

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2022**

**OUVIDORIA UFRPE**

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Exercício 2022

(01 de janeiro a 31 de dezembro).

## **Reitoria**

Marcelo Brito Carneiro Leão

## **Vice-reitor**

Gabriel Rivas de Melo

## **Chefia de Gabinete da Reitoria**

Renata Valéria Regis de Sousa Gomes

## **Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG**

Maria do Socorro de Lima Oliveira

## **Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG**

Maria Madalena Pessoa Guerra

## **Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC**

Moisés de Melo Santana

## **Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI**

Severino Mendes de Azevedo Júnior

## **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE**

Patricia Gadelha Xavier Monteiro

## **Pró-Reitoria de Administração - PROAD**

Mozart Alexandre Melo de Oliveira

## **Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAN**

Carolina Guimarães Raposo

## **Ouvidor**

Emerson Marinho Pedrosa

## **Coordenadora SIC e Ouvidora substituta**

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

## **Elaboração e Revisão textual**

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. BASE LEGAL.....</b>	<b>5</b>
<b>3. DA FINALIDADE, OBJETIVOS, COMPETÊNCIAS E EQUIPE DA OUVIDORIA.....</b>	<b>6</b>
3.1. Da finalidade.....	6
3.2. Dos objetivos.....	7
3.3. Das competências.....	7
3.4. Da equipe da Ouvidoria.....	9
3.5. Dos canais de atendimento.....	9
<b>4. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS.....</b>	<b>10</b>
4.1. Quantitativo de demandas por tipo de manifestação.....	10
4.2. Manifestações recebidas por mês.....	11
4.3. Assuntos mais demandados.....	12
4.4. Setores demandados.....	13
4.5. Índice de resolatividade.....	16
4.6. Das manifestações arquivadas.....	16
4.7. Das manifestações não conclusivas e os mecanismos de rastreabilidade de sua conclusão.....	17
4.8. Da evolução anual das manifestações recebidas.....	19
Quadro nº 4: Manifestações recebidas nos últimos 5 anos.....	19
<b>5. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>19</b>
Fonte: Painel Resolveu, 2023.....	20
<b>6. MECANISMOS E RELEVÂNCIA DE TRANSPARÊNCIA DA OUVIDORIA.....</b>	<b>20</b>
<b>7. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....</b>	<b>21</b>
<b>8. MODELO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA.....</b>	<b>21</b>
8.1. Definições sobre o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Pública (MMOuP).....	21
8.2. O MMOuP da UFRPE.....	23
<b>9. ENCAMINHAMENTOS.....</b>	<b>25</b>
<b>10. DAS AÇÕES EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES E SUGESTÕES.....</b>	<b>26</b>
10.1. Das ações exitosas da UFRPE.....	26
10.2. Principais dificuldades.....	27
10.3. Sugestões à Gestão Superior da UFRPE.....	28
<b>11. COORDENAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....</b>	<b>30</b>
11.1. Equipe da Coordenação do SIC.....	31
11.2. O SIC em números.....	31
11.3. Características dos pedidos de acesso à informação.....	31
11.4. Índice de resolatividade dos pedidos de acesso à informação.....	31
11.5. Situação dos pedidos de acesso à informação.....	32
11.6. Razões das negativas de acesso.....	32
11.7. Perfil dos solicitantes.....	33
11.8. Temas das solicitações.....	33
11.9. Redução no tempo de resposta.....	35
11.10. Dos recursos interpostos.....	36
11.11. Dos setores mais demandados.....	37
11.12. Transparência Ativa.....	39
11.12.1. Dos marcos regulatórios.....	39
11.12.2. Da transparência ativa da UFRPE.....	40
11.12. Sugestões do SIC.....	41
<b>12. DADOS ABERTOS.....</b>	<b>42</b>
<b>Referências.....</b>	<b>43</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

O art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 define, dentre outros princípios, o princípio da publicidade, o qual determina que seja dada publicidade aos atos provenientes da Administração Pública. No que se refere às ouvidorias, a mesma orientação consta no inciso II do art. 14 e art. 15 da Lei nº 13.460/2017, no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

Deste modo, o presente Relatório, em respeito ao princípio da publicidade, apresenta informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco – OUV / UFRPE no exercício de 2022 (01 de janeiro a 31 de dezembro), detalhando dados estatísticos sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, protocolados em nome da universidade.

A Ouvidoria da UFRPE é um canal de comunicação e mediação entre o usuário do serviço público e a universidade, viabilizando que os anseios individuais e coletivos sejam acolhidos com privacidade, contribuindo com a promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE, propondo a melhoria dos seus processos, produtos e serviços. É, portanto, instrumento de democracia participativa que promove a conscientização, a mobilização da sociedade e a transformação das estruturas vigentes, proporcionando um contato direto dos cidadãos/cidadãs com a estrutura governamental, almejando a prevenção e correção de eventuais erros, omissões, desvios ou abusos, contribuindo com a ampliação da participação social e fiscalização da administração universitária.

## 2. BASE LEGAL

A Ouvidoria da UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criada pela Resolução nº 148/2005 do Conselho Universitário, atualizada através da Resolução nº 134/2021 do Conselho Universitário, que também atualizou o seu Regimento Interno, agregando à sua infraestrutura administrativa a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e criou a Coordenação Administrativa.

A Ouvidoria atua em cumprimento ao disposto em todo o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente, aos seguintes normativos:

- O art. 37 da Constituição Federal de 1998, com destaque para o §3º, que garante a participação dos cidadãos na gestão da Administração pública;
- A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- O Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- A Instrução Normativa nº 5/2018 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outros;
- O Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- A Instrução Normativa nº 7/2019 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o Painel "resolveu?", e estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria;
- Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

### **3. DA FINALIDADE, OBJETIVOS, COMPETÊNCIAS E EQUIPE DA OUVIDORIA**

#### **3.1. Da finalidade**

A Ouvidoria tem por finalidade a adoção de medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela UFRPE, promovendo os

direitos de:

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

### 3.2. Dos objetivos

São objetivos da Ouvidoria:

- I - ser um canal gratuito de comunicação entre os(as) estudantes, os(as) docentes, os técnicos administrativos e os integrantes da comunidade em geral, garantindo ética e transparência dos serviços públicos;
- II - a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos(as) usuários(as) e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;
- IV - promover a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a); e
- V - atuar na mediação de conflitos.

### 3.3. Das competências

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

- I - orientar os(as) usuários(as) dos serviços e atividades prestadas pela UFRPE a respeito da forma mais adequada de apresentar, instruir e acompanhar a tramitação das suas manifestações de ouvidoria;
- II - receber, analisar e encaminhar as manifestações recebidas à(s) instâncias acadêmicas e/ou administrativas competentes da UFRPE;
- III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No final de 2021, a UFRPE, através da Resolução nº 134/21 de 05/11/21, em seu

art. 2º definiu que o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC deixaria de ser Órgão de Assessoria da Reitoria, passando a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria com as seguintes finalidades:

- atender e orientar o usuário quanto ao procedimento e tramitação do pedido de acesso à informação;
- receber e controlar os pedidos de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa da Universidade;
- encaminhar os pedidos de acesso à informação às instâncias administrativas e acadêmicas responsáveis pelo fornecimento da informação;
- controlar os prazos de respostas aos pedidos de acesso à informação e aos recursos;
- encaminhar ao usuário a resposta do pedido de acesso à informação; e
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

### 3.4. Da equipe da Ouvidoria

A Equipe da Ouvidoria no ano de 2022:

- **Ouvidor:** Emerson Marinho Pedrosa – (até 21/12/22)
- **Coordenadora do SIC e Substituta Eventual do Ouvidor:** Norma Nancy E. S. da Silva (desde 21/12/22, assumiu a Ouvidoria, mantendo-se na Coordenação do SIC).
- **Coordenação Administrativa:** sem servidor designado.

### 3.5. Dos canais de atendimento

Para garantir as competências supracitadas, a Ouvidoria da UFRPE utiliza como ferramenta de registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação - Plataforma [Fala.BR](#), que permite o acompanhamento das demandas protocoladas pelos usuários do serviço público.

Além da plataforma Fala.BR, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de

atendimento:

- ✓ **Atendimento presencial:** no horário das 8h às 12h e das 13h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, na sala da Ouvidoria, localizada no andar térreo do Prédio Central da Reitoria, ao lado do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA;
- ✓ **Atendimento telefônico:** exclusivamente para dúvidas e orientações. (81) 3320.6015 / Ouvidoria e 3320.6024 / SIC;
- ✓ **E-mails:** exclusivamente para dúvidas, orientações e solicitações de agendamento para atendimento pessoal. [ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:ouvidoria.reitoria@ufrpe.br) ou [sic.reitoria@ufrpe.br](mailto:sic.reitoria@ufrpe.br)

#### 4. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS

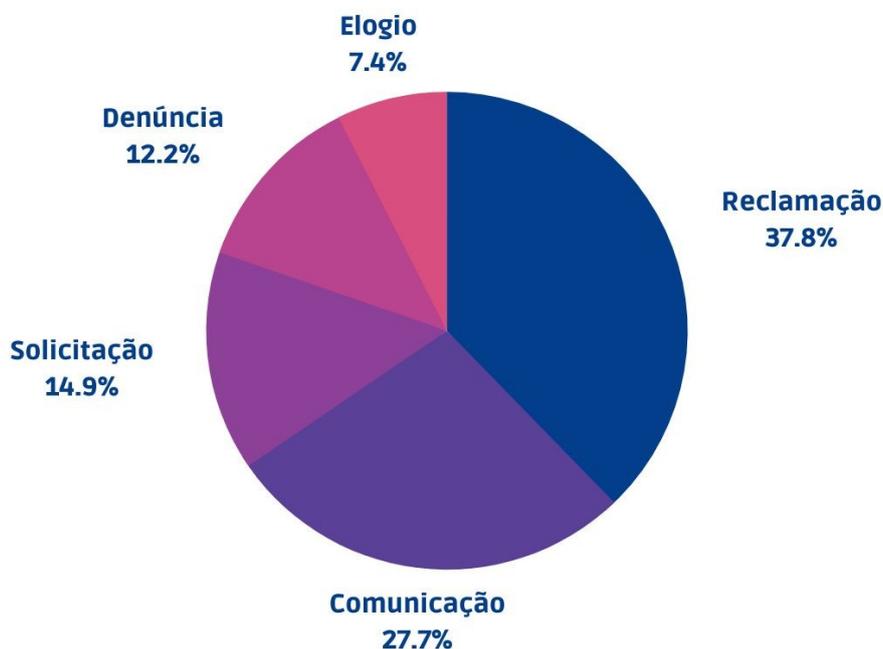
De acordo com os dados estatísticos extraídos da [Plataforma Fala.BR](#), no período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, a Ouvidoria da UFRPE recebeu 188 manifestações de ouvidoria. Desse total, 185 foram respondidas e 3 manifestações foram arquivadas pela Ouvidoria (sendo uma em razão da sua duplicidade, e duas por não possuírem elementos mínimos de materialidade e autoria). Passaremos a detalhar as manifestações nos subtópicos a seguir.

##### 4.1. Quantitativo de demandas por tipo de manifestação

Aqui apresentamos o quantitativo de manifestações de ouvidoria respondidas por tipo de classificação:

- **Reclamação:** 71 manifestações (38,4%);
- **Comunicação** (denúncias ou reclamações anônimas): 49 manifestações (26,5%);
- **Solicitação:** 28 manifestações (15,1%);
- **Denúncia:** 23 manifestações (12,4%);
- **Elogio:** 14 manifestações (7,6%);
- **Sugestão:** nenhuma manifestação apresentada;
- **Simplifica:** nenhuma manifestação apresentada.

**Gráfico nº 1:** percentual de manifestações por tipo.

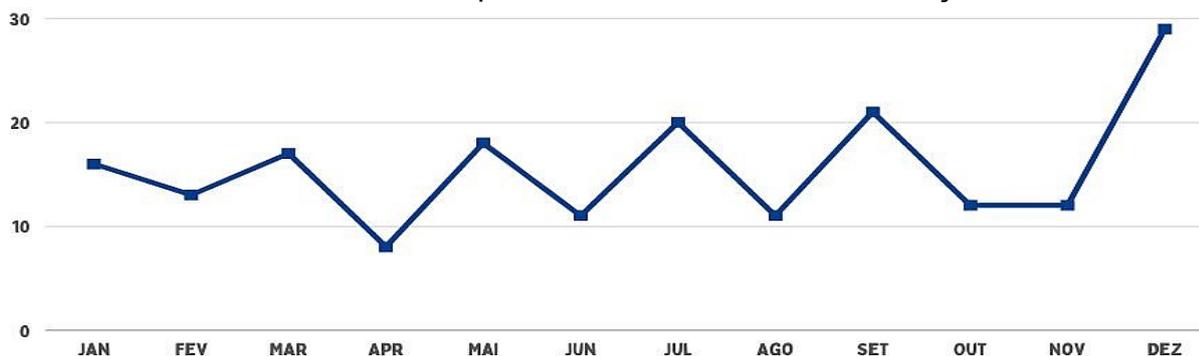


Fonte: Plataforma Fala.BR, 2023.

#### 4.2. Manifestações recebidas por mês

De acordo com o gráfico nº 2, os meses com o maior número de manifestações recebidas foram dezembro (29), setembro (21) e julho (20).

**Gráfico nº 2:** quantitativo mensal de manifestações

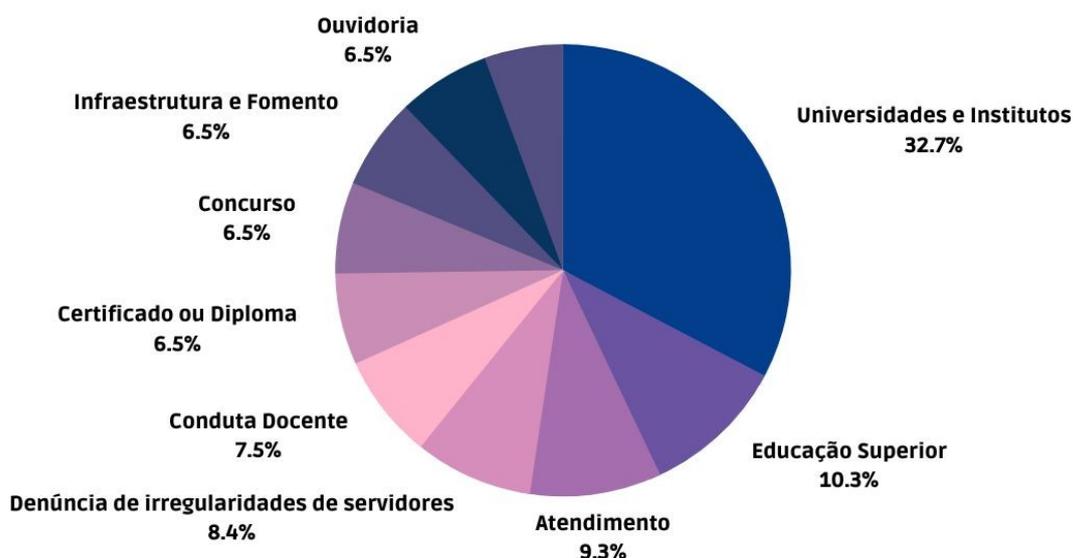


Fonte: Plataforma Fala.BR, 2023.

### 4.3. Assuntos mais demandados

Os assuntos mais demandados nas manifestações de ouvidoria foram: Universidades e Institutos (35); Educação Superior (11); Atendimento (10); Denúncia de irregularidades de servidores (9); Conduta Docente (8); Certificado ou Diploma (7); Concurso (7); Infraestrutura e Fomento (7); Ouvidoria (7); Outros em Educação (6); SISU - Sistema de Seleção Unificada (5); Assédio moral (4); Serviços e Sistemas (4); Agendamento de Consultas (3); Certidões e Declarações (3); Conduta Ética (3); Relações de Trabalho (3); Acesso à informação (2); Agendamento (2); Agente Público (2); Agradecimento aos profissionais da Saúde (2); Cadastro (2); Coronavírus (COVID-19) (2); Corrupção (2); Denúncia Crime (2); Hospitais Universitários (2); Matrículas (2); Normas e Fiscalização (2); Outros em Administração (2); Ouvidoria Interna (2); Patrimônio (2); Processo Seletivo (2); Recursos Humanos (2); Alimentação Animal (1); Animais (1); Assédio sexual (1); Atendimento Básico (1); Auditoria (1); Auxílio (1); Avaliação da Conformidade (1); Benefício (1); Combate à desigualdade (1); Compras governamentais (1); Defesa do Consumidor (1); Direitos Humanos (1); Outros em Comunicações (1); Outros em Saúde (1); Outros em Segurança e Ordem Pública (1); Outros em Transporte (1); Planejamento e Gestão (1); Transparência (1); Transparência ativa (1); Transporte Rodoviário (1); Tributos (1).

**Gráfico nº 3: Assuntos mais demandados**



Fonte: Plataforma Fala.BR, 2023.

#### 4.4. Setores demandados

O quadro nº 1 apresenta todas unidades acadêmicas e administrativas da UFRPE que foram demandadas em 2022, com a respectiva quantidade de demandas.

**Quadro nº 1:** quantidade de manifestações respondidas por unidade organizacional.

UNIDADE ORGANIZACIONAL	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Chefia de Gabinete da Reitoria	32
Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA	15
Ouvidoria	10
Departamento de Zootecnia	6
Departamento de Medicina Veterinária – DMV	5
Departamento de Logística e Serviços – DELOGS / PROAD	4
Departamento de Qualidade de Vida – DQV / PROGEPE	4
Direção Administrativa da Unidade Acadêmica de Serra Talhada – UAST	4
Seção de Arquivo e Registro Funcional - SARF / PROGEPE	4
Coordenação Administrativa do Departamento de Logística e Serviços – DELOGS / PROAD	3
Coordenação de Concursos e Seleção de Pessoal – CCSP / PROGEP	3
Coordenação Geral dos Cursos de Graduação – CGCG / PREG	3
Coordenação Geral dos Programas de Pós-graduação Stricto Sensu de Excelência e em Consolidação / PRPG	3
Coordenadoria de Governança Digital – CGD / STD	3
Departamento de Administração de Pessoas – DAP / PROGEPE	3
Divisão de Soluções Corporativas da Secretaria de Tecnologias Digitais – DSC / STD	3
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE	3
Assessoria de Legislação de Pessoas – ALP / PROGEPE	2
Coordenação de Gestão de Alimentação e Restaurante Universitário – CGARU / PROGESTI	2
Coordenação de Movimentação, Aposentadorias e Pensão – CMAP / PROGEPE	2
Coordenação do Curso de Engenharia Agrícola e Ambiental	2
Departamento de Agronomia	2
Departamento de Biologia	2
Direção Geral e Acadêmica da Unidade Acadêmica de Serra Talhada – UAST	2
Diretoria do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas – DDP / PROGEPE	2
Diretoria Geral do Instituto IPÊ	2
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação – PREG	2
Coordenação Administrativa do Hospital Veterinário HOVET- DMV	1
Coordenação da Rede Nacional de Formação Inicial e Continuada de Profissionais da Atenção Básica - RENAFORM (MEC-SECADI-UFRPE)	1

UNIDADE ORGANIZACIONAL	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Coordenação de Licenciatura em História	1
Coordenação de Planejamento e Gestão Acadêmica – CPGA / PREG	1
Coordenação do Centro Multiusuário de Apoio à Pesquisa - CENAPESQ / NUPESQ – Instituto Ipê	1
Coordenação do Curso de Agronomia	1
Coordenação do Curso de Bacharelado em Medicina Veterinária	1
Coordenação do Curso de Ciência da Computação	1
Coordenação do Curso de Licenciatura em Ciências Biológicas	1
Coordenação do Curso de Licenciatura em Física na modalidade a distância	1
Coordenação do Curso de Licenciatura em Matemática	1
Coordenação do Curso de Pós-graduação em Ciências Florestais – PGCF / PRPG	1
Coordenação dos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu - CGPGL / PRPG	1
Departamento de Educação Física	1
Departamento de Pesca e Aquicultura	1
Departamento de Segurança Universitária – DSU / DELOGS / PROAD	1
Direção Geral e Acadêmica da Unidade Acadêmica de Educação à Distância e Tecnologia – UAEADTec	1
Diretoria da Divisão de Transportes / DELOGS / PROAD	1
Diretoria de Administração de Pessoal - DAP/PROGEPE	1
Diretoria do Departamento de Logística e Serviços - DELOGS	1
Diretoria do Núcleo de Engenharia e Meio Ambiente – NEMAM	1
Encarregado LGPD	1
Núcleo de Acessibilidade – NACES	1
Presidente da Comissão Permanente de Sindicância e Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar - CPS/PPAD	1
Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão – PROGESTI	1
Secretaria Administrativa do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP	1
Secretaria de Tecnologias Digitais - STD	1

Fonte: Ouv/UFRPE, 2023.

Da análise do Quadro nº 1 é possível verificar que as unidades organizacionais mais demandadas foram: Chefia de Gabinete da Reitoria, com 32 manifestações; Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA, com 15 manifestações; a Ouvidoria, com 10 manifestações; o Departamento de Zootecnia, com 6 manifestações e o Departamento de Medicina Veterinária – DMV, com 5 manifestações.

O gabinete da Reitoria é o setor mais demandando, uma vez que é responsável pelo encaminhamento das Denúncias e Comunicações para as unidades de apurações da

UFRPE. Já o DRCA tem sua demanda justificada por ser o setor responsável pela documentação acadêmica dos discentes, especialmente, no processo de ingresso via SISU.

As manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria são aquelas cujo assunto eram os serviços prestados pelo setor ou aquelas que, ante a experiência da equipe, permitiu o imediato atendimento sem necessidade de consulta às áreas específicas da instituição.

Ressaltamos que o quantitativo de manifestações respondidas pelas unidades organizacionais indicadas no Quadro nº 1 não corresponde ao número de manifestações recebidas pela UFRPE, uma vez que, em algumas situações, a mesma manifestação foi respondida por mais de uma unidade.

Além das manifestações da UFRPE, a Ouvidoria também atuou na mediação das manifestações de ouvidoria endereçadas à Universidade Federal do Agreste Pernambucano – UFAPE, que desde 2019 foi desmembrada da UFRPE, mas que em razão de Acordo de Cooperação de Tutoria firmado entre as instituições e o MEC, manteve-se o apoio técnico operacional em algumas atividades, como no caso das demandas de ouvidoria e SIC, visto que a UFAPE não possuía acesso à Plataforma Fala.BR.

Entretanto, esta situação cadastral da UFAPE na Plataforma Fala.BR foi regularizada pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOUV / Diretoria Supervisão e Articulação Institucional de Ouvidoria / Ouvidoria-Geral da União / Controladoria Geral da União, por demanda da Coordenação do SIC/UFRPE, em 16/09/2022. A UFAPE foi habilitada para o recebimento de manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR em 08/11/2022. No que se refere à habilitação para o recebimento de pedidos de Acesso à Informação, esta foi regularizada pela Equipe de Suporte – Módulo Acesso à Informação/ Fala.BR / Coordenação-Geral de Governo Aberto e Transparência – CGAT / Diretoria de Governo Aberto, Transparência e Participação Social – DGA / Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção – STPC, em dezembro de 2022.

No quadro nº 2 é possível verificar o número de manifestações respondidas pela

UFAPE, mediadas pela Ouvidoria da UFRPE.

### Quadro nº 2: manifestações respondidas pela UFAPE

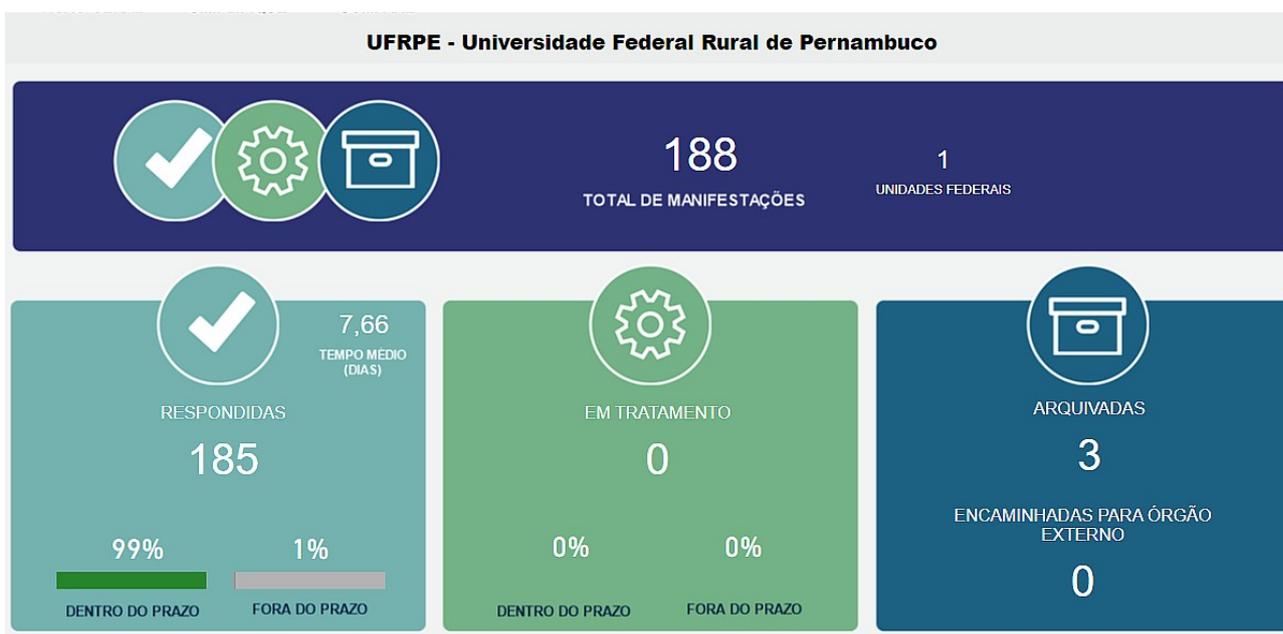
UNIDADE ORGANIZACIONAL DA UFAPE	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco - UFAPE	6
Pró-Reitoria de Administração – PROAD / UFAPE	1
Coordenação do Curso de Ciência da Computação – CCBCC / UFAPE	1

Fonte: Ouv/UFRPE, 2023.

## 4.5. Índice de resolutividade

A figura nº 1 apresenta o índice de resolutividade das 188 manifestações de ouvidoria no ano de 2022.

**Figura nº 1:** índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria



Fonte: Painel Resolveu/CGU, 2023.

## 4.6. Das manifestações arquivadas

Na figura nº 1, verificamos que das 188 manifestações recebidas no ano de 2022,

3 foram arquivadas, sendo 1 em razão de sua duplicidade, ou seja, com conteúdo idêntico a manifestação anteriormente protocolada, e 2 em razão da ausência de habilitação. Conforme dispõe o §2º, art. 23 do Decreto nº 9.492/2018 e §1º, art 15 da Portaria da CGU nº 581/2021, a Ouvidoria é a área competente para fazer a análise preliminar das manifestações, verificando se existem elementos mínimos de veracidade suficientes que permitam a apuração dos fatos, tais elementos são a autoria, a materialidade e a relevância do fato denunciado, necessários para que a instituição dê início à apuração de forma mais consistente, culminando, se for o caso, na responsabilização dos agentes envolvidos. Este é o fundamento pelo qual, na análise preliminar, foram arquivadas duas manifestações por ausência de autoria e materialidade, não sendo, portanto, habilitada.

#### 4.7. Das manifestações não conclusivas e os mecanismos de rastreabilidade de sua conclusão

Das 185 manifestações respondidas no ano de 2022, 21 tiveram a resposta conclusiva (art. 19 da Res. CGU nº 581/21), mas que culminaram com a abertura de processos administrativos dirigidos para as áreas apuratórias da UFRPE, dos quais 3 já foram concluídos e 18 encontram-se em tramitação, conforme quadro nº 3.

**Quadro nº 3:** Lista de processos apuratórios de denúncias e comunicações/reclamações anônimas.

Tipo de manifestação	NUP	Processo SIPAC	Acompanhamento pela Ouv.	Data conclusão
COMUNICAÇÃO	23546.011806/2022-85	23082.004989/2022-87	02/01/23	05/08/22
Comunicação	23546.073643/2022-24	23082.029483/2022-81	03/01/23	10/11/22
Comunicação	23546.086332/2022-25	23082.035767/2022-14	02/01/23	02/01/23
DENÚNCIA	23546.051258/2022-26	23082.019678/2022-12	02/01/23	
RECLAMAÇÃO	23546.050760/2022-10	23082.019837/2022-89	02/01/23	
RECLAMAÇÃO	23546.050176/2022-64	23082.019837/2022-89	02/01/23	
DENÚNCIA	23546.050194/2022-46	23082.019874/2022-97	03/01/23	
DENÚNCIA	23546.052204/2022-88	23082.019776/2022-50	03/01/23	
DENÚNCIA	23546.051336/2022-92	23082.020158/2022-52	03/01/23	
Denúncia	23546.063732/2022-62	23082.025460/2022-05.	03/01/23	

Tipo de manifestação	NUP	Processo SIPAC	Acompanhamento pela Ouv.	Data conclusão
Denúncia	23546.070713/2022-92	23082.027903/2022-94	03/01/23	
Denúncia	23546.075741/2022-04	23082.029710/2022-78	03/01/23	
Comunicação	23546.076450/2022-25	23082.031295/2022-12.	03/01/23	
Comunicação	03005.512548/2022-60	23082.032639/2022-19	03/01/23	
Comunicação	23546.077650/2022-03	23082.032638/2022-66	03/01/23	
Comunicação	23546.078658/2022-89	23082.035091/2022-51	03/01/23	
Comunicação	23546.083725/2022-87	23082.035049/2022-30	03/01/23	
Comunicação	23546.084467/2022-56	23082.035081/2022-15	03/01/23	
Denúncia	23546.081513/2022-65	23082.035314/2022-80	03/01/23	
Denúncia	23546.087285/2022-37	23082.035773/2022-63	13/01/23	
Comunicação	23546.087739/2022-70	23082.000130/2023-80	13/01/23	

Fonte: OUV/UFRPE, 2023.

A resposta conclusiva registrada na Plataforma Fala.BR se realiza com a indicação do número do processo dirigido para as áreas de apuração, nos termos do art. 19 da Resolução nº 581/21 – CGU, com informações sobre o site onde é possível realizar o acompanhamento processual pelo usuário.

Sempre que a Ouvidoria recebe uma denúncia ou uma comunicação (denúncia ou reclamação anônima), faz a análise preliminar, conforme exposto no item 4.6, em sendo habilitada, encaminha a manifestação para a Chefia de Gabinete a UFRPE. Desde dezembro de 2022, este encaminhamento se realiza dentro da Plataforma Fala.BR, como determina a legislação aplicável e as recomendações da OGU. O Gabinete da Reitoria, dentro do prazo inicial concedido pela Ouvidoria (10 dias), responde com a indicação da resolutive, que, quase sempre, resulta na abertura de processo administrativo dirigido para as unidades de apuração da universidade. De posse dessa resposta, a Ouvidoria encaminha a resposta e resolutivas para o usuário, via Fala.BR.

Em que pese a resposta conclusiva, a Ouvidoria, desde dezembro de 2022, passou a realizar o acompanhamento da resolutividade dos processos administrativos apuratórios, de forma mensal, mediante consulta dos processos e solicitações de providências junto aos setores responsáveis pela tramitação processual, que culminam com o registro da atualização das informações na Plataforma Fala.BR.

#### 4.8. Da evolução anual das manifestações recebidas

No quadro nº 4 temos a evolução histórica anual das manifestações de ouvidoria recebidas pela UFRPE nos últimos 5 anos.

**Quadro nº 4:** Manifestações recebidas nos últimos 5 anos

Ano	Quantidade manifestações	Tempo médio de resposta (dias)	Resposta dentro do prazo	Resposta fora do prazo	Satisfação do usuário		Resolutividade da demanda		
					Total de respostas	Satisfação Média	Sim	Parcialmente	Não
2018	176	63,45	46,00%	54,00%	18	51,39%	39,00%	33,00%	28,00%
2019	207	91,37	73,00%	27,00%	22	50,00%	23,00%	41,00%	36,00%
2020	106	69,24	73,00%	27,00%	9	44,44%	33,00%	11,00%	56,00%
2021	111	7,56	100,00%	0,00%	22	56,82%	59,00%	9,00%	32,00%
<b>2022</b>	<b>185</b>	<b>7,66</b>	<b>99,00%</b>	<b>1,00%</b>	<b>28</b>	<b>47,32%</b>	<b>32,00%</b>	<b>14,00%</b>	<b>54,00%</b>

Painel Resolveu, 2023: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A análise do quadro nº 4 demonstra que a média de manifestações anual mantém-se ao longo dos últimos cinco anos, destacando apenas para os dois primeiros anos de pandemia (2020 e 2021) que aponta para uma singela redução. Entre os anos de 2020 e 2021, tivemos praticamente o mesmo número de manifestações, 106 e 111 manifestações respectivamente, porém tivemos um aprimoramento da resolutividade de suas respostas que diminuíram significativamente, sendo 69,24 dias em 2020, 7,56 dias em 2021. Esse aprimoramento se manteve no ano de 2022, cujo prazo de resposta foi de 7,66 dias, ou seja, em menos de 8 dias.

A redução do tempo médio de resposta e índice de cumprimento de prazo desde o ano de 2021 decorreu da implementação de procedimentos de controle e acompanhamento das manifestações pela nova gestão da Ouvidoria, cujo interesse principal foi a melhoria e eficiência no atendimento aos usuários da Ouvidoria/UFRPE.

#### 5. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Os produtos e serviços da UFRPE que busca a aferição do grau de satisfação dos usuários são:

1. Comissão Própria de Avaliação – CPA, através dos links:

<http://www.proplan.ufrpe.br/> e <http://cpa.ufrpe.br/>

2. Controladoria Geral da União / Central de Painéis – Sua demanda foi resolvida?  
Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Na figura nº 2, temos informações sobre a satisfação dos usuários extraídas do Painel Resolheu/CGU.

**Figura nº 2:** índice de satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolheu, 2023.

Ressalta-se que todas as unidades organizacionais da UFRPE têm se empenhado em melhor atender seus usuários, bem como em responder às demandas encaminhadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, contribuindo efetivamente para a realização do atendimento ao usuário e ao pleno exercício das atividades da Ouvidoria.

## 6. MECANISMOS E RELEVÂNCIA DE TRANSPARÊNCIA DA OUVIDORIA

Quanto aos mecanismos e relevância de transparência das informações sobre a atuação da unidade de Ouvidoria, a UFRPE disponibiliza à sociedade Relatórios publicados nos sites institucionais: <http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/> e <http://www.acessoinformacao.ufrpe.br/br/sic>

Para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações da Ouvidoria da

UFRPE, estão disponíveis ao cidadão:

Sistema Integrado Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/Login/Identificacao.aspx>  
Carta de Serviço aos Usuários: <http://www.servicos.ufrpe.br/br/servicos>  
Site Institucional: <http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br/>  
E-mail da Ouvidoria: [ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:ouvidoria.reitoria@ufrpe.br)  
Contato por telefone: (81) 3320-6015  
E-mail do SIC: [sic.reitoria@ufrpe.br](mailto:sic.reitoria@ufrpe.br)  
Contato por telefone – (81) 3320-6024

As manifestações recebidas no ano de 2022 foram analisadas e encaminhadas às unidades organizacionais envolvidas na manifestação, de forma a viabilizar a interação equilibrada entre legalidade, legitimidade e transparência.

## 7. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A [Carta de Serviços](#) ao Usuário está disponível no sítio eletrônico da UFRPE, na seção Comunicação. Esse documento disponibiliza para a sociedade, informações referentes aos diversos serviços prestados pela instituição, sendo um instrumento facilitador no atendimento ao público. A Carta é preenchida pelas diversas unidades organizacionais da instituição, responsáveis pela atualização contínua das informações.

O site da [Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE](#) e o site do [Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA](#) apresentam bons exemplos de carta de serviços a serem observados pelas demais unidades institucionais da UFRPE.

## 8. MODELO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

### 8.1. Definições sobre o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Pública (MMOuP)<sup>1</sup>

O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Pública (MMOuP) foi desenvolvido pela Controladoria Geral da União como instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

---

<sup>1</sup>O conteúdo deste tópico foi extraído do site: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico>

O escopo normativo do MMOuP é conformado pelos micro sistemas jurídicos das seguintes leis de abrangência nacional, entendendo-se a ouvidoria como peça fundamental para o exercício dos direitos tutelados por tais marcos legais: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Tal escopo normativo, portanto, serve como base para o mapeamento das competências e capacidades desejadas na unidade de ouvidoria, o qual, por sua vez, conforma a matriz do MMOuP. A tais competências e capacidades denominamos objetivos os quais são agrupados segundo sua natureza em categorias maiores, denominadas dimensões, e decomposto em componentes menores e verificáveis, denominados elementos. São quatro as dimensões do MMOuP:

**Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

**Dimensão Essencial:** dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;

**Dimensão Prospectiva:** dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;

**Dimensão Específica:** dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da atuação como órgão central de rede ou sistema.

Cada uma dessas Dimensões agrupa Objetivos que se subdividem em Elementos, os quais, como visto, são atributos verificáveis que se relacionam diretamente com os objetivos. Assim, por meio das condições de existência dos elementos, é possível verificar em que medida um objetivo está sendo cumprido. Para ser verificado, cada elemento é traduzido em uma pergunta (verificador), a qual comporta quatro respostas. Cada resposta corresponde a um nível de maturidade dentro de um elemento, o que nos permite por sua vez avaliar o nível de maturidade do objetivo, das dimensões e, finalmente, da ouvidoria. São quatro os níveis de maturidade: Limitado, Básico,

Sustentado e Otimizado.

Excetuando-se a Dimensão Específica, a qual será objeto de documentos a serem elaborados de acordo com as características de grupos específicos de unidades de ouvidoria, a Matriz do MMOuP é composta por 12 objetivos e 46 elementos. O autodiagnóstico realizado por meio do Modelo não busca ranquear as instituições. Contudo, atribui-se uma pontuação para que o modelo possa servir como referencial para a ouvidoria avaliar seu nível de maturidade, em cada elemento, objetivo e dimensão, e para que possa adequar e aprimorar a sua gestão e as suas entregas. Os níveis para cada elemento são: Otimizado – 4; Sustentado – 3; Básico – 2, Limitado – 1.

A pontuação de cada objetivo é medida pela média simples da pontuação de cada elemento; a pontuação de cada dimensão é medida pela média simples da pontuação de cada objetivo; e a pontuação global do nível de maturidade é a média da pontuação de cada dimensão. Desta forma, pode-se dizer que a pontuação global é calculada pela média ponderada dos elementos.

## 8.2. O MMOuP da UFRPE

No exercício de suas atribuições, a OUV/UFRPE se pauta no cumprimento do ordenamento jurídico pátrio, dos princípios da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência), dos normativos internos da UFRPE, do Código de Ética e Conduta da UFRPE<sup>2</sup>, dos normativos, determinações e recomendações dos órgãos de controle.

Concomitantemente aos demais canais de comunicação da UFRPE, a Ouvidoria de forma distinta, recebe, avalia e dá encaminhamento às suas demandas, sempre na observância dos dispositivos legais quanto ao sigilo de dados pessoais dos usuários, cumprindo importante papel na mediação de conflitos que possam vir a causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à UFRPE e/ou aos usuários, adotando medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela UFRPE, além de garantir o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

<sup>2</sup> Disponível em: [http://ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CONSU%20n%C2%BA%20165\\_2022\\_C%C3%B3digo%20de%20C%C3%89tica.pdf](http://ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CONSU%20n%C2%BA%20165_2022_C%C3%B3digo%20de%20C%C3%89tica.pdf)

Deste modo, considerando o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) e as recomendações apontadas pela Ouvidoria Geral da União – OGU no Relatório Preliminar de Avaliação da OUV/UFRPE<sup>3</sup>, correspondente ao período de outubro de 2020 a setembro de 2021<sup>4</sup>, recebido em 27/06/22, foi necessário atualizar o primeiro Plano de Ação da OUV/UFRPE, elaborado em abril de 2022.

O Plano de Ação da OUV/UFRPE atualizado prevê as atividades que deverão ser realizadas pela Ouvidoria da UFRPE, no período de julho de 2022 a agosto de 2023, almejando superar as lacunas entre a maturidade revelada em seu autodiagnóstico (limitada) e a maturidade alvo pretendida (sustentado). A elaboração do Plano de Ação levou em consideração as seguintes informações:

- A natureza e rol dos serviços prestados pela UFRPE;
- A capacidade de recursos humanos efetivos da Ouvidoria, suas experiências e capacitações;
- A quantidade de demandas, internas e externas, da Ouvidoria, bem como as diversas funções a cargo da Ouvidora que também atua como Coordenadora do SIC;
- A complexidade das ações propostas para o alcance do nível alvo;
- As recomendações e determinações da Ouvidoria Geral da União e demais órgãos de controle.

Um dado relevante a ser observado neste processo, é a posição que a Ouvidoria da UFRPE se encontra no Ranking Geral das Ouvidorias. Entre os anos de 2020 e 2021, em plena pandemia, tivemos praticamente o mesmo número de manifestações, 106 e 114, respectivamente, porém tivemos um aprimoramento da resolutividade de suas respostas que diminuíram significativamente, quando registrávamos 73,62 dias em 2020, caindo para 8,73 dias em 2021. Em que pese o número reduzido da equipe, que desde 21/12/22 se resume a Ouvidora, esta, ainda, no papel de Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, as ações a serem feitas até agosto de 2023 estarão voltadas para a manutenção e/ou melhoria de nossa posição nesse ranking.

Em síntese, o Plano foi estruturado com a indicação da dimensão, dos objetivos, dos elementos, nível alvo de maturidade, ações a serem executadas, data de

---

3 Disponível em: [http://ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/Relatorio\\_Final\\_Avaliacao\\_CGU\\_UFRPE.pdf](http://ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/Relatorio_Final_Avaliacao_CGU_UFRPE.pdf)

4 Cabe salientar que o Ouvidor assumiu a Unidade em janeiro de 2021, não tendo ingerência sobre as ações avaliadas.

implementação e área envolvida pela sua execução, tendo como parâmetro o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Para conhecer o MMOuP da UFRPE, acesse: [Relatórios e documentos. | Ouvidoria \(ufrpe.br\)](https://www.ufrpe.br/relatorios-e-documentos)

## 9. ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria tem papel fundamental como instrumento de participação e controle social, haja vista que ela é um canal de comunicação direto entre o usuário do serviço e a Universidade, que de forma imparcial, busca solucionar os conflitos respondendo as mais diversas manifestações com a colaboração das unidades organizacionais que compõem a estrutura administrativa e acadêmica da UFRPE.

A Ouvidoria, no ano de 2022, utilizou-se das diversas reuniões de gestão, a exemplo do Comitê de Governança Digital, para informar sobre os procedimentos de transparência da Ouvidoria e procedimentos internos para tramitação e controle das manifestações, fortalecendo o fluxo de informações e/ou esclarecimentos necessários para resolutividade das demandas.

Nota-se que a UFRPE tem gerado esforços extras para alcançar a melhoria dos serviços prestados à sociedade, especialmente, em época de cortes financeiros e orçamentários.

O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata quando se trata de ações do próprio setor ou quando o assunto envolve informações ou serviços que estão disponíveis no site principal da Universidade e em seus respectivos normativos. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado, neste caso, ao elaborar as respostas aos usuários.
- **Consulta e encaminhamento a unidade organizacional demandada:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores e, principalmente, consultar a respeito da manifestação recebida e receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos usuários.
- **Arquivamento da manifestação:** quando na análise preliminar a Ouvidoria verifica a duplicidade da manifestação ou a ausência mínima dos requisitos de materialidade, autoria ou relevância, nos termos da legislação aplicável.

## 10. DAS AÇÕES EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES E SUGESTÕES

O presente relatório traz a consolidação das análises dos dados obtidos através dos esforços de uma equipe ainda em formação, porém convicta da necessidade de produção de valores adicionais para a melhoria das ações a serem desenvolvidas na UFRPE, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos.

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta as ações mais exitosas, as principais dificuldades identificadas, para ao final apontar algumas sugestões à Gestão Superior da UFRPE, a partir da análise das demandas trazidas pelos usuários, com o objetivo de refletir sobre determinadas alternativas que venham a contribuir para melhoria dos serviços prestados à sociedade.

### 10.1. Das ações exitosas da UFRPE

Ao longo dos últimos anos, a UFRPE vem avançando significativamente no que se refere à qualidade das atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão. Dentre estas, damos ênfase à aprovação do Código de Ética e Conduta da UFRPE, consolidando o Plano de Integridade da UFRPE, publicado em dezembro de 2018. Tais avanços refletem nos serviços ofertados aos usuários, especialmente, no número e tipo de demandas apresentadas à Ouvidoria. Não por acaso, verificamos o refinamento das denúncias e comunicações apresentadas, alinhadas com o perfil de integridade proposto pela instituição, que culmina com o controle e fiscalização social.

Dentre as ações exitosas no ano de 2022, destacamos a manutenção do aprimoramento da resolutividade das manifestações de ouvidoria que diminuíram significativamente, sendo 69,24 dias em 2020, 7,56 dias em 2021 e 7,66 dias em 2022. Ou seja, nos últimos dois anos a UFRPE vem atendendo suas manifestações de ouvidoria em menos de 8 dias, quando a legislação lhe concede o prazo de 30 dias (sendo 20 dias para a unidade organizacional). Este indicador reflete as mudanças culturais, estratégicas e de procedimentos promovidas pela Ouvidoria, com o apoio e comprometimento das unidades organizacionais, especialmente, da Chefia de Gabinete da Reitoria.

Em dezembro de 2022 foi implementado o tratamento e tramitação das denúncias no módulo correspondente da Plataforma Fala.BR, conforme recomendação nº 05 do Relatório Final de Avaliação da OUV/UFRPE 2022.

## 10.2. Principais dificuldades

Entrementes aos avanços, algumas dificuldades se impuseram no curso do ano de 2022. Destaca-se:

- Os riscos e dificuldades de ingerência junto à UFAPE, cujas manifestações foram mediadas pela OUV/UFRPE;
- Qualidade das respostas apresentadas pelas unidades organizacionais em razão da queda de satisfação do usuário, de 56,82% em 2021 para 47,32% em 2022, de acordo com o Painel Resolveu, bem como, pela diminuição do índice de resolutividade na visão do usuário, que caiu de 59% para 32%. Em que pese o cumprimento dos prazos, o tempo reduzido de apresentação de resposta pelas unidades organizacionais, estas precisam ser redigidas de forma compreensível e atender aos interesses dos usuários, que se refletem na avaliação apresentada na conclusão de sua demanda, na Plataforma Fala.BR;
- Dificuldades orçamentárias e financeiras para execução do Projeto Ouvidoria Itinerante, proposto no processo eletrônico nº 23082.020705/22-08;
- O acúmulo de funções atribuídas à pessoa do Ouvidor que, além dessa atividade, é Autoridade de Monitoramento da LAI; Encarregado LGPD; Administrador Institucional no Sistema e-Agendas; presidente do Comitê de Transparência e Dados Abertos – CTDA, presidente do Comitê Gestor da Privacidade e Proteção de Dados - CGPD; e responsável pela transparência ativa na Plataforma Fala.BR. Há que se considerar que, até a presente data, a Ouvidoria possui apenas um servidor em sua estrutura administrativa, como titular. A reestruturação de recursos humanos da Ouvidoria foi formulada nos processos eletrônicos nº 23082.014702/21-46 e nº 23082.000468/2023-31;
- Dificuldades com a manutenção da infraestrutura física da Ouvidoria: móveis e paredes morfadas em razão dos alagamentos em períodos de chuva; problemas com a climatização das salas, em face dos condicionadores de ar estarem quebrados; porta de vidro quebrada, durante meses. Estes problemas

prejudicam o melhor acolhimento aos usuários dos serviços públicos, assim como a qualidade do ambiente de trabalho para os servidores do setor;

- Dificuldades de atualização do site institucional das demandas oriundas da legislação sobre acesso à informação e dos órgãos de controle, em face da ausência de um setor específico responsável por administrar o conteúdo do site institucional e seus portais específicos dos seus diversos órgãos.

### 10.3. Sugestões à Gestão Superior da UFRPE

O presente relatório traz a consolidação das análises dos dados obtidos através dos esforços de uma equipe ainda em formação, porém convicta da necessidade de produção de valores adicionais para a melhoria das ações a serem desenvolvidas na UFRPE a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos.

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas sugestões à Gestão Superior da UFRPE, a partir da análise das demandas trazidas pelos usuários, sem qualquer pretensão de determinar o que se deve fazer, mas com o objetivo de refletir sobre determinadas alternativas que venham a contribuir para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

1. Propor às unidades organizacionais o aprimoramento dos atendimentos aos usuários, público interno e externo, seja de forma direta, seja por demandas da Ouvidoria, a fim de melhorar a qualidade dos serviços ofertados, os quais se refletem nas avaliações de satisfação e resolutividade das demandas de ouvidoria;
2. Analisar, permanentemente, as formas de divulgação, acesso e transparência das informações, no site institucional, uma vez que se verifica a necessidade de atualização do mesmo, buscando estratégias que facilitem a localização, busca e clareza do conjunto das informações públicas disponibilizadas, especialmente, na busca por padronização das informações constantes nos sites específicos dos setores;
3. Elaborar e compartilhar com os servidores da Instituição, carta de serviços a serem produzidas nas unidades/setores, de forma objetiva, composta pelos principais

serviços que possam impactar no funcionamento do cotidiano das atividades administrativas e acadêmicas. Um bom exemplo de utilização dessa prática é a Carta de Serviços desenvolvida pela [Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas](#) – PROGEPE/UFRPE; [Departamento de Registro e Controle Acadêmico](#) – DRCA; [Secretaria de Tecnologias Digitais](#) - STD;

4. Em atenção a reestruturação da Ouvidoria a partir de sua fusão ao Serviço de Informação ao Cidadão, sugere-se apoio da administração superior nas demandas previstas no seu Regimento, aprovado através da RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 134, de 5 de novembro de 2021, principalmente, na lotação de pessoal qualificado, conforme previsto no documento, com a finalidade de melhor desenvolver as estratégias de gestão. Destarte, cumpre informar que, com a saída do Ouvidor, em 21/12/22, a Coordenadora do SIC assumiu a Ouvidoria, tendo sua indicação sido aprovada pela CGU. Entretanto, a servidora sozinha assumiu a gestão de dois setores, sem nenhum substituto, sendo necessária a recomposição da equipe da Ouvidoria (solicitação formulada via processos eletrônicos nº 23082.014702/21-46 e nº 23082.000468/2023-31). Ademais, cumpre salientar que as atribuições específicas do Ouvidor anterior (AMLAI, Encarregado LGPD, presidente do CTDA e do CGPD) ainda continuam sob sua responsabilidade;
5. Dar publicidade e manter atualizada a divulgação dos contatos de e-mail, responsáveis, telefone, endereço e horário de atendimento de todas unidades/setores da UFRPE. Observa-se que ainda há uma carência de divulgação e atualização dos contatos, uma vez que os usuários recorrem com muita frequência à Ouvidoria em busca desse tipo de informação;
6. Que o Hospital Veterinário dê maior transparência ao serviço de agendamento de consultas, atualmente realizado exclusivamente via telefone, de modo que conste em seu site oficial, esclarecimentos sobre o número de vagas disponibilizadas por semana para agendamentos; notícias sobre a suspensão de atendimento e/ou agendamentos; que o telefone para o agendamento seja utilizado também para explicar o encerramento das vagas disponibilizadas, de modo que os usuários não fiquem a manhã inteira realizando ligações para o setor, sem nenhum retorno. A ouvidoria vem recebendo muitas reclamações sobre este serviço, especificamente, sobre as inúmeras tentativas para ser atendido pelo telefone indicado e dificuldade

de agendamento para consultas. Ademais, sugerimos a implementação proposta em reunião com esta Ouvidoria, quanto a criação de Cartilha de atividades do Hospital Veterinário;

7. Definir um setor competente para administrar o conteúdo do site institucional, sincronizando as informações contidas nos portais específicos dos setores (Ex: PROGEPE, PROPLAN), bem como, atendendo as solicitações dos órgãos de controle, no que se refere a transparência ativa definida pela LAI;
8. Que seja viabilizada a implementação do Projeto Ouvidoria Itinerante, proposto no Processo eletrônico nº 23082.20705/22-08, que objetiva viabilizar a aproximação da Ouvidoria com os usuários das Unidades Acadêmicas e campi avançados.

## **11. COORDENAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é um dos mecanismos de comunicação da UFRPE com a sociedade, foi criado através da Resolução Nº 112/2013-CONSU e está vinculado à Ouvidoria da UFRPE (Resolução nº 134/21-CONSU de 05/11/21), sendo responsável por viabilizar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) na Universidade.

Compete ao SIC: a) atender e orientar o usuário quanto ao procedimento para acesso à informação; b) receber e controlar os pedidos de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa; c) encaminhar os pedidos de acesso para as unidades responsáveis; d) controlar os prazos de respostas aos pedidos e aos recursos; e) encaminhar as respostas das unidades aos usuários solicitantes; e f) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

O SIC da UFRPE está integrado ao Sistema Integrado de Ouvidorias e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal “Plataforma Fala.BR”, sistema do qual provém todos os dados aqui apresentados.

O atendimento aos usuários realiza-se de forma presencial ou remota, via telefone (81 – 3320.6024) ou por e-mail ([sic.reitoria@ufrpe.br](mailto:sic.reitoria@ufrpe.br)). O recebimento de pedidos de acesso à informação se realizar, essencialmente, através da Plataforma Fala.BR/CGU (<https://falabr.cgu.gov.br/>), sendo o e-mail institucional ([sic.reitoria@ufrpe.br](mailto:sic.reitoria@ufrpe.br)) utilizado para comunicações internas, esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre como protocolar um pedido de acesso à informação.

### **11.1. Equipe da Coordenação do SIC**

O SIC/UFRPE, no ano de 2022, contou apenas com uma servidora, Norma Nancy E. S. da Silva, que atuou como coordenadora.

### **11.2. O SIC em números**

No ano de 2022, o SIC recebeu 148 pedidos de acesso à informação e todos foram respondidos dentro do prazo legal (100%), com tempo médio de resposta correspondente a 6,79 dias, o que colocou a UFRPE no 36º lugar no ranking dos 302 órgãos da administração pública federal com adesão ao Fala.BR. Ou seja, a maior parte dos pedidos foram atendidos nos primeiros 10 dias de prazo concedido pela LAI.

Há 259<sup>5</sup> dias a UFRPE não entra na lista de Omissões<sup>6</sup>, estando em 25º lugar no ranking das 302 instituições da administração pública federal com adesão ao Fala.BR.

### **11.3. Características dos pedidos de acesso à informação**

Os pedidos de acesso à informação foram formulados por 105 pessoas, correspondendo a 1,5 pedido por pessoa. A maioria dos pedidos foi realizado por pessoa física, num total de 102 pedidos, o que corresponde a 97,85%, e apenas 3 foram formulados por pessoa jurídica.

### **11.4. Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação**

O índice de resolutividade dos pedidos de informação em 2022 foi de 100% (cem

---

<sup>5</sup>Verificado em 10/01/23, no site do Painel LAI: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

<sup>6</sup>A lista de pedidos em omissões da CGU contém os pedidos que ainda não foram respondidos e que estão atrasados, ou seja, fora do prazo legal.

por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UFRPE e obtiveram respostas conclusivas tempestivamente, conforme figura nº 3.

**Figura nº 3: Dados estatísticos do SIC**



Fonte: Painel LAI/CGU, 2023.

## 11.5. Situação dos pedidos de acesso à informação

**Quadro nº 5: situação dos pedidos de acesso à informação**

Tipos de Resposta	Quantidade
Acesso concedido	124
Acesso negado	7
Acesso parcialmente concedido	2
Informação inexistente	7
Não se trata de solicitação de informação	1
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	3
Pergunta duplicada/replicada	1

Fonte: Painel LAI/CGU, 2023.

## 11.6. Razões das negativas de acesso

**Quadro nº 6: Razões da negativa de acesso**

Descrição	Quant.	%	% de pedidos
Dados pessoais	6	85,71%	4,05%
Pedido desarrazoado	1	14,28%	0,67%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,19%</b>

Fonte: Painel LAI/CGU, 2023.

### 11.7. Perfil dos solicitantes

Em relação ao tipo de solicitamos, verificamos que a maioria dos pedidos de acesso à informação foi realizado por pessoa física, num total de 102 pedidos, o que corresponde a 97,85%, apenas 3 foram formulados por pessoa jurídica. Dentre os solicitantes pessoas jurídicas, um era escritório de advocacia, outro de sindicato/conselho profissional e outro de organização não governamental.

No que se refere ao gênero dos solicitantes, 61 (58,10%) preferiram não informar, 28 (26,67%) se identificou como do gênero masculino e 16 (15,24%) como feminino.

A maioria dos solicitantes (69 – 72,66%) não informou sua idade e faixa etária com maior número de pedidos foi de 31 a 40 (17 – 7,6%).

Dentre os solicitantes que identificaram sua escolaridade verificamos que: 15 possuía mestrado/doutorado; 12 com ensino superior; 8 com pós-graduação; e 5 com ensino médico.

Quanto à profissão dos solicitantes, a maioria (67 – 63,80%) preferiu não informar. Dentre o que declararam, 15 era de servidor público federal (14,28%); 7 de estudantes (6,66%); 4 de outra (3,80%); 3 de empregado – setor privado (2,85%); 3 de professor (2,85%); 1 de jornalista (0,95%); 1 de pesquisador (0,95%); e 1 de profissional liberal/autônomo (0,95%).

O número de pedidos de acesso à informação por localização geográfica dos solicitantes foi: 63 não informou; 12 eram de Pernambuco; 6 de Minas Gerais; 4 da Bahia; 3 do Ceará; 3 do Rio Grande do Norte; 2 do Distrito Federal; 2 de São Paulo; 2 do Rio Grande do Sul; 2 de Santa Catarina, 1 de Alagoas; 1 do Amazonas; 1 da Paraíba; 1 de Sergipe; 1 do Acre; e 1 do Paraná. Ou seja, 25 solicitantes eram do Nordeste; 8 do Sudeste; 5 do Sul; 2 do Centro-oeste; e 2 do Norte.

### 11.8. Temas das solicitações

O Quadro nº 7 apresenta os principais temas abordados nos pedidos de acesso à informação no ano de 2022.

### Quadro nº 7: Temas das solicitações – 2022

TEMA	QUANTIDADE
Universidade	46
Educação Superior	25
Recursos Humanos	20
Concurso.	14
Licitações	7
Ouvidoria Interna	6
SISU - Sistema de Seleção Unificada	5
Matrícula	5
Acesso à informação	4
Orçamento	3
Outros em Saúde	1
Outros em pesquisa e desenvolvimento	1
Educação profissionalizante	1
Educação básica	1
Dados pessoais - LGPD	1
Coronavírus (Covid-19)	1
Serviços e Sistemas	1
Clima	1
Certificado ou diploma	1
Bibliotecas	1
Auditoria	1
Assistência ao portador de deficiência	1
Acesso Informação Pessoal	1
Planejamento e Gestão	1

Fonte: SIC/UFRPE, 2023.

Dentre os temas mais abordados, temos a Universidade, com 46 pedidos, cujos principais sub-assuntos foram: acesso a processos administrativos; conselhos superiores, dados de diversos setores para pesquisas; estrutura organizacional; funções gratificadas; gestão da integridade; políticas de gestão de conflitos; política arquivista; programa de gestão; governança; política, estrutura e serviços de comunicação etc. Este tema é definido na triagem do pedido quando o teor da solicitação envolve questões administrativas, gestão, políticas e programas da instituição, não previstas em temas específicos listados como opção no Fala.BR.

O segundo tema mais demandado foi Educação Superior, com 25 pedidos,

envolvendo os sub-assuntos: políticas afirmativas; assistência estudantil; dados de discentes de graduação ou pós-graduação; evasão; ingresso extravestibular; aplicação da política de cotas; revalidação de diploma; reintegração etc. Em face do ensino, pesquisa e extensão serem as atividades fins da instituição, justifica-se o número de demandas para este tema. Entretanto, há que se considerar temas que se alinham a este, mas que pela sua especificidade são classificados com outros títulos, tais como o sistema de seleção unificada, matrícula, certificado ou diploma etc.

O terceiro tema mais demandado foi Recursos Humanos, com 20 pedidos, cujos sub-assuntos envolviam questões sobre: sistema e-Social; redistribuição de servidor; dados servidores técnico administrativo; aposentadoria; código de vaga e vacância; dados de servidores docentes etc.

### **11.9. Redução no tempo de resposta**

O Quadro nº 8 apresenta a evolução histórica do tempo médio de resposta do SIC nos últimos dez anos, com destaque para o ano de 2015 com a pior média (83 dias) e o ano de 2022 com a melhor média (6,79 dias).

Desde janeiro de 2021, com a nova gestão do SIC, foram implementados novos procedimentos de controle e acompanhamento dos pedidos de acesso à informação, almejando para além de melhorar os indicadores e efetivamente cumprir com o disposto na LAI, buscou fundamento nos princípios da eficiência e eficácia para garantir o menor tempo possível para o atendimento aos nossos usuários. Tais fatos se materializam positivamente nos dados estatísticos dos anos de 2021 e 2022, cujas médias de prazo de resposta foram, respectivamente, 8 e 6 dias. Ou seja, os pedidos de acesso à informação foram respondidos em menos de 10 dias, com 100% de resposta dentro do prazo e apenas 2% de uso de prorrogação de prazo. O que representa, por exemplo, uma redução de 20 dias, comparado ao prazo médio de resposta do ano de 2020 (28 dias).

**Quadro nº 8: evolução histórica da média de prazo de resposta**

Ano	Quantidade de Pedidos	Tempo médio de resposta (dias)	Ranking (tempo de resposta)	Cumprimento dentro do prazo	Uso de prorrogação	Resposta fora do prazo
2012 e 2013	74	16,05	146º / 251	0,9459	0,1757	0,0541
2014	152	19,83	177º / 267	0,9408	0,1776	0,0592
2015	61	83,84	254º / 274	0,7541	0,1311	0,2459
2016	175	32	234º / 280	0,7257	0,0857	0,2743
2017	254	25,7	249º / 285	0,8071	0,126	0,1929
2018	225	63,84	282º / 289	75,11%	24,44%	24,89%
2019	209	22,23	264º / 295	86,12%	18,66%	13,88%
2020	223	28,83	286º / 296	78,92%	25,11%	21,08%
2021	191	8,33	49º / 306	96,86%	2,09%	2,62%
<b>2022</b>	<b>148</b>	<b>6,79</b>	<b>36º / 302</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,03%</b>	<b>0,00%</b>

Fonte: Fala.BR, 2023.

### 11.10. Dos recursos interpostos

Quando um pedido de acesso à informação é negado, ou as razões da negativa não sejam fornecidas, ou o cidadão não tenha ficado satisfeito com a resposta apresentada, ele poderá recorrer em até 4 graus de instâncias.

A primeira instância é de competência da chefia imediata do respondente, a segunda instância compete à autoridade máxima da universidade (Reitora), a terceira instância à Controladoria Geral da União – CGU, a quarta e última instância é apreciada pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

No Quadro nº 9 estão listados os recursos interpostos nos últimos 10 anos do SIC/UFRPE.

**Quadro nº 9: dos recursos interpostos**

Ano	Quantidade de Pedidos	Nº Recursos				
		Total	1ª	2ª	3ª	4ª
2012 e	74	4	4	0	0	0

2013						
2014	152	15	12	1	1	1
2015	61	3	2	1	0	0
2016	175	6	6	0	0	0
2017	254	22	20	1	1	0
2018	225	19	13	4	2	0
2019	209	17	11	5	1	0
2020	223	19	15	3	1	0
2021	191	9	9	0	0	0
<b>2022</b>	<b>148</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fonte: Fala.BR, 2023.

### 11.11. Dos setores mais demandados

No Quadro nº 10 é possível verificar a lista de todos os setores demandados no ano de 2022, nele é possível verificar os que mais responderam aos pedidos de acesso à informação: Departamento de Desenvolvimento de Pessoas – DDP / PROGEPE, com 22 pedidos; o SIC, com 14 pedidos; o DRCA, com 12 pedidos; a Ouvidoria, com 9 pedidos; e a PREG, com 9 pedidos.

O DDP / PROGEPE é o setor com o maior número de pedidos de acesso por tratar de demandas relacionadas a concurso de servidores técnicos, vacância, código de vaga, redistribuição etc. Destacamos que o site da PROGEPE é um dos mais completos, também apresentado como bom exemplo de carta de serviços.

O SIC aparece como o segundo setor com maior número de respostas em razão do fortalecimento da transparência ativa da UFRPE, de modo que as respostas são fornecidas com base nas informações constantes nos sites institucionais da universidade.

O DRCA é responsável pelo registro e controle acadêmico dos alunos, além de atuar nos processos de ingressos, o que justifica o número de pedidos respondidos pelo setor, cujo site, também é um bom exemplo de carta de serviços.

Dentre as pró-reitorias, destacamos a PROGEPE com o maior número de demandas respondidas, totalizando 37.

### Quadro nº 10: setores demandados em 2022

UNIDADE ORGANIZACIONAL	QUANTIDADE DE PEDIDOS
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas – DDP / PROGEPE	22
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	14
Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DRCA	12
Ouvidoria	9
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação – PREG	9
Departamento de Administração de Pessoas – DAP / PROGEPE	8
Pró-Reitoria de Pós-Graduação – PRPG	6
Coordenação de Planejamento e Gestão Acadêmica – CPGA / PREG	5
Departamento de Finanças – DF / GCF / PROAD	5
Pró-reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI	5
Coordenadoria de Gestão de Riscos – CGR / PROPLAN	4
Comissão Permanente de Avaliação de Documentos - CPAD	3
Pró-reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC	3
Seção de Planejamento de Pessoal - SPP / DDP / PROGEPE	3
Auditor Supervisor	2
Chefia de Gabinete Reitoria	2
Coordenação Geral dos Cursos de Graduação - CGCG / PREG.	2
Departamento de Logística e Serviços - DELOGS	2
Direção Geral e Acadêmica da Unidade Acadêmica de Serra Talhada – UAST	2
Diretoria do Departamento de Qualidade de Vida – DQV / PROGEPE	2
Encarregado pelo tratamento de dados pessoais - Encarregado LGPD	2
Diretoria do Instituto IPÊ	2
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE	2
Pró-reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica – PROPLAN	2
Assessoria de Comunicação Social	1
Chefia da Seção de Análise e Controle Contábil / GCF / PROAD	1
Comissão Própria de Avaliação - CPA	1
Coordenação da Estação Experimental de Cana-de-Açúcar de Carpina – EECAC	1
Coordenação de Acompanhamento Técnico e Financeiro – CATF / PROAD	1
Coordenação de Concurso e Seleção de Pessoal	1
Coordenação do Curso de Doutorado Profissional em Agroecologia e Desenvolvimento Territorial	1
Coordenação Geral dos Programas de Pós-graduação	1
Coordenadora do Núcleo de Acessibilidade – NACES	1
Coordenadoria de Ações Afirmativas e Permanência / PROGESTI	1
Coordenadoria de Fomento e Apoio à Inovação e à Propriedade Intelectual do NEI / Instituto IPÊ	1
Coordenadoria de Orçamento e Finanças – COF / PROAD	1
Coordenadoria de Promoção de Saúde Esporte, Lazer e Cultura - COPSELC	1

UNIDADE ORGANIZACIONAL	QUANTIDADE DE PEDIDOS
Departamento de Biologia	1
Diretor de Soluções Corporativas / STD	1
Diretor do Colégio Agrícola Dom Agostinho IKAS - CODAI	1
Diretoria de Contabilidade / GCF / PROAD	1
Diretoria do Departamento de Educação Física	1
Diretoria do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE	1
Diretoria Geral e Acadêmica UAEADTec	1
Divisão de Comunicação Administrativa e Arquivo	1
Encarregado de Proteção de Dados da UFRPE	1
Núcleo de Internacionalização – NINTER / Instituto IPÊ	1
Secretaria Geral dos Conselhos da Administração Superior	1
Unidade Acadêmica de Educação à Distância e Tecnologia – UEADTec	1
Universidade Aberta do Brasil – UAB	1

Fonte: SIC/UFRPE, 2023.

No Quadro nº 11, estão listados os setores da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco – UFAPE, cujos pedidos foram respondidos com a mediação do SIC/UFRPE.

#### Quadro nº 11: setores da UFAPE

UNIDADE ORGANIZACIONAL – UFAPE	QUANTIDADE DE PEDIDOS
Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA / UFAPE	2
Reitor Pro Tempore da UFAPE	3
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE FINANÇAS E INFRAESTRUTURA – DGFI / PRAE / UFAPE	1
Departamento de Planejamento, Captação e Gerenciamento de Recursos – PREC / UFAPE	1
Diretora de Desempenho e Desenvolvimento de Pessoas / PROGEPE / UFAPE	1
Diretora do Departamento de Pós-Graduação – DPG / UFAPE	1

Fonte: SIC/UFRPE, 2023.

## 11.12. Transparência Ativa

### 11.12.1. Dos marcos regulatórios<sup>7</sup>

De acordo com o previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto, a UFRPE é obrigada a promover, de ofício, a transparência

<sup>7</sup> O conteúdo deste tópico foi extraído do GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA PARA ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL. 7ª Versão, Brasília: dezembro de 2022. Disponível em: [www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)

ativa das informações de interesse coletivo ou geral, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. O art. 8º da LAI prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas no site oficial da UFRPE, no menu principal “Acesso à Informação”. O objetivo da padronização dos sites oficiais é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a navegação, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas, além de favorecer as pesquisas por máquina.

Importa destacar que a divulgação espontânea das informações é uma das diretrizes da LAI (art. 3º, II), sendo vantajosa para a Administração Pública porque tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva (pedidos de acesso à informação pelo SIC), minimizando o trabalho e os custos de processamento, bem como gerenciamento dos requerimentos de acesso.

A Controladoria Geral da União disponibiliza um Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, indicando o conteúdo mínimo que deve ser divulgado. A relação mínima contempla 14 tópicos, ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema central, que se subdividem em 49 itens. Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1. Institucional; 2. Ações e Programas; 3. Participação Social; 4. Auditorias; 5. Convênios e Transferências; 6. Receitas e Despesas; 7. Licitações e Contratos; 8. Servidores (ou Empregados Públicos); 9. Informações Classificadas; 10. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; 11. Perguntas Frequentes; 12. Dados Abertos; 13. Sanções Administrativas; 14. Ferramentas e aspectos tecnológicos.

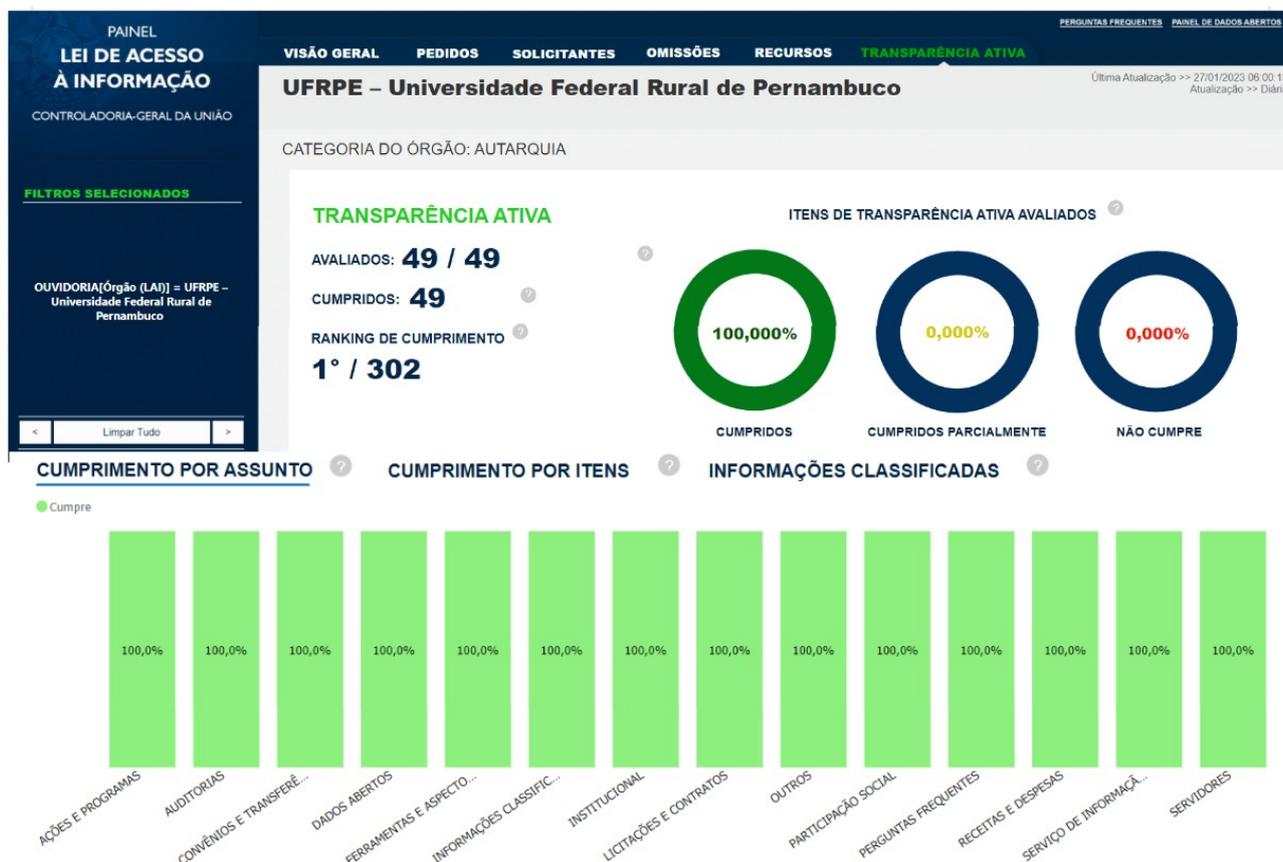
A ação conjunta entre a Administração Superior, a Ouvidoria, o SIC, a SECOM, o DPO, entre outras áreas, eclodiu em esforços coletivos e necessários para implementar e aprimorar, significativamente, a transparência ativa na Universidade. Isso permitiu otimizar no portal [www.unb.br](http://www.unb.br) a aba “Acesso à Informação”, a qual é atualizada sempre que necessário ou por eventual solicitação da CGU.

### **11.12.2. Da transparência ativa da UFRPE**

A UFRPE cumpre com 49 dos 49 itens de transparência ativa, ocupando o 1º lugar

no ranking entre os 302 órgãos da administração pública federal cadastrada na Plataforma Fala.BR. Na figura nº 4 é possível verificar os indicadores de transparência ativa da UFRPE. Este resultado é fruto de uma ação coletiva conduzida pelos Ouvidores, Emerson Pedrosa e Norma Nancy, com o apoio da Gestão Superior.

Figura nº 4: indicadores de transparência ativa.



Fonte: Fala.BR, em 27/01/2023.

### 11.12. Sugestões do SIC

O SIC sugere à Gestão Superior da UFRPE, que se promova a publicidade das agendas de compromissos dos Gestores (Autoridades Públicas Obrigadas – DAS 5 e 6 – Reitoria, Vice-reitoria e Pró-reitorias), com utilização do Sistema e-Agendas, implementado na UFRPE em 09/10/22, bem como, publicação do link de acesso ao referido sistema tanto no site institucional principal da UFRPE, quanto no site de cada

uma das Pró-reitorias. Cumprimento das recomendações indicadas via e-mail, Processo eletrônico nº 23082.24349/22-93 e Ofício nº 01/2023 – Ouvidoria.

## 12. DADOS ABERTOS

Em cumprimento ao Decreto nº 8.777/2017, a UFRPE, por meio da Resolução CONSU/UFRPE nº 237, de 11 de outubro de 2022<sup>8</sup>, aprovou o seu Plano de Dados Abertos (PDA) para o Biênio 2022/2024, através do seu Comitê de Transparência e Dados Abertos (CTDA), designado através da Portaria 170/2021-GR, de 09/03/21, sob a presidência do servidor responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação na UFRPE.

A UFRPE, por meio desse instrumento, estabelece a sua estratégia para abertura de dados, definindo um conjunto de ações para viabilizar a prática de dados abertos na instituição. O PDA é um instrumento de planejamento e coordenação da política de disponibilização de dados abertos, válido para o biênio de outubro de 2022 a outubro de 2024, e representa um marco na valorização da transparência, permitindo o aprimoramento da gestão pública por meio do acesso à informação e estímulo à participação e ao controle social.

Através do site <http://dados.ufrpe.br/> o Comitê, em cumprimento ao cronograma previsto no PDA, apresenta 21 conjuntos de dados abertos, em duas extensões “csv e pdf”. O CTDA informa “que, diante de dificuldades encontradas, em face de intercorrências financeiras/orçamentárias do Governo Federal, que impactaram fortemente nossas atividades administrativas, redefinimos os prazos previstos para o PDA/UFRPE 2022-2024. Os novos prazos já se encontram disponíveis no PDA/UFRPE.” Melhores esclarecimentos estão disponíveis no site de acesso à informação: <http://www.acessoainformacao.ufrpe.br/br/dados-abertos>

O acesso às informações da Instituição, de maneira direta, ocorre através do endereço eletrônico a seguir, o qual se encontra acessível no portal institucional ([www.ufrpe.br](http://www.ufrpe.br)).

---

<sup>8</sup> Disponível em: [http://www.acessoainformacao.ufrpe.br/sites/ww2.acessoainformacao.ufrpe.br/files/RESOLUCAO\\_CONS\\_UNIV\\_237.2022%20PLANO%20DADOS%20ABERTOS%20C.ANEXO.pdf](http://www.acessoainformacao.ufrpe.br/sites/ww2.acessoainformacao.ufrpe.br/files/RESOLUCAO_CONS_UNIV_237.2022%20PLANO%20DADOS%20ABERTOS%20C.ANEXO.pdf)

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm)

CGU. **GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA PARA ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL**. 7ª Versão, Brasília: dezembro de 2022. Disponível em: [www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)

OGU. **Referencial Teórico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico>

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 148, de 3 de novembro de 2005**. Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da UFRPE, suas normas e consolidação. Disponível em: [http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RESOLUCAO\\_CONSU%20148\\_2005%20OUVIDORIA.pdf](http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RESOLUCAO_CONSU%20148_2005%20OUVIDORIA.pdf)

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 134, de 5 de novembro de 2021**. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em: <http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RECONSU1342021%20REGIMENTO%20OUVIDORIA.pdf>