

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO - UFRPE

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

JOSE WILLIAM GOMES DA SILVA
Superintendente CGU/PE

MARIANA COELHO BARBOSA ACCIOLY
Coordenadora

ANA CLARA REGO DE MESQUITA · MARIANA COELHO BARBOSA ACCIOLY
Equipe de Avaliação

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
LUANA MARCELINO
Supervisora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE

MUNICÍPIO: Recife - PE

OBJETIVO: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: outubro de 2020 a setembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: janeiro a abril de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma razoável gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, com as seguintes ações que merecem destaque:

- I. acessibilidade e localização estratégica da Ouvidoria no Campus da Universidade;
- II. participação da Ouvidoria no processo de tomada de decisões de serviços e políticas públicas da UFRPE.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- tratamento de manifestações de ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.Br;
- inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante;
- ausência de acompanhamento quanto à resolatividade das denúncias e comunicações de irregularidade;
- atuação limitada da Ouvidoria, centralizada na sede;
- desatualização da Carta de Serviços da UFRPE;
- necessidade de melhorias nos mecanismos de gestão das atividades da Ouvidoria;
- Indisponibilidade de banner do Fala.BR na página inicial da UFRPE ou na página da Ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UFRPE as seguintes providências:

- atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização; implementar ainda, fluxos internos de encaminhamento das denúncias recebidas em outras unidades da UFRPE, para registro na Plataforma Fala.BR com encaminhamento à área apuratória, exclusivo pela Ouvidoria, consoante Decreto nº 10.153/2019;

- registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;
- promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação, responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação e solicitar complementação de informações quando aquelas apresentadas pelo cidadão não se mostrarem suficientes para tratamento da manifestação;
- utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- reavaliar o encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades apuratórias da pró-reitorias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;
- acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes;
- criar estruturas descentralizadas ou pontos de interlocução para a Ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial pelos usuários de todas as localidades;
- participar na elaboração/atualização da carta de serviços da UFRPE, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia;
- mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias a fim de garantir a execução das atividades de forma mais eficiente, com atendimento aos prazos legais e qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria;
- disponibilizar banner do Fala.BR na página inicial da UFRPE e na página da Ouvidoria.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
APRESENTAÇÃO	9
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	10
METODOLOGIA.....	10
UNIDADE AVALIADA.....	11
RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
I. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA.	12
I.1. Acessibilidade e localização estratégica da Ouvidoria no Campus da Universidade.	12
I.2. Participação da Ouvidoria no processo de tomada de decisões de serviços e políticas públicas da UFRPE.....	13
2. AUSÊNCIA DE MANUAIS OU NORMATIVOS DEFININDO OS FLUXOS PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	13
3. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA SEM REGISTRO NA PLATAFORMA FALA.BR.	15
4. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	16
5. USO DE FERRAMENTA INADEQUADA PARA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS.....	20
6. FRAGILIDADES NO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS, COM ENCAMINHAMENTO DIRETAMENTE PARA AS ÁREAS RELACIONADAS AOS FATOS A SEREM APURADOS, EM DESACORDO COM O DISPOSTO NO DECRETO Nº 10.153/2019 E PORTARIA CGU Nº 581/2021, COM PREJUÍZO DAS GARANTIAS DE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE.	21
7. AUSÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE.	22
8. ATUAÇÃO LIMITADA DA OUVIDORIA, CENTRALIZADA NA SEDE DA UFRPE.....	23
9. DESATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UFRPE.....	24
10. NECESSIDADE DE MELHORIAS NOS MECANISMOS DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA.	26
II. INDISPONIBILIDADE DE BANNER DO FALA.BR NA PÁGINA INICIAL DA UFRPE OU NA PÁGINA DA OUVIDORIA.	27

RECOMENDAÇÕES	28
CONCLUSÃO	29
APÊNDICES.....	31
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	31
A.1 Informações Gerais.....	31
A.2 Competências	32
A.3 Normativos Internos	33
A.4 Equipe e Estrutura Física	34
A.5 Canais de Atendimento.....	39
A.6 Sistemas Informatizados.....	41
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	42
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	44
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	45
A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	46
A.10.1. Plano de Dados Abertos – PDA	47
A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços Prestados pela Ouvidoria da UFRPE.....	47
A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor.....	48
A.13 Carta de Serviços aos Usuários	48
A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação.....	50
A.15 Conselho de Usuários de Serviços Públicos.....	50
A.16 Dados do Painel Resolveu	51
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	53
B.1 Metodologia para extração das manifestações	53
B.2 Apresentação dos Resultados.....	55
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	64
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da UFRPE.....	65

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- AUDIN:** Unidade de Auditoria Interna
- AMLAI:** Autoridade de Monitoramento da LAI e da Ouvidoria
- CEP:** Comissão de Ética Pública
- CGD:** Comitê de Governança Digital
- CGU:** Controladoria-Geral da União
- CPA:** Comissão Própria de Avaliação
- CTDA:** Comitê de Transparência de Dados Abertos
- DRCA:** Departamento de Registro e Controle Acadêmico
- ENAP:** Escola Nacional de Administração Pública
- Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- MAO:** Manual de Avaliação de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
- OGU:** Ouvidoria Geral da União
- PAD:** Processo Administrativo Disciplinar
- PDA:** Plano de Dados Abertos
- PROGEPE:** Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
- QA:** Questionário de Avaliação
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SIPAC:** Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- TAC:** Termo de Ajustamento de Conduta
- UA:** Unidade Avaliada
- UFAPE:** Universidade Federal do Agreste de Pernambuco
- UFRPE:** Universidade Federal Rural de Pernambuco

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

“Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.”

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolheu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolheu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram extraídas todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR, do período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva,

¹. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021, para a análise de manifestações da UA.

isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram extraídas 91 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Adicionalmente foram realizadas reuniões virtuais com a ouvidora e uma visita presencial na sede da UFRPE, buscando obter esclarecimentos adicionais quanto aos fatos relatados no **Questionário de Avaliação – QA** e conhecer sua estrutura física de atendimento aos usuários.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE**, instituição de ensino superior vinculada ao Ministério da Educação, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, e tem por finalidade a adoção de medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela UFRPE, atendendo precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os *campi* da Instituição, conforme dispõe a Resolução CONSU/UFRPE Nº 134, de 5/11/2021.

Cabe destacar que a Ouvidoria da UFRPE é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei Nº 12.527/11, por meio da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), integrante de sua estrutura.

A equipe é composta por um Ouvidor-Geral e uma substituta eventual. A estrutura aprovada através da RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 134/2021 prevê a seguinte estrutura para a Ouvidoria: 01 Ouvidor(a); 01 Secretário(a) Administrativo(a); 01 Coordenadoria SIC. Encontra-se sem servidor designado para a lotação de secretário(a). Consta do Relatório Anual da Ouvidoria – 2021 que é aguardada a complementação do seu quadro funcional e aprovação das gratificações previstas no seu regimento, seguindo tramitação através do processo UFRPE nº 23082.014702/2021-46.

Ressalta-se que o Ouvidor possui 1 ano de experiência em ouvidoria, com Graduação em Ciências Biológicas, Especialização em Administração Escolar, Mestrado profissional em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, Doutorado em Educação em Ciências. Possui também formação complementar relacionada à função de Ouvidor: Certificação em Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, pela INESAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFRPE, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria do ano 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFRPE são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da UFRPE.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria.

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Acessibilidade e localização estratégica da Ouvidoria no Campus da Universidade.

A Ouvidoria funciona fisicamente na sede da UFRPE, em Recife/PE, próxima à Reitoria e ao Restaurante Universitário, sendo de fácil acesso e visualização. Situada em local reservado e identificado, possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico com mobiliário adequado ao atendimento e acessibilidade.

As salas do ouvidor, SIC e de reunião não possuem janela ou vidro, não sendo possível visualizar quem está sendo atendido, garantindo dessa forma a privacidade enquanto o usuário é atendido.

Conforme questionário de avaliação da Ouvidoria, os equipamentos disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria. Como também os sistemas informatizados disponíveis.

Desta forma, verifica-se o cumprimento ao disposto nos seguintes normativos:

- Art. 5º, inciso X da Lei nº 13.460/2017:

“X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;”

- Art. 8º da Portaria/CGU nº 581/2021:

“ Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”



1.2. Participação da Ouvidoria no processo de tomada de decisões de serviços e políticas públicas da UFRPE.

A Ouvidoria participa do processo de tomada de decisões de serviços e políticas públicas da UFRPE, da seguinte forma:

- Na Reunião Anual de Gestão, para fins de consolidação do Relatório Anual de Gestão da UFRPE, conforme link disponível: (<http://www.proplan.ufrpe.br/br/content/documentos-e-relat%C3%B3rios-0>);

Desta forma, verifica-se a atuação da Ouvidoria de forma estratégica na UFRPE, consoante competência disposta no art. 13º, inciso IV da Lei nº 13.460/2017, conforme segue:

“IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;”

2. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Foi solicitado que a UA detalhasse os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, separando por tipo de manifestação.

Em resposta foi informado que:

“A seção II do Regimento busca descrever o fluxo quanto ao recebimento e tratamento. Mas temos a pretensão de construir fluxos específicos para cada tipo de manifestação.”

Verificou-se que a seção II do Regimento Interno traz orientações quanto às formas de registro de manifestações, prazos de tratamento, dentre outros, mas sem um maior detalhamento dos fluxos por tipo de manifestações.

As orientações são de caráter geral como a transcrita a seguir:

“Art. 16 § 1º Compete ao gestor da instância administrativa ou acadêmica, chefia de departamento, coordenação de curso ou de área administrativa e/ou servidor(es) citado(s) na demanda, pronunciar-se sobre o objeto da manifestação ou pedido de acesso que lhe foi apresentado e encaminhar à Ouvidoria ou ao SIC resposta com objetividade e clareza, com emprego de linguagem cidadã, observados os prazos definidos neste Regimento.

§ 2º Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação ou pedido de acesso, o assunto será encaminhado ao Gabinete do(a) Reitor(a) para providências.”

Especificamente quanto às denúncias, a UA acrescentou que:

“Não existe definição de fluxo específico para o tratamento de denúncia, os fluxos criados no Regimento Interno da Ouvidoria, em princípio, são para todas as modalidades de manifestação. Entretanto, após esclarecimentos apontados pelas Auditoras responsáveis pela presente avaliação, estamos cientes da necessidade de construir fluxo específico, observada as especificidades legais inerentes à denúncia, a ser definido junto à Gestão Superior, uma vez que a criação deste fluxo necessariamente envolve a reestruturação da tramitação de todo tipo de denúncia recebida pelos diversos setores da UFRPE.”

Também não existe fluxo específico no que tange às demandas de ouvidoria interna, tendo sido esclarecido pela UA que:

“O fluxo é tratado no Art. 16 do Regimento. Recebidas as manifestações ou pedido de acesso, a Ouvidoria e o SIC realizarão o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta realize as tratativas necessárias aos esclarecimentos e respostas ao(à) usuário(a). Exemplos: Uma manifestação registrada no âmbito do Curso de Agronomia, será direcionada à Coordenação do Curso de Agronomia; quando no âmbito de matrícula acadêmica, será direcionada ao Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA, e assim sucessivamente.”

O trâmite das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas, para que sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, também não está normatizado.

Verificou-se ainda a ausência de orientações ou normativos que determinem o encaminhamento das denúncias recebidas em outras unidades da UFRPE, para registro na Plataforma Fala.BR e encaminhamento para a área apuratória, pela Ouvidoria.

Não constam dos normativos e orientações examinados regras que garantam que as denúncias recebidas diretamente por outros setores da UA serão encaminhadas à Ouvidoria para seu registro na Plataforma Fala.BR, tratamento e envio à área apuratória.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informada a “necessidade de construir fluxo específico, observada as especificidades legais inerentes à denúncia, a ser definido junto à Gestão Superior, uma vez que a criação deste fluxo necessariamente envolve a reestruturação da tramitação de todo tipo de denúncia recebida pelos diversos setores da UFRPE.”

Consoante Decreto nº 10.153/2019:

“Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.

...

§ 3º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculada ao seu órgão ou entidade e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

§ 4º Os agentes públicos a que se refere o § 3º orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.”

Ressalte-se que o Regimento interno define no §3º do art. 10 que: “A Ouvidoria e o SIC expedirão instruções acerca dos procedimentos internos para tratamento e tramitação das manifestações e pedidos de acesso, a serem observados por todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE.”

3. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR.

Conforme informado pela Ouvidoria no Questionário de Avaliação, como o início das atividades da atual equipe no setor ocorreu em plena pandemia e de forma remota, as manifestações de ouvidoria recebidas via e-mail (denúncia, solicitações, reclamações e pedidos de acesso à informação) foram tramitadas aos setores competente também via e-mail, e respondidos ao cidadão sem registros no Fala.BR. Porém, foram realizados registros dos e-mails atendidos em planilhas, arquivados no HD do computador do Setor e/ou nuvem e no aplicativo TRELLO.

Cabe ressaltar que conforme o disposto no art. 16 no Decreto nº 9.492/2018, o registro de todas as manifestações de ouvidoria deve ser feito no Sistema e-Ouv, Plataforma Fala.Br:

“Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.”

A Portaria/CGU nº 581/2021, também determina que:

“Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;”

“Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria.

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações de ouvidoria pela UA, foi gerada uma extração de 91 manifestações, considerando o total de 95 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR do período 01/10/2020 a 30/09/2021, na qual 4 manifestações foram arquivadas.

A extração foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 91 manifestações.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 83% com avaliação adequada e 15% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

Há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

A unidade respondeu 3% das manifestações fora do prazo estipulado no art. 16 da Lei nº 13.460/17, o qual determina:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Em cerca de 11% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” não foi preenchido corretamente. Nestes casos, o campo assunto não foi preenchido ou foi preenchido apenas com o termo “Ouvidoria”, não havendo correlação com o conteúdo da manifestação. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Quanto à classificação do tipo de manifestação, observou-se que 5% das manifestações não foram classificadas corretamente, sendo necessária a reclassificação pela Ouvidoria para o tipo mais adequado, a fim de que seja garantido o tratamento ideal a cada tipo de manifestação, de acordo com o seu fluxo próprio de tratamento.

Dentre as manifestações classificadas incorretamente, três se tratavam de pedidos de acesso à informação nos termos da Lei nº 12.527/11, a exemplo no NUP nº 23546.000366/2021-00 onde são solicitadas Informações sobre o andamento de um pregão eletrônico. Importante destacar que

nestes casos, a manifestação deve ser tramitada para o Módulo Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR, e tratada pela área responsável pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, observando os prazos de resposta e possibilidades de recursos previstas na legislação.

A adequação do preenchimento do campo assunto e classificação das manifestações está previsto no art. 15 da Portaria/CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

Com relação à clareza e objetividade da resposta, verificou-se que 4% das manifestações não foram respondidas com clareza e objetividade, a exemplo da manifestação de NUP 23546.03XXXX/2021-06, na qual a resposta dada ao cidadão não esclarece o fato reclamado. No caso, não informa a situação atual do cidadão, se ele faz parte ou não da lista de espera. Foi encaminhado o procedimento para participar da lista de espera, mas não responde de forma objetiva a reclamação do cidadão no caso concreto.

Conforme prevê o art. art. 18 da Portaria/CGU nº 581/2021:

“Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.”

Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação, previsto no art. 19 da Portaria/CGU nº 581/2021:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”

Quanto ao encaminhamento de manifestações a órgãos externos, quando o assunto não é de competência da Ouvidoria da UFRPE, observou-se que 92% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFRPE. Em 2% das manifestações não foi esclarecido ao cidadão

que a manifestação não era de sua competência e informado qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema, a exemplo da manifestação de NUP 23546.06XXXX/2020-56.

Ressalta-se que a UFRPE está como tutora da UFAPE, de acordo com o Quarto Termo Aditivo ao Termo de Cooperação Técnica entre a UFRPE e a UFAPE, com período de vigência de 11/02/2022 a 11/02/2023. Como a UFAPE está ainda sob tutoria da UFRPE, não se encontra na Plataforma Fala.BR, estando por enquanto vinculada à UFRPE para recebimento de manifestações e envio das respostas ao cidadão. Desta forma a manifestação é encaminhada diretamente pela UFRPE à UFAPE para obtenção de resposta ao cidadão, com sua posterior inclusão na Plataforma Fala.BR, pela UA.

Com relação às comunicações, observa-se que 81% das respostas das comunicações contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. Quanto aos 19%, conforme apresentado a seguir, não foi dado encaminhamento devido à área apuratória, apesar da comunicação conter elementos suficientes para seu tratamento. Ressalte-se que o cidadão não tem acesso à resposta conclusiva na manifestação do tipo comunicação:

MANIFESTAÇÃO	RESPOSTA CONCLUSIVA
23546.04XXXX/2020-00	A resposta conclusiva informava apenas: "Acusamos o recebimento da sua comunicação. Contudo precisamos de mais informações/ fontes-legais, para darmos início à mediação do conflito." O encaminhamento da denúncia à área envolvida, está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.
23546.04XXXX/2020-21	Foi orientado que o cidadão entrasse em contato direto com a coordenação do curso, bem como com o professor envolvido, acrescentando que só caso o problema não fosse resolvido a Ouvidoria deveria ser contactada. O encaminhamento da denúncia à área envolvida, está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.
23546.05XXXX/2021-82 23546.06XXXX/2021-04 23546.05XXXX/2021-77	Trata-se de manifestação direcionada à UFAPE. Na resposta, a Ouvidoria recomenda que o cidadão entre em contato diretamente com a Ouvidoria da UFAPE, entretanto, a UFAPE ainda não está inserida na Plataforma Fala.BR, estando sob tutoria da UFRPE. Desta forma, a manifestação deveria ter sido encaminhada diretamente pela UFRPE à UFAPE.

No seu art. 19, a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece:

"Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

...

V - No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

...

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável." (grifo nosso)

Nessa esteira, dentre as manifestações consideradas denúncias, 67% das respostas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias

competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. Com relação aos 33% restantes, nas seguintes manifestações não foi dado encaminhamento devido à área apuratória, apesar da denúncia conter elementos suficientes para seu tratamento:

MANIFESTAÇÃO	RESPOSTA CONCLUSIVA
23546.01XXXX/2021-94	Mesmo contendo elementos para apuração, como o número e ano da portaria correspondente ao processo a ser verificado e a área da UFRPE responsável pelo processo, foi informada ao cidadão apenas a ciência da Ouvidoria e orientado que o mesmo entrasse em contato direto com a coordenação responsável pelo tema abordado na denúncia. O encaminhamento da denúncia à área envolvida, está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.
23546.05XXXX/2021-16	Mesmo contendo elementos para apuração, como o nome do professor, disciplina e curso objeto da denúncia, por se trata-se de manifestação direcionada à UFAPE, na resposta, a Ouvidoria recomenda que o cidadão entre em contato diretamente com sua ouvidoria. Entretanto, a UFAPE ainda não está inserida na Plataforma Fala.BR, estando sob tutoria da UFRPE. Desta forma, a manifestação deveria ter sido encaminhada diretamente pela UFRPE à UFAPE, para obtenção de resposta ao cidadão, com sua posterior inclusão na Plataforma Fala.BR.

Identificou-se, ainda, a ausência de solicitação de complementação de informações nos casos em que os dados apresentados na manifestação se mostraram insuficientes:

MANIFESTAÇÃO	RESPOSTA CONCLUSIVA
23546.06XXXX/2020-85	Não foi solicitada complementação quanto aos fatos apresentados, de forma a permitir seu adequado tratamento. A resposta conclusiva restringiu-se a informar ao cidadão que os dados relatados eram genéricos, em desacordo com o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021. "Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações."

Por fim, nas manifestações consideradas solicitações, 11% não explicitaram ao solicitante as providências adotadas ou sua impossibilidade de atendimento, a exemplo da manifestação de NUP 23546.03XXXX/2021-17. No caso, o cidadão reclama de dificuldades no site na realização da matrícula, entretanto a resposta não informa se o problema do site foi identificado e resolvido, se já estaria disponível ou algum contato para o cidadão tirar dúvidas sobre a matrícula. Foi encaminhado apenas o procedimento padrão para a realização da matrícula, mas não a providência adotada para o caso. A solicitação deve ser encaminhada internamente para a área responsável, a qual deve analisar a demanda e dar uma resposta sobre a possibilidade de atendimento para o caso concreto da manifestação, conforme prevê o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

"Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

...

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;" (grifo nosso).

A Portaria CGU nº 581/2021, prevê ainda no seu art. 12:

"§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

...

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes."

5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, a UA informou que o intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das manifestações é realizado através de e-mail. Foi informado ainda, que apesar do SIPAC possuir um módulo Ouvidoria, este ainda não foi implementado.

Nessa esteira, ressalta-se que, atualmente, a Plataforma Fala.BR disponibiliza o Módulo de Triagem e Tratamento e que, recentemente, a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.”

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

6. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.

Consta da Resolução CONSU/UFRPE nº 134/2021, que instituiu o Regimento Interno da Ouvidoria da UFRPE o que segue quanto ao encaminhamento interno de denúncias para tratamento:

“Art. 17. Ao receber uma manifestação do tipo denúncia, a Ouvidoria a encaminhará ao responsável pela apuração, a saber:

I - à Unidade de Auditoria Interna - AUDIN, quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - a Comissão de Ética da UFRPE, quando tratar de ato praticado por servidor(a) docente ou técnico administrativo em educação, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e no respectivo Código de Ética Profissional;

III - aos(as) Pró-reitores(as), Diretores(as) Administrativos e/ou de Unidades Acadêmicas, quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades por servidor(a) docente ou técnico administrativo, prevista na legislação que trata do Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis Federais;

IV - à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG e/ou Direção de Unidade Acadêmica, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Acadêmico da Graduação, Regimento Geral e Estatuto da UFRPE;

V - à Pró-Reitoria de Pós-graduação - PRPG, Direção de Unidade Acadêmica e/ou Coordenação de Curso de Pós-graduação, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de pós-graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Geral e Estatuto da UFRPE, bem como às respectivas resoluções e portarias;

VI - à Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI, quando tratar de atos praticados por discentes cuja situação esteja diretamente relacionada a assistência estudantil e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área; e

VII - à Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC, quando tratar de atos praticados por docentes e discentes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área.

Parágrafo único. Caso haja dúvida em relação ao encaminhamento a ser realizado, a Ouvidoria poderá remeter a manifestação diretamente a uma das Pró-Reitorias, cabendo a esta dar, diretamente, o tratamento e providências cabíveis à manifestação ou encaminhar à unidade responsável, cientificando a Ouvidoria do reencaminhamento.”

No que tange ao tratamento das demandas de ouvidoria interna, em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado ainda que: “o fluxo é tratado no Art. 16 do Regimento. Recebidas as manifestações ou pedido de acesso, a Ouvidoria e o SIC realizarão o encaminhamento seguindo

a linha hierárquica institucional para que esta realize as tratativas necessárias aos esclarecimentos e respostas ao(à) usuário(a). Exemplos: Uma manifestação registrada no âmbito do Curso de Agronomia, será direcionada à Coordenação do Curso de Agronomia; quando no âmbito de matrícula acadêmica, será direcionada ao Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA, e assim sucessivamente.”

A despeito do que preconiza o Regimento Interno da Ouvidoria, consta da RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 103/2019 (que aprova o Regimento Interno dos Órgãos de Apoio e Assessoramento vinculados à Reitoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco) a seguinte atribuição da Comissão de Sindicância:

“Art. 16 - À Comissão de Sindicância compete:

VII –Proferir despacho para admissibilidade de denúncia ou fato ocorrido.”

Verifica-se, portanto, que há previsão normativa para o encaminhamento das denúncias diretamente para áreas relacionadas ao seu teor, com efeito semelhante ao de diligências, mesmo havendo área competente para a apuração de denúncias vinculada à Reitoria, o que está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

“Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.” (grifo nosso);

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

...

V - No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudominização e rastreabilidade, contrariando o disposto no Decreto nº 10.153/2019:

Decreto nº 10.153/2019:

“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

...

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.” (grifo nosso)

7. Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade.

A UA informou que não mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para

apuração, mas que a partir da criação do Regimento Interno, entende quanto à necessidade de estabelecer tal procedimento.

O Decreto nº 10.153/2019 prevê o que segue:

“Art. 6º-B As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.”

De acordo com as informações recebidas pelas áreas apuratórias, a Ouvidoria deve efetuar a marcação da resolutividade das denúncias.

O não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

...

V - No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

...

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.” (grifo nosso)

8. Atuação limitada da Ouvidoria, centralizada na sede da UFRPE.

A Ouvidoria funciona fisicamente na sede da UFRPE, em Recife/PE.

Além do campus de Recife a UFRPE possui as Unidades Acadêmicas de Garanhuns (UAG), de Serra Talhada (UAST) e do Cabo de Santo Agostinho (UACSA). Possui ainda estações avançadas de pesquisa, ou seja, campi situados no Litoral, na Zona da Mata, no Agreste e no Sertão de Pernambuco. São elas: Estação Ecológica do Tapacurá, em São Lourenço da Mata; Estação Experimental de Cana-de-Açúcar (EECAC) e Estação Experimental de Pequenos Animais (EEPAC), em Carpina; Clínica de Bovinos de Garanhuns (CBG); Estação de Agricultura Irrigada (EAI), em Ibimirim; e Estação de Agricultura Irrigada (EAIP), em Parnamirim.

Apesar de sua distribuição geográfica, verificou-se que não existem ouvidorias setoriais nos campi, o que limita o acesso à Ouvidoria pelos usuários de outras localidades, conforme informado em entrevista com o ouvidor. Também não foram estabelecidos pontos focais ou interlocutores de modo a apoiar as atividades de ouvidoria nos demais campi. É intenção da Ouvidoria se deslocar aos demais campi para divulgação da Ouvidoria e atendimento, mas não ocorre atualmente.

Não foi relatada a realização de reportes à Reitoria informando a necessidade de criação de pontos de ouvidorias nos *campi*.

Consoante inciso XI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, compete à ouvidoria realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta por um Ouvidor e sua substituta, coordenadora do SIC.

9. Desatualização da Carta de Serviços da UFRPE.

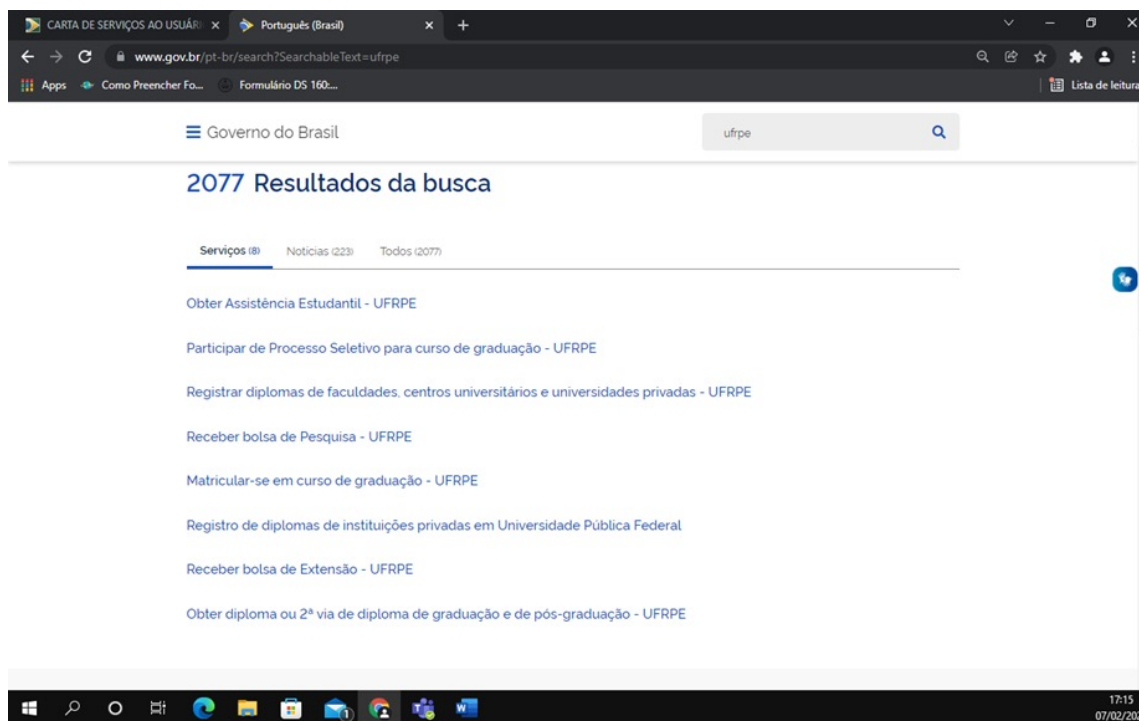
Foi informado pela UA que a atualização da Carta de Serviços compete aos setores que executam os serviços, sob orientação da Ouvidoria. Foi acrescentado que durante o primeiro ano da atual equipe de ouvidoria a frente dos trabalhos, foram realizados esforços para a criação da Carta de Serviços, relatados nos relatórios da AMLAI – Autoridade de Monitoramento da LAI e da Ouvidoria, porém, foi informado que ainda não foram atingidos todos os serviços da Universidade.

Como exemplo de levantamento de serviços foi citada a Carta de Serviços da PROGEPE - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio da UFRPE verifica-se que é disponibilizada a Carta de Serviços, onde são descritos 18 serviços públicos disponíveis aos usuários. A Carta de Serviços da UFRPE está disponível em: <http://www.servicos.ufrpe.br/br/servicos>.

Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, foi encontrada carta de serviços com apenas oito serviços cadastrados, quantidade inferior aos 18 serviços disponibilizados no site da UFRPE:



É importante observar as orientações do Ministério da Economia no que se refere a quais serviços devem constar do referido Portal.

Consoante art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021

“as unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, compreendendo, dentre outros processos, os que seguem:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.”

O art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê ainda que

“na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.”

Ressalta-se a competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", mediante interlocução e prestação de apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021):

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017."

10. Necessidade de melhorias nos mecanismos de gestão das atividades da Ouvidoria.

Foi constatado que não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da Ouvidoria.

Muitas ouvidorias públicas são caracterizadas pela sazonalidade da evolução de suas demandas, diretamente relacionadas ao cronograma de políticas ou programas executados pelo órgão a que são vinculadas, apresentando picos e variações ao longo do ano. Por exemplo, é natural que uma unidade universitária se encontre com picos definidos de demanda no período de matrícula. Ter essa informação em mente é fundamental para compreender como planejar a execução de projetos específicos no âmbito daquela unidade.

É importante que a Ouvidoria realize rotinas para mapeamento do volume de demandas da Ouvidoria, sua evolução ao longo do tempo, acompanhada de estratégias de realocação ou ampliação de recursos, quando necessário, bem como desenvolva iniciativas de modernização tecnológica nos processos de trabalho a fim de garantir uma gestão mais eficiente, com atendimento aos prazos legais e qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria.

Consoante Portaria nº 581/2021, são atividades das ouvidorias:

“II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;”

Também o art. 53 da Portaria nº 581/2021 traz que:

“Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.”

11. Indisponibilidade de banner do Fala.BR na página inicial da UFRPE ou na página da Ouvidoria.

O banner do Fala.BR não foi localizado na página inicial da UFRPE ou na página da Ouvidoria. O acesso ao Fala.BR se dá por meio da aba “Formulário de Manifestações” na página da Ouvidoria, ou acessando o link “sistema SIC” na página de Acesso à Informação.

A não disponibilização do banner de acesso à Plataforma Fala.BR está em desacordo com o art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

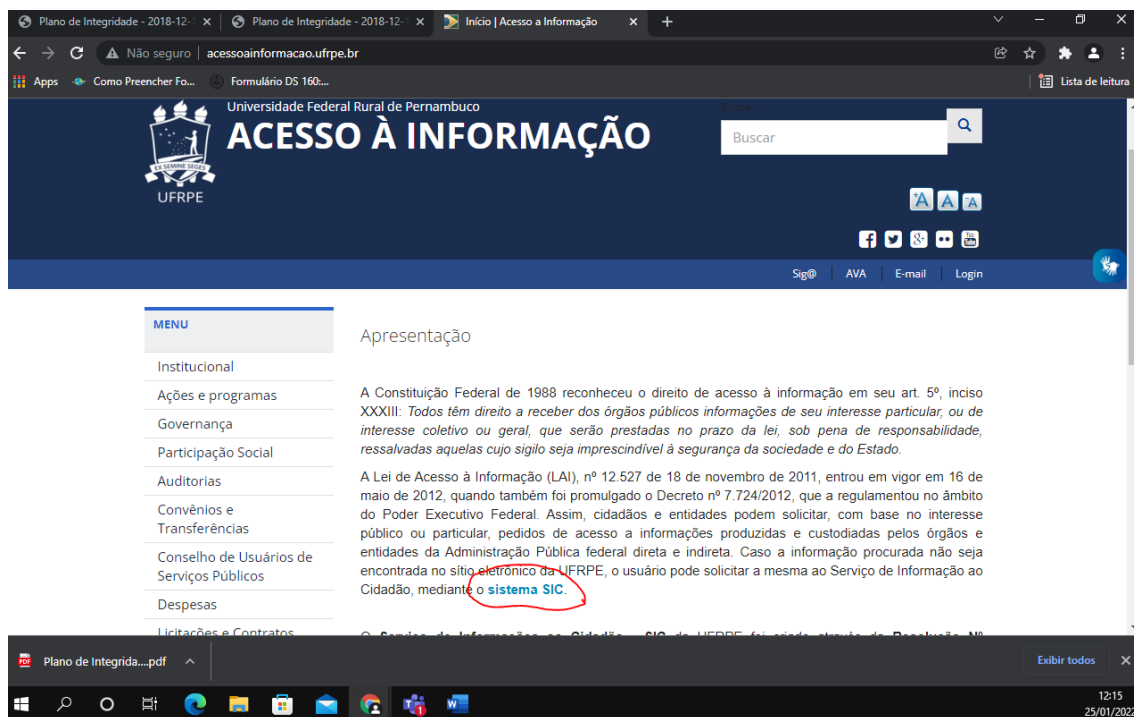
“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;*
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;*
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";*





RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da UFRPE:

I - atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização; implementar ainda fluxos internos de encaminhamento das denúncias recebidas em outras unidades da UFRPE, para registro na Plataforma Fala.BR e encaminhamento à área apuratória, exclusivo pela Ouvidoria, consoante Decreto nº 10.153/2019;

II - registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;

III - promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação, responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação e solicitar complementação de informações quando aquelas apresentadas pelo cidadão não se mostrarem suficientes para tratamento da manifestação;

IV - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de

resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

V - reavaliar o encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades apuratórias da pró-reitorias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados, consoante art. 17 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021, de forma que esteja garantida a proteção ao denunciante prevista no Decreto nº 10.153/2019;

VI - acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021;

VII - criar estruturas descentralizadas ou pontos de interlocução para a Ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial pelos usuários de todas as localidades;

VIII - participar na elaboração/atualização da carta de serviços da UFRPE, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia;

IX - mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias a fim de garantir a execução das atividades de forma mais eficiente, com atendimento aos prazos legais e qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria;

X - disponibilizar banner do Fala.BR na página inicial da UFRPE e na página da Ouvidoria.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFRPE, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações do ano de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

I – atualização dos normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências

e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização; implementação ainda, de fluxos internos de encaminhamento das denúncias recebidas em outras unidades da UFRPE, para registro na Plataforma Fala.BR com encaminhamento à área apuratória, exclusivo pela Ouvidoria, consoante Decreto nº 10.153/2019;

II - registro e tratamento de todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV, consoante Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021;

III - preenchimento adequado do campo assunto e do tipo de manifestação, resposta às manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas e solicitar complementação de informações quando aquelas apresentadas pelo cidadão não se mostrarem suficientes para tratamento da manifestação;

IV - uso de ferramenta adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas, possibilitando à Ouvidoria a gestão dos prazos e maior celeridade no atendimento ao cidadão, considerando que a interlocução com as áreas pode ser realizada pelo módulo disponibilizado na Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;

V - reavaliação do encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades apuratórias da pró-reitorias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados, consoante art. 17 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021, de forma que esteja garantida a proteção ao denunciante prevista no Decreto nº 10.153/2019;

VI - acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, pela Ouvidoria, conforme Portaria CGU nº 581/2021;

VII – criação de estruturas descentralizadas ou pontos de interlocução para a Ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial pelos usuários de todas as localidades;

VIII – participação da Ouvidoria na elaboração/atualização da carta de serviços da UFRPE, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia;

IX - mapeamento da evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias a fim de garantir a execução das atividades de forma mais eficiente, com atendimento aos prazos legais e qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria;

X – disponibilização do banner do Fala.BR na página inicial da UFRPE e na página da Ouvidoria.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da administração indireta
Data de criação da UFRPE	24/07/1947
Data de criação da Ouvidoria	03/11/2005
E-mail	ouvidoria.reitoria@ufrpe.br
Página na Internet	http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/
Canal de atendimento	<p>De acordo com resposta ao questionário de avaliação/site, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:</p> <p>I. Atendimento pessoal: em virtude da pandemia de COVID-19 no exercício 2020 e 2021, as atividades presenciais da UFRPE foram suspensas, retornando às atividades presenciais em março de 2022. O atendimento presencial ocorre na sala da Ouvidoria e SÍC, localizada no andar térreo do Prédio Central da Reitoria, ao lado do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA/UFRPE.</p> <p>II. E-mail: as manifestações podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br.</p> <p>III. Formulário de Manifestações: Fala.BR - Plataforma que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria da UFRPE, no item "Formulário de Manifestações" (http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/).</p> <p>IV. Telefone: pelo número (81) 3320-6015, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.</p>
Endereço	Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, andar térreo do Prédio Central da UFRPE Dois Irmãos - Recife - PE CEP 52171-900
Telefone	(81) 33206015
Ouvidor	<p>Emerson Marinho Pedrosa</p> <p>emerson.pedrosa@ufrpe.br</p> <p>Cargo de auxiliar em administração da UFRPE</p> <p>Experiência de 1 ano em ouvidoria.</p> <p>Graduação em Ciências Biológicas, Especialização em Administração Escolar, Mestrado profissional em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, Doutor em Educação em Ciências.</p> <p>Formação complementar relacionada à função de Ouvidor: Certificação em Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, pela INESAP.</p> <p>Nomeação no cargo em 18/01/2021</p>

A.2 Competências

A Ouvidoria-Geral da UFRPE é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Universidade Federal Rural de Pernambuco, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

A Ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição. A Ouvidoria-Geral da UFRPE é um órgão de apoio e assessoramento, vinculada ao Reitor, sendo-lhe assegurada em normativo, a autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da instituição. Possui acesso à alta administração para fins de apresentação de reportes/ resultados.

Os objetivos e competências da Ouvidoria-Geral da UFRPE foram estabelecidos no seu Regimento Interno (Resolução CONSU/UFRPE nº 134/2021):

“Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

I - ser um canal gratuito de comunicação entre os(as) estudantes, os(as) docentes, os técnicos administrativos e os integrantes da comunidade em geral, garantindo ética e transparência dos serviços públicos;

II - a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos(as) usuários(as) e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;

IV - promover a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a); e

V - atuar na mediação de conflitos.”

...

“Art. 27. Competem à Ouvidoria as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I - orientar os(as) usuários(as) dos serviços e atividades prestadas pela UFRPE a respeito da forma mais adequada de apresentar, instruir e acompanhar a tramitação das suas manifestações de ouvidoria;

II - receber, analisar e encaminhar as manifestações recebidas à(s) instâncias acadêmicas e/ou administrativas competentes da UFRPE;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;

IV - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre o usuário e a instância acadêmica ou administrativa da UFRPE;

V - coletar, organizar e divulgar dados e informações obtidas por meio das manifestações

recebidas e pesquisa de satisfação, bem como das ações e atividades desenvolvidas, divulgar as ações desenvolvidas, por meio de relatórios anuais a serem encaminhados ao(a) Reitor(a), a Ouvidoria Geral da União e disponibilizados no site da Ouvidoria;

VI - analisar os dados recebidos ou coletados a fim de recomendar à Administração Superior, bem como às instâncias acadêmicas e administrativas da UFRPE, a adoção de medidas e ações corretivas que visem o aprimoramento dos serviços, procedimentos e atividades prestados pela instituição;

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços das instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE;

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social, bem como com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

X - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

XI - propor aperfeiçoamentos nas políticas de participação social e transparência ativa e passiva na Universidade;

XII - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades da ouvidoria; e

XV - exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).”

A Ouvidoria é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei Nº 12527/11, por meio da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), integrante de sua estrutura.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFRPE, especificamente na página da própria Ouvidoria (<http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/>), foram identificados os seguintes normativos relacionados a suas atividades:

- I. Resolução CONSU/UFRPE nº 148/2005, de 3 de novembro de 2005, Ato de criação da Ouvidoria da UFRPE.
- II. Resolução CONSU/UFRPE nº 134/2021, de 5 de novembro de 2021, Regimento Interno da Ouvidoria da UFRPE (revoga parte da Resolução CONSU/UFRPE nº 148/2005, a qual criou a Ouvidoria, no que se refere as normas de funcionamento).

A UA informou que estão revogados todos os dispositivos da Resolução CONSU/UFRPE nº 148/2005, a partir do artigo 2º, ou seja, apenas o artigo primeiro mantém-se em vigor por se tratar de ato de criação da Ouvidoria.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a atuação da Ouvidoria se pauta pelas regras específicas do Regimento Interno e Estatuto da UFRPE, do seu próprio Regimento Interno e todo o arcabouço legislativo federal. Foi acrescentado que não há previsão de atualização do Regimento Interno, já que o mesmo foi instituído em 2021.

Não há normativos vigentes que disponham sobre aspectos específicos acerca das condutas desejadas e vedadas aos servidores da Ouvidoria, sendo orientados de acordo com normas gerais existentes na Instituição e observadas as regras específicas definidas no Regimento Interno da Ouvidoria, no Código de Ética Profissional do servidor público federal (Decreto nº 1.171/94), no Código de Ética e Conduta da UFRPE (RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 165/2022) e demais normativos legais específicos.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que não há procedimento normatizado para mediação de conflitos pela Ouvidoria.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria da UFRPE foi instituída pela Resolução/CONSU nº 148/2005. A equipe é composta por um Ouvidor-Geral, Emerson Marinho Pedrosa, e uma substituta eventual, Norma Nancy E. S. da Silva.

Emerson Marinho Pedrosa é ocupante do cargo auxiliar em administração no exercício da função de Ouvidor (função gratificada – FG01) da UFRPE designado para a função de Ouvidor através da Portaria GR nº 28/2021, de 18 de janeiro de 2021. Ainda, é responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados. Consta do Relatório Anual da Ouvidoria – 2021 que é aguardada a complementação do seu quadro funcional e aprovação das gratificações previstas no seu regimento, seguindo tramitação através do processo UFRPE nº 23082.014702/2021-46. Os processos foram encaminhados para as instâncias responsáveis por sua tramitação PROPLAN e PROGEPE, porém, ainda sem atendimento ao normativo.

O atual ouvidor possui 1 ano de experiência em ouvidoria, com Graduação em Ciências Biológicas, Especialização em Administração Escolar, Mestrado profissional em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, Doutorado em Educação em Ciências. Possui também formação complementar relacionada à função de Ouvidor:

- Certificação em Ouvidoria da ENAP (composto pelos oito módulos)
- Certificação em Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, pela INESAP.
- Acesso à Informação (Turma DEZ/2020), com início em 09/12/2020;
- Controle Social (Turma JAN/2021), com início em 21/01/2021;
- Defesa do Usuário e Simplificação (Turma JAN/2021);
- Ética e Serviço Público (Turma FEV/2019);
- Gestão em Ouvidoria (Turma DEZ/2020), com início em 02/12/2020;
- Gestão de Projetos (Turma MAI/2021), com início em 24/05/2021;

- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma SET/2019);
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma FEV/2021);
- Proteção de Dados Pessoais no Setor Público (Turma NOV/2020);
- Governança de Dados (Turma NOV/2020) – Todos realizados na Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

Norma Nancy E. S. da Silva é Substituta eventual na Ouvidoria e Coordenadora SIC, Doutoranda em Educação, Técnica Administrativa. Atua na Ouvidoria desde novembro de 2021, também tendo realizado cursos correlatos a sua área de atuação:

- ENAP: Acesso à informação – turma janeiro de 2021;
- ENAP: Acesso à informação – turma fevereiro de 2021;
- ENAP: Introdução à LGPD – turma fevereiro de 2021;
- ENAP: Fundamentos da integridade pública – setembro de 2021;
- ENAP: Introdução à gestão e apuração da ética pública – set. de 2021;
- Encontro SIC – novembro de 2021;
- Seminário Ética na Gestão – dezembro de 2021.

A estrutura aprovada através da RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 134/2021 prevê a seguinte estrutura para a Ouvidoria: 01 Ouvidor(a); 01 Secretário(a) Administrativo(a); 01 Coordenadoria SIC. Encontra-se sem servidor designado para a lotação de secretário(a). O perfil da equipe é generalista, na perspectiva de que são técnicos administrativos sem qualificação específica para os cargos assumidos.

Conforme informado pela Ouvidoria no questionário de avaliação, a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, estão aguardando a indicação de servidor para assumir a secretaria administrativa, conforme previsão no Regimento Interno. Ainda, a rotatividade dos componentes da equipe não acontece com frequência, na gestão anterior a Ouvidoria da UFRPE era composta apenas por uma Ouvidora.

Quanto às metas de trabalho, as atividades que devem ser executadas pela Ouvidoria são previstas em Regimento e Plano de Trabalho da Ouvidoria (disponível em: www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/Plano_de_trabalho_ouvidoriaufrpe_2022_0.pdf), não havendo metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria. O plano de trabalho é encaminhado à Reitoria e publicizado na página web da Ouvidoria.

O tratamento de todas as manifestações de ouvidoria é realizado pelo titular da ouvidoria, servidor efetivo, conforme estabelecido no Art. 17 do Regimento Interno da Ouvidoria.

Com relação ao plano de capacitação para a equipe de ouvidoria, não há um controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas e as competências já adquiridas, conforme informado pela ouvidoria. Também não ocorre uma avaliação periódica da equipe da Ouvidoria (servidores e/ ou colaboradores).

A ouvidoria funciona fisicamente na sede da UFRPE, em Recife/PE. Não existem ouvidorias setoriais nos campi, setor de apoio às suas atividades, o que dificulta o acesso presencial à ouvidoria

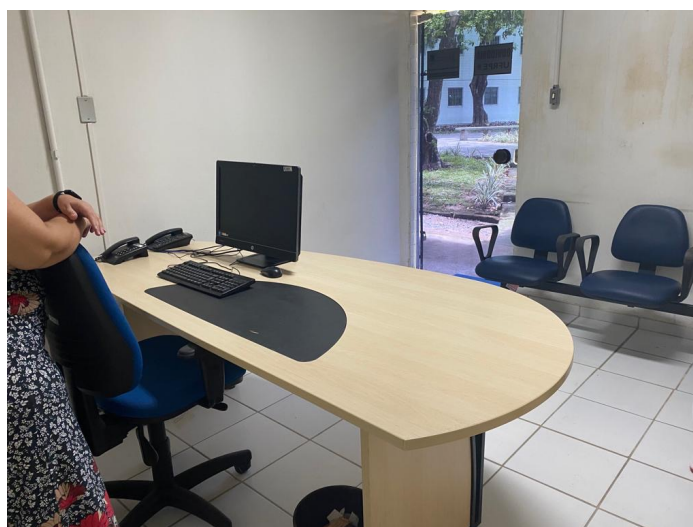
pelos usuários de outras localidades. É intenção da ouvidoria se deslocar aos demais campi para atendimento, mas não ocorre atualmente. Após a estruturação da equipe que atua na sede, seria importante estabelecer pontos focais da ouvidoria nos demais campi.

A ouvidoria se localiza próxima à Reitoria e ao Restaurante Universitário, sendo de fácil acesso e visualização. Situada em local reservado e identificado, possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico com mobiliário adequado ao atendimento e acessibilidade.



A sala da ouvidoria possui 5 ambientes:

1. **Recepção:** local destinado ao secretário, para exercer suas atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos adequados (mesa, cadeiras, computador e televisão):



2. **Sala do SIC:** local no qual a coordenadora do SIC exerce as atividades de acesso à informação, com mobiliário e equipamentos adequados:



3. **Sala do ouvidor:** local no qual o ouvidor exerce as atividades de ouvidoria, com mobiliário e equipamentos adequados:



4. **Sala de Reunião:** local de reuniões e atendimentos em grupo, com mobiliário e equipamentos adequados (mesa, cadeiras e computador):



5. **Copa:**



As salas do ouvidor, SIC e de reunião não possuem janela ou vidro, não sendo possível visualizar quem está sendo atendido, garantindo dessa forma a privacidade enquanto o usuário é atendido.

Desta forma, verifica-se o cumprimento ao disposto no art. 5º, inciso X da Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

“X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;”

Conforme questionário de avaliação da ouvidoria, os equipamentos disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da ouvidoria. Como também os sistemas informatizados disponíveis.

A.5 Canais de Atendimento

De acordo com resposta ao questionário de avaliação/site, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

I. **Atendimento pessoal:** No andar térreo do prédio Central da Reitoria da UFRPE, ao lado do Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DRCA, com estrutura para receber presencialmente qualquer pessoa que deseje formalizar sua manifestação a qualquer setor da UFRPE. Em virtude da pandemia de COVID-19 no exercício 2020 e 2021, as atividades presenciais da UFRPE foram suspensas, com retorno em 07 de março de 2022.

II. **E-mail:** as manifestações podem ser encaminhadas por e-mail, para os endereços eletrônicos: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br ou sic.reitoria@ufrpe.br.

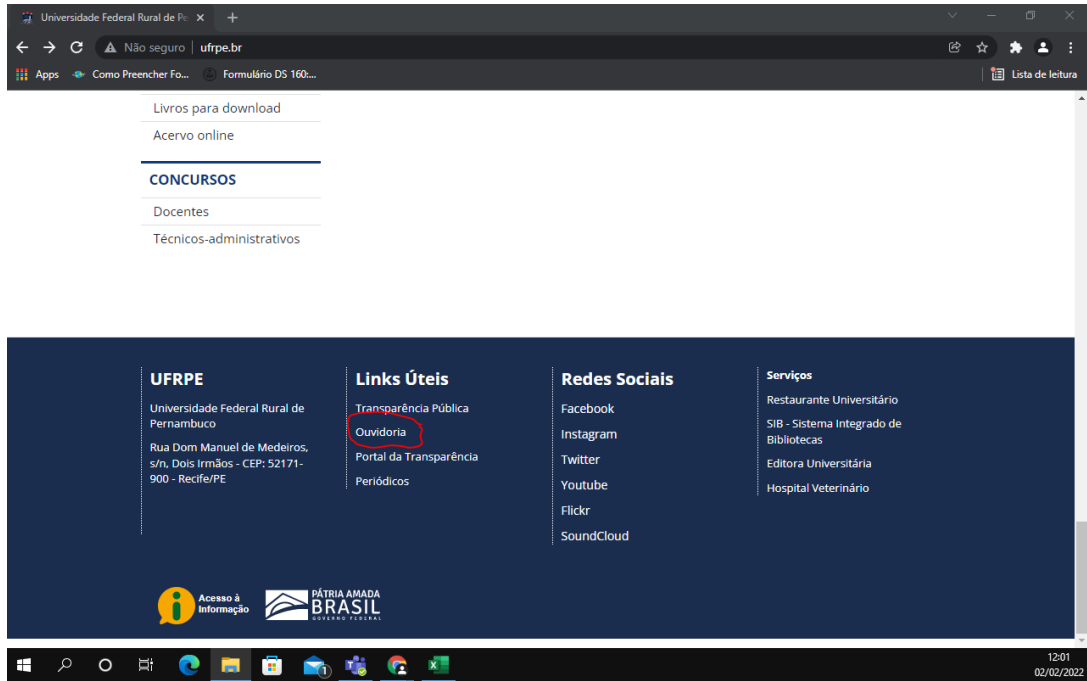
III. **Formulário de Manifestações:** Plataforma Fala.BR, Sistema e-Ouv - Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria da UFRPE, no item “Formulário de Manifestações” (<http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/>).

IV. **Telefone:** pelos números (81) 3320-6015 e 3320-6024, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h. Em virtude da pandemia de COVID-19 no exercício 2020 e 2021, os atendimentos por telefone foram suspensos.

Os atendimentos no período de Pandemia foram exclusivamente de forma virtual, através do Fala.BR e e-mail institucional.

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria são divulgados ao público interno do órgão/entidade no site da UFRPE. A Ouvidoria não faz uso de redes sociais e aplicativos tipo *WhatsApp* ou *Facebook* para contato com o cidadão. Também não utiliza canal de comunicação do tipo Fale Conosco.

A página inicial da UFRPE apresenta um link que direciona o usuário para a página da Ouvidoria, disponível em <http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/content/contato>, onde estão os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria.





A.6 Sistemas Informatizados

O tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, se dá por meio da plataforma Fala.BR. O banner do Fala.BR não foi localizado na página inicial da UFRPE ou na página da Ouvidoria. O acesso ao Fala.BR se dá por meio da aba “Formulário de Manifestações” na página da Ouvidoria, ou acessando o link “sistema SIC” na página de Acesso à Informação.

Na plataforma Fala.BR, o ouvidor e a servidora responsável pelo SIC têm acesso como gestores do sistema.

Também é realizado controle por planilha, com preservação dos dados das denúncias, conforme link disponibilizado no site da ouvidoria www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/QUADRO%20DE%20MANIFESTA%C3%87%C3%95ES%20OUVIDORIA%202021.pdf, mas no futuro uma planilha mais elaborada será utilizada através da ferramenta Trello, já utilizada pelo SIC. Atualmente, apesar de a UFRPE ter adquirido a licença do Trello Premium, a ouvidoria ainda não obteve o acesso a esta versão da ferramenta, sendo utilizada a versão gratuita (mas que vem atendendo às necessidades do setor).

A Ouvidoria acompanha os dados do Painel Resolveu? disponibilizado pela CGU, utilizando seus dados para avaliações gerenciais e aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações, conforme pode ser verificado no Relatório Anual da Ouvidoria 2021. Não são utilizados outros sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria.

O art. 16 do Regimento Interno apresenta-se conforme segue:

“Art. 16 § 1º Compete ao gestor da instância administrativa ou acadêmica, chefia de departamento, coordenação de curso ou de área administrativa e/ou servidor(es) citado(s) na demanda, pronunciar-se sobre o objeto da manifestação ou pedido de acesso que lhe foi apresentado e encaminhar à Ouvidoria ou ao SIC resposta com objetividade e clareza, com emprego de linguagem cidadã, observados os prazos definidos neste Regimento.

§ 2º Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação ou pedido de acesso, o assunto será encaminhado ao Gabinete do(a) Reitor(a) para providências.”

Especificamente quanto às denúncias, a UA informou que:

“Não existe definição de fluxo específico para o tratamento de denúncia, os fluxos criados no Regimento Interno da Ouvidoria, em princípio, são para todas as modalidades de manifestação. Entretanto, após esclarecimentos apontados pelas Auditoras responsáveis pela presente avaliação, estamos cientes da necessidade de construir fluxo específico, observada as especificidades legais inerentes à denúncia, a ser definido junto à Gestão Superior, uma vez que a criação deste fluxo necessariamente envolve a reestruturação da tramitação de todo tipo de denúncia recebida pelos diversos setores da UFRPE.”

Sobre o tema o Regimento Interno traz ainda que:

“Art. 17. Ao receber uma manifestação do tipo denúncia, a Ouvidoria a encaminhará ao responsável pela apuração, a saber:

I - à Unidade de Auditoria Interna - AUDIN, quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - a Comissão de Ética da UFRPE, quando tratar de ato praticado por servidor(a) docente ou técnico administrativo em educação, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e no respectivo Código de Ética Profissional;

III - aos(às) Pró-reitores(as), Diretores(as) Administrativos e/ou de Unidades Acadêmicas, quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades por servidor(a) docente ou técnico administrativo, prevista na legislação que trata do Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Cíveis Federais;

IV - à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG e/ou Direção de Unidade Acadêmica, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Acadêmico da Graduação, Regimento Geral e Estatuto da UFRPE;

V - à Pró-Reitoria de Pós-graduação - PRPG, Direção de Unidade Acadêmica e/ou Coordenação de Curso de Pós-graduação, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de pós-graduação, em

desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Geral e Estatuto da UFRPE, bem como às respectivas resoluções e portarias;

VI - à Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI, quando tratar de atos praticados por discentes cuja situação esteja diretamente relacionada a assistência estudantil e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área; e

VII - à Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC, quando tratar de atos praticados por docentes e discentes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área.

Parágrafo único. Caso haja dúvida em relação ao encaminhamento a ser realizado, a Ouvidoria poderá remeter a manifestação diretamente a uma das Pró-Reitorias, cabendo a esta dar, diretamente, o tratamento e providências cabíveis à manifestação ou encaminhar à unidade responsável, cientificando a Ouvidoria do reencaminhamento."

"Art. 28. Os casos de omissão ou infração das normas legais ou institucionais pelo(a) servidor(a) envolvido deverá ser levada ao conhecimento da autoridade competente pela instalação de sindicância ou processo administrativo disciplinar, para providências.

Parágrafo único. Os casos de denúncia anônima, quando contiverem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, serão encaminhados à autoridade competente, para juízo de admissibilidade, tendo em vista a instauração de procedimento administrativo disciplinar."

O intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das manifestações é realizado através de e-mail. Foi informado que ainda não é utilizado o SIPAC para comunicação interna das manifestações de ouvidoria. Apesar do SIPAC possuir um módulo Ouvidoria, este ainda não foi implementado.

No que tange ao tratamento das demandas de ouvidoria interna, em resposta ao Questionário de Avaliação, foi mencionado o art. 16 do Regimento Interno, já transcrito neste relatório.

Não existe fluxo formalizado no órgão/entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

Também não existe fluxo formalizado no órgão para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

Quanto ao tratamento da manifestação do tipo Simplifique, conforme informado pela UA, o encaminhamento é direcionado ao setor demandado que poderá acatar a sugestão. O prazo inicial definido é de 10 (dez) dias prorrogáveis por 02 (duas) vezes, cada uma das prorrogações com prazo de até 10 (dez) dias, mediante solicitação e justificativa. Não existe fluxograma específico definido, apenas sendo observado o fluxo geral previsto no Regimento Interno.

A UA informou que não mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração, mas que a partir da criação do Regimento Interno, entende quanto à necessidade de estabelecer tal procedimento.

Quanto aos prazos de encaminhamento das manifestações para resposta das áreas internas, o Regimento Interno da Ouvidoria da UFRPE prevê:

“Art. 10. Será concedido um prazo inicial de 10 (dez) dias corridos para o envio da resposta conclusiva pelas instâncias administrativas e/ou acadêmicas responsáveis pelo tratamento das manifestações de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.”

Tais prazos são inferiores àqueles definidos no Decreto nº 9.492/2018.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Quanto à proteção de dados pessoais, o Regimento Interno da Ouvidoria afirma que:

“Art. 31. Compete ao(à) Ouvidor(a)s seguintes atribuições:

...

VI - resguardar o sigilo das informações, assim como a proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados -LGPD).”

No que se refere ao tratamento dos dados pessoais, conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019, a UA informou o que segue:

“No Fala.BR, são seguidas as regras específicas para ocultação ao público externo. Internamente, o tratamento tanto pela ouvidoria, quanto pelos setores onde tramitam, são observadas as recomendações da Cartilha LGPD.”

A Cartilha LGPD da UFRPE encontra-se em: http://app.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/CARTILHA_LGPD%20%282%29.pdf.

A mencionada cartilha menciona que no endereço: <http://www.acessoinformacao.ufrpe.br/br/content/tratamento-de-dados-pessoais-0> são informados assuntos relativos a LGPD, compreendendo a previsão legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a execução desse tratamento, em cumprimento ao disposto na Lei no 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Acesso à Informação' website. The page title is 'Tratamento de dados Pessoais'. The main content area lists several documents related to the LGPD, including the LGPD Lei 13709_14082018.pdf, Guia-Igpd_CCDG.pdf, Resolução 31-2020 - divulgação de documentos (LGPD).pdf, Portaria nº 1 - Autoridade Nacional de Proteção de Dados.pdf, PORTARIAS DE 5 DE JANEIRO DE 2021 - DPO UFRPE.pdf, Guia_Programa_Governana_em_Privacidade.pdf, Guia_Termo_Uso.pdf, Guia_Requisitos_de_SI_para_Contratacoes_de_TI.pdf, Guia_template_RIPD_v4.docx, Guia_Inventario_Dados_Pessoais.pdf, Guia_Orientativo_Agentes_de_Tratamento_e_Encarregado_1622206134.pdf, Resolução 31-2020 - divulgação de documentos (LGPD).pdf, REOLUCAO CONSU 103.2021-CRICAQO_COMMIT_GESTOR_E_POLITICA_DE_PRIVACIDADE_DE_DADOS.pdf, and PORTARIA_DESIGNATORIA_COMMIT_GESTOR_DA_PRIVACIDADE_E_PROTEO_DE_DADOS.pdf. The description of the documents is: 'Nessa subseção, pretendemos informar assuntos relativos a LGPD, compreendendo a previsão...'. The website header includes the UFRPE logo and the text 'ACESSO A INFORMAÇÃO'. The browser address bar shows the URL 'acessoinformacao.ufrpe.br/br/content/tratamento-de-dados-pessoais-0'. The browser tabs include 'IntraCGU - Página Inicial', 'Guia de Sistemas', 'e-Aud', 'Email - mariana.accio@cg...', and 'Tratamento de dados Pessoal...'. The browser status bar shows the date '08/03/2022' and the time '12:10'.

Dentre os documentos apresentados no site, estão os que seguem:

- Resolução 031/2020: Regulamenta restrição à divulgação de documentos que contenham dados pessoais de pessoa natural no âmbito desta Universidade;
- GUIA DE BOAS PRÁTICAS LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD);
- Resolução CONSU/UFRPE Nº 103/2021: Aprova criação de Comitê Gestor de Privacidade e Proteção de Dados – CGPPD e da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

O Ouvidor é o encarregado pela LGPD na UFRPE.

Não foram apresentados procedimentos que tratassem especificamente da proteção dos dados no âmbito do tratamento das manifestações de ouvidoria.

Foram constatadas fragilidades no que concerne à proteção do denunciante, haja vista a inexistência de fluxo para tratamento das denúncias e não utilização do módulo de tramitação interna da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudominização, anonimização e rastreabilidade.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Foi informado pela UA que existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados e que os temas mais recorrentes foram utilizados para a construção do PDA/UFRPE (Plano de Dados Abertos), que se encontrava parado, mas também serve para compor as sugestões da Ouvidoria junto à Administração Superior.

Consoante informado no Relatório de Atividades – Exercício 2021, os assuntos mais demandados foram:

- Conduta docente;
- Universidades e Institutos;
- Atendimento;
- Acesso à Informação;
- Denúncia de Irregularidade;
- Certificado ou Diploma;
- Educação Superior;
- Ouvidoria;
- Agendamento de Consultas.

Os setores mais demandados foram: Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE (recursos humanos); Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA (Registro e Controle Acadêmico).

A Ouvidoria ainda não mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes, as informações sobre temas recorrentes são coletadas do Fala.BR e são incluídos

nos relatórios de gestão disponível em: http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/Relat%C3%B3rio%20Ouvidoria%20UFRPE%202021_0.pdf.

A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Foi informado que a Ouvidoria não participa diretamente da avaliação dos serviços prestados pela UFRPE acerca da prestação de serviços junto aos usuários, entretanto, a UFRPE possui uma Comissão Própria de Avaliação – CPA (<http://cpa.ufrpe.br/>), além da avaliação realizada pelos usuários junto à Plataforma Fala.BR.

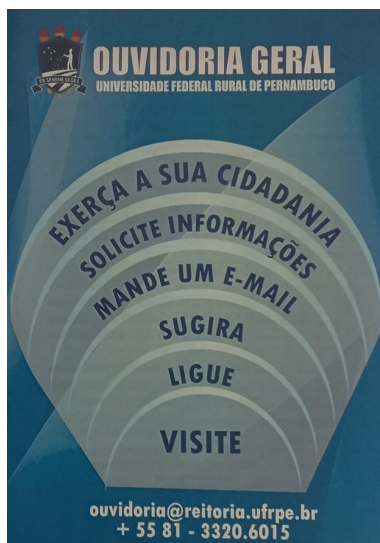
A Ouvidoria realiza trabalho participativo direto com a sociedade, voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela UFRPE, por meio de chamamento do Conselho de Usuários, conforme consta do endereço: <http://ufrpe.br/br/content/fa%C3%A7a-parte-do-conselho-de-usu%C3%A1rios-de-servi%C3%A7os-p%C3%BAblicos-da-ufrpe-0>, entretanto, apesar de ter sido realizado o mencionado chamamento, foi informado pelo Ouvidor que não houve conselheiros cadastrados nem foram realizadas pesquisas ou enquetes.

Quanto à contribuição da ouvidoria na gestão dos serviços tendo por base os dados a partir das demandas recebidas e tratadas, não é feito acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

Não há acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração da UFRPE (Reitoria, Chefia de Gabinete, Pró-reitorias) para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão/entidade, com sugestão de melhorias e correções no curso das atividades realizadas na Instituição. As informações/sugestões são apresentadas por meio de realização de reuniões pontuais específicas e de Relatórios encaminhados. Não existe fluxo definido para este processo.

A divulgação da atuação da Ouvidoria para o público interno e externo da UFRPE se dá por meio da participação em eventos e, antes da pandemia, era realizado através da Reitoria Itinerante, onde a Ouvidoria e outros órgãos eram apresentados nos campi avançados.



A Ouvidoria participa do processo de tomada de decisões de serviços e políticas públicas da UFRPE, através da participação:

- Na reunião anual de Gestão, para fins de consolidação do Relatório Anual de Gestão da UFRPE, conforme link disponível: <http://www.proplan.ufrpe.br/br/content/documentos-e-relat%C3%B3rios-0>;
- No Comitê de Transparência de Dados Abertos – CTDA/UFRPE, na qualidade de presidente;
- No Comitê de Governança Digital – CGD/UFRPE; e
- No Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controle Interno.

A.10.1. Plano de Dados Abertos – PDA

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

O Ouvidor é o Presidente do Comitê de Transparência de Dados Abertos. Foi informado que, no mês de fevereiro/22, o PDA 2022/2024 foi julgado “em conformidade” pelo Núcleo de Dados Abertos da CGU, aguardando a designação da primeira reunião do Comitê de Governança Digital – CGD para submeter a aprovação interna.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços Prestados pela Ouvidoria da UFRPE

O primeiro Plano de Trabalho elaborado foi divulgado no site da Ouvidoria (Plano de Trabalho 2022). Foi enviado para a Reitoria e está disponível em: http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/Plano_de_trabalho_ouvidoriaufrpe_2022_0.pdf

Em análise ao Plano de Trabalho 2022, verificou-se a previsão das ações de ouvidoria a serem realizadas, os prazos e objetivos. Não constam do Plano de Trabalho as previsões orçamentárias.

Quanto à satisfação dos usuários da ouvidoria, o nível de satisfação é acompanhado através do Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria realiza, anualmente, análise quantitativa dos dados coletados de manifestações. A última análise consta do Relatório Anual 2021, apresentado na Reunião de Gestão (realizada nos dias 22 e 23/02/2022).

A Ouvidoria não possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação.

Quanto às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, foi relatada a falta de recursos humanos. Quanto às oportunidades de melhoria foi destacado o diálogo facilitado com a Gestão Superior.

A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU Nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

Emerson Marinho Pedrosa é ocupante do cargo auxiliar em administração no exercício da função de Ouvidor (função gratificada – FG01) da UFRPE designado para a função de Ouvidor através de Ofício Interno nº 10/2021/GR, de 18 de janeiro de 2021, publicado por portaria no Diário Oficial da União dia 20 de janeiro de 2021. Ainda, é responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados.

O prazo para permanência do atual ouvidor no cargo encontra-se de acordo com a Portaria CGU nº 1.181, de 10/06/2020.

O titular da unidade de ouvidoria possui proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo formalmente instituído no art. 26, seção III, do Regimento Interno da Ouvidoria.

A.13 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

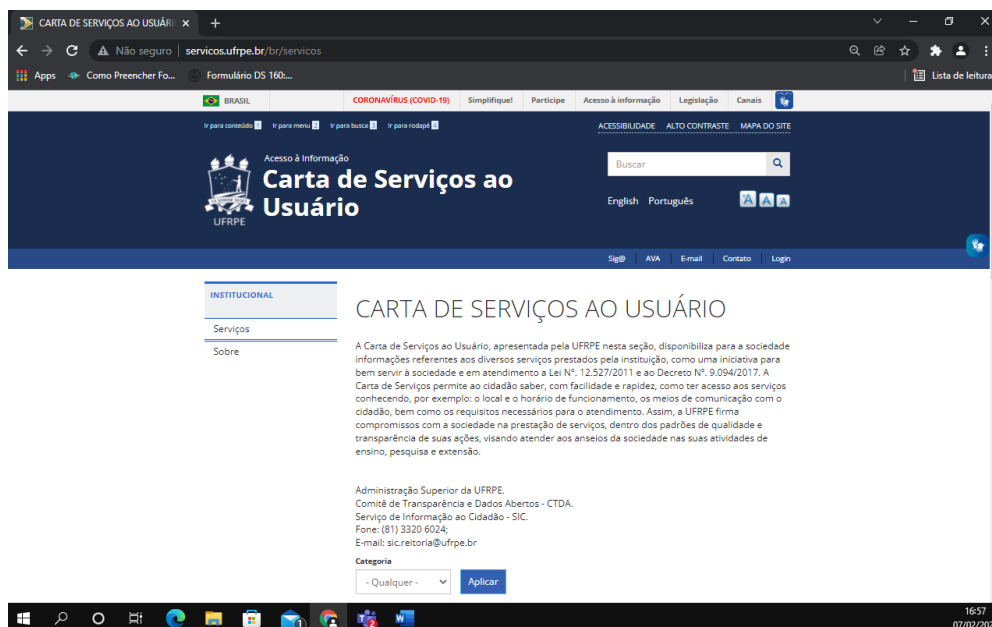
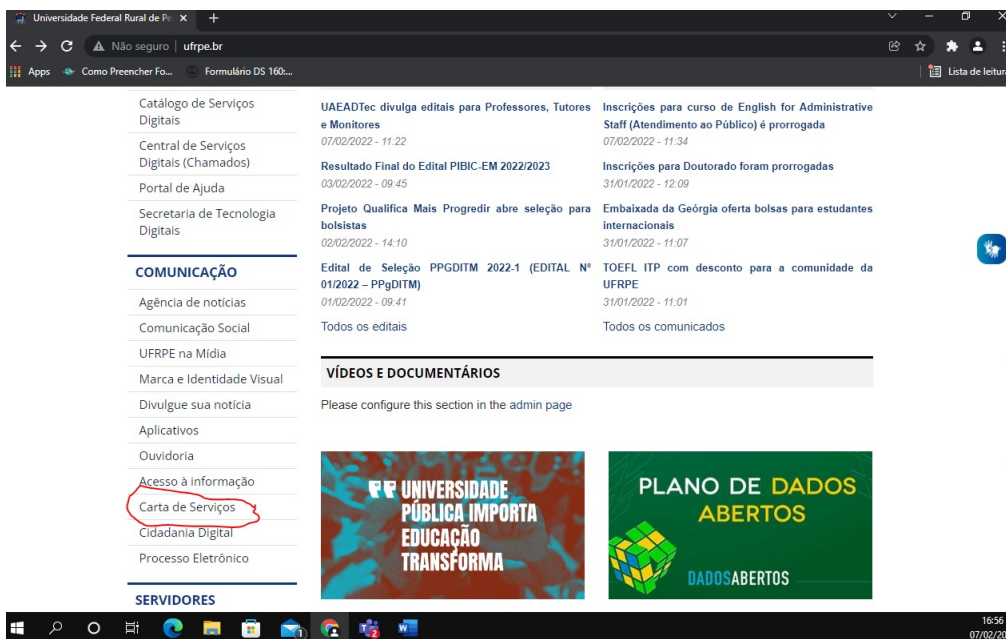
Foi informado pela UA que a atualização da Carta de Serviços compete aos setores que executam os serviços, sob orientação da Ouvidoria. Foi acrescentado que durante o primeiro ano da atual equipe de ouvidoria a frente dos trabalhos, foram realizados grandes esforços para a criação da Carta de Serviços, relatados nos relatórios da AMLAI – Autoridade de Monitoramento da LAI e da Ouvidoria.

Como exemplo de levantamento de serviços foi citada a Carta de Serviços da PROGEPE - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, porém, foi informado que ainda não foram atingidos todos os serviços da Universidade.

A Carta de Serviços da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE, disponibilizada pela ouvidoria, foi elaborada em 2021, encontra-se no link: https://www.progepe.ufrpe.br/sites/default/files/2021-09/Carta%20de%20servi%C3%A7os%20PROGEPE%20UFRPE_2.pdf e apresenta

os principais serviços oferecidos, disponibilizando a relação dos serviços, requisitos, público-alvo, documentação necessária e contatos .

Em consulta ao sítio da UFRPE verifica-se que é disponibilizada a Carta de Serviços, onde são descritos apenas 18 serviços públicos disponíveis aos usuários. A Carta de Serviços da UFRPE está disponível em: <http://www.servicos.ufrpe.br/br/servicos>:



Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, foi encontrada carta de serviços com apenas oito serviços cadastrados, quantidade inferior aos 18 serviços disponibilizados no site da UFRPE:



A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria da UFRPE é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

O SIC da UFRPE está vinculado a Ouvidoria desde novembro de 2021, quando da aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria.

A.15 Conselho de Usuários de Serviços Públicos

O art. 13 da Lei nº 13.460/2017 institucionalizou a participação da ouvidoria no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição, visando contribuir para a sua efetividade. Cabe, ainda, à ouvidoria propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços existentes, baseando-se nos dados obtidos junto aos usuários, na medida em que se constitui como canal de recebimento das manifestações do cidadão.

No âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos trazendo responsabilidades às ouvidorias dos Poder Executivo Federal. No âmbito federal, portanto, a atuação das ouvidorias junto aos conselhos as coloca como principais responsáveis pela mobilização de conselheiros e como articuladoras prioritárias das relações entre estes e gestores de serviços.

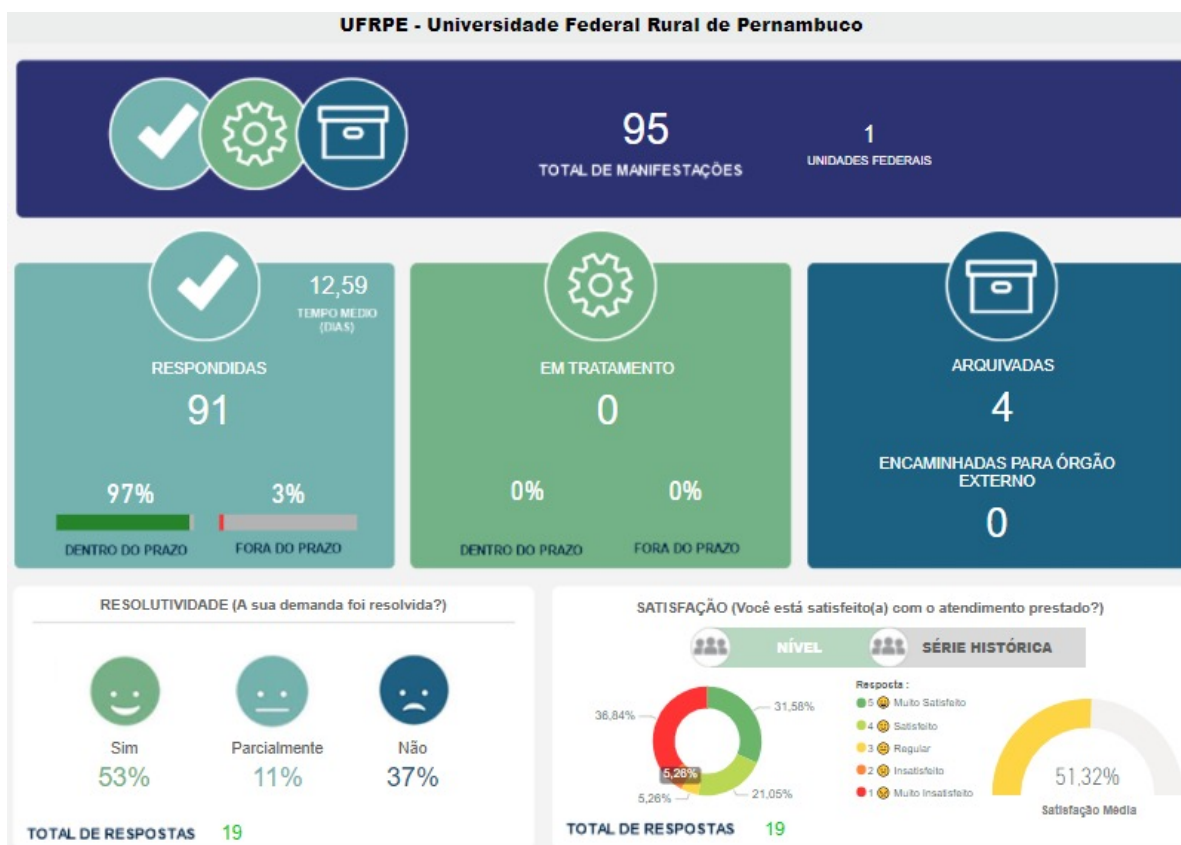
Assim, com relação à formalização do Conselho de Usuários de Serviços Públicos na UFRPE, foi informado que apenas um chamamento foi realizado e encontra-se divulgado no site: <http://>

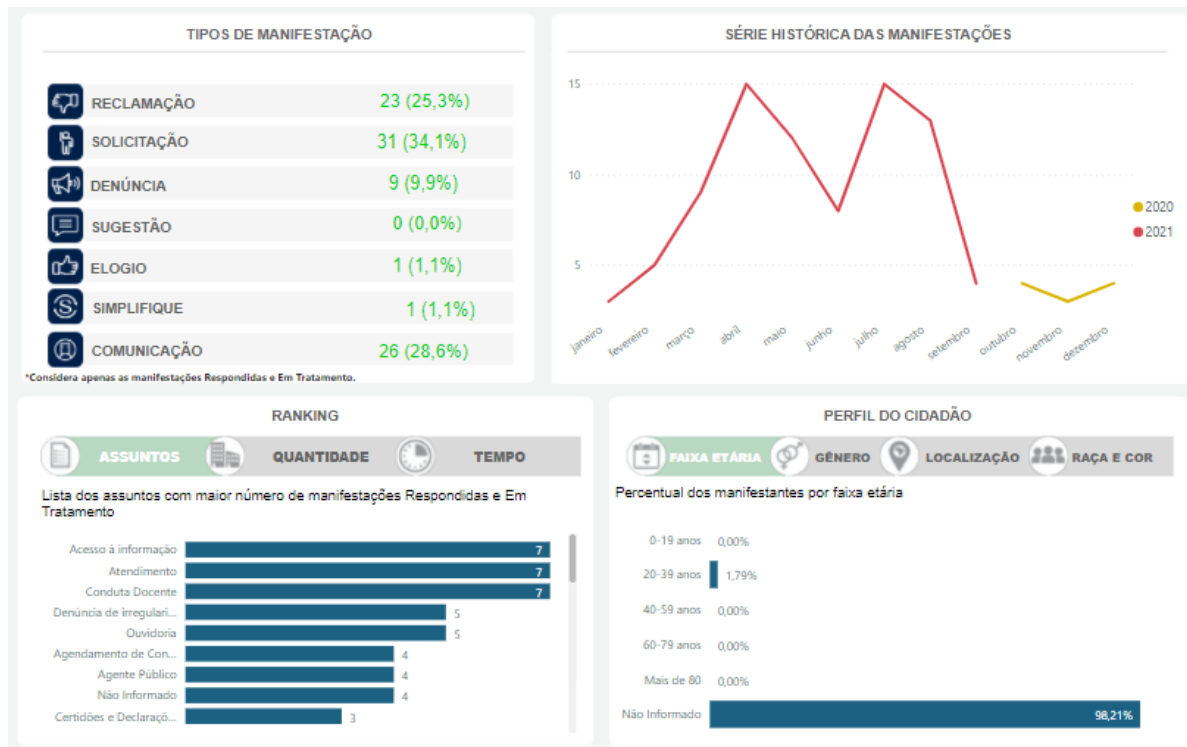
ufrpe.br/br/content/fa%C3%A7a-parte-do-conselho-de-usu%C3%A1rios-de-servi%C3%A7os-p%C3%BAblicos-da-ufrpe-0. O último chamamento foi realizado em julho/2021.

A.16 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE e o período de 01/10/2020 a 30/09/2021:





Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel Resolveu?, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria de elaborado pela UA.

Apêndice B • Relato da Análise das Manifestações

A seguir é descrita a metodologia para extração das manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para extração das manifestações

A análise foi realizada a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/10/2020** a **30/09/2021**, sendo composta de **95** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	26
Denúncia	9
Elogio	1
Reclamação	23
Simplifique	1
Solicitação	31
Sugestão	0
Total	91

**Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento*

Desta forma os dados objeto para análise foi de **91 manifestações**, visto que 4 foram arquivadas.

Salienta-se que na extração objeto desta avaliação foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e Portaria CGU nº 581/2021, determinam que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?

9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

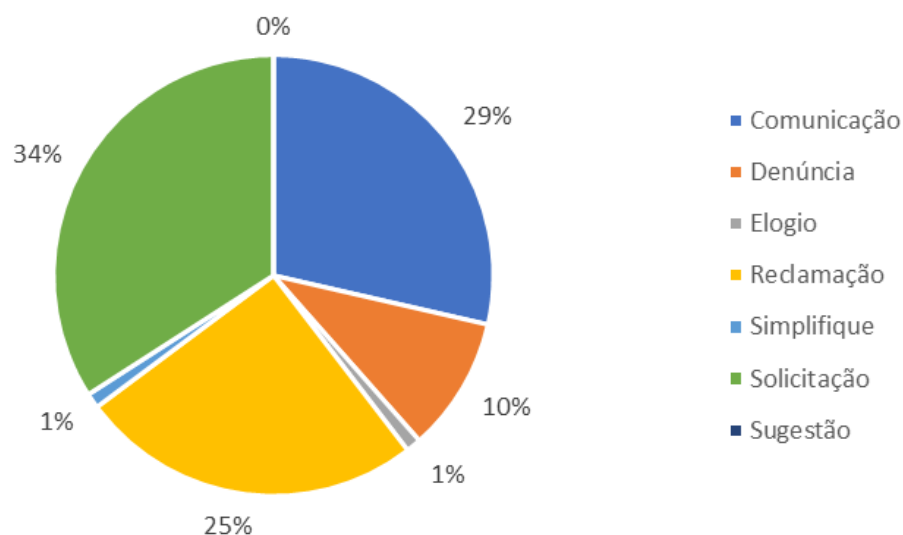
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Apresentação dos Resultados

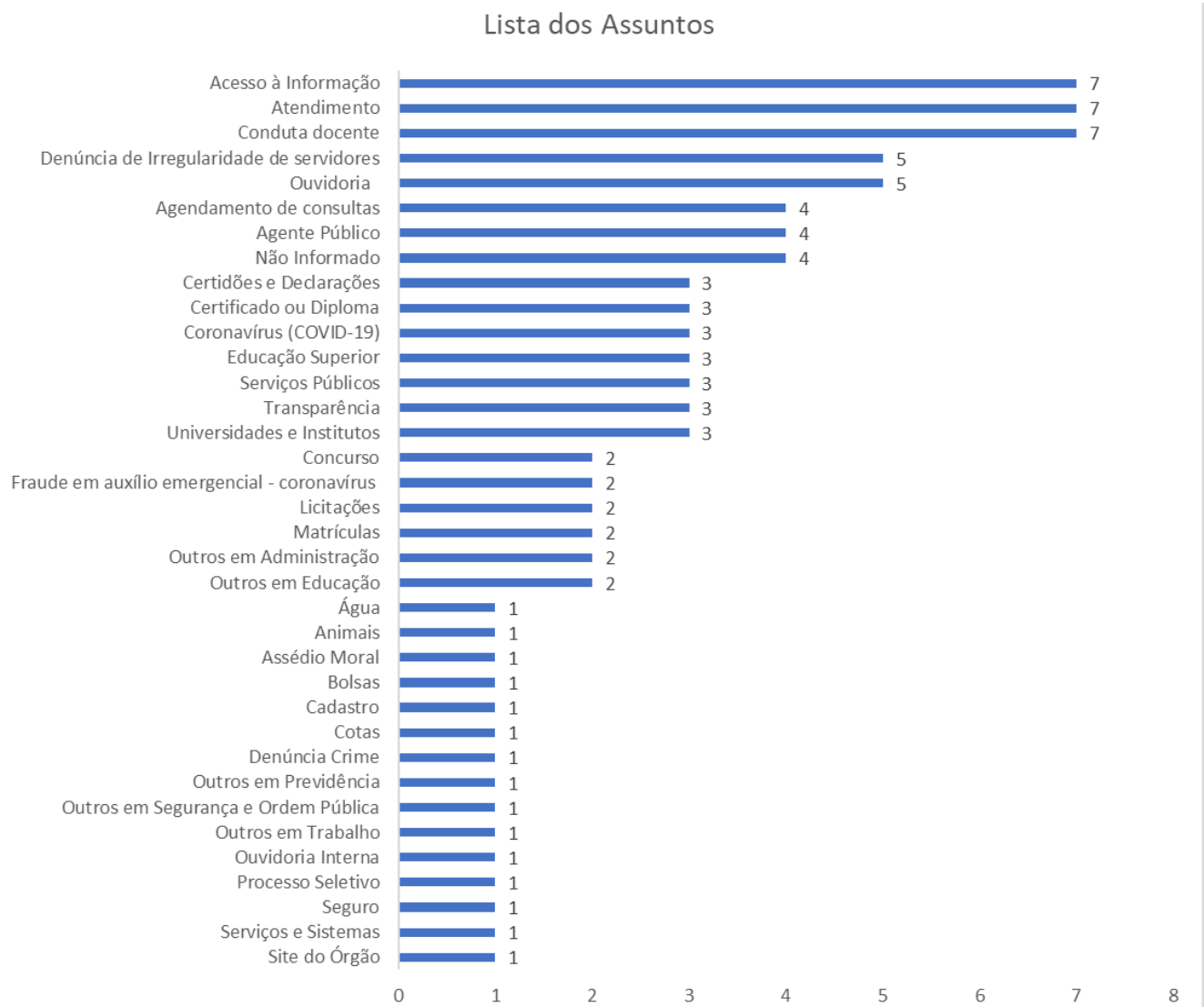
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram analisadas todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR do período de **01/10/2020** a **30/09/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de **91** manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela UFRPE no período avaliado foram extraídas 91 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



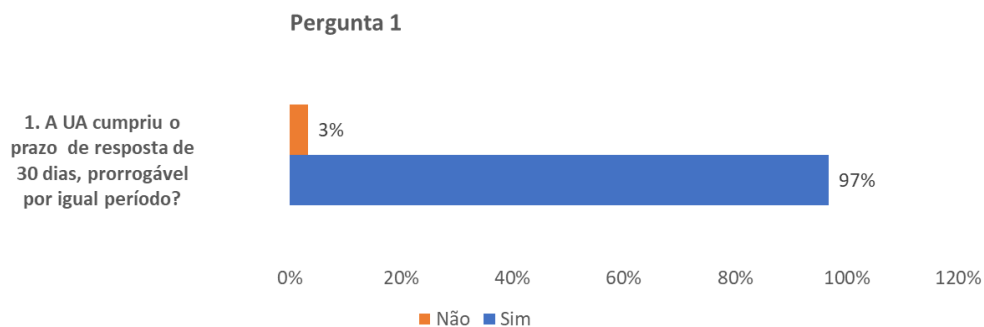
2. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma (não foram registradas manifestações do tipo Sugestão):

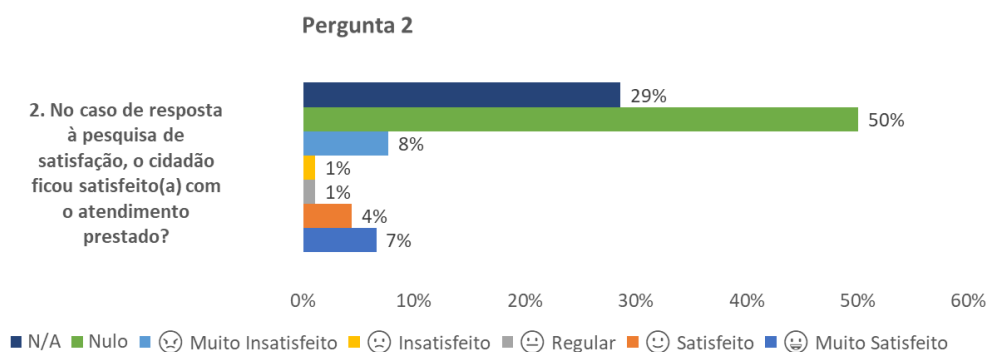
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	26
Irregularidade nas diárias gastas	
Reclamação sobre professor da UFRPE	
Reclamação sobre instalações sanitárias do departamento de Zootecnia	
Denúncia sobre atrasos na conclusão de processo administrativo	
Reclamação sobre problema no site de realização de matrículas	
Denúncia de improbidade administrativa na Universidade de Parnamirim	
Reclamação em relação a dificuldades na inscrição em Processo Seletivo	
Reclamação quanto a limpeza do setor de Zootecnia	
Denúncia sobre a aplicação de verbas públicas no setor de TI	
Irregularidades na contratação de instrutores para os cursos de capacitação dos servidores	
Denúncia na realização de concurso de professor	
Reclamação sobre conduta docente	
Reclamação sobre conduta docente da UFAPE	
Reclamação de atraso na conclusão de processo contra docente	
Denúncia sobre perseguição da polícia	
Reclamação sobre a não utilização de protocolo da COVID na Fundação de Apoio	
Denúncia sobre o não pagamento de empenho referente a compra de equipamento	
Reclamação de irregularidades no setor de computação	
Reclamação sobre a não utilização de protocolo da COVID na FADURPE	
Denúncia	9
Reclamação sobre a dificuldade de realizar a marcação de consulta no Hospital Veterinário	
Irregularidades em processo seletivo de doutorado	
Irregularidades no contrato de estágio nas Clínicas Veterinárias do Estado de PE	
Irregularidades na conduta docente	
Irregularidades no procedimento de matrícula	
Irregularidades na apuração de denúncias	
Reclamação sobre a dificuldade de realizar a marcação de consulta no Hospital Veterinário	
Reclamação sobre a concessão de auxílio	
Elogio	1
Elogio a servidor do protocolo da UAST	
Simplifique	1
Simplificação na disponibilização dos formulários da PROGEPE	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação	23
Reclamação sobre instalações sanitárias do departamento de Zootecnia	
Reclamação referente ao não pagamento de bolsa do EaD Tec UFRPE	
Solicitação de providência referente a atraso na tramitação de processo protocolado	
Reclamação referente a falta de água contínua no DZ	
Reclamação referente aos horários das aulas de disciplina em Garanhuns	
Reclamação referente ao não pagamento de bolsa PET	
Reclamação sobre atraso na tramitação de PAD e solicitação de providências a respeito	
Reclamação referente ao atraso no início das aulas de disciplina	
Reclamação referente ao processo de matrícula de curso	
Solicitação de informação a respeito de solicitação de diploma	
Reclamação referente ao processo de matrícula na UFRPE	
Reclamação referente ao processo de Escolha dos Coordenadores de Curso de Graduação e seus Eventuais Substitutos	
Reclamação de inconsistências em Edital para seleção de Tutor Virtual	
Reclamação de dificuldades no agendamento de consultas veterinárias na UFRPE	
Reclamação referente a veículos com alta velocidade no Departamento de Zootecnia	
Reclamação sobre a demora na entrega de diploma e certificado de conclusão de curso	
Reclamação referente a atraso na resposta de mensagem enviada ao Departamento de Zootecnia	
Reclamação referente ao não recebimento de auxílio	
Reclamação em relação a conduta docente	
Reclamação referente a decisão do NDE de incluir pré-requisitos a cada novo semestre na disciplina de TCC	
Reclamação referente a atrasos na tramitação de processos da ALP-PROGEPE	
Reclamação referente a docente do campus UAST-UFRPE	
Reclamação referente a atrasos na resposta aos pedidos de acesso à informação da UFRPE	
Solicitação	31
Solicitação referente a processo de pedido de Cancelamento de Pregão Eletrônico	
Solicitação de conclusão de processo de dispensa de disciplina no curso de Engenharia Agrícola	
Solicitação de recebimento de comprovante de matrícula	
Solicita informações sobre os restaurantes universitários da UFRPE	
Solicita informações sobre o procedimento de solicitação de histórico escolar	
Solicita informações sobre vagas disponíveis para Professor de Magistério Superior	
Solicitação de marcação de consulta veterinária na UFRPE	
Solicitação de informações sobre cotas	
Solicitação de uma prorrogação do prazo de envio de documentos para matrícula	
Reclamação referente ao processo de matrícula na UFRPE	
Solicitação de declaração de rendimentos	
Solicitação de atendimento referente a processo protocolado	
Solicitação de providências em relação a processo de remoção de servidor	
Solicitação de resposta à questionário	
Solicitação de realização de termo de cooperação técnica com outra Universidade	
Solicitação de declaração de jubileamento	
Solicitação de pagamento de estágio na UFRPE/UAST	
Solicitação de entrega de histórico escolar	
Solicitação de providências em relação à conduta docente	
Solicitação de entrega de histórico escolar e diploma	
Solicitação de recebimento de seguro-desemprego	
Solicito de resposta a processo protocolado na ALP - PROGEPE	
Solicitação de atendimento pela Procuradoria Jurídica da UFRPE	
Solicitação de informações sobre o andamento de pedido encaminhado por e-mail	
Solicitação de alteração os dados de domicílio bancário para repasse de valores	
Solicitação de inscrição em cursos gratuitos da UFRPE	
Solicitação de recebimento do bolsa família	
TOTAL	91

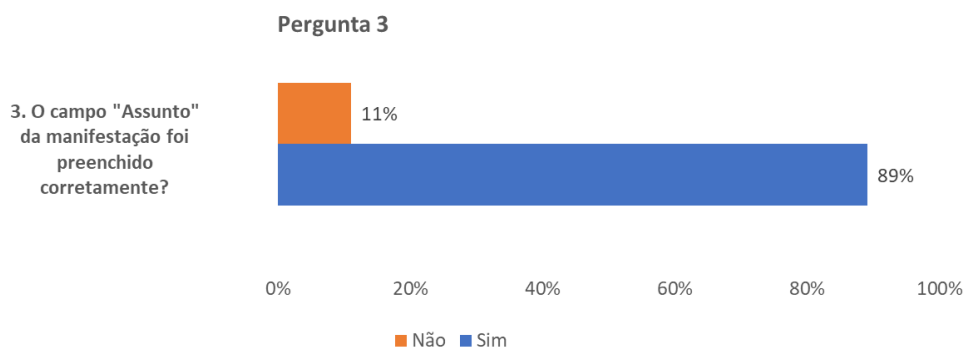
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 97% das manifestações no prazo estipulado na legislação e 3% fora do prazo.

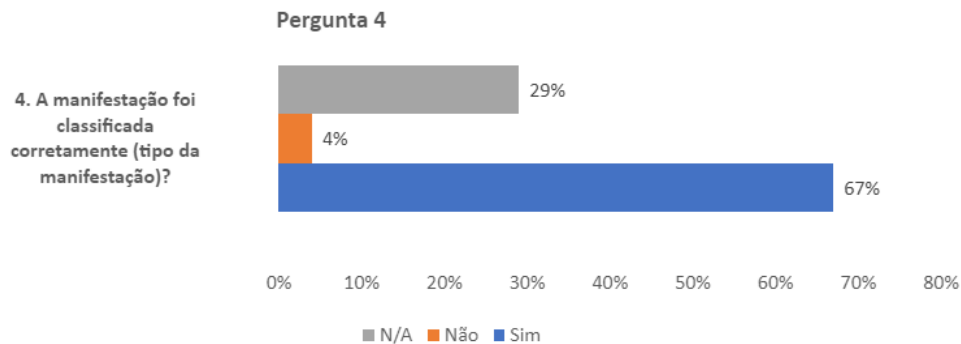


No gráfico acima, é revelado que, se considerarmos apenas as pesquisas respondidas, a maior parte dos cidadãos, cerca de 53%, ficou satisfeita com o atendimento prestado pela ouvidoria (satisfeito e muito satisfeito).

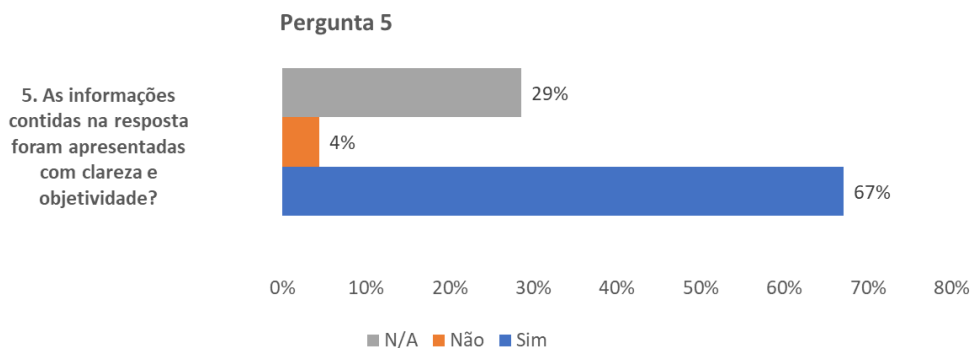


Na Pergunta 3, verifica-se uma quantidade representativa de manifestações, 11%, em que o campo assunto não estava classificado corretamente. Nestes casos o campo assunto não foi preenchido ou foi preenchido apenas com "Ouvidoria", não havendo correlação com o conteúdo

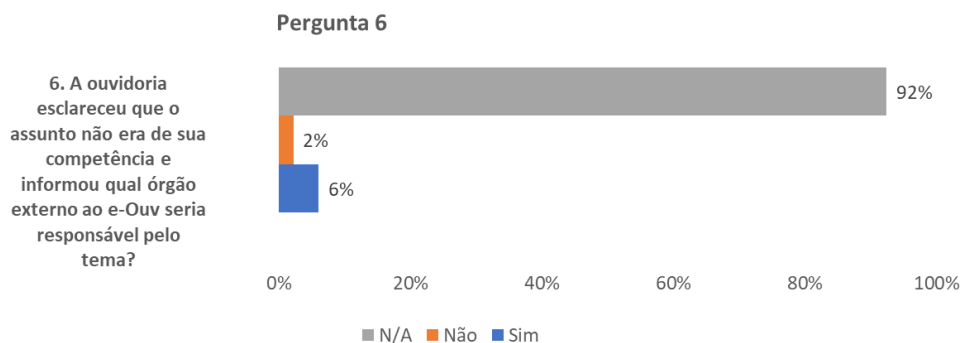
da manifestação. O preenchimento/ reclassificação do campo assunto pela ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.



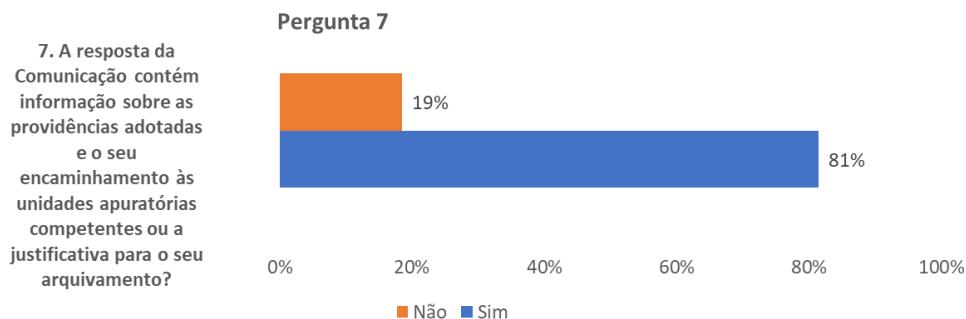
Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Verificou-se que 4% das manifestações não foram classificadas corretamente, dificultando a utilização desta informação em análises gerenciais. Dentre as manifestações classificadas incorretamente, três se tratavam de pedidos de acesso à informação.



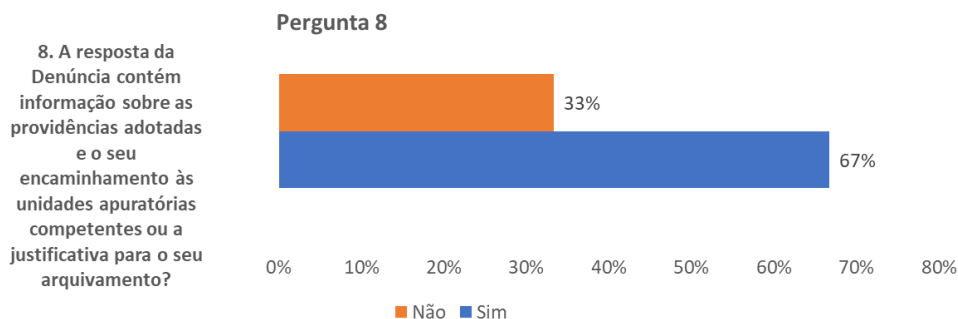
Na Pergunta 5, o N/A se refere às comunicações, em que não é recebida resposta pelo cidadão. Verificou-se que a maioria das manifestações foram respondidas com clareza e objetividade. Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação.



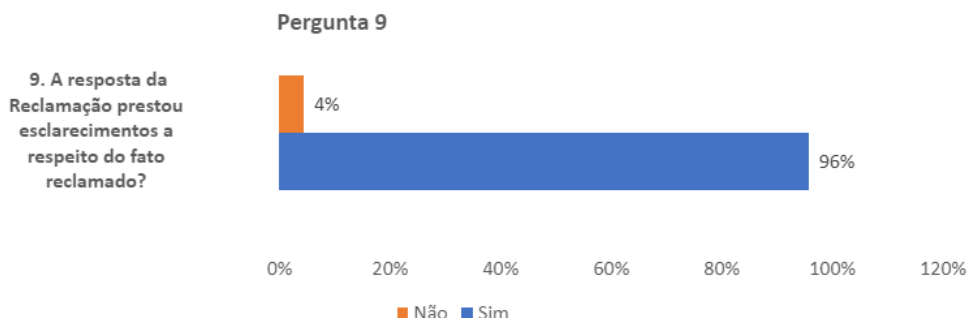
No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 92% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFRPE. É importante destacar que a UFAPE ainda não se encontra na Plataforma Fala.BR, estando por enquanto vinculada à UFRPE para recebimento de manifestação e envio da resposta ao cidadão pela plataforma Fala.BR. Desta forma a manifestação deve ser encaminhada diretamente pela UFRPE à UFAPE para obtenção de resposta ao cidadão, com sua posterior inclusão na Plataforma Fala.BR.



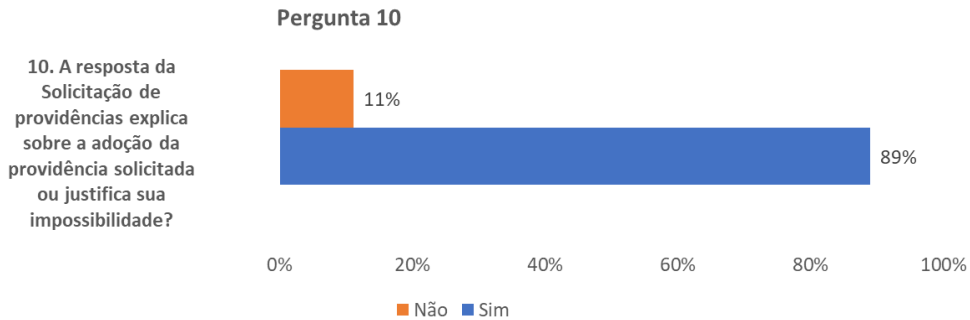
No gráfico da Pergunta 7, observa-se que 81% das respostas das Comunicações contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. Quanto aos 19%, não foi dado encaminhamento devido à área apuratória, apesar da comunicação conter elementos suficientes para seu tratamento.



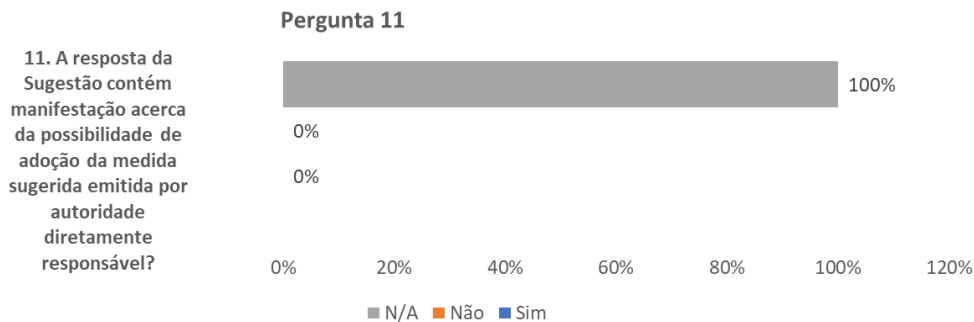
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias, em 67% das respostas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. Com relação aos 33% restantes, nas seguintes manifestações não foi dado encaminhamento devido à área apuratória, apesar da denúncia conter elementos suficientes para seu tratamento:



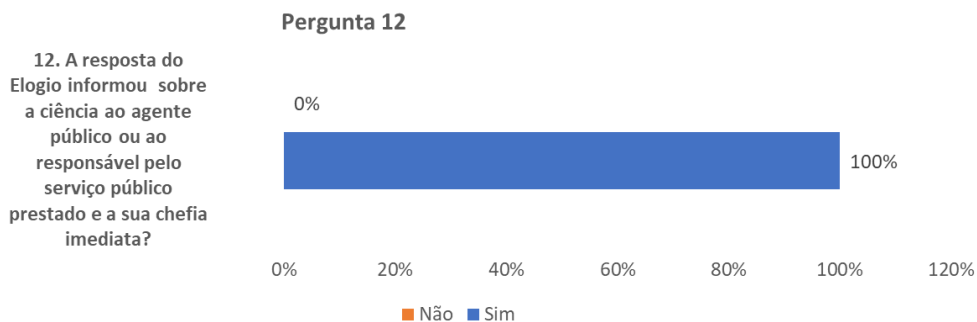
O gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas reclamação, 96% apresentaram os esclarecimentos necessários e as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.



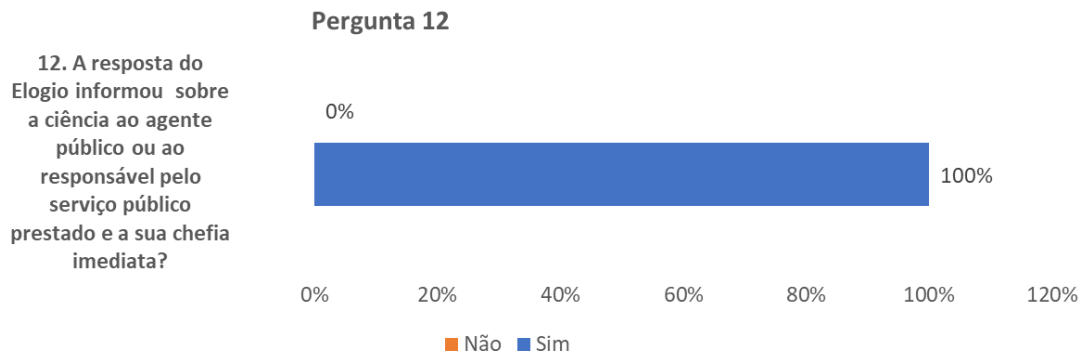
O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações, 89% explicitaram ao solicitante as providências adotadas ou sua impossibilidade.



O gráfico da Pergunta 11 mostra que no período considerado para extração dos dados, 01/10/2020 a 30/09/2021, não foram registradas manifestações do tipo sugestão para a ouvidoria da UFRPE.

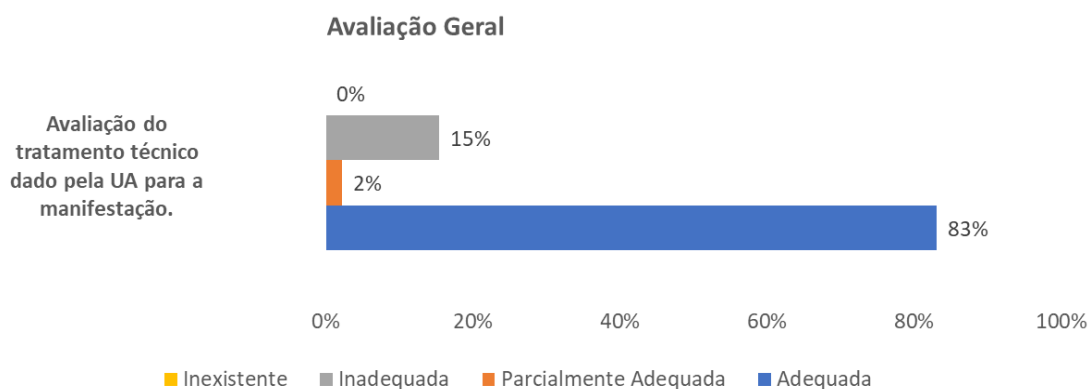


O gráfico da Pergunta 12 revela que no período analisado a ouvidoria recebeu apenas uma manifestação do tipo Elogio, e informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público e a sua chefia imediata.



O gráfico da Pergunta 13 revela que no período analisado a ouvidoria recebeu apenas uma manifestação do tipo Simplifique, e seguiu corretamente o fluxo de tratamento.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:



Onde:

- **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

- **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 83% com avaliação adequada e 15% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada.

No Anexo I é mostrada a lista das 91 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 8617/2022/NAP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 22/06/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 12/07/2022, foram discutidos os dez achados encontrados e as dez recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 169/2022/GR/UFRPE, datado de 09/08/2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da UFRPE

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
Recomendação 01: 1.1. Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização.	Mapear os processos de manifestações de ouvidoria.	Dezembro/2022	Ouvidoria	Em andamento	Fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria da UFRPE. Dar transparência às informações relativas às atividades exercidas pela OUV/UFRPE, especialmente, quanto ao fluxo processual das manifestações de ouvidoria.
	Elaborar normativos (Resolução ou Instrução Normativa) definindo os fluxos processuais para o tratamento de cada uma das manifestações de ouvidoria, instituindo-as formalmente.	Dezembro/2022	Ouvidoria		
	Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria, caso necessário, adequando-o aos novos normativos quanto ao fluxo processual de tramitação das manifestações de ouvidoria.	Dezembro/2022	Ouvidoria		
1.2. Implementar ainda fluxos internos de encaminhamento das denúncias recebidas em outras unidades da UFRPE, para registro na Plataforma Fala.BR e encaminhamento à área apuratória, exclusivo pela Ouvidoria, consoante Decreto nº 10.153/2019.	Enviar Ofício à Administração Superior solicitando que seja disseminado entre os gestores da UFRPE quanto a importância da OUV/UFRPE como canal oficial para recebimento de denúncias, promovendo a divulgação dos cartazes e fôlder informativos (disponibilizados no site institucional) nas múltiplas estruturas acadêmicas e administrativas da universidade.	Dezembro/2022	Ouvidoria	Em andamento: Foram produzidos folders e Cartilha de Ouvidoria, esta última, também disponível no sítio da UFRPE link: http://www.edit.ora.ufrpe.br/nod/e/230	Fortalecimento institucional da Ouvidoria da UFRPE. Dar transparência às informações relativas às atividades exercidas pela OUV/UFRPE, especialmente, quanto ao fluxo processual das manifestações de ouvidoria.
	Participar do Encontro dos Técnicos em Educação da UFRPE – ENTEDUC para fortalecer a ação educativa das atividades da OUV/UFRPE, especialmente, no que se refere à denúncia.	Previsão em Novembro/2022 (Data a ser agendada pela PROGEPE).	Progepe		
Recomendação 02 : Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV	Toda manifestação de ouvidoria recebida por outros canais de comunicação será registrada obrigatoriamente na plataforma Fala.BR.	Fevereiro de 2022.	Ouvidoria	Atendida.	Promover segurança da informação.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
<p>Recomendação 03 :</p> <p>Promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação, responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13. 0/1 , elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação e solicitar complementação de informações quando aquelas apresentadas pelo cidadão não se mostrarem suficientes para tratamento da manifestação.</p>	Realizar o tratamento adequado das manifestações de ouvidoria, conforme recomendação apontada.	Agosto/2022	Ouvidoria	Atendida.	Criação dos painéis estatísticos para promover a gestão adequada de tomadas de decisão.
<p>Recomendação 04 :</p> <p>Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 5 1/2021 , a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.</p>	Neste momento, não é exequível tal recomendação, embora importantíssima para a gestão da informação. Uma vez que não temos condições, diante do cenário atual de falta de recursos humanos e financeiros, para atuarmos junto a todos os setores da UFRPE, no sentido de acessarem e utilizarem a Plataforma Fala.BR para o tratamento e tramitação das manifestações de ouvidoria. Será implementada apenas às manifestações do tipo denúncia, pela peculiaridade e riscos inerentes, e pela tramitação restrita entre a Ouvidoria e Gabinete da Reitoria (fluxo a ser construído conforme ação prevista nas recomendações nº 01 e nº 05).	Agosto/2023	STD e Ouvidoria.	Prevista.	Segurança da Informação. Facilitação do acompanhamento da manifestação.
<p>Recomendação 05 :</p> <p>Reavaliar o encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades apuratórias da pró-reitorias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados, consoante art. 1 e 19 da Portaria CGU nº 5 1/2021, de forma que esteja garantida a proteção ao denunciante prevista no Decreto nº 10.153/2019</p>	Realizar o tratamento e tramitação das denúncias na Plataforma Fala.BR.	Dezembro/2022	Ouvidoria e Reitoria	Em andamento.	Garantir a proteção dos direitos do denunciante, conforme determina o Decreto nº 10.153/2019, as leis correlatas e os normativos instituídos pela CGU.
	Elaborar normativo (Resolução ou Instrução Normativa) definindo o fluxo processual para o tratamento de denúncias, conforme indicado na ação prevista na recomendação nº 01 .	Dezembro/2022	Ouvidoria	Prevista	
<p>Recomendação 06 :</p> <p>Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 5 1/2021 .</p>	Elaborar mecanismos internos de controle de rastreabilidade da conclusão e dos resultados dos processos de denúncia e comunicações de irregularidade.	Dezembro/2022	Ouvidoria	Prevista	Fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria da UFRPE.
	Solicitar à Pró-reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica – PROPLAN, uma licença para uso da ferramenta Trello, para gerenciamento e gestão de processos internos.	Dezembro/2022	Ouvidoria e PROPLAN	Prevista	

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO	
<p>Recomendação 07:</p> <p>Criar estruturas descentralizadas ou pontos de interlocução para a Ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial pelos usuários de todas as localidades.</p>	<p>Criar o projeto “Café com o Ouvidor”, almejando aproximação com o usuário.</p> <p>OBS: esta ação depende da liberação de recursos financeiros e orçamentários.</p>	Agosto/2023	Ouvidoria	Em Andamento. Com folders, cartazes e cartilhas produzidas.	Descentralização do serviço, com acesso facilitado aos usuários do serviço público, nos campi.	
	<p>Criar o projeto “Ouvidoria Itinerante”, com rotina de visitas às Unidades Acadêmicas e campi avançados, almejando contemplar toda a comunidade acadêmica.</p> <p>OBS: esta ação depende da liberação de recursos financeiros e orçamentários.</p>					
	<p>Desenvolver ações educativas (eventos, palestras, cartilha, orientações, fôlder, cartaz), divulgando as ações da OUV/UFRPE em todo campus, de forma presencial e/ou online.</p>					
	<p>Elaborar um plano de atividades para o exercício seguinte, indicando os custos financeiros das ações que exigirão orçamento, e enviá-la para a aprovação pela Reitoria e inclusão no orçamento da universidade.</p>					
<p>Recomendação 08 :</p> <p>Participar na elaboração e/ou atualização da carta de serviços da UFRPE, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia.</p>	<p>Reiterar e acompanhar o processo de elaboração e atualização da carta de serviços à Administração Superior, conforme as recomendações da AMLAI e Ouvidoria quanto a importância e implementação da Carta de Serviços no âmbito da UFRPE.</p>	Agosto/2023	Ouvidoria e Reitoria	Em andamento, conforme Of. nº 10/2022 – Ouv/UFRPE e Of. Nº 16/2022 – Ouv/UFRPE	Facilitar as formas de acesso serviços, bem como os respectivos compromissos estabelecidos e padrão de qualidade esperado no atendimento aos cidadãos.	
<p>Recomendação 09 :</p> <p>Mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias a fim de garantir a execução das atividades de forma mais eficiente, com atendimento aos prazos legais e qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria</p>	<p>Criar Mapa com as manifestações de Ouvidoria.</p> <p>Cobrar as Unidades responsáveis pelas respostas das manifestações quanto ao cumprimento dos prazos, com o apoio do Gabinete da Reitoria.</p>	Dezembro/2022	Ouvidoria/ Gab. da Reitoria	Em andamento.	Atendimento dos prazos para respostas às manifestações de Ouvidoria.	
<p>Recomendação 10: Disponibilizar banner do Fala.BR na página inicial da UFRPE e na página da Ouvidoria.</p>	<p>Solicitar a Secretaria de Tecnologias Digitais - STD/UFRPE, a disponibilização do banner.</p>	Julho/2022	Ouvidoria/STD	Atendido. Implementado no site da UFRPE, link: http://www.ace.ssoinformacao.ufrpe.br/ e Ouvidoria: http://www.ouvidoria.ufrpe.br/	Acesso facilitado a Plataforma Fala.BR, pelos usuários dos serviços.	