

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

Recife/PE, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

FÁBIO DA SILVA ARAÚJO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Pernambuco

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PE)
Mariana Coelho Barbosa Accioly

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PE)
Ana Clara Rego de Mesquita
Mariana Coelho Barbosa Accioly

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.

Município: Recife – PE.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal de Pernambuco, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018

Período avaliado das manifestações: outubro de 2021 a setembro de 2022.

Data de execução: fevereiro a abril de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da 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?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência e/ou efetividade, os esforços empreendidos no sentido de:

- I. Aferição do grau de satisfação dos demandantes;
- II. Construção de assuntos, subassuntos e tags que deverão ser inseridas na Plataforma Fala.BR.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- I. Recebimento e tratamento de denúncias sem registro na Plataforma Fala.BR;
- II. Falhas na proteção de dados relacionados às manifestações de ouvidoria;
- III. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante;
- IV. Manual Interno da Ouvidoria desatualizado, no que se refere à definição dos fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- V. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria.
- VI. Ausência de publicidade da Carta de Serviços no site da UFPE;
- VII. Estrutura física da Ouvidoria-Geral não possui acessibilidade, espaço e equipamentos suficientes para que toda a equipe desempenhe suas atividades de forma concomitante;
- VIII. Indisponibilidade, na página inicial da UFPE ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor e da sua data de ingresso no cargo e desatualização das informações sobre as Ouvidorias Setoriais.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I. Criar normativos definindo que as denúncias recebidas diretamente nas áreas apuratórias sejam encaminhadas à Ouvidoria, para o devido registro na Plataforma Fala.BR, consoante Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Realizar acesso ao teor das manifestações de ouvidoria apenas por meio da Plataforma Fala.BR, se abstendo de arquivar extratos das manifestações em sistemas paralelos, de forma a garantir a proteção de dados dos manifestantes, prevista na Portaria CGU nº 581/2021;
- III. 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;
- IV. 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;
- V. Promover o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolutividade e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; e elaborar respostas conclusivas, com clareza e objetividade, compatíveis com cada tipo de manifestação;
- VI. Disponibilizar a Carta de Serviços no site da UFPE, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia.
- VII. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria-Geral para atendimento de usuários com mobilidade reduzida, e ajustando o espaço de funcionamento e equipamentos para que toda a equipe possa desempenhar suas atividades de forma concomitante, quando necessário;
- VIII. Disponibilizar currículo do Ouvidor, sua data de ingresso no cargo e informações atualizadas sobre as Ouvidorias Setoriais na página inicial da Ouvidoria da UFPE.

Lista de Siglas e Abreviaturas

ASCOM	Assessoria de Comunicação
CAA	Centro Acadêmico do Agreste
CAV	Centro Acadêmico de Vitória de Santo Antão
CCD	Comissão de Convivência Discente
CCEN	Centro de Ciências Exatas e da Natureza
CCSA	Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CET	Comissão de Ética
CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUNI	Conselho Universitário
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
Ebserh	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
HC	Hospital das Clínicas
INFRAERO	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PROAES	Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
UA	Unidade Avaliada
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contrato
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SOPAD	Serviço de Corregedoria e Organização de Processo Administrativo Disciplinar

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Boas Práticas.....	11
1.1. Aferição do grau de satisfação dos demandantes	11
1.2. Construção de assuntos, subassuntos e tags que deverão ser inseridas na Plataforma Fala.BR.....	13
2. Achados	14
2.1. Recebimento e tratamento de denúncias sem registro na Plataforma Fala.BR.....	14
2.2. Falhas na proteção de dados relacionados às manifestações de ouvidoria.....	15
2.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.....	16
2.4. Manual Interno da Ouvidoria desatualizado, no que se refere à definição dos fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	18
2.5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria.	18
2.6. Ausência de publicidade da Carta de Serviços no site da UFPE.....	21
2.7. Estrutura física da Ouvidoria-Geral não possui acessibilidade, espaço e equipamentos suficientes para que toda a equipe desempenhe suas atividades de forma concomitante	25
2.8. Indisponibilidade, na página inicial da UFPE ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor e da sua data de ingresso no cargo e desatualização das informações sobre as Ouvidorias Setoriais.	29
RECOMENDAÇÕES	31
CONCLUSÃO	32
APÊNDICES	33
Apêndice A.....	34
Apêndice B.....	59
Apêndice C.....	68
Apêndice D.....	69

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, 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 a 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.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

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 ouvidoria 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, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, 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. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2021 a 30/09/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, 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, foi selecionada todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/10/2021 a 30/09/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a uma amostra total de 100 manifestações para análise pela OGU.

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

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 é a Ouvidoria da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, instituição de ensino superior vinculada ao Ministério da Educação. A Ouvidoria da UFPE é 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).

A UA é órgão vinculado à estrutura organizacional da UFPE, dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria aprovada pela OGU/CGU, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzida, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria-Geral da UFPE é administrativamente vinculada ao Gabinete do Reitor e é regida pelas regras da Resolução nº 03/2012 do Conselho Universitário - CONSUNI (Instituiu a Ouvidoria Geral); Resolução nº 02/2020 do Conselho de Administração - CONSAD (Atribuições da Ouvidoria, segundo o Regimento da Reitoria); e Portaria Normativa nº 02/2021 do Gabinete do Reitor (Estrutura Regimental da Ouvidoria).

A UA tem por finalidade estabelecer canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da UFPE, visando garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Cabe destacar que a Ouvidoria da UFPE é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei nº 12.527/2011. O SIC da UFPE está vinculado a Ouvidoria desde janeiro de 2021, quando da aprovação da Estrutura Regimental da Ouvidoria Geral, por meio da Portaria Normativa nº 02, de 27 de janeiro de 2021.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painei *Resolve*, do sítio eletrônico da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFPE estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.

1. Boas Práticas

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. Aferição do grau de satisfação dos demandantes

Além da pesquisa de satisfação realizada por meio da Plataforma Fala.BR, a UA realiza Pesquisa de Satisfação do Usuário com o Serviço de Ouvidoria da UFPE diretamente com os cidadãos através de formulário do Google. O formulário pode ser consultado pelo seguinte link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPV4P3wrHapeSmM-aqDNPWJ3EFhBCxhgoxsT05c3OqOE6g/viewform>.

Figura 01: Formulário de pesquisa de satisfação.

Pesquisa de Satisfação do Usuário com o Serviço de Ouvidoria da UFPE

A Ouvidoria da UFPE, criada em 2012, tem a finalidade de promover ações preventivas e corretivas, relacionadas às atividades institucionais, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa. Site: <https://www.ufpe.br/ouvidoriaqera/>

Faça login no Google para salvar o que você já preencheu. Saiba mais

***Obrigatório**

E-mail *

Seu e-mail _____

1. Indique seu nível de conhecimento a respeito dos serviços da Ouvidoria da UFPE. *

Conheço e sou usuário do sistema OuveUFPE.

Conheço mas não sou usuário do sistema OuveUFPE.

Desconheço.

2. Caso você seja usuário do sistema OuveUFPE, indique seu nível de satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria.

Informe o número da demanda registrada no sistema OuveUFPE.

Sua resposta _____

Indique o nível de satisfação com o serviço prestado.

Excedeu a sua expectativa.

Atendeu a sua expectativa.

Foi aquém da sua expectativa.

Comente, caso o serviço prestado excedeu ou foi aquém sua expectativa.

Sua resposta _____

A partir dos indicadores obtidos nessa pesquisa, conjuntamente com os fornecidos pelo Fala.BR, a unidade trabalha nos aprimoramentos pertinentes.

1.2. Construção de assuntos, subassuntos e tags que deverão ser inseridas na Plataforma Fala.BR

Como boa prática relacionada ao tratamento das manifestações, consta do Manual Interno da Ouvidoria que: “desde 2022 a Ouvidoria-Geral vem trabalhando na construção dos assuntos, subassuntos e tags que deverão ser inseridas na Plataforma Fala.BR. O desenvolvimento deste documento visa contribuir com um alinhamento no fluxo de manifestações da Ouvidoria-Geral em parceria com outras unidades internas, como a Comissão de ética (CET).”

É informado que: “À medida que a coluna “assunto” desta tabela for atualizada, é possível ajustar no Fala.BR (tags: lista de marcadores que tratam temas específicos cadastrados pelas ouvidorias públicas). Este procedimento é importante para que o manifestante tenha clareza sobre o registro de sua manifestação e, também, possa favorecer nosso fluxo de tratamento.”

Segue imagem de parte do documento com o cadastramento:

Figura 02: Trecho do documento de cadastro.

FALA.BR
CADASTRAMENTO DE ASSUNTOS – SUBASSUNTOS - TAGS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TAGS	Itens relacionados no Código de Ética
Acesso à Informação	Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC/SIC)	Demora de resposta	Art. 5º
		Transparência ativa (UFPE)	Art. 13.
		Transparência passiva (ouvidores)	Art. 13.
		Outros assuntos sobre acesso à informação	Art. 13, Art. 37, Art. 38, Art. 39, Art. 40, Art. 41, Art. 42.
Animais	Animais no Campus (SINFRA)	Animais soltos no Campus	
		Mátrato de animais no Campus	
		Pessoas atacadas/mordidas por animais do campus	
		Outros assuntos sobre animais no Campus	

O Manual apresenta ainda tabela com os assuntos cadastrados, setor responsável e contato, facilitando o encaminhamento das demandas, conforme trecho apresentado a seguir:

Figura 03: Trecho da tabela com assunto, responsável e contato.

Assunto	Setor / Responsável	e-mail / site / tel.
Ações de comunicação institucional	Superintendência de Comunicação (SUPERCOM) Sofia Costa Rêgo	sofia.rego@ufpe.br
Animais no Campus Recife	SINFRA / Diretoria de Gestão Ambiental (DGA) Ariene	ariene.bassoli@ufpe.br
Aposentadoria	PROGEPE / Seção de Concessão de Aposentadoria Diane Carvalho	scaufpe@gmail.com
Assessoria do Gabinete do Reitor	Gabinete do Reitor (GR)/Jurídico Malu	maria.lbarbosa@ufpe.br

2. Achados

2.1. Recebimento e tratamento de denúncias sem registro na Plataforma Fala.BR

Foi informado pela UA que as denúncias recebidas diretamente pelas áreas apuratórias (Comissão de Ética -CET, Serviço de Corregedoria e Organização de Processo Administrativo Disciplinar - SOPAD e Comissão de Convivência Discente - CCD/PROAES), são tratadas diretamente por estes setores, não havendo orientações ou normativos que determinem o encaminhamento para a Ouvidoria e devido registro na Plataforma Fala.BR.

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à recepção e tratamento de denúncias por área diversa da Ouvidoria, com prejuízo à proteção do denunciante e contrariando o disposto nos seguintes normativos:

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 de 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.

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.”

Também fica prejudicado o registro na Plataforma Fala.BR, da totalidade das manifestações recebidas na UFPE, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021:

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).

Legenda:	
s.p.	Sem prazo de resposta para a comunicação
Fechado	Prazo foi prorrogado (nova data citada abaixo da antiga)
	Para indicar o responsável pelo tratamento
	Manifestação encerrada
	Manifestação em tratamento
	Aguardando resposta final do gestor para concluir no Fala.BR
	Denúncia ou comunicação em tratamento

A planilha apresentada contém link que leva ao extrato das manifestações baixadas da Plataforma Fala.BR e é acessada com o e-mail e senha da ouvidoria, por todos os servidores da área.

O referido procedimento, atualmente adotado pela UA, não atende os requisitos de segurança e rastreabilidade dos dados, contrariando o previsto na Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

[...] II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

[...] XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.”

2.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante

Quanto à tramitação de manifestações, a UA informou que para o intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das manifestações é utilizado o SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contrato). O intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual pelo servidor da Ouvidoria, descumprindo o previsto no art.6º do Decreto nº 10.153/2019, o qual prevê:

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.

[...]§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados **terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias.**

Diante do informado, observa-se que a UFPE não utiliza o Módulo de Triage e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR ou qualquer outro sistema que traga as garantias necessárias à salvaguarda do denunciante, como pseudonimização/anonimização dos dados e rastreabilidade de acessos.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 traz 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.

Ressalta-se que o uso do módulo triagem e tramitação 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 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.

A Lei nº 13.460/2017, art. 5º também prevê:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

[...]XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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.

2.4. Manual Interno da Ouvidoria desatualizado, no que se refere à definição dos 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:

“Resposta em anexo (OUVIDORIA_Manual Interno páginas 13 a 17)”

Verificou-se que o Manual Interno da Ouvidoria traz orientações quanto às formas de registro de manifestações, prazos de tratamento, contatos, fluxos por tipo de manifestações, entre outros. Entretanto, conforme informado pela ouvidora, os fluxos **estão desatualizados**, não refletindo o procedimento atual utilizado pela ouvidoria. Em resposta ao questionário de avaliação foi informado ainda que o manual está sendo atualizado, conforme segue:

“Um fluxo está sendo construído em conjunto com a Comissão de Ética (CET) e espera-se concluí-lo em 2022. Outras unidades, como o Serviço de Corregedoria e Organização de Processo Administrativo Disciplinar (SOPAD) e a Comissão de Convivência Discente (CCD/PROAES), serão inseridas no desenvolvimento deste fluxo unificado na UFPE.”

A ouvidoria encaminhou os novos fluxos, em elaboração, os quais ainda serão aprovados pelo gabinete do Reitor.

Também **não existe fluxo específico no que tange às demandas de ouvidoria interna**. A Portaria nº 581/2021 define como manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza. Acrescentando em seu art. 42 que as unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Foi informado pela UA que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas, são encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, entretanto, esta orientação não está formalizada.

A implementação do fluxo interno de tratamento de manifestações guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/2021.

2.5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações de ouvidoria pela UA, foi selecionada 348 manifestações, considerando o total de manifestações constantes da

Plataforma Fala.BR do período 01/10/2021 à 30/09/2022 e considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise uma amostra de 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato.

A amostra foi analisada utilizando-se doze 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.

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 doze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 100 manifestações.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 94% com avaliação adequada, 2% com avaliação parcialmente adequada e 4% 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 14% das manifestações fora do prazo estipulado no Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, a exemplo dos NUPs nº 23546.XXXXXX/2022-XX e 23546.XXXXXX/2022-XX.

O art. 16 da Lei nº 13.460/17 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 7% das manifestações analisadas, o campo "Assunto" não foi preenchido corretamente, a exemplo dos NUPs nº 23546.XXXXXX/2021-XX e 23546.XXXXXX/2021-XX. Nestes casos, o campo assunto foi preenchido apenas com o termo "Ouvidoria" ou outro termo inadequado, não havendo correlação com o conteúdo da manifestação, devendo ser modificado, conforme prevê o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Com relação à classificação do tipo de manifestação, observou-se que 7,5% 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, algumas correspondem a reclamação que foram classificadas como denúncia, entretanto já que não contemplam ato ilícito, característico das denúncias, se faz necessária a reclassificação, NUPs nº 23546.XXXXXX/2022-XX e 25072.XXXXXX/2022-XX.

A manifestação de NUP 23546.XXXXXX/2022-XX foi tratada pela UA como uma Solicitação, mas se caracterizava como pedido de acesso à informação, nos termos da LAI e deveria ter sido reclassificada.

A adequação da classificação das manifestações está prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise prévia, 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 informação sobre resolutividade, observou-se que em 23% das manifestações o campo sobre resolutividade não foi preenchido corretamente, a exemplo dos NUPs nº 23546.XXXXXX/2022-XX e 23546.XXXXXX/2022-XX, em desacordo com o § 4º do art.19 da Portaria CGU nº 581/2021. Nestes casos é importante verificar se ainda restam providências a serem adotadas pelas áreas responsáveis e informadas à ouvidoria. A marcação do campo resolutividade pela ouvidoria facilita no acompanhamento das manifestações e geração de relatórios gerenciais.

A UA informou que 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. Entretanto, o campo de resolutividade no Fala.BR é marcado quando da geração do processo administrativo, não havendo uma informação pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR quanto aos resultados conclusivos de apurações.

A adequação marcação da resolutividade está prevista no § 4º do art.19 da Portaria CGU nº 581/2021:

§ 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.

Em relação a clareza e objetividade da resposta, verificou-se que apenas 1% das manifestações não foram respondidas com clareza e objetividade, a de NUP 23546.016XXX/2022-XX. Na resposta é informado que a manifestação está em duplicidade e será cancelada e depois é informado que será tratada, sem que isso de fato tivesse ocorrido. *"Como esta sua manifestação, nº 23546.016XXX/2022-XX, está em*

duplicidade com a, também sua, manifestação nº 23546.017XXX/2022-XX, informamos que estamos encerrando o tratamento da nº 23546.016XXX/2022-XX, arquivando-a por duplicidade e continuaremos o tratamento da nº 23546.016XXX/2022-XX." Não foi localizada a manifestação nº 23546.017XXX/2022-XX no Fala.BR.

Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação.

O acesso a informações com clareza está previsto no inciso III do art. 6 da Portaria CGU nº 581/2021:

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Nas comunicações presentes na amostra, apenas na de NUP 23546.XXXXXX/2022-XX, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, apesar da comunicação conter elementos suficientes para seu tratamento.

Nas manifestações do tipo reclamação, em apenas uma não foi prestado os esclarecimentos a respeito do fato reclamado, a de NUP 23546.XXXXXX/2022-XX.

Nas manifestações do tipo solicitação, 7,41% não explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade, as de NUP 23546.XXXXXX/2022-XX e 23546.XXXXXX/2022-XX. No primeiro NUP, o teor da resposta não se refere ao que foi solicitado pela usuária. O teor da manifestação trata de problemas de saúde da usuária e solicitação de agendamento de consulta e a resposta traz os protocolos relacionados à COVID-19 adotados na Universidade. No segundo NUP, a manifestação se caracterizava como pedido de acesso à informação, nos termos da LAI e deveria ter sido reclassificada.

2.6. Ausência de publicidade da Carta de Serviços no site da UFPE

Em consulta ao sítio da UFPE, na aba “Carta de Serviços” (<https://www.ufpe.br/acesso-a-informacao/carta-de-servico-ao-cidadao>), são elencados 17 serviços públicos disponíveis aos usuários, entretanto não é possível ter acesso ao conteúdo da carta com detalhamento das informações sobre cada serviço. Existe uma aba “Imprimir Carta” que leva a uma página em branco, testada em três navegadores diferentes.

Figura 05: Página da Carta de Serviços no site da UFPE



Os serviços elencados no site são os seguintes:

Quadro 01: Serviços elencados no site

Serviço	Clientela
Diagnóstico Laboratorial de Micose	Pacientes atendidos em Hospitais Públicos(Clínicas-UFPE, Osvaldo Cruz, PROCAPE, Getúlio Vargas, Octávio de Freitas, etc) e outros
Exame de DNA para investigação de Paternidade	Ministério Público, Defensoria Pública, Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes-PE e Público em geral
Projeto Participesporte(Aulas de natação, musculação e hidroginástica)	Servidores, estudantes e comunidade em geral
Projeto Viver Esporte (aulas de Natação, Judô, Futsal, Atletismo, Voleibol e Basquete)	Crianças dos 5 aos 13 anos de idade oriundas das comunidades das circunvizinhanças da UFPE.
Curso Pré-Vestibular Programa Professores do 3º Milênio	Alunos de Escola Pública
Ensino de graduação	Comunidade Discente
Uso do espaço da Galeria Capibaribe para exposições	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Uso da Biblioteca Joaquim Cardozo	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Uso de mini auditórios e auditórios para eventos internacionais, nacionais e locais da instituição	Comunidades do CAC e da UFPE
Curso de Línguas	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Cursos de Extensão	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa

Serviço	Clientela
Assessorias e consultorias prestadas por Grupos, Núcleos ou Laboratórios de Pesquisa	A depender do contrato/convênio. Segue a legislação em vigor para Prestação de Serviços (Resolução nº 05/2005). Informações mais detalhadas podem ser obtidas em sites dos departamentos e/ou Programas de Pós-Graduação e/ou Núcleo / Grupo de Pesquisa.
Medicina Nuclear, Cardiologia, Cirurgia geral, pediátrica, ambulatorial, plástica, vascular, Dermatologia, DIP, Endocrinologia, Gastreterologia, Ginecologia, Hematologia, Nefrologia, Obstetrícia, Oftalmologia, Ortopedia/Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Puericultura, Quimioterapia, C.C.I.H., Terapêutica, S.P.A Adulto e Pediátrico, Neurologia, I.E.C., Núcleo do Servidor e Saúde Operacional	Toda população da rede SUS
Defensoria Pública (núcleos da capital, quais sejam, Criminal, Consumidor, Idoso, Consumidor e causas coletivas, Criança e Adolescente e Central de Flagrantes).	Toda comunidade e população prisional de presídios e penitenciárias da Capital, além da comunidade acadêmica do CCJ
Movimentos Sociais, educação popular dentro da Universidade e fora dela.	MST, MTST, Movimento Negro, Movimento Feminista, Movimento LGBTQT, Movimento nacional dos Direitos Humanos, associações de moradores e outros
Direito nas Ruas, trabalha temáticas ligadas aos Direitos Humanos junto a população, através de palestras, debates e oficinas.	Junto a uma ocupação urbana e duas comunidades. Ocupação urbana do Casarão localizada na Av. Neto Mendonça-Recife/PE. A comunidade fica em Jardim Brasil II

Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, constam apenas os serviços elencados a seguir:

- Matricular-se em ações de extensão (curso, evento, projeto ou programa) - UFPE
- Matricular-se em curso de graduação - UFPE
- Obter diploma ou de 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFPE. O serviço realizado neste setor é de expedição (apenas) de diplomas, 1ª e 2ª vias, de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado).
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFPE
- Participar de Processo Seletivo para curso de lato sensu - UFPE
- Participar de Processo Seletivo para curso de stricto sensu - UFPE
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFPE
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para pós-graduação - UFPE
- Solicitar emissão de certificado de participação em curso ou evento de extensão – UFPE

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 apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021).

Consoante art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 43. 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.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

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:

Art. 45. 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 apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 46 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.”

2.7. Estrutura física da Ouvidoria-Geral não possui acessibilidade, espaço e equipamentos suficientes para que toda a equipe desempenhe suas atividades de forma concomitante

Em visita realizada à Ouvidoria-Geral, verificou-se que se localiza no prédio da Reitoria, em um corredor próximo à entrada, sendo de fácil acesso e visualização. Entretanto a entrada principal não possui rampa, apenas escada, o que prejudica a acessibilidade. Possui espaço físico próprio, entretanto, o espaço não comporta todos os servidores da ouvidoria e um atendimento presencial simultaneamente.

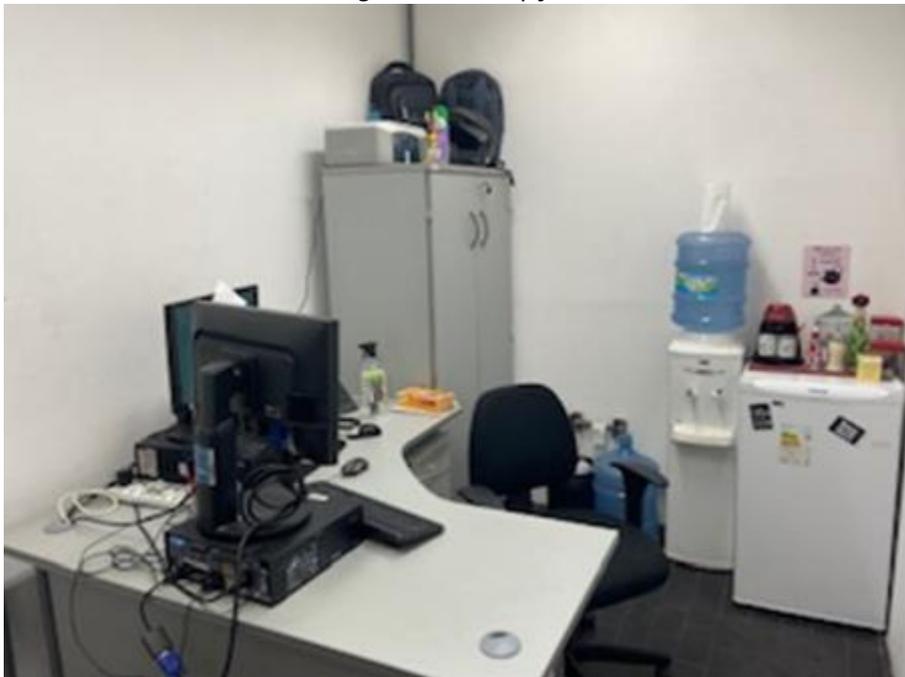
Figura 06: Entrada



Figura 07: Identificação Sala Ouvidoria Geral

A sala da ouvidoria possui 2 ambientes:

1. Recepção: local com estação de trabalho para um servidor exercer as atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos adequados (mesa, cadeiras, computador).

Figura 08: Recepção

2. Sala do ouvidor e sala de atendimentos/reunião: local no qual o ouvidor exerce as atividades de ouvidoria. Dispõe de 2 estações de trabalho e mesa que comporta 5 pessoas sentadas. Permite privacidade no atendimento.

Figura 09: Sala do ouvidor e sala de atendimentos/reunião

Quanto ao comparecimento presencial, foi informado que os servidores da Ouvidoria-Geral trabalham em regime de escala, já que a estrutura disponível não permite que todos estejam presentes ao mesmo tempo, não havendo computadores para todos. Para o atendimento de grupos maiores, podem ser utilizadas salas localizadas próximas ao gabinete do Reitor ou o Auditório da Reitoria.

Figura 10: Sala de Reunião da Reitoria

Figura 11: Auditório Reitoria



Segundo a Ouvidoria, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela UFPE não são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria-Geral, existindo tratativas em curso com a administração para a sua adequação. Ressalta-se que as ouvidorias setoriais dos centros acadêmicos possuem estrutura e equipamentos suficientes, permitindo um funcionamento adequado.

Desta forma, verifica-se o descumprimento aos seguintes normativos:

A Lei nº 13.460/2017 prevê em seu art. 5º:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

[...]X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

O Decreto nº 10.153/2019, art. 9º, impõe:

Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

E ainda, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 8º estabelece:

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.

2.8. Indisponibilidade, na página inicial da UFPE ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor e da sua data de ingresso no cargo e desatualização das informações sobre as Ouvidorias Setoriais

Não foi localizado na página principal da UFPE (<https://www.ufpe.br/web/guest/inicio>), ou na página da Ouvidoria (<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral>), o nome da Ouvidora, o currículo e a data de ingresso no cargo.

Figura 12: Página da Ouvidoria da UFPE



Figura 13: Página da Ouvidoria da UFPE

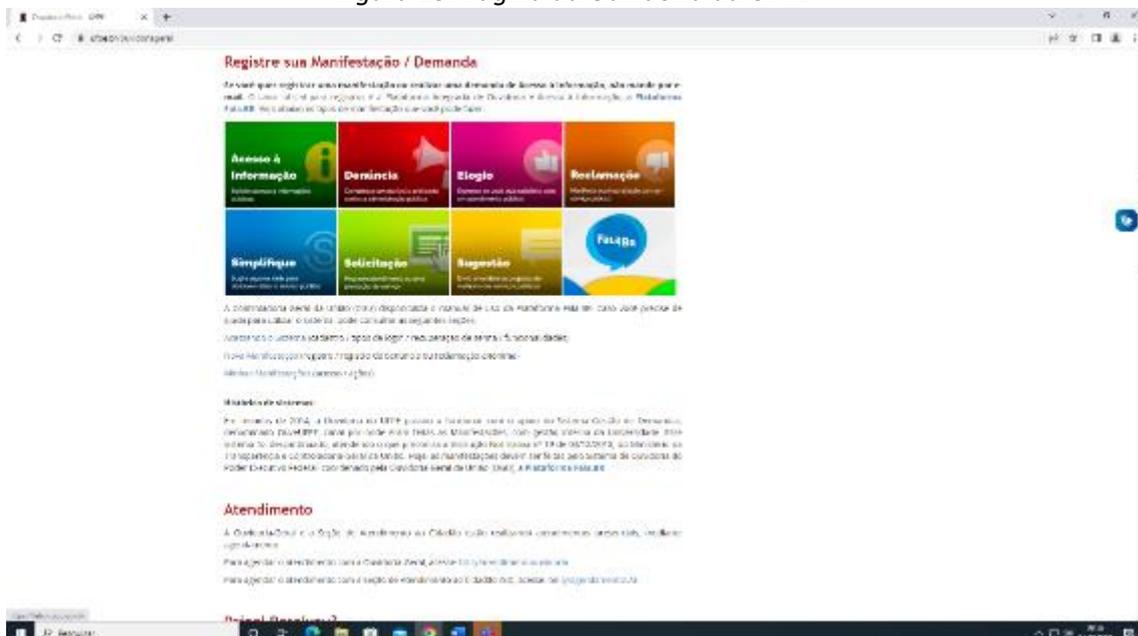
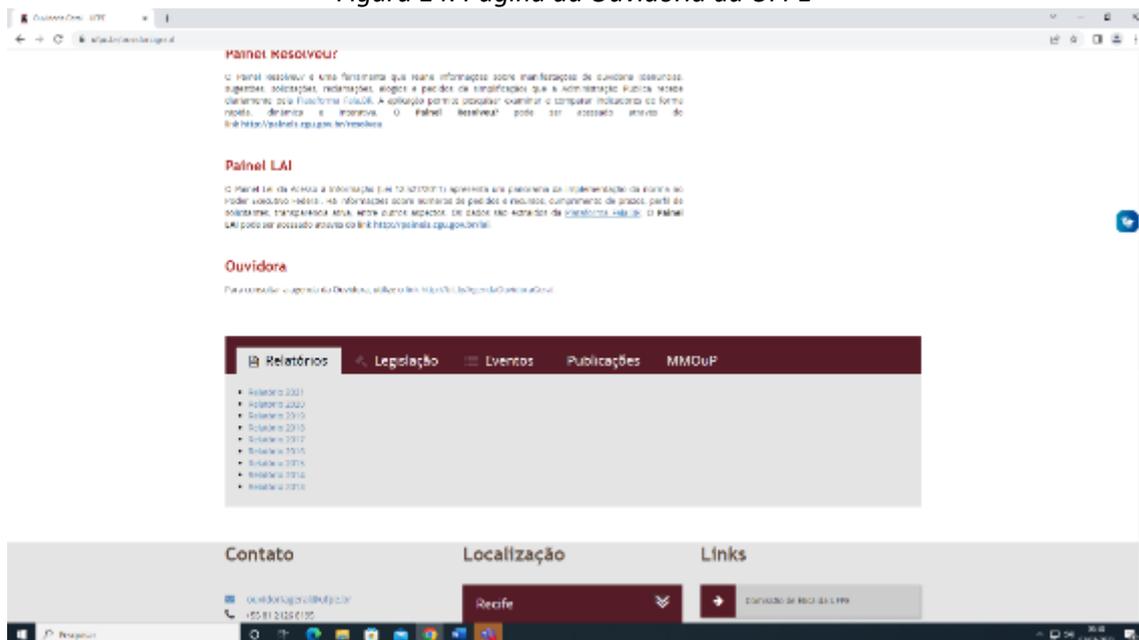


Figura 14: Página da Ouvidoria da UFPE



A não disponibilização das informações relatadas, está em desacordo com os arts. 6 e 71, da Portaria CGU nº 581/2021, os quais estabelecem:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

[...] III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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; e

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?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.”

Cabe ainda destacar que na página da Ouvidoria na internet, constam as Ouvidorias Setoriais do CCEN (Centro de Ciências Exatas e da Natureza) e do HC (Hospital das Clínicas - Ebserh), entretanto, foi informado pela Ouvidora que a primeira encontra-se desativada e a segunda atua de forma independente, vinculada diretamente à Ebserh - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

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 UFPE, em ordem de prioridade:

- I. Criar normativos definindo que as denúncias recebidas diretamente nas áreas apuratórias sejam encaminhadas à Ouvidoria, para o devido registro na Plataforma Fala.BR, consoante Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Realizar acesso ao teor das manifestações de ouvidoria apenas por meio da Plataforma Fala.BR, se abstendo de arquivar extratos das manifestações em sistemas paralelos, de forma a garantir a proteção de dados dos manifestantes, prevista na Portaria CGU nº 581/2021;
- III. 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;
- IV. 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;
- V. Promover o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolutividade e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; e elaborar respostas conclusivas, com clareza e objetividade, compatíveis com cada tipo de manifestação;
- VI. Instituir Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFPE, com realização de chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, consoante Portaria CGU nº 581/2021;
- VII. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria-Geral para atendimento de usuários com mobilidade reduzida, e ajustando o espaço de funcionamento e equipamentos para que toda a equipe possa desempenhar suas atividades de forma concomitante, quando necessário;

- VIII. Disponibilizar currículo do Ouvidor, sua data de ingresso no cargo e informações atualizadas sobre as Ouvidorias Setoriais na página inicial da Ouvidoria da UFPE.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria, entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, garantir a proteção dos dados, melhorar a divulgação da Carta de Serviços, 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 decorrentes deste trabalho são: promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; atualização dos fluxos internos de tratamentos de manifestações; proteção ao denunciante e dados pessoais e aprimoramento da qualidade das respostas apresentadas aos usuários. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

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

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 02: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da administração indireta
Posição no Organograma	Órgão administrativamente vinculado ao Gabinete do Reitor.
E-mail	ouvidoriageral@ufpe.br
Página na Internet	https://www.ufpe.br/ouvidoriageral
Endereço	Av. Prof. Moraes Rego, nº 1235, Sala 111, térreo da Reitoria da UFPE - Cidade Universitária - Recife/PE – CEP: 50.920-120.
Canais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento presencial: o atendimento presencial ocorre de forma espontânea ou mediante agendamento. Para agendar o atendimento com a Ouvidoria-Geral, acessar: bit.ly/atendimentoouvidoria. Para agendar o atendimento com a Seção de Atendimento ao Cidadão /SIC, acessar: bit.ly/agendamentoLAI. • E-mail: ouvidoriageral@ufpe.br. • Fala.BR: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria da UFPE, no item “Registre sua Manifestação / Demanda”. (https://www.ufpe.br/ouvidoriageral) • Atendimento telefônico: (81) 2126 8195.
Horário de funcionamento	8h às 17h
Ouidora	Geyza Dávila Arruda
Ouidor Substituto	Nestor Alves Correia Filho

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria-Geral da UFPE 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 de Pernambuco, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

A Ouvidoria-Geral da UFPE, se constitui em espaço de acolhida e escuta de manifestações (sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, elogio) por parte da população, garantindo a participação social como exercício de cidadania. Além disso, é setor importante na qualificação do serviço público. Relatórios analíticos sobre os temas trabalhados na rotina da Ouvidoria são apresentados a setores da gestão universitária, com objetivo de inspirar a construção de fluxos, rotinas, processos que otimizem a vida e as relações na UFPE.

Em janeiro de 2021, foi aprovada a Portaria Normativa nº 02, tratando da estrutura regimental da Ouvidoria. A Portaria define ainda as competências da Ouvidoria conforme segue:

Art. 3º A Ouvidoria Geral tem por competência:

I - atender e orientar o público sobre possibilidades de participação social em relação à UFPE;

II - receber, apreciar e dar o devido tratamento a Manifestações de cidadãos/ãs, cujos conteúdos são referentes a: acesso à informação, elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia;

III - encaminhar cada Manifestação ao devido setor da gestão universitária, quando necessário, de modo a emitir resposta conclusiva ao/à cidadão/ã;

IV - responder pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e atuar como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI);

V - atuar na mediação de conflitos entre o/a cidadão/ã e a instituição, quando esta possibilidade se mostrar conveniente;

VI - coordenar as ouvidorias setoriais, quando houver;

VII - monitorar a publicação das informações obrigatórias em Transparência Ativa por parte dos setores da gestão universitária;

VIII - elaborar relatórios de atividades da unidade;

IX - elaborar o Relatório de Transparência Ativa da instituição;

X - compor o Comitê de Integridade da UFPE e zelar pelo Programa de Integridade da instituição;

XI - coordenar programas internos de atualização de servidores/as para manejo de questões relacionadas à Ouvidoria;

XII - coordenar programas internos de atualização de servidores/as para manejo de questões relacionadas à Ouvidoria; e

XIII – desempenhar outras atividades de sua área de competência.

A Ouvidoria Geral da UFPE possui em sua estrutura as seguintes Ouvidorias Setoriais: Ouvidoria da PROAES (Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis); Ouvidoria do CAA (Centro Acadêmico do Agreste); Ouvidoria do CAV (Centro Acadêmico DE Vitória de Santo Antão); e Ouvidoria do CCSA (Centro de Ciências Sociais Aplicadas). As referidas Ouvidorias Setoriais estão sob a coordenação da Ouvidoria Geral, consoante Resolução nº 03/2012 do Conselho Universitário.

Consta ainda da página da Ouvidoria na internet as Ouvidorias Setoriais do CCEN (Centro de Ciências Exatas e da Natureza) e do HC (Hospital das Clínicas - Ebserh),

entretanto, foi informado pela Ouvidora que a primeira encontra-se desativada e a segunda atua de forma independente, vinculada diretamente à Ebserh - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFPE, especificamente na página da própria Ouvidoria (<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral>), foram identificados os seguintes normativos relacionados a suas atividades:

- i. Resolução 03/2012, de 11 de maio de 2012, do Conselho Universitário (CONSUNI) - Institui a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e dá outras providências.
- ii. Portaria Normativa nº 02/2021, de 27 de janeiro de 2021, do Gabinete do Reitor - Aprova a Estrutura Regimental da Ouvidoria Geral, e dá outras providências.
- iii. Resolução nº 02/2020, de 09 de março de 2020, do Conselho de Administração (CONSAD) - Aprova o Regimento da Reitoria da Universidade Federal de Pernambuco, que com ela é publicado.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a atuação da Ouvidoria se pauta pelas regras da Resolução 03/2012 do Conselho Universitário - CONSUNI (Instituiu a Ouvidoria Geral); Resolução 02/2020 do Conselho de Administração - CONSAD (Atribuições da Ouvidoria, segundo o Regimento da Reitoria); Portaria Normativa 02/2021 do Gabinete do Reitor (Estrutura Regimental da Ouvidoria).

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, no Código de Ética Profissional do servidor público federal (Decreto nº 1.171/1994), no Código de Ética da UFPE (Resolução CONSUNI/UFPE nº 5/2021) e demais normativos legais específicos.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe da Ouvidoria-Geral da UFPE é composta por cinco servidores estatutários e um celetista, cedido à UFPE pela INFRAERO, conforme descrito a seguir:

- Geyza D'Ávila Arruda - Ouvidora-Geral - Professora do Departamento de Administração da UFPE, Campus Recife, doutora em Educação, atua na Ouvidoria desde julho/2022;
- Frederico Bruno Cavalcanti de Siqueira - Assistente em administração, formação em Direito, mestrando em direitos humanos (linha de pesquisa: Ouvidoria Pública Universitária), atua na Ouvidoria desde novembro/2021;
- Mônica Augusta dos Santos - Secretária Executiva, especialista em gestão e TI, Mestre em Ciência da Informação, atua na Ouvidoria desde janeiro/2021;

- Talita Torres de Araújo - Bacharel em Administração, Assistente em Administração, Pós-Graduada em Direito Público com ênfase em gestão pública, atua na Ouvidoria desde março/2021;
- Nestor Alves Correia Filho - Assistente em Administração, Bacharel em Direito, Advogado, Pós-Graduado em Direito de Empresa pela UFPE, atua na Ouvidoria desde novembro/2020.
- José Geovanni Costa de Almeida - Assistente em Administração, Bacharel em Administração, atua na Ouvidoria, cedido pela INFRAERO, desde janeiro/2021.

Geyza D'Ávila Arruda é ocupante do cargo de Professora de Magistério Superior, denominado Adjunto, em regime de trabalho de Dedicção Exclusiva, lotada na Ouvidoria Geral do Gabinete do Reitor, em exercício do cargo de Ouvidora Geral, Código CD-04, designada através da Portaria nº 3225/2022, para exercício da função a partir de 07 de julho de 2022.

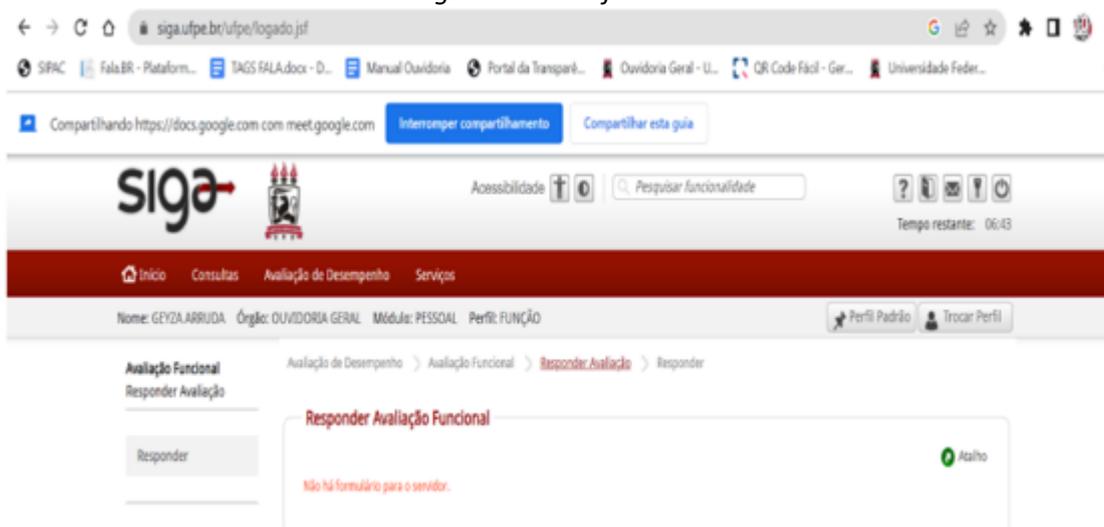
A atual ouvidora possui 10 meses de experiência em ouvidoria, com Graduação em Psicologia, Doutorado em Ciência da Educação. Possui também formação complementar relacionada à função de Ouvidor, com Certificação em Ouvidoria pela ENAP (composta de oito módulos), concluída em março/2023.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, não ocorrendo rotatividade de componentes da equipe com frequência. O SIC não possui força de trabalho própria, é comum com a Ouvidoria.

Não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia, estando todos qualificados para atender essa tipologia.

Em relação à equipe, não há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria. Há uma avaliação periódica da equipe, realizada pelos órgãos de controle interno, que subsidiam ações de treinamento/capacitação. A avaliação ocorre através da plataforma SIGA (Sistema de Informações e Gestão Acadêmica).

Figura 15: Plataforma SIGA



A Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações aos seus servidores, havendo um programa regular de treinamento/capacitação da força de trabalho. Segundo Plano de Ação para 2021 e em resposta ao Questionário de Avaliação, ocorreu a capacitação da equipe através de cursos e da participação em eventos que pudessem contribuir com o desenvolvimento profissional, alinhado às atividades de ouvidoria. Como exemplo, os cursos oferecidos pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Dentre os cursos realizados pelos servidores estão o de Gestão em Ouvidoria, Defesa do Usuário e Simplificação. Os servidores também participaram de eventos de Ouvidoria, de Serviço de Informação aos Cidadãos, de Administração e de Direitos Humanos. Ainda, três servidores proferiram palestras relacionadas ao assédio moral nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), ao acesso à informação e à proteção de dados pessoais. Dois servidores ainda apresentaram trabalhos em Congressos. Dois deles estão frequentando Cursos de Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado). Houve uma publicação de um capítulo em um livro sobre ouvidoria.

Ocorreu também a participação nos seguintes cursos: FNOUH 2021 e 2022; O Programa de Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental da UFPE 2022; Excelência em Ouvidoria 2022; Gestão em Ouvidoria 2022; Curso de Elaboração de Projetos de Pesquisa 2022; Conferencista, com o tema "LGPD e LAI: o tratamento da informação pessoal no âmbito da UFPE. Formação Avançada para Aplicação dos Princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) para o Serviço Público (Módulo 2), 2022; Tratamento de denúncias em Ouvidoria 2022; I Conferência "Dia do Combate à Injustiça" e do I Encontro da ABO Nacional e Seccionais-Pré-Congresso 2022, Curso de Formação Continuada em Introdução ao Uso de Dados Abertos na Gestão Pública - Módulo 1/2022; Workshop Estratégico do Observatório das Ações Afirmativas e Promoção de Igualdade Étnico-Racial de Pernambuco (Módulo UFPE) 2022.

O planejamento de cursos a serem realizados pelos servidores da Ouvidoria consta do PAI – Plano Anual Institucional.

A Ouvidoria Geral da UFPE está situada na Av. Prof. Moraes Rego, nº 1235, Sala 111, Térreo da Reitoria da UFPE - Cidade Universitária - Recife/PE – CEP: 50.920-120. Seguem os endereços das 4 ouvidorias setoriais e a força de trabalho de cada uma:

- Ouvidoria da PROAES (Pró-reitoria para Assuntos Estudantis) - Av. Prof. Moraes Rego, 1235 - Cidade Universitária, Recife - PE, 50670-901 (área externa da Reitoria) - Telefone: (+55 81) 2126 7391 - E-mail: ouvidoria.proaes@ufpe.br. Ouvidor Setorial: Symmon Ferreira dos Santos; Ouvidora substituta - Danielle Santos Santana Pereira.
- Ouvidoria do CAA (Centro Acadêmico do Agreste) - Rodovia BR-104 - km 59 - Nova Caruaru - CEP. 55.014-900 - Caruaru - PE - E-mail: ouvidoriacao@ufpe.br. Ouvidor Setorial CAA: José Artur Muniz; Ouvidora substituta - Lúcia de Fátima de Andrade.
- Ouvidoria do CAV (Centro Acadêmico de Vitória de Santo Antão) - Rua do Alto do Reservatório, S/N - Bela Vista - Vitória de Santo Antão/PE - CEP: 55.608-680 - Telefone: (+55 81) 3523 3351 - E-mail:

ouvidoria.cav@ufpe.br. Ouvidora Setorial CAV: Danielle de Andrade Pitanga Melo; Ouvidor substituto - Dayvson da Costa Pimentel.

- Ouvidoria do CCSA (Centro de Ciências Sociais Aplicadas) - Av. dos Economistas, s/n- Cidade Universitária – Recife/PE - CEP: 50670-901 - Telefone: (+55 81) 2126 8917 - E-mail: ouvidoriaccsa@ufpe.br. Ouvidor Setorial CCSA: Carlos Albuquerque de Araújo; Ouvidora substituta - Ana Claudia Costa Gomes.

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que a interação entre a ouvidoria central e as setoriais ocorre por meio de reuniões quinzenais para padronização dos procedimentos e melhoria das áreas, como também por grupo no Whatsapp.

A supervisão, acompanhamento e consolidação de resultados, quanto às manifestações encaminhadas para as ouvidorias setoriais, ocorre através das informações coletadas na Plataforma Fala.BR.

Foi realizada visita à Ouvidoria-Geral e algumas de suas Setoriais, a partir do que tecemos as seguintes considerações:

Ouvidoria-Geral:

Em visita realizada à Ouvidoria-Geral, verificou-se que se localiza no prédio da Reitoria, em um corredor próximo à entrada, sendo de fácil acesso e visualização. Entretanto a entrada principal não possui rampa, apenas escada, o que prejudica a acessibilidade. Possui espaço físico próprio, entretanto, o espaço não comporta todos os servidores da ouvidoria e um atendimento presencial simultaneamente.

A sala da ouvidoria possui 2 ambientes:

1. Recepção: local com estação de trabalho para um servidor, para exercer suas atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos adequados (mesa, cadeiras, computador).
2. Sala do ouvidor e sala de atendimentos/reunião: local no qual o ouvidor exerce as atividades de ouvidoria. Dispõe de 2 estações de trabalho e mesa que comporta 5 pessoas sentadas. Permite privacidade no atendimento.

Foi informado que os servidores da Ouvidoria-Geral trabalham em regime de escala, quanto ao comparecimento presencial, já que a estrutura disponível não permite que todos estejam presentes ao mesmo tempo, não havendo computadores para todos. Para o atendimento de grupos maiores, podem ser utilizadas salas localizadas próximas ao gabinete do Reitor, ou o Auditório da Reitoria.

Segundo a Ouvidoria, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela UFPE não são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria, existindo tratativas em curso com a administração para a sua adequação.

Ouvidoria do CCSA (Centro de Ciências Sociais Aplicadas):

Foi verificado que a estrutura física e equipamentos permitem um funcionamento adequado da ouvidoria, que atua com dois servidores, o ouvidor, Carlos Albuquerque de Araújo e a ouvidora substituta, Ana Claudia Costa Gomes. A sala encontra-se com identificação adequada.

Figura 16: Corredor de acesso à Ouvidoria



Figura 17: Identificação da sala da Ouvidoria



Figura 18: Sala da Ouvidoria**Ouvidoria da PROAES (Pró-reitoria para Assuntos Estudantis):**

Foi verificado que a estrutura física e equipamentos permitem um funcionamento adequado da ouvidoria que atua com dois servidores, o ouvidor Symmon Ferreira dos Santos e a ouvidora substituta, Danielle Santos Santana Pereira.

Figura 19: Local da Sala da Ouvidoria

Figura 20: Identificação da sala da Ouvidoria



Figura 21: Sala da Ouvidoria

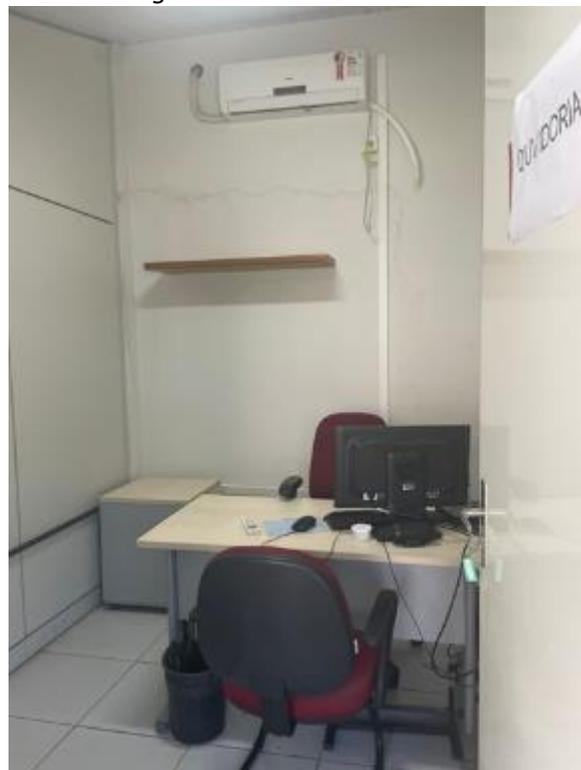


Figura 22: Sala de reunião utilizada para atendimentos.



Ouvidoria do CAA (Centro Acadêmico do Agreste):

Foi verificado que a estrutura física e equipamentos permitem um funcionamento adequado da ouvidoria. A sala encontra-se com identificação adequada.

Figura 23: Identificação da sala da Ouvidoria

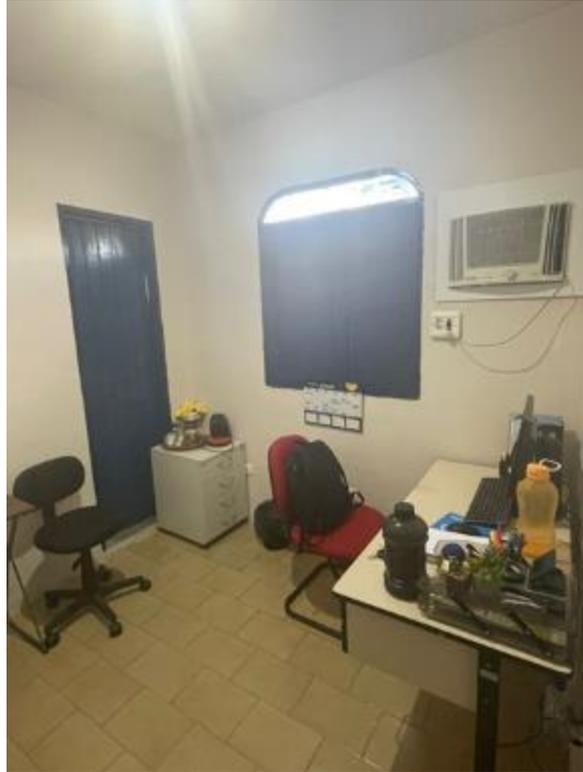


Figura 24: Sala da Ouvidoria**Ouvidoria do CAV (Centro Acadêmico de Vitória de Santo Antão):**

Foi verificado que a sala se encontra com identificação adequada, entretanto não permite um atendimento em grupo, sendo realizado por meio de solicitação em sala de reunião separada, quando necessário.

Figura 25: Identificação da sala da Ouvidoria

Figura 26: Sala da Ouvidoria



A.5 Mandato do Ouvidor

Geyza Dávila Arruda, Professora de Magistério Superior, Nível 1, Classe C, denominada Adjunto, em regime de trabalho de Dedicção Exclusiva é Ouvidora-Geral, do Gabinete do Reitor da UFPE, através da Portaria UFPE nº 3225, de 22 de julho de 2022, aprovado pela Ouvidoria-Geral da União, conforme processo Super.Gov 00215.100205/2022-92, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzida, uma única vez, por igual período.

A.6 Canais de Atendimento

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

- i. **Atendimento pessoal:** atendimento presencial espontâneo ou mediante agendamento. Durante a pandemia o atendimento passou a ser remotamente, via GoogleMeet, com agendamento prévio por e-mail.

Para agendar o atendimento com a Ouvidoria-Geral, acessar: bit.ly/atendimentoouvidoria.

Para agendar o atendimento com a Seção de Atendimento ao Cidadão/SIC, acessar: bit.ly/agendamentoLAI.

A Ouvidoria Geral da UFPE está situada na Av. Prof. Moraes Rego, nº 1235, Sala 111, Térreo da Reitoria da UFPE - Cidade Universitária - Recife/PE – CEP: 50.920-120.

- ii. **E-mail:** ouvidoriageral@ufpe.br.

- iii. **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 UFPE, no item “Registre sua Manifestação / Demanda” (<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral>) .
- iv. **Telefone:** pelo número (81) 2126 8195, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

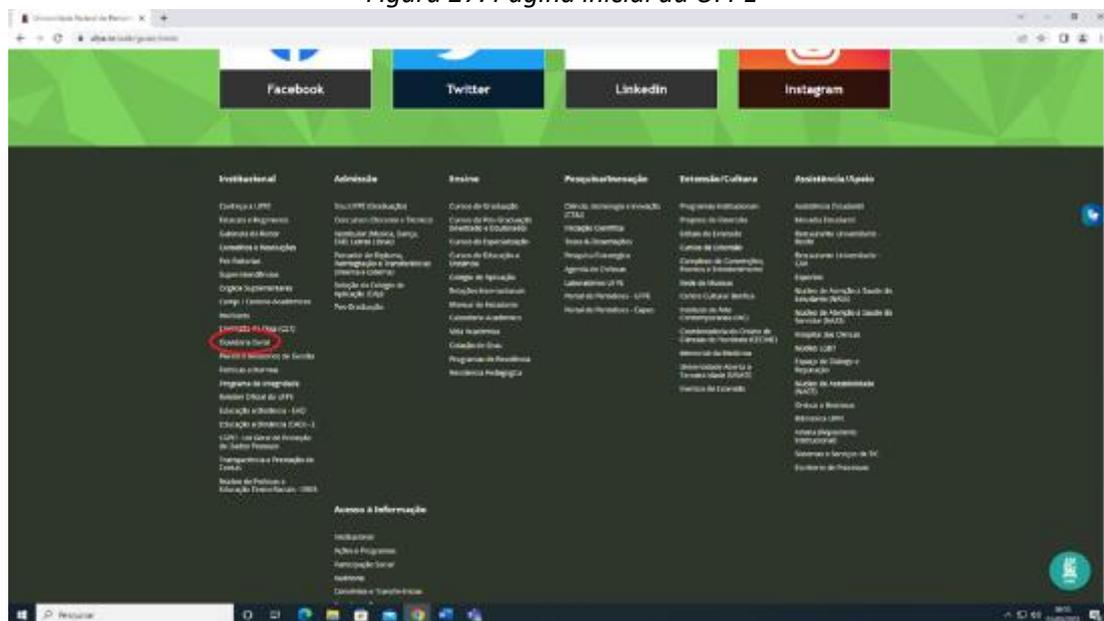
Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria são divulgados ao público no site da UFPE, na página da Ouvidoria-Geral, e em palestras/reuniões realizadas pela equipe. Não existe um canal de atendimento específico para o público interno.

As Ouvidorias Setoriais funcionam de acordo com os Centros e as Pró-reitorias a que pertencem.

A Ouvidoria não faz uso de redes sociais e aplicativos tipo “Whatsapp” ou “Facebook” para contato com o cidadão. Possui canal de comunicação do tipo “Fale Conosco” adotado pela UFPE, para atendimento do público interno ou externo, não acompanhado pela Ouvidoria. O Fale Conosco é via e-mail, com a Assessoria de Comunicação (ASCOM), disponível em: <https://www.ufpe.br/agencia/fale-conosco>.

A página inicial da UFPE apresenta um link que direciona o usuário para a página da Ouvidoria, disponível em <https://www.ufpe.br/ouvidoriageral>, onde estão os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria. Também foi localizado no site da Ouvidoria um link de acesso ao *Painel Resolveu?*.

Figura 27: Página inicial da UFPE



Não foi localizado na página principal da UFPE (<https://www.ufpe.br/web/guest/inicio>), ou na página da Ouvidoria (<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral>), o nome da Ouvidora, o currículo e a sua data de ingresso no cargo.

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria registra os atendimentos presenciais e remotos realizados aos usuários, em planilha interna de acompanhamento, apresentada a seguir:

Figura 28: planilha interna de acompanhamento dos atendimentos

CONTROLE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL / REMOTO													
Data Atendimento	Descrição	Tipo	Reqp	Presencial/Remoto	Assessor	Sub-Assessor	TMC	Detalhes	Subdetalhes	Manifestação	Demandante	Situação	Recomendações
09/03/2023	OUVIDORIA	DEN	Cópia e Nome	Presencial	Atendimento	Supervisor Institucional (SI)	Atendimento	CFCH	Departamento de História	Coordenador	Unidade	Manifestação encaminhada para o Fala.BR (09/03/2023) e encaminhada para o atendimento presencial em 10/03/2023.	
10/03/2023	OUVIDORIA	DEN	Taba	Presencial	Atendimento	Coordenador de Eventos	Atendimento	CAp		Evento	Demandante	Encaminhado para o atendimento presencial em 10/03/2023.	
10/03/2023	OUVIDORIA	DEN	Cópia	Presencial	Atendimento	Coordenador de Eventos	Atendimento	CFCH	Biblioteca	Evento	Coordenador	Encaminhado para o atendimento presencial em 10/03/2023.	Encaminhado ao Sr. Marcos (atendimento) que já possui todos os documentos necessários para obter seu Fala.BR.
20/03/2023	OUVIDORIA	DEN	Federação	Presencial	Cópia	Coordenador (PROG/AL)	Outros assuntos relacionados ao graduação	CAA		Demandante	Unidade	Já foi feita uma manifestação no Fala.BR em 20/03/2023.	
20/03/2023	OUVIDORIA	RSC	CAROLINA	Remoto	Atendimento	Coordenador (PROG/AL) / Coordenador de Graduação	Atendimento com qualidade	CCSA	Coordenação de Curso de Ciências Contábeis - presencial	Demandante	Coordenador	Encaminhado para o atendimento presencial em 20/03/2023. O usuário informou que já possui todos os documentos necessários para obter seu Fala.BR.	Coordenador de curso informou que o atendimento de Coordenação de Curso de Ciências Contábeis - presencial, WhatsApp e Fala.BR. Informou também que a Coordenação de Curso de Ciências Contábeis - presencial, que é o canal de atendimento presencial, por e-mail do Fala.BR.

O banner da Plataforma Fala.BR não foi localizado na página inicial da UFPE. Está localizado na página da Ouvidoria. O acesso ao Fala.BR se dá no item “Registre sua Manifestação/Demanda” (<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral>).

Consta do Relatório de Gestão de 2021 da Ouvidoria que atualmente, é utilizado apenas a Plataforma Fala.BR para responder as manifestações, com uso exclusivo a partir de agosto de 2021. Esta orientação consta também do Manual Interno da Ouvidoria. Foi informado que registro de toda e qualquer manifestação recebida na Ouvidoria (telefone, e-mail, presencial, Fala.BR) é, necessariamente, registrada no sistema destinado ao tratamento das manifestações - Fala.BR. Entretanto, em entrevista realizada com a equipe da Ouvidoria, foi informado que denúncias que chegam diretamente nas áreas apuratórias (SOPAD, CET e CCD) são tratadas sem tramitação pela Ouvidoria e sem registro na Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria não registra os atendimentos realizados aos usuários, que não se caracterizam como manifestação de ouvidoria.

Consta das páginas 28 e 29 do Manual Interno da Ouvidoria, orientação de que “independentemente do registro de manifestação na plataforma Fala.BR, existe uma padronização interna de como proceder com o início da tratativa da manifestação e serve como um controle de nossos arquivos através do Google Drive (GSuite) da Ouvidoria”. Dentro do Google Drive são mantidas pastas onde são arquivadas as manifestações, por data e por estágio de tratamento em que se encontram.

A planilha contém link que leva ao extrato das manifestações baixadas do Fala.BR e é acessada com o e-mail e senha da ouvidoria, por todos os servidores da área.

A Ouvidoria informou que não utiliza o modulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Na atual configuração da Ouvidoria, o sistema informatizado utilizados pelos servidores e colaboradores para trâmites internos das manifestações de usuários é o SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contrato). O Fala.BR é utilizado para encaminhamento para as setoriais e respostas conclusivas dos

demandantes. O intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual pelo servidor da Ouvidoria.

Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso a todos os sistemas necessários. No Fala.BR possuem os perfis de gestor, atendente e colaborador.

Em relação a sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades, é utilizado o SIPAC.

A Ouvidoria acompanha os dados do *Painel Resolveu?* disponibilizado pela CGU, utilizando seus dados para avaliações gerenciais e aprimoramento dos tratamentos/fluxos das manifestações, conforme pode ser verificado no Relatório Anual da Ouvidoria 2021.

Desta forma, para o gerenciamento do fluxo, da tempestividade e do nível de satisfação das respostas aos cidadãos, a Ouvidoria informou que utiliza o próprio painel do Fala.BR. Adicionalmente, a Ouvidoria utiliza planilhas internas onde são disponibilizados dados que podem ser utilizados pelos órgãos de controle interno.

Assim, a Ouvidoria monitora os dados do *Painel Resolveu?* e, adicionalmente, os dados do Fala.BR são lançados em planilha de acompanhamento interno. Com base nesses dados, a área busca aprimorar os tratamentos, em busca de uma maior satisfação do usuário, seja pela qualidade da resposta apresentada ou pela redução do tempo de resposta.

Salienta-se, ainda, que a unidade realiza Pesquisa de Satisfação do Usuário com o Serviço de Ouvidoria da UFPE diretamente com os cidadãos através de formulário do Google. O formulário pode ser consultado pelo seguinte link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPV4P3wrHapeSmM- aqDNPWJ3EFhBCxhgoxsT05c3OqOEc6g/viewform>.

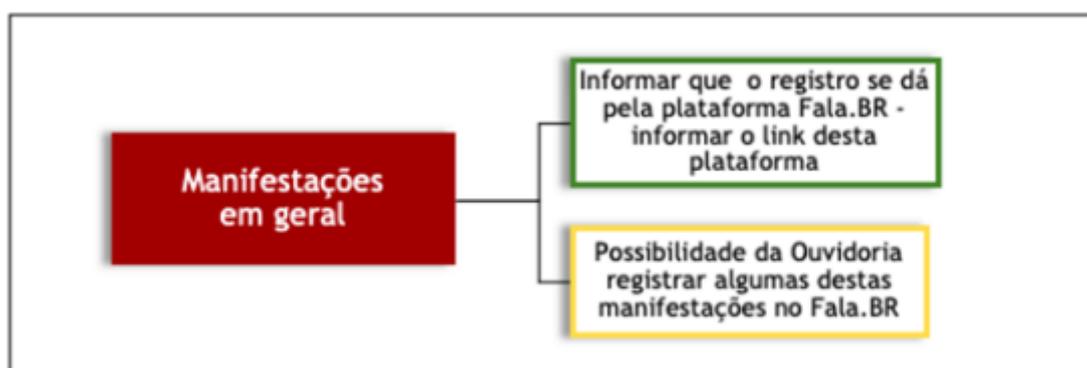
A partir dos indicadores obtidos nessa pesquisa, conjuntamente com os fornecidos pelo Fala.BR, a unidade trabalha nos aprimoramentos pertinentes.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria estão definidos no Manual Interno da Ouvidoria-Geral da UFPE e são apresentados a seguir:

a) Manifestações registradas no e-mail da Ouvidoria

Figura 29: Fluxo registro de manifestações



b) Manifestações registradas na plataforma Fala.BR

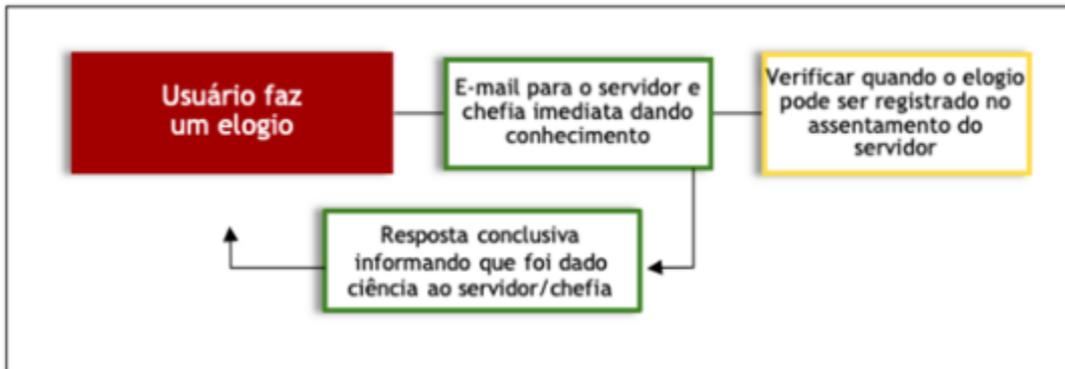
b.1) Manifestação de outro Órgão do Poder Executivo (SisOuv)

Figura 30: Fluxo encaminhamento de manifestações



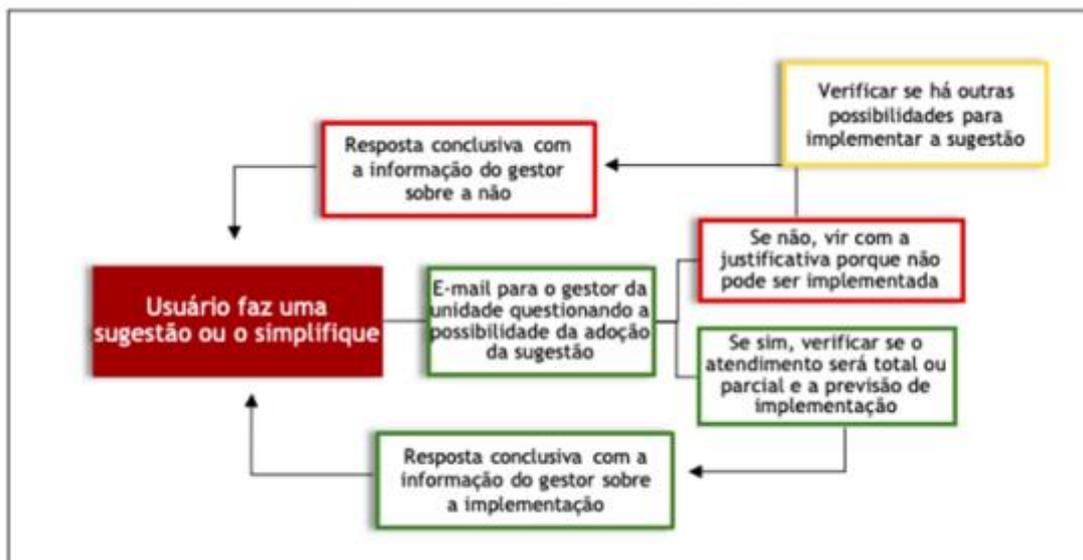
b.2) Elogio

Figura 31: Fluxo elogio



b.3) Sugestão / Simplifique

Figura 32: Fluxo sugestão/simplifique



b.4) Solicitação

Figura 33: Fluxo solicitação

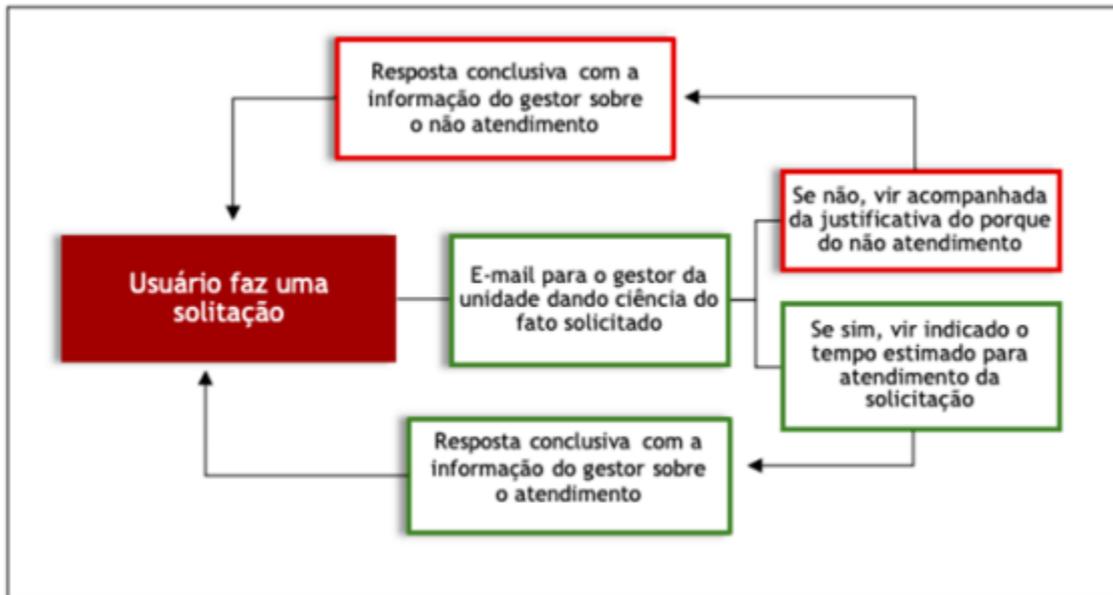
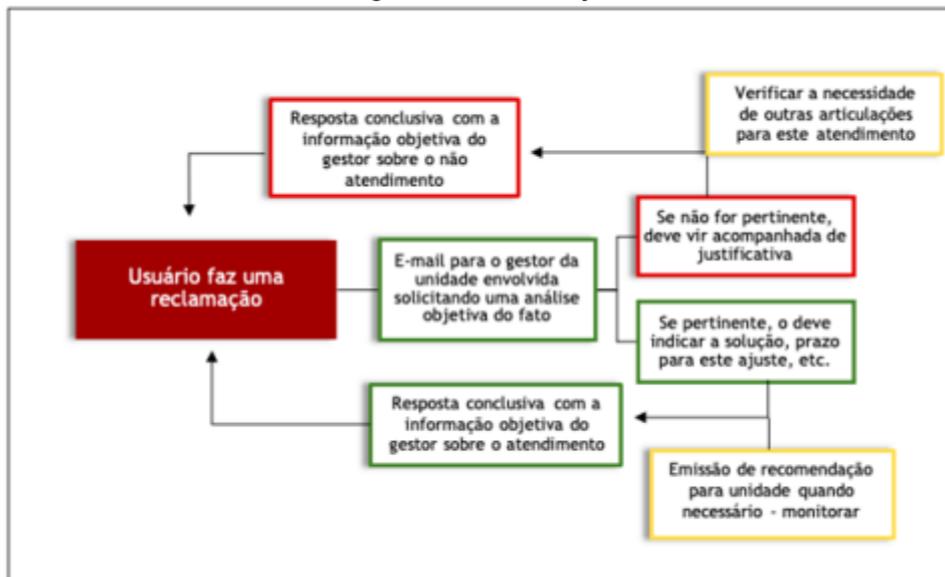
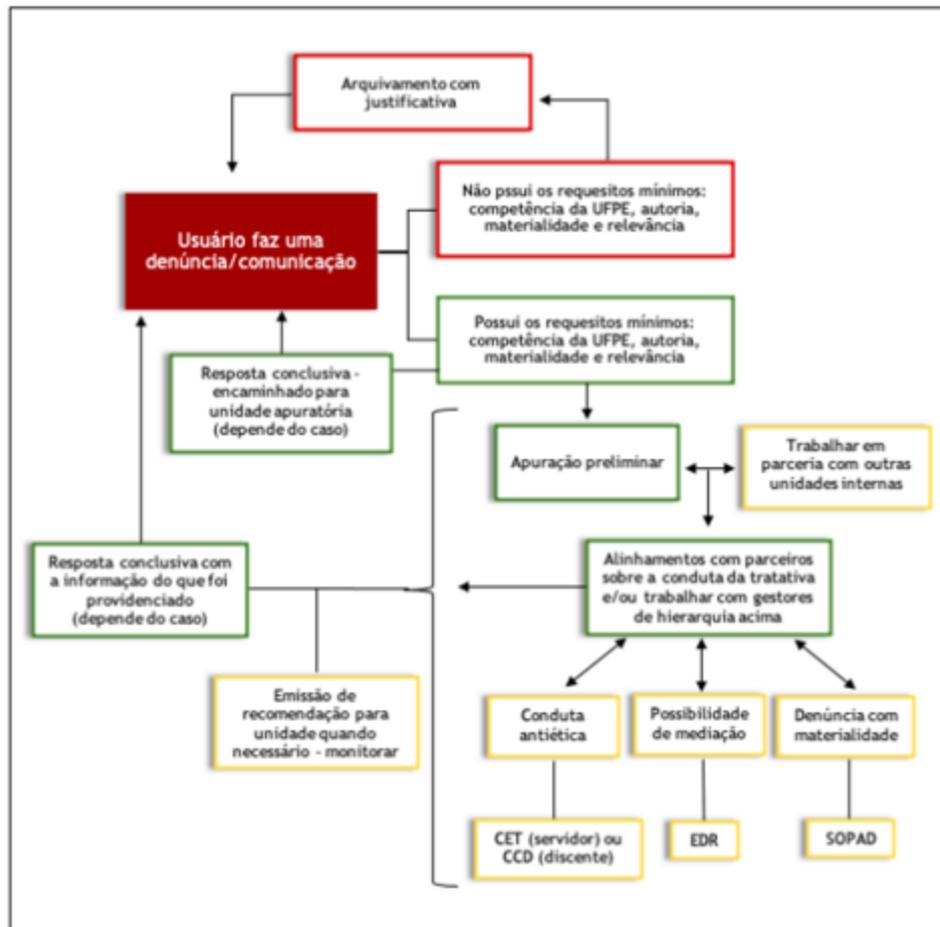
b.5) Reclamação

Figura 34: Reclamação



b.6) Denúncia / Comunicação

Figura 35: Comunicação/Denúncia



Consta ainda do Manual que:

Um fluxo está sendo construído em conjunto com a Comissão de Ética (CET) e espera-se concluí-lo em 2022. Outras unidades, como o Serviço de Corregedoria e Organização de Processo Administrativo Disciplinar (SOPAD) e a Comissão de Convivência Discente (CCD/PROAES), serão inseridas no desenvolvimento deste fluxo unificado na UFPE.

Em entrevista com a Ouvidora foi informado que os fluxos constantes do Manual estão desatualizados não refletindo os procedimentos atualmente adotados pela Ouvidoria. Um novo fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria está em fase de finalização e aprovação pela gestão.

Em resposta ao questionário foi informado que:

Não existe fluxo formalizado na UFPE para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, porém há protocolo de encaminhamento para a Ouvidoria-Geral das demandas recebidas. As manifestações recebidas diretamente pela CET (Comissão de Ética) e SOPAD (Serviço de Corregedoria e Organização de Processo Administrativo Disciplinar) são tratadas diretamente, sem encaminhamento à ouvidoria.

Não existe fluxo específico para o tratamento das demandas de ouvidoria interna, sendo adotado os fluxos descritos no Manual Interno de Ouvidoria, apresentados anteriormente.

Não há tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação, e a UFPE ainda não recebeu manifestações do tipo Simplifique.

A UA informou que 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. Entretanto, o campo de resolatividade no Fala.BR é marcado quando da geração do processo administrativo, não havendo uma informação pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR quanto aos resultados conclusivos de apurações.

Como boa prática relacionada ao tratamento das manifestações, consta do Manual Interno da Ouvidoria que: *“desde 2022 a Ouvidoria-Geral vem trabalhando na construção dos assuntos, subassuntos e tags que deverão ser inseridas na Plataforma Fala.BR. O desenvolvimento deste documento visa contribuir com um alinhamento no fluxo de manifestações da Ouvidoria-Geral em parceria com outras unidades internas, como a Comissão de ética (CET).”* É informado que: *“À medida que a coluna “assunto” desta tabela for atualizada, é possível ajustar no Fala.BR (tags: lista de marcadores que tratam temas específicos cadastrados pelas ouvidorias públicas). Este procedimento é importante para que o manifestante tenha clareza sobre o registro de sua manifestação e, também, possa favorecer nosso fluxo de tratamento.”*

O Manual apresenta ainda tabela com os assuntos cadastrados, setor responsável e contato, facilitando o encaminhamento das demandas.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuário

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.

Foi informado que a Ouvidoria é responsável por monitorar a Carta de Serviços ao Usuário e orientar as áreas que têm seus serviços publicados para as atualizações necessárias, conforme instruções da Secretaria de Governo Digital (SGD). As últimas atualizações foram realizadas em janeiro e abril de 2023, conforme lista de serviços disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-de-pernambuco>.

Em consulta ao sítio da UFPE, na aba “Carta de Serviços” (<https://www.ufpe.br/aceso-a-informacao/carta-de-servico-ao-cidadao>), são elencados 17 serviços públicos disponíveis aos usuários, entretanto não é possível imprimir a carta para acesso ao seu conteúdo.

Os serviços informados no site são os apresentados no Quadra 01, reproduzido novamente abaixo:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Serviço	Clientela
Diagnóstico Laboratorial de Micoses	Pacientes atendidos em Hospitais Públicos(Clínicas-UFPE, Osvaldo Cruz, PROCAPE, Getúlio Vargas, Octávio de Freitas, etc) e outros
Exame de DNA para investigação de Paternidade	Ministério Público, Defensoria Pública, Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes-PE e Público em geral
Projeto Participesporte(Aulas de natação, musculação e hidroginástica)	Servidores, estudantes e comunidade em geral
Projeto Viver Esporte (aulas de Natação, Judô, Futsal, Atletismo, Voleibol e Basquete)	Crianças dos 5 aos 13 anos de idade oriundas das comunidades das circunvizinhanças da UFPE.
Curso Pré-Vestibular Programa Professores do 3º Milênio	Alunos de Escola Pública
Ensino de graduação	Comunidade Discente
Uso do espaço da Galeria Capibaribe para exposições	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Uso da Biblioteca Joaquim Cardozo	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Uso de mini auditórios e auditórios para eventos internacionais, nacionais e locais da instituição	Comunidades do CAC e da UFPE
Curso de Línguas	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Cursos de Extensão	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu	Comunidade do CAC e da UFPE(docentes, funcionários e discentes) e comunidade externa
Assessorias e consultorias prestadas por Grupos, Núcleos ou Laboratórios de Pesquisa	A depender do contrato/convênio. Segue a legislação em vigor para Prestação de Serviços (Resolução nº 05/2005). Informações mais detalhadas podem ser obtidas em sites dos departamentos e/ou Programas de Pós-Graduação e/ou Núcleo / Grupo de Pesquisa.
Medicina Nuclear, Cardiologia, Cirurgia geral, pediátrica, ambulatorial, plástica, vascular, Dermatologia, DIP, Endocrinologia, Gastreenterologia, Ginecologia, Hematologia, Nefrologia, Obstetrícia, Oftalmologia, Ortopedia/Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria,	Toda população da rede SUS

Serviço	Clientela
Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Puericultura, Quimioterapia, C.C.I.H., Terapêutica, S.P.A Adulto e Pediátrico, Neurologia, I.E.C., Núcleo do Servidor e Saúde Operacional	
Defensoria Pública (núcleos da capital, quais sejam, Criminal, Consumidor, Idoso, Consumidor e causas coletivas, Criança e Adolescente e Central de Flagrantes).	Toda comunidade e população prisional de presídios e penitenciárias da Capital, além da comunidade acadêmica do CCJ
Movimentos Sociais, educação popular dentro da Universidade e fora dela.	MST, MTST, Movimento Negro, Movimento Feminista, Movimento LGBTQI+, Movimento nacional dos Direitos Humanos, associações de moradores e outros
Direito nas Ruas, trabalha temáticas ligadas aos Direitos Humanos junto a população, através de palestras, debates e oficinas.	Junto a uma ocupação urbana e duas comunidades. Ocupação urbana do Casarão localizada na Av. Neto Mendonça-Recife/PE. A comunidade fica em Jardim Brasil II

Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, constam apenas os serviços elencados a seguir:

- Matricular-se em ações de extensão (curso, evento, projeto ou programa) - UFPE
- Matricular-se em curso de graduação - UFPE
- Obter diploma ou de 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFPE. O serviço realizado neste setor é de expedição (apenas) de diplomas, 1ª e 2ª vias, de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado).
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFPE
- Participar de Processo Seletivo para curso de lato sensu - UFPE
- Participar de Processo Seletivo para curso de stricto sensu - UFPE
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFPE
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para pós-graduação - UFPE
- Solicitar emissão de certificado de participação em curso ou evento de extensão – UFPE

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 apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021).

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Foi informado pela ouvidoria que não há Conselho de Usuários instituído na UFPE.

Cabe ressaltar que a Instituição é responsável por promover chamamento público periódico de conselheiros conforme art. 55 e 56 da Portaria CGU nº 581/2021.

Caberia também à Ouvidoria o encaminhamento, aos conselheiros, de consultas acerca da qualidade de todos os serviços públicos prestados com periodicidade mínima

quadrienal, conforme previsto no art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 e avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos (disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários), conforme previsto no art. 67 da Portaria CGU nº 581/2021.

A respeito da solicitação e acompanhamento de melhorias e correções das atividades realizadas nas demais unidades da UFPE, decorrentes de manifestações de Ouvidoria, foi informado, em resposta ao questionário de avaliação, que as unidades são notificadas sobre as não conformidades, ficando as mesmas responsáveis pelas implementações. 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.

Também 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 UFPE (Gabinete do Reitor e PROGEPE) 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 reuniões e processos no SIPAC. Não existe fluxo definido para este processo.

A Ouvidoria realiza análise periódica sobre as manifestações recebidas. As bases utilizadas são a Plataforma Fala.BR, o *Painel Resolveu?*, planilha de controle interno e planilha de atendimento presencial. Os produtos gerados são relatórios que contribuem para a prestação de contas do planejamento anual, para o Relatório de Gestão Institucional, para atendimento às diligências da Auditoria Interna e Diretoria de Controladoria e para a divulgação à sociedade, através da publicação na página da Ouvidoria-Geral.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, antes da publicação/disponibilização na internet não é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação.

Quanto a divulgação da atuação da ouvidoria para o público, foi verificado que ocorre por meio da participação em eventos e aula magna; visitas aos centros para apresentação e divulgação da ouvidoria. Para a publicidade é utilizado marcador de página informando o número da ouvidoria, mostrado a seguir:

Figura 36: Marcador de página para divulgação da ouvidoria



Quanto às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, foi relatada a falta de reconhecimento da comunidade acadêmica e externa do real papel da Ouvidoria.

Como oportunidade de melhoria foi apontada justamente a melhoria desse reconhecimento, resultado do trabalho desenvolvido junto as unidades da UFPE.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A Ouvidoria não realiza trabalho participativo direto com a sociedade, voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela UFPE.

Conforme informado pela ouvidora, a mediação de conflitos na ouvidoria é realizada de forma informal, na forma de acolhimento.

A.12 Dados do *Painel Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

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 os dados estatísticos retirado do *Painel Resolveu?*, considerando a entidade como Universidade Federal de Pernambuco - UFPE e o período de 01/10/2021 a 30/09/2022:

a. Quantitativo Geral:

Figura 37: Quantitativo de Manifestações - 01/10/2021 a 30/09/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 01/03/2023, com período de registro de 01/10/2021 a 30/09/2022.

b. Tipologia das manifestações:

Figura 38: Tipos de Manifestações - 01/10/2021 a 30/09/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 01/03/2023, com período de registro de 01/10/2021 a 30/09/2022.

c. Resolutividade da demanda:*Figura 39: Resolutividade da Demanda - 01/10/2021 a 30/09/2022*

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 01/03/2023, com período de registro de 01/10/2021 a 30/09/2022.

d. Satisfação com a resposta:*Figura 40: Satisfação com a resposta - 01/10/2021 a 30/09/2022*

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 01/03/2023, com período de registro de 01/10/2021 a 30/09/2022.

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 da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/10/2021 e 30/09/2022, compreendendo 348 manifestações, considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 03: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	20	35,05
Denúncia	18	31,27
Elogio	2	13
Reclamação	30	31,07
Simplifique	0	0
Solicitação	27	34,44
Sugestão	3	32,33
Total	100	29,52

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

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, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

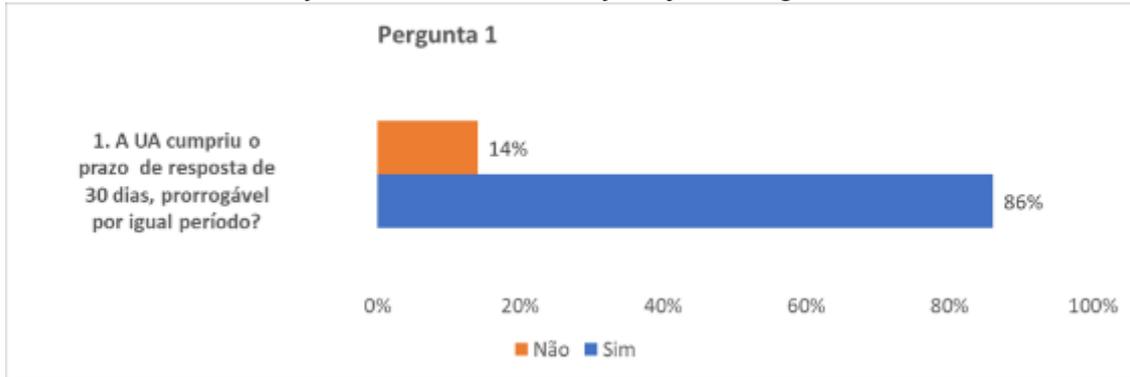
- a. **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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 no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b. **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR 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, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. 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 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de doze perguntas detalhadas no item a seguir 3.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

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

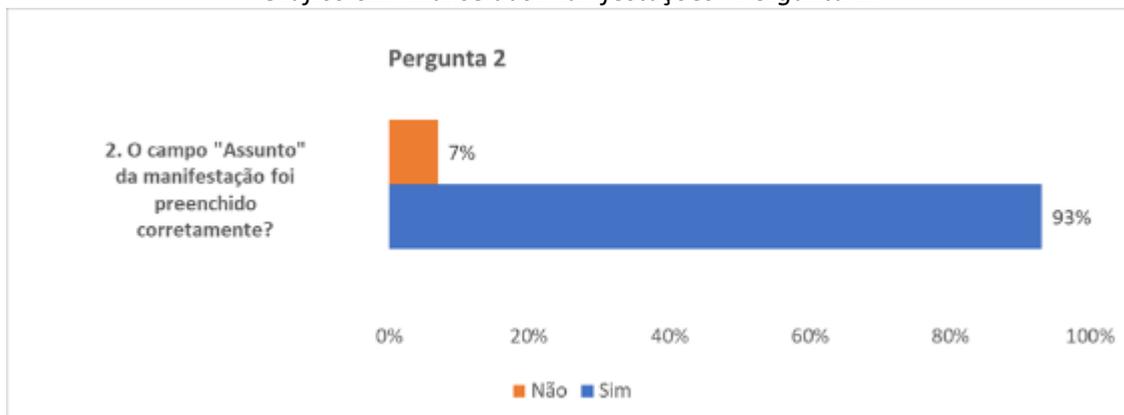
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1.



Fonte: elaboração própria

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 86% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 14% fora do prazo.

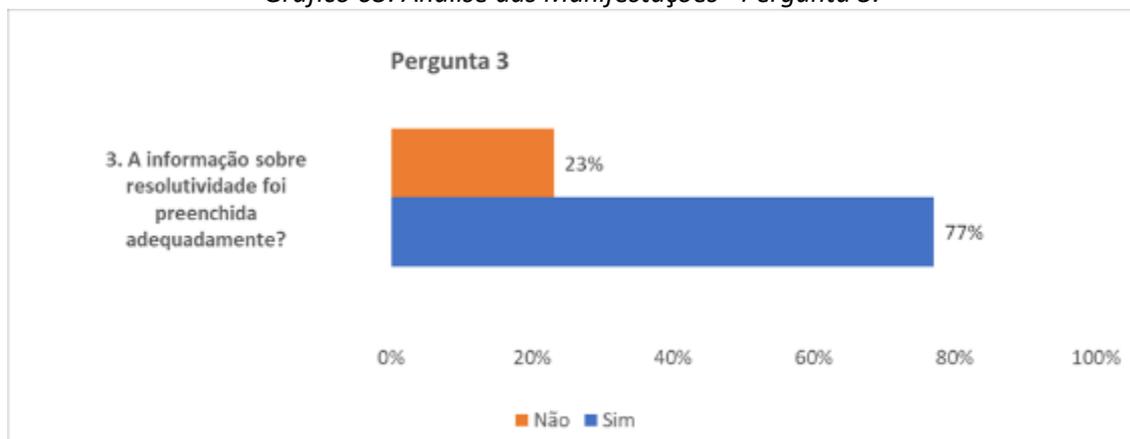
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2.



Fonte: elaboração própria

Na Pergunta 2, verifica-se que em 93% das manifestações o campo assunto foi preenchido corretamente, já em 7%, o campo assunto não estava classificado adequadamente. Nestes casos o assunto precisa ser reclassificado, já que não está 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.

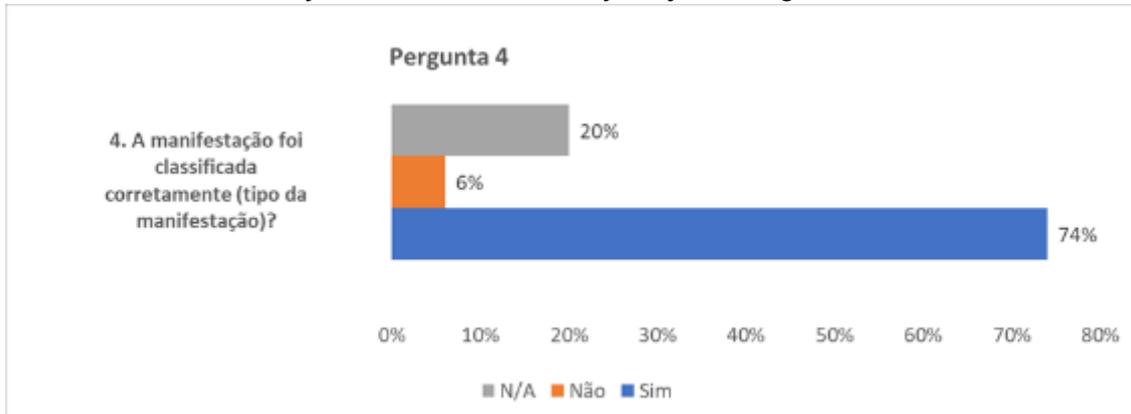
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3.



Fonte: elaboração própria

Na Pergunta 3, verifica-se que em 77% das manifestações o campo sobre resolutividade foi preenchido corretamente, entretanto em 23% o preenchimento não foi adequado. Nestes casos é importante verificar se ainda restam providências a serem adotadas pelas áreas responsáveis e informadas à ouvidoria. A marcação do campo resolutividade pela ouvidoria facilita no acompanhamento das manifestações e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4.

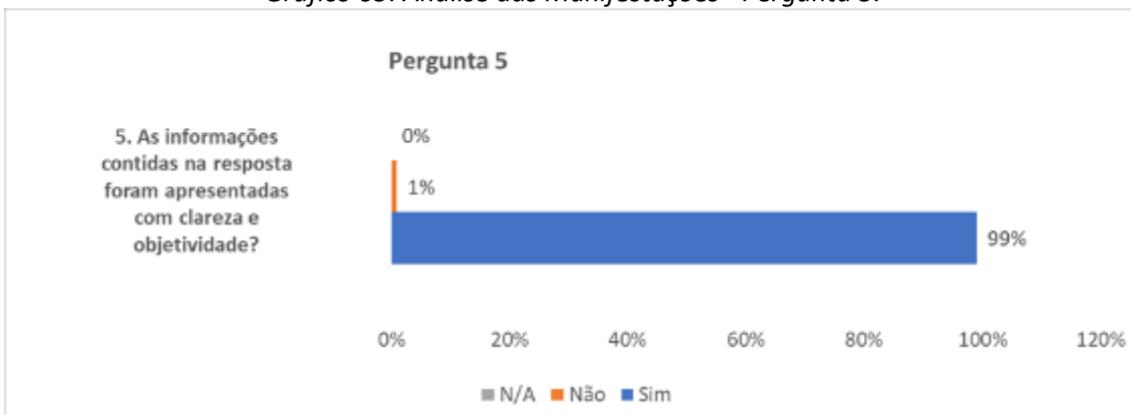


Fonte: elaboração própria

Na Pergunta 4, observa-se que, das 80 manifestações nas quais a pergunta se aplica, 74 foram classificadas corretamente contra 6 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 92,5% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 20 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

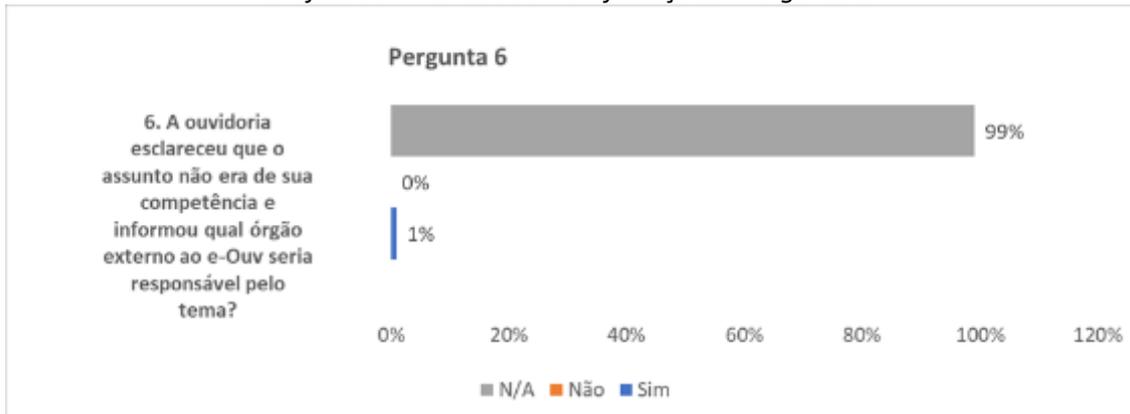
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5.



Fonte: elaboração própria

Na Pergunta 5, verificou-se que, a maioria das manifestações, 99% 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.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6.



Fonte: elaboração própria

No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 99% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFPE. Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois não se tratava de demanda de sua competência.

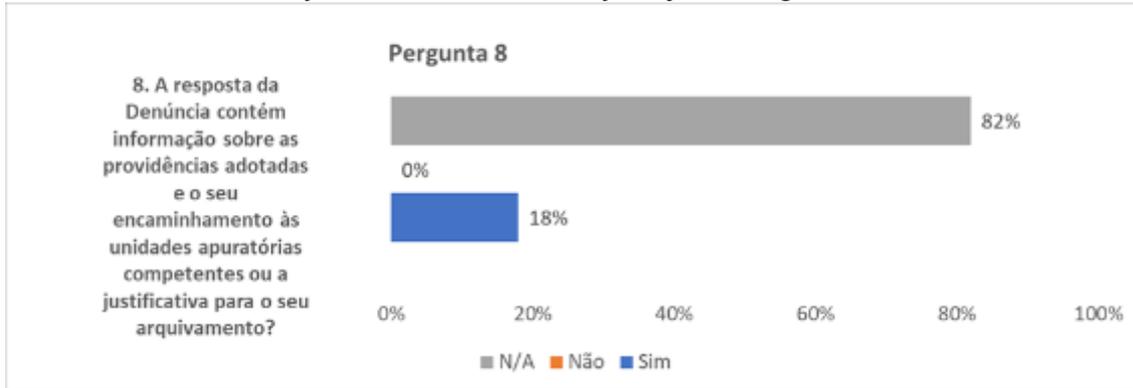
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7.



Fonte: elaboração própria

No gráfico da Pergunta 7, das 20 comunicações presentes na amostra, 19 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, apenas em 1 comunicação, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos, 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. As demais 80 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

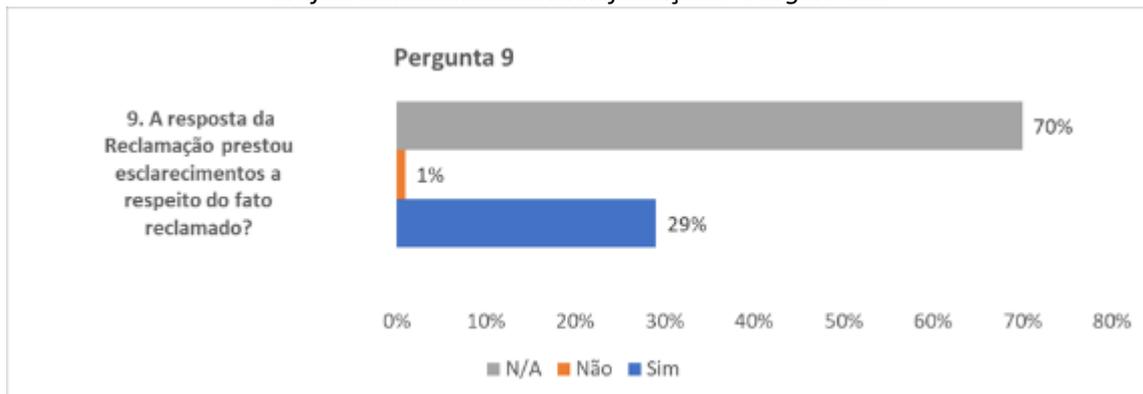
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.



Fonte: elaboração própria

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as 18 manifestações consideradas denúncias, 100% das respostas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 82 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

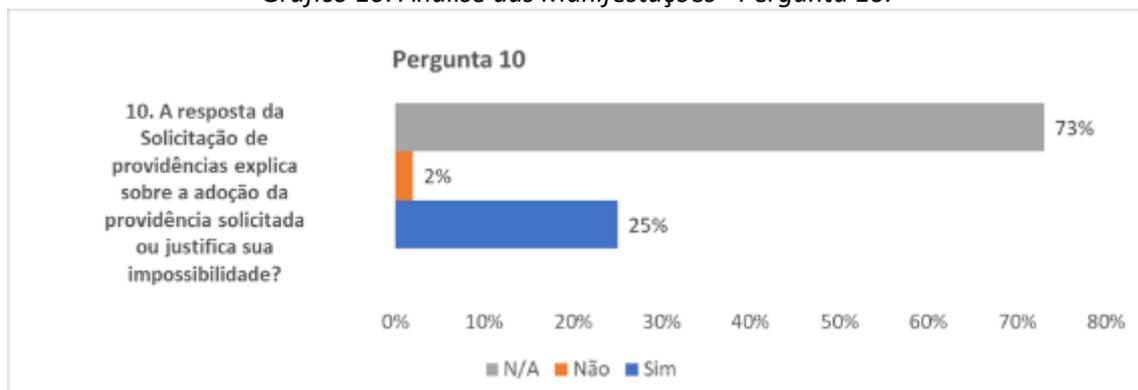
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9.



Fonte: elaboração própria

O gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as 30 manifestações consideradas reclamação, 29 apresentaram os esclarecimentos necessários e as informações devidas sobre as providências a serem adotadas. Em 1 reclamação, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 70 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

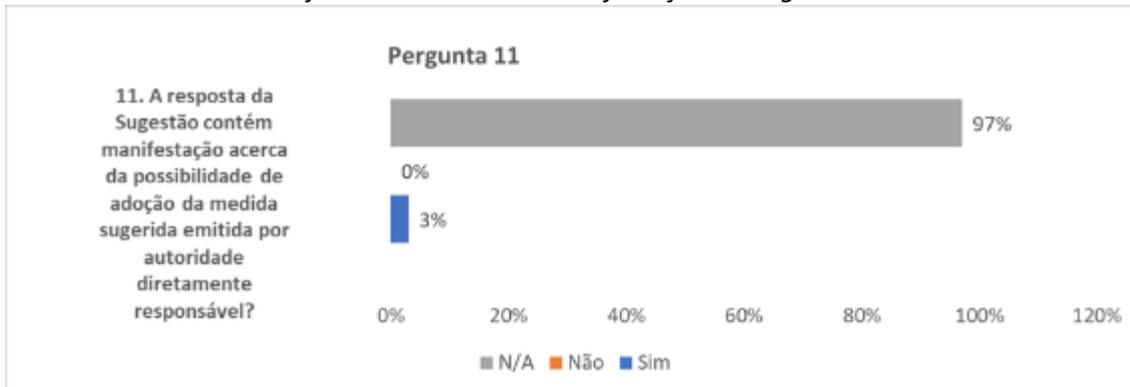
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10.



Fonte: elaboração própria

O gráfico da Pergunta 10 revela que das 27 solicitações, em 25 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 2 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 73 manifestações não se enquadram como solicitação.

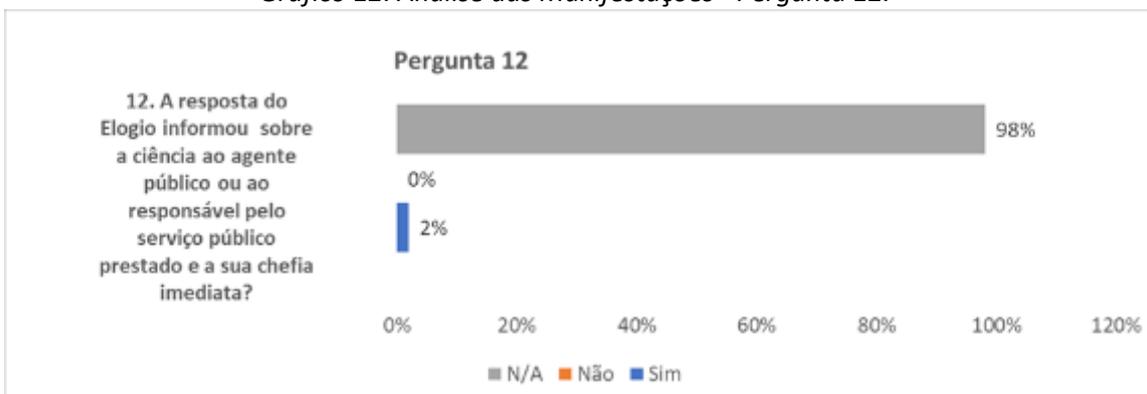
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 3.



Fonte: elaboração própria

O gráfico da Pergunta 11 mostra que em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 3 manifestações, contendo na resposta, pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 97 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.



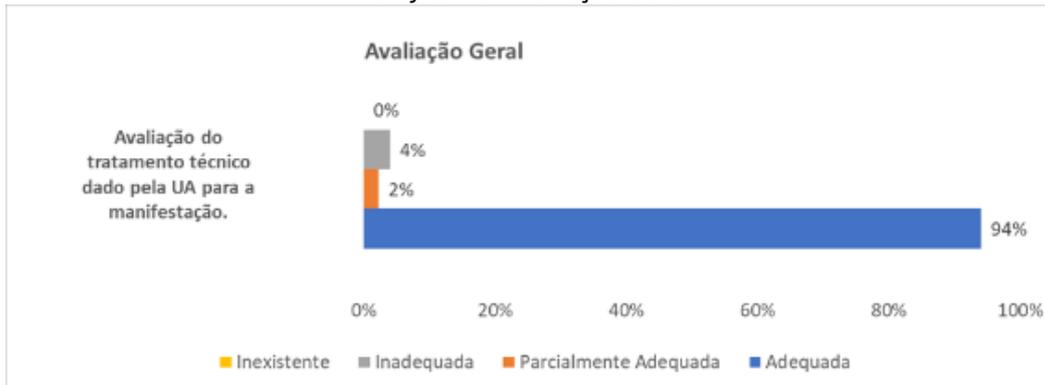
Fonte: elaboração própria

O gráfico da Pergunta 12 revela que, no período analisado, a ouvidoria recebeu apenas duas manifestações do tipo Elogio, e informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público e a sua chefia imediata. As demais 98 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

B.3 Avaliação Final

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:

Gráfico 13: Avaliação Geral



Fonte: elaboração própria

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 94% com avaliação adequada, 2% parcialmente adequada e 4% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Gráfico 14: Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas 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. Dentre essas 2 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 comunicações, 1 denúncias.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 4 manifestações inadequadas 1 comunicação, 1 reclamação, 2 solicitações.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁴. 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 de avaliação um padrão único de resposta.

⁴ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 8899/2023/NAOP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 12/06/2023, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 29/06/2023, foram discutidos os achados encontrados e as 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 e-mail da ouvidoria, datado de 23/08/2023, em que é apresentado um Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, com documento de anuência do gabinete do Reitor em anexo. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UFPE – ANO 2023

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL: atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso.	BENEFÍCIO
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.	Informar o estadual atual da recomendação: em “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.
Recomendação 01: Criar normativos definindo que as denúncias recebidas diretamente nas áreas apuratórias sejam encaminhadas à Ouvidoria, para o devido registro na Plataforma Fala.BR, consoante Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;	Encaminhar ao Gabinete do Reitor, minuta de portaria, definindo a plataforma Fala.Br (Ferramenta definida pela CGU) como único canal para recebimento destas manifestações	Ouvidoria-Geral	Até 30/09/2023	Em andamento	Uniformização do canal de entrada da manifestação, proporcionando maior controle e levantamento estatístico.

<p>Recomendação 02: Realizar acesso ao teor das manifestações de ouvidoria apenas por meio da Plataforma Fala.BR, se abstendo de arquivar extratos das manifestações em sistemas paralelos, de forma a garantir a proteção de dados dos manifestantes, prevista na Portaria CGU nº 581/2021;</p>	<p>Na atual estruturação da UFPE, não é possível a utilização apenas do Fala.Br como ferramenta única de tratamento de manifestação. A Ouvidoria se capacitará para realizar mensalmente análises de risco para controle do vazamento de dados.</p>	<p>Ouvidoria-Geral</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Em andamento</p>	<p>Viabilização dos processos dentro da UFPE.</p>
<p>Recomendação 03: 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;</p>	<p>Ampliar a utilização pelas unidades gestoras da UFPE o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.</p>	<p>Ouvidoria-Geral e Gabinete do Reitor</p>	<p>dezembro/2023</p>	<p>Em andamento</p>	<p>Possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.</p>

<p>Recomendação 04: 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;</p>	<p>Oficializar o fluxo elaborado para 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;</p>	<p>Ouvidoria-Geral e Gabinete do Reitor</p>	<p>dezembro/2023</p>	<p>Em andamento</p>	<p>Melhorar a classificação das manifestações e os prazos proporcionando um adequado levantamento estatístico e respostas mais rápidas à sociedade.</p>
<p>Recomendação 05: Promover o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolutividade e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; e elaborar respostas conclusivas, com clareza e objetividade, compatíveis com cada tipo de manifestação;</p>	<p>Orientar a equipe para o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolutividade e do tipo de manifestação; responder às manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; e elaborar respostas conclusivas, com clareza e objetividade, compatíveis com cada tipo de manifestação;</p>	<p>Ouvidoria-Geral</p>	<p>Imediato</p>	<p>Atendida</p>	<p>Melhorar a classificação das manifestações proporcionando um adequado levantamento estatístico.</p>

<p>Recomendação 06: Disponibilizar a Carta de Serviços no site da UFPE, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia;</p>	<p>Corrigir o link desatualizado da carta de serviços.</p>	<p>Ouvidoria-Geral</p>	<p>Imediato</p>	<p>Atendida</p>	<p>Contribuir com a transparência ativa e controle social em cumprimento da Lei.</p>
<p>Recomendação 07: Adaptar a estrutura física da Ouvidoria-Geral para atendimento de usuários com mobilidade reduzida, e ajustando o espaço de funcionamento e equipamentos para que toda a equipe possa desempenhar suas atividades de forma concomitante, quando necessário;</p>	<p>Reforçar a necessidade de mudança de sala ou a ampliação do espaço físico atual para atender às questões de acessibilidade, espaço físico e equipamentos para cidadãos.</p>	<p>Gabinete do Reitor</p>	<p>dezembro/2025</p>	<p>Prevista</p>	<p>Proporcionar um melhor atendimento para os cidadãos.</p>

Recomendação 08: Disponibilizar currículo do Ouvidor, sua data de ingresso no cargo e informações atualizadas sobre as Ouvidorias Setoriais na página inicial da Ouvidoria da UFPE.	Foi realizada as alterações e atualizações solicitadas.	Ouvidoria-Geral	Ação executada	Atendida	Contribuir com a transparência ativa e controle social em cumprimento da Lei.
---	---	-----------------	----------------	----------	---



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade