.3 Aperfeiçoar a Gestão da Informação, Promovendo a Transparência, a Qualidade da Informação e a Produção do Conhecimento.	-
Responder às manifestações de Acesso à Informação	SAC	-	20.3 Aperfeiçoar a Gestão da Informação, Promovendo a Transparência, a Qualidade da Informação e a Produção do Conhecimento.	-