



UFAPE

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO AGRESTE DE PENNANBUGO



**OUVIDORIA
UFAPE**

RELATÓRIO OUVIDORIA

*** EXERCÍCIO 2025 ***



2026



UFAPE

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO AGRESTE DE PERNAMBUCO

GESTÃO SUPERIOR

Airon Aparecido Silva de Melo
Reitor

Mácio Farias de Moura
Vice Reitor

José Renato Correia Ferro
Pró-reitor de Administração

Joselya Claudino de Araújo
Pró-reitora de Assistência Estudantil

Emanuelle Camila Moraes de Melo Albuquerque Lima
Pró-reitora de Ensino e Graduação

Marcos Pinheiro Franque
Pró-reitor de Extensão e Cultura

Valdeline Adriany Cardoso de Oliveira Melo
Pró-reitora de Gestão de Pessoas

José Romualdo de Sousa Lima
Pró-reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Victor Netto Maia
Pró-reitor de Planejamento



OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Epaminondas Luiz Borges Filho
Ouvidor e Gestor do SIC

Paulo César da Silva
Secretário da Ouvidoria

Sumário

Introdução	04
1. Consolidado das Manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Acesso à Informação da UFAPE – Exercício de 2025	05
1.1 Caracterização e análise das manifestações de Ouvidoria da UFAPE – exercício de 2025	06
1.2 Caracterização e análise dos pedidos de Acesso à Informação (LAI) da UFAPE – exercício de 2025	12
2. Análise Gerencial Quanto aos Principais Motivos das Manifestações	21
Conduta Docente	21
Conduta Ética e Irregularidades de Servidores	22
Assédio Moral	23
3. Análise dos Problemas Recorrentes e das Soluções Adotadas	24
4. Informações Sobre a Força de Trabalho da Ouvidoria	24
5. Ações Exitosas, Dificuldades Enfrentadas e Propostas de Ações	24
5.1 Ações Exitosas	24
Elaboração dos Protocolos	25
Guias de Bolso	27
Encontros Formativos	29
Campanha Institucional	30
5.2 Dificuldades Enfrentadas	32
5.3 Principais Desafios, Propostas de Ações, Prazos e Responsáveis	33
6. Informações Sobre os Serviços Avaliados, Metodologia e Resultados	36
7. Atualização da Carta de Serviços ao Usuário	36
8. Considerações Finais	37

Introdução

O presente Relatório Anual da Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE) tem por finalidade apresentar, de forma sistematizada, as principais atividades desenvolvidas, os resultados alcançados e as análises gerenciais decorrentes da atuação da unidade no exercício de 2025. O documento contempla, ainda, informações relativas ao tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, bem como às ações institucionais voltadas ao fortalecimento da transparência, da integridade e da participação social.

No âmbito da Administração Pública Federal, a Ouvidoria constitui instância essencial de interlocução entre o cidadão e o Estado, desempenhando papel estratégico na promoção da escuta qualificada, no acolhimento de demandas e na mediação de conflitos, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. Nesse contexto, sua atuação está fundamentada nas diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), pelo Decreto nº 9.492/2018 (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv) e pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Na UFAPE, a Ouvidoria atua como canal institucional para o recebimento, registro, análise e encaminhamento de manifestações, incluindo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, além de exercer papel relevante no suporte ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Por meio dessa atuação, a unidade contribui para o fortalecimento da transparência ativa e passiva, do controle social e da governança institucional.

O relatório apresenta, inicialmente, a análise consolidada das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação registrados no período, com base em dados extraídos da plataforma Fala.BR e dos painéis gerenciais da Controladoria-Geral da União (CGU). Na sequência, são discutidos os principais temas recorrentes, os problemas identificados e as soluções adotadas, bem como as ações institucionais implementadas ao longo do exercício.

Por fim, o documento aborda aspectos relacionados à estrutura da Ouvidoria, às dificuldades enfrentadas, às ações exitosas desenvolvidas e às perspectivas de aprimoramento para os próximos períodos, consolidando-se como instrumento de gestão, transparência e prestação de contas à sociedade.

1. Consolidado das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação da UFape – exercício de 2025

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), constitui o principal canal para o registro de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e com a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Por meio dessa plataforma, os cidadãos podem encaminhar diferentes tipos de manifestações à Administração Pública, incluindo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação de serviços públicos. Adicionalmente, o sistema também permite o registro de pedidos de acesso à informação, no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), garantindo ao usuário o exercício do direito constitucional de acesso às informações públicas.

No que se refere às manifestações de Ouvidoria, destaca-se o Painel Resolveu?, também desenvolvido pela CGU, o qual constitui ferramenta de transparência ativa que possibilita a visualização, o monitoramento e a análise dos dados relativos às manifestações registradas nos órgãos e entidades públicas. O painel tem como finalidade subsidiar a gestão pública e fortalecer o controle social, ao disponibilizar informações consolidadas acerca do tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

No âmbito dos pedidos de Acesso à Informação, destaca-se o Painel da Lei de Acesso à Informação (Painel LAI), que reúne dados estatísticos sobre os pedidos registrados no Fala.BR, incluindo indicadores como quantidade de pedidos, tempo de resposta, cumprimento de prazos e perfil dos solicitantes. Trata-se de importante instrumento de transparência ativa e de apoio à gestão, permitindo o acompanhamento do desempenho institucional quanto ao cumprimento da LAI.

Na Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFape), tanto as manifestações de Ouvidoria quanto os pedidos de Acesso à Informação são recebidos por meio da plataforma Fala.BR, sendo posteriormente analisados, tratados e acompanhados pela Ouvidoria ou pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme a natureza da demanda.

O Painel Resolveu? pode ser acessado por meio do seguinte endereço eletrônico:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

O Painel da Lei de Acesso à Informação pode ser acessado por meio do seguinte endereço eletrônico:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

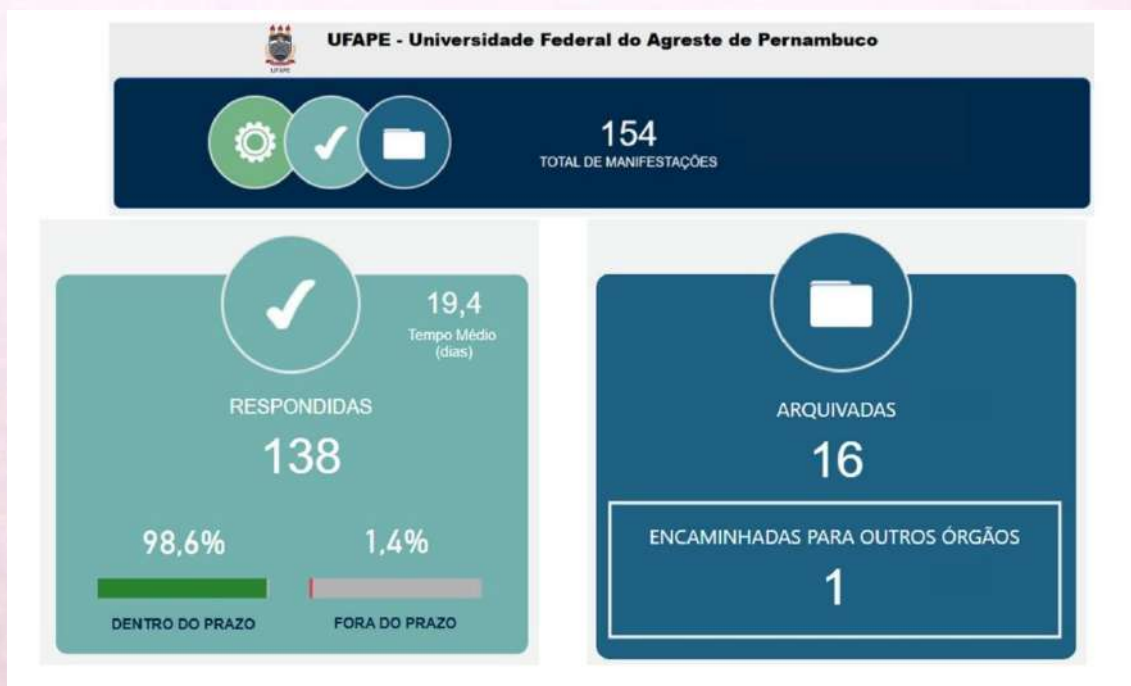
A seguir, apresenta-se a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria e dos pedidos de Acesso à Informação registrados no âmbito da LAI, referentes ao período em análise.

1.1 Caracterização e análise das manifestações de Ouvidoria da UFape – exercício de 2025

A Figura 01 apresenta o quantitativo total de manifestações registradas na Ouvidoria da UFape no exercício de 2025, totalizando 154 registros. O volume de manifestações evidencia a utilização do canal de Ouvidoria como instrumento de participação social, reforçando sua relevância no acolhimento das demandas da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

Os dados demonstram a consolidação da Ouvidoria como instância de escuta ativa e de mediação institucional, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da governança e do controle social no âmbito da Universidade.

Figura 01 – Síntese das manifestações de Ouvidoria da UFape em 2025: total de registros, desempenho no cumprimento de prazos, tempo médio de resposta e situação das manifestações (arquivadas e encaminhadas).



Fonte: Painel Resolveu? (CGU), 2025.

No que se refere ao desempenho da UFAPE no tratamento das manifestações recebidas em 2025 (Figura 01), observa-se que, do total de registros, 138 manifestações foram respondidas. Destaca-se o elevado índice de cumprimento de prazo, com 98,6% das respostas emitidas dentro do prazo legal e apenas 1,4% fora do prazo.

O tempo médio de resposta foi de 19,4 dias, indicador que se encontra em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela legislação vigente e pelas orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), evidenciando a tempestividade no atendimento das demandas.

Quanto à destinação das manifestações, foram registradas 16 manifestações arquivadas e 1 manifestação encaminhada a outro órgão competente (Figura 01). Os encaminhamentos asseguram que a demanda seja direcionada à instância responsável, em observância aos princípios da eficiência e da boa administração pública.

O arquivamento das manifestações observa critérios técnicos de admissibilidade, especialmente no que se refere à presença de elementos mínimos de autoria e materialidade, bem como à verificação da competência institucional para o tratamento da demanda.

A análise dos motivos de arquivamento (Figura 02) evidencia que a principal causa foi a falta de clareza ou insuficiência de dados, responsável pela maior parte dos registros arquivados (10 registros). Também foram identificados casos relacionados à ausência de competência institucional, duplicidade de manifestações e encaminhamentos realizados com cópia para outros órgãos, com 2 registros cada.

Figura 02 – Motivos de arquivamento das manifestações registradas na Ouvidoria da UFAPE em 2025.



Fonte: Painel Resolveu? (CGU), 2025.

A Figura 03 apresenta a distribuição das manifestações registradas na Ouvidoria da UFape, no exercício de 2025, classificadas por tipologia. Observa-se a predominância de manifestações do tipo denúncia, com 75 registros, evidenciando que a Ouvidoria tem sido amplamente utilizada como canal para comunicação de possíveis irregularidades, condutas inadequadas ou situações que demandam apuração institucional.

Em seguida, destacam-se as reclamações, com 45 registros, o que indica a existência de demandas relacionadas à insatisfação com serviços, processos ou atendimentos no âmbito da Universidade. As solicitações, com 13 registros, refletem a busca por providências administrativas ou informações específicas por parte dos usuários.

As manifestações classificadas como elogio (4 registros) e sugestão (1 registro) apresentam menor representatividade, o que pode indicar baixa utilização da Ouvidoria como canal de reconhecimento institucional ou de proposição de melhorias por parte da comunidade acadêmica.

Ressalta-se ainda a ausência de registros na categoria Simplifique, o que pode indicar baixa adesão a esse tipo de manifestação ou desconhecimento por parte dos usuários quanto à sua finalidade.

De forma geral, o perfil das manifestações evidencia uma predominância de demandas de caráter corretivo, especialmente denúncias e reclamações, o que reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social e de aprimoramento da gestão pública.

Figura 03 – Distribuição das manifestações por tipologia na Ouvidoria da UFape em 2025.



Fonte: Painel Resolveu? (CGU), 2025.

A Figura 04 apresenta a distribuição dos principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria da UFAPE no exercício de 2025, evidenciando os temas mais recorrentes nas demandas encaminhadas pela comunidade acadêmica e pela sociedade.

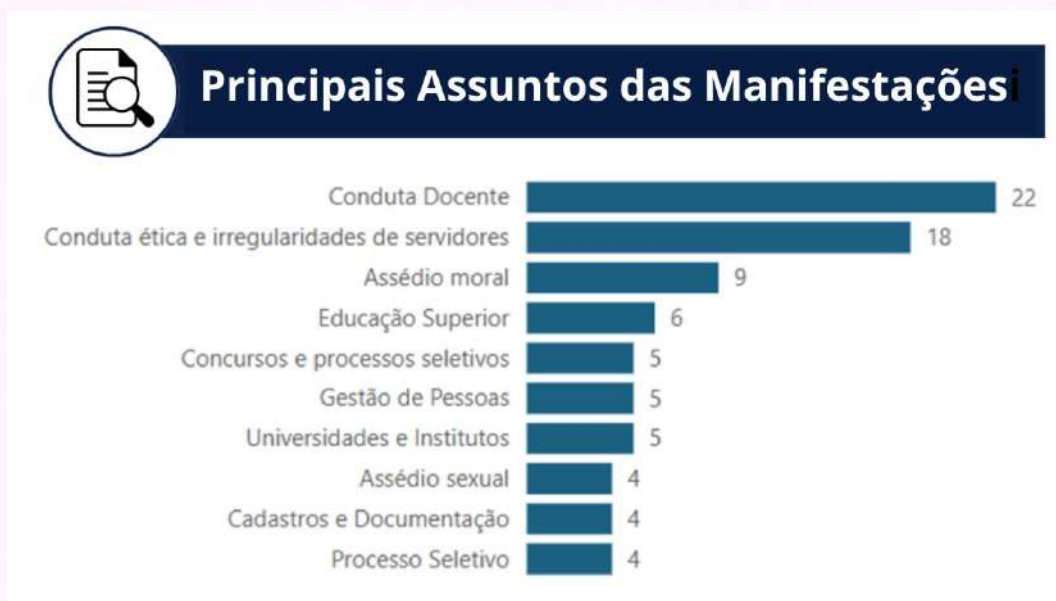
Observa-se a predominância de manifestações relacionadas à conduta docente (22 registros), seguida por conduta ética e irregularidades de servidores (18 registros). Esses dados indicam que uma parcela significativa das demandas está associada a questões comportamentais e funcionais, envolvendo possíveis desvios de conduta, o que reforça a importância do fortalecimento das políticas institucionais de integridade, ética e prevenção de irregularidades.

Destaca-se também o número de manifestações relacionadas a assédio moral (9 registros) e assédio sexual (4 registros), evidenciando a relevância do tema no contexto institucional e a necessidade de ações contínuas de prevenção, acolhimento e enfrentamento dessas práticas.

Outros assuntos recorrentes incluem educação superior (6 registros), bem como temas administrativos, como concursos e processos seletivos, gestão de pessoas e universidades e institutos (5 registros cada), indicando demandas relacionadas à organização e funcionamento institucional. Adicionalmente, foram identificadas manifestações relacionadas a cadastros e documentação e processos seletivos (4 registros cada), refletindo demandas operacionais e administrativas.

De forma geral, o perfil dos assuntos evidencia a predominância de manifestações de natureza sensível e corretiva, especialmente aquelas relacionadas à conduta de agentes públicos e ao ambiente institucional. Esses dados subsidiam a atuação da gestão no direcionamento de ações preventivas, no fortalecimento dos mecanismos de integridade e na melhoria contínua dos processos institucionais, contribuindo para a promoção de um ambiente acadêmico mais ético, seguro e transparente.

Figura 04 – Principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria da UFape em 2025.



Fonte: Painel Resolveu? (CGU), 2025.

A Figura 05 apresenta o índice de resolutividade das manifestações tratadas pela Ouvidoria da UFape no exercício de 2025, considerando aquelas que receberam resposta conclusiva. Observa-se que 68,84% das manifestações foram consideradas resolvidas, enquanto 31,16% não alcançaram resolução conclusiva no âmbito da Ouvidoria.

O resultado indica um desempenho positivo quanto à capacidade de encaminhamento e solução das demandas, evidenciando a efetividade parcial dos fluxos de tratamento das manifestações e a atuação da Ouvidoria na mediação entre o cidadão e a administração pública.

Por outro lado, o percentual de manifestações não resolvidas aponta para a existência de limitações institucionais, que podem estar associadas a fatores como a ausência de competência direta da Ouvidoria para a solução da demanda e a complexidade dos casos, especialmente aqueles relacionados a denúncias que demandam maior prazo para a devida apuração e análise dos fatos.

Nesse contexto, o indicador de resolutividade constitui importante ferramenta de gestão, permitindo o monitoramento da efetividade das respostas e subsidiando a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento dos fluxos internos, ao fortalecimento da articulação entre unidades e ao aumento da qualidade das respostas fornecidas ao cidadão.

Figura 05 – Indicador de resolutividade das manifestações no âmbito da Ouvidoria da UFAPE em 2025.



Fonte: Painel Resolveu? (CGU), 2025.

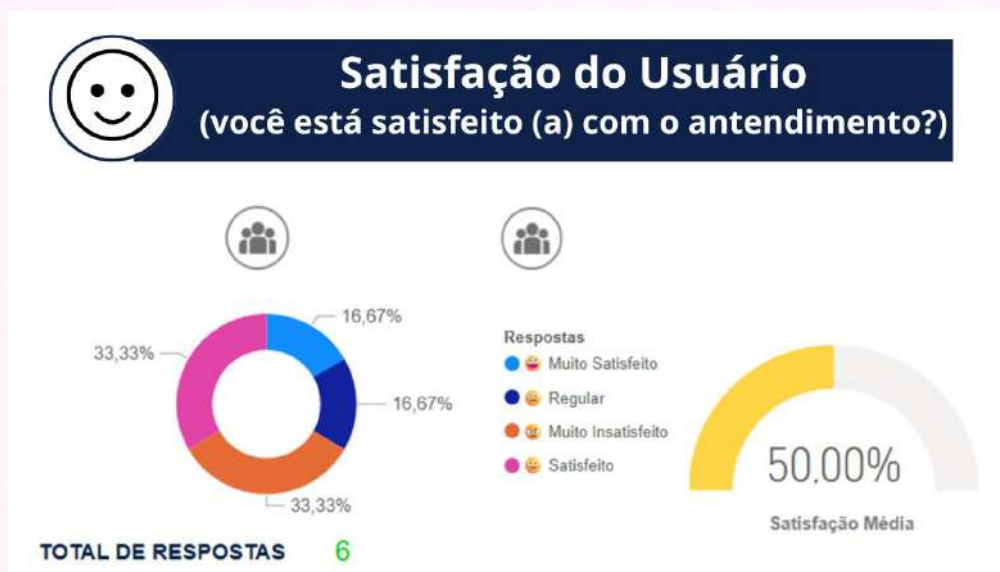
A Figura 06 apresenta os resultados da avaliação de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria da UFAPE no exercício de 2025, considerando as manifestações que receberam resposta conclusiva. Foram registradas 6 respostas, o que evidencia baixa adesão ao instrumento de avaliação.

Observa-se uma distribuição equilibrada entre avaliações positivas e negativas. As categorias “satisfeito” e “muito satisfeito” somam 50% das respostas, indicando percepção favorável de parte dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado. Por outro lado, as avaliações “regular” e “muito insatisfeito” também totalizam 50%, o que revela a existência de fragilidades na experiência do usuário e aponta para oportunidades de melhoria nos processos de atendimento.

Destaca-se que a percepção do usuário quanto à satisfação pode, em alguns casos, estar associada ao teor da resposta recebida, especialmente quando esta não corresponde às expectativas do(a) demandante. Em situações dessa natureza, a avaliação negativa pode decorrer não necessariamente da atuação da Ouvidoria, mas do resultado final da demanda, ainda que os procedimentos administrativos tenham sido conduzidos em conformidade com a legislação vigente e que a manifestação tenha sido devidamente analisada e encaminhada às instâncias competentes.

Nesse contexto, os dados evidenciam a importância do monitoramento contínuo da satisfação do usuário, bem como da adoção de medidas voltadas à melhoria da qualidade do atendimento, à qualificação das respostas e ao fortalecimento da comunicação institucional, com vistas ao aumento da confiança e da credibilidade da Ouvidoria.

Figura 06 – Índice de satisfação dos usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria da UFAPE em 2025.



Fonte: Painel Resolveu? (CGU), 2025.

1.2 Caracterização e análise das manifestações de LAI da UFAPE – exercício de 2025

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, estabelecendo como regra geral a publicidade e o acesso como princípio fundamental da administração pública. Nesse contexto, os órgãos e entidades públicas devem garantir tanto a transparência ativa (divulgação espontânea de informações) quanto a transparência passiva, mediante atendimento às solicitações dos cidadãos.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por operacionalizar a transparência passiva, recebendo, registrando, tramitando e respondendo aos pedidos de acesso à informação, geralmente por meio da plataforma FalaBR. O SIC desempenha papel essencial na promoção do controle social, da accountability e da melhoria da gestão pública.

A Figura 07 apresenta a visão geral dos pedidos de acesso à informação registrados na UFAPE no exercício de 2025, evidenciando indicadores relevantes de desempenho do SIC.

No período analisado, foram registrados 121 pedidos de Acesso à Informação, distribuídos entre 104 solicitantes, o que indica uma utilização recorrente do canal por parte de alguns usuários, possivelmente refletindo demandas contínuas ou especializadas.

Destaca-se o índice de 100% de pedidos respondidos, evidenciando o pleno atendimento às solicitações registradas, em conformidade com as exigências da Lei nº 12.527/2011.

Em relação à tempestividade, observa-se um desempenho altamente satisfatório, com 99,17% dos pedidos respondidos dentro do prazo legal e apenas 0,83% fora do prazo, demonstrando elevado grau de conformidade com os prazos estabelecidos pela legislação e pelas orientações da Controladoria-Geral da União (CGU).

O tempo médio de resposta de 12,4 dias reforça a eficiência dos fluxos internos de tratamento das demandas, situando-se abaixo do prazo máximo legal, o que contribui para a melhoria da experiência do cidadão e para o fortalecimento da transparência institucional.

No que se refere à transparência ativa, verifica-se que 80 pedidos (66,12%) foram publicados no BuscaLAI, indicando um esforço institucional na ampliação do acesso público às informações já demandadas, o que contribui para a redução de solicitações repetitivas e para o fortalecimento da cultura de transparência.

De forma geral, os indicadores evidenciam um elevado nível de desempenho do SIC da UFAPE, com destaque para a integralidade das respostas, a elevada taxa de cumprimento de prazos e a adequada gestão da informação. Os resultados refletem a consolidação de práticas institucionais alinhadas às diretrizes da LAI e às orientações da CGU, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da governança e do controle social.

Figura 07 – Indicadores de desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFAPE em 2025



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

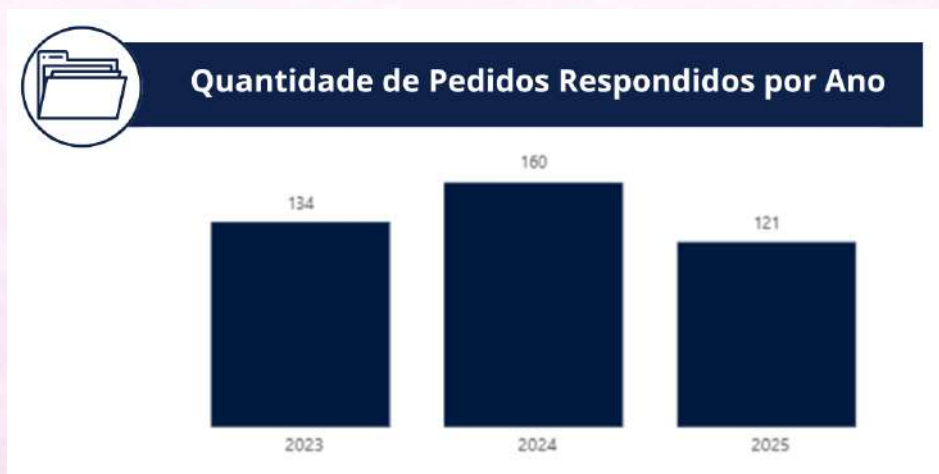
A Figura 08 apresenta a evolução da quantidade de pedidos de Acesso à Informação respondidos pela UFAPE no período de 2023 a 2025, permitindo a análise do comportamento da demanda ao longo dos últimos anos.

Observa-se que, em 2023, foram respondidos 134 pedidos, número que aumentou para 160 pedidos em 2024, representando um crescimento significativo no volume de demandas atendidas. Esse aumento pode estar associado a fatores como maior divulgação dos canais de acesso à informação, ampliação da transparência institucional ou incremento na demanda por informações públicas.

No entanto, em 2025, verifica-se uma redução no número de pedidos respondidos, totalizando 121 registros. Essa diminuição pode indicar, por um lado, uma redução na demanda por informações via SIC e, por outro, pode estar relacionada ao fortalecimento da transparência ativa, com a disponibilização prévia de informações institucionais, reduzindo a necessidade de solicitações formais por parte dos cidadãos.

De forma geral, a série histórica evidencia variações no volume de pedidos, sem prejuízo da capacidade institucional de resposta, indicando que a UFAPE mantém regularidade no atendimento das demandas de acesso à informação. A análise desses dados é relevante para subsidiar o planejamento de ações voltadas ao aprimoramento da transparência, ao fortalecimento da transparência ativa e à melhoria contínua dos serviços prestados pelo SIC.

Figura 08 – Evolução do número de pedidos de acesso à informação respondidos pela UFAPE (2023–2025).



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

A Figura 09 apresenta a distribuição dos assuntos mais demandados nos pedidos de Acesso à Informação registrados na UFAPE no exercício de 2025, evidenciando os temas de maior interesse por parte dos cidadãos.

Observa-se que o tema “Transparência e acesso à informação” lidera as demandas, com 14,49% dos pedidos, indicando elevado interesse da sociedade por informações institucionais e possivelmente refletindo lacunas na transparência ativa, o que leva os usuários a recorrerem ao SIC para obtenção dessas informações.

Em seguida, destacam-se os pedidos relacionados a “Concursos e processos seletivos” (11,59%) e “Educação Superior” (10,14%), evidenciando a relevância de temas diretamente associados às atividades-fim da Universidade.

Os assuntos “Ações Afirmativas” e “Gestão de Pessoas”, ambos com 7,25%, também apresentam representatividade, indicando demandas relacionadas a políticas institucionais de inclusão e questões administrativas envolvendo servidores, especialmente em relação às cotas.

De forma geral, o perfil das demandas evidencia concentração em temas estruturantes da instituição, com destaque para transparência e processos seletivos. Esses dados subsidiam a identificação de oportunidades para o fortalecimento da transparência ativa, especialmente mediante a ampliação da divulgação de informações frequentemente solicitadas, o que pode contribuir para a redução de demandas repetitivas e para o aprimoramento da comunicação institucional.

Além disso, os resultados orientam a atuação da gestão na priorização de conteúdos a serem disponibilizados de forma proativa, em consonância com os princípios da publicidade e da eficiência previstos na Lei de Acesso à Informação.

Figura 09 – Principais assuntos dos pedidos de acesso à informação na UFape em 2025.



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

A Figura 10 apresenta a distribuição das decisões proferidas nos pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFape, considerando o exercício de 2025, com base em 121 pedidos respondidos.

Observa-se a predominância de decisões de acesso concedido, que correspondem a 92,56% dos pedidos, evidenciando elevado grau de transparência institucional e alinhamento com o princípio da publicidade estabelecido pela Lei nº

12.527/2011. Esse resultado indica que a maioria das solicitações foi atendida integralmente, com disponibilização das informações requeridas.

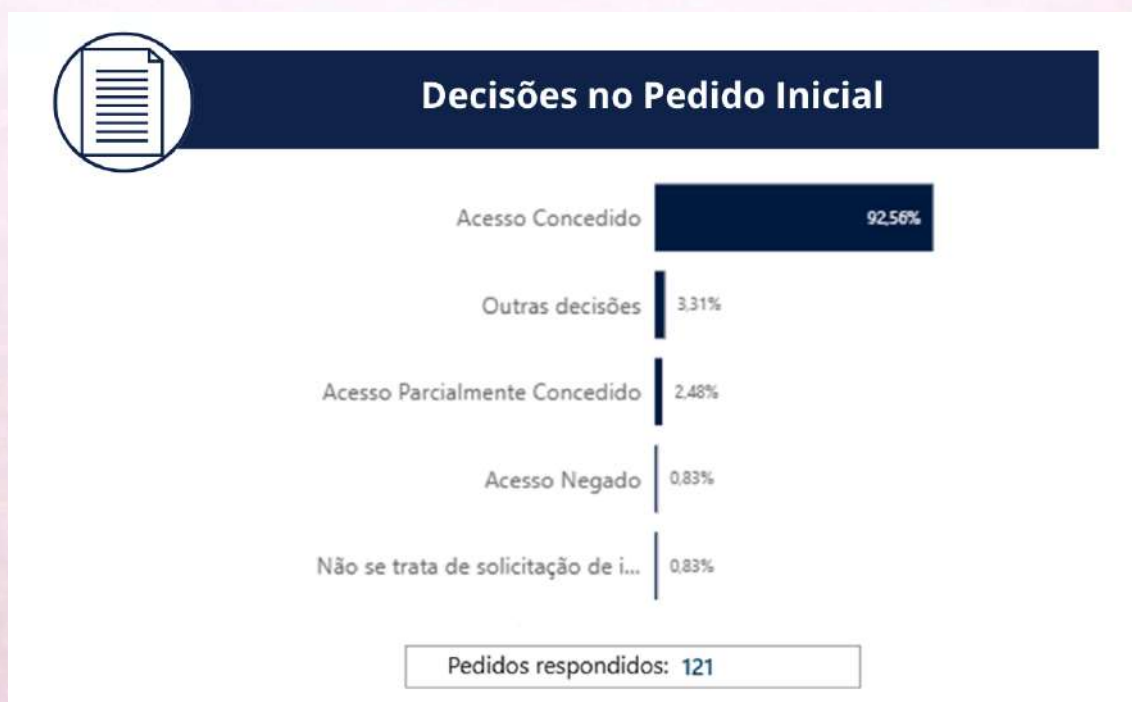
As decisões classificadas como outras decisões representam 3,31%, podendo envolver situações específicas, como orientações ao cidadão, redirecionamentos ou respostas que não se enquadram nas categorias tradicionais de deferimento ou indeferimento.

Os casos de acesso parcialmente concedido correspondem a 2,48%, refletindo situações em que parte da informação solicitada pôde ser disponibilizada, enquanto outra parte foi restringida, em razão de a instituição não dispor da totalidade das informações solicitadas.

As decisões de acesso negado representam apenas 0,83% dos pedidos, percentual reduzido que reforça o compromisso institucional com a transparência e a disponibilização de informações públicas. De igual forma, observa-se 0,83% de pedidos classificados como não se tratando de solicitação de acesso à informação, indicando casos em que a demanda foi inadequadamente enquadrada no escopo da LAI.

De forma geral, os dados demonstram elevado nível de conformidade com os princípios da Lei de Acesso à Informação, com destaque para a predominância de respostas positivas e a baixa incidência de negativas. Esses resultados refletem a maturidade institucional na gestão do acesso à informação e contribuem para o fortalecimento da transparência, da confiança do cidadão e do controle social.

Figura 10 – Classificação das decisões proferidas nos pedidos de acesso à informação pelo SIC da UFape, exercício de 2025.



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

A Figura 11 apresenta a evolução do tempo médio de resposta aos pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFAPE, no período de 2023 a 2025.

Observa-se que o tempo médio de resposta manteve-se estável ao longo dos três anos analisados, com 12,2 dias em 2023, 12,5 dias em 2024 e 12,4 dias em 2025. Essa estabilidade indica consistência nos fluxos internos de tratamento das demandas e maturidade institucional na gestão do Acesso à Informação.

Ressalta-se que os valores observados estão abaixo do prazo máximo legal de 20 dias, estabelecido pela Lei nº 12.527/2011, o que evidencia a tempestividade das respostas e o cumprimento das diretrizes normativas relacionadas ao Acesso à Informação.

A manutenção de um tempo médio reduzido ao longo dos anos demonstra eficiência operacional do SIC, contribuindo para a melhoria da experiência do cidadão e para o fortalecimento da transparência institucional.

Adicionalmente, a baixa variação entre os períodos sugere que os processos de atendimento encontram-se padronizados e bem estruturados, reduzindo oscilações no tempo de resposta mesmo diante de variações no volume de demandas.

De forma geral, o indicador evidencia desempenho satisfatório da UFAPE quanto à celeridade no atendimento dos pedidos de acesso à informação, em conformidade com os princípios da eficiência e da publicidade na administração pública.

Figura 11 – Evolução do tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação na UFAPE (2023–2025).



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

A Figura 12 apresenta a situação dos recursos interpostos nos pedidos de acesso à informação no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFAPE, no

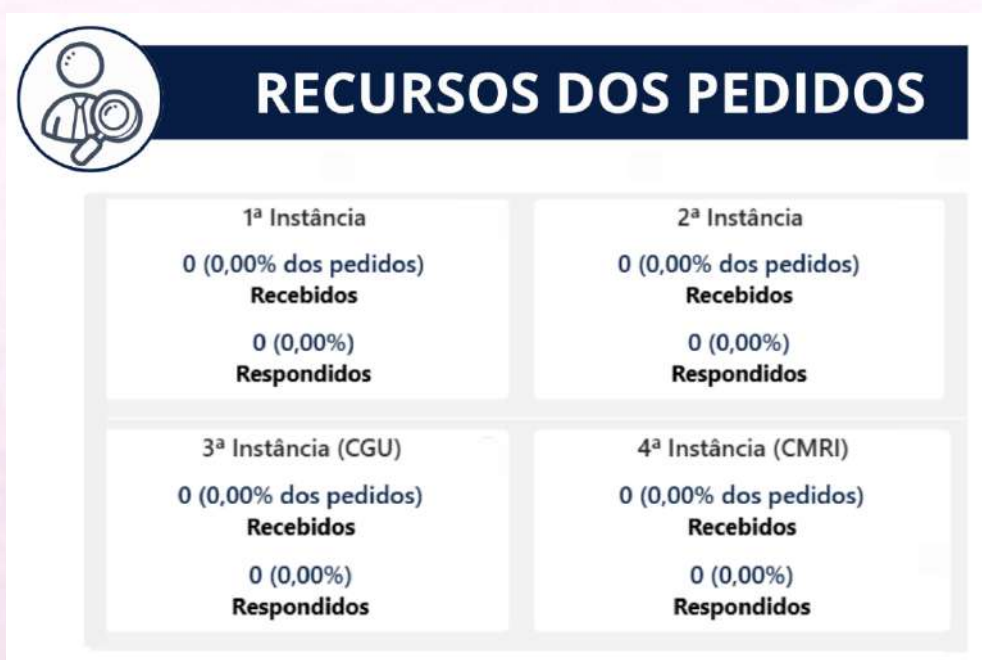
exercício de 2025, considerando todas as instâncias recursais previstas na Lei nº 12.527/2011.

Observa-se que não houve registro de recursos em nenhuma das instâncias, incluindo a 1ª instância (autoridade superior), 2ª instância (autoridade máxima do órgão), 3ª instância (Controladoria-Geral da União – CGU) e 4ª instância (Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI), com percentual de 0,00% de recursos recebidos e respondidos em todos os níveis.

Esse resultado pode indicar elevado grau de adequação e clareza nas respostas fornecidas pelo SIC, bem como a efetividade no atendimento inicial dos pedidos, reduzindo a necessidade de contestação por parte dos solicitantes. Adicionalmente, pode refletir a adoção de boas práticas na comunicação institucional e na fundamentação das respostas, contribuindo para a satisfação do usuário e para a resolução das demandas já na fase inicial.

De forma geral, os dados evidenciam um cenário positivo quanto à resolutividade dos pedidos em primeira instância, ao mesmo tempo em que sinalizam a importância de contínuo aprimoramento na comunicação com o cidadão e na divulgação dos mecanismos de controle previstos na legislação.

Figura 12 – Quantitativo de recursos nos pedidos de acesso à informação por instância recursal na UFape em 2025.



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

A Figura 12 apresenta o perfil dos solicitantes dos pedidos de acesso à informação registrados no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFape no exercício de 2025.

No período analisado, foram identificados 104 solicitantes, todos classificados como pessoa física (100%), com uma média de 1,2 pedidos por solicitante, indicando baixa recorrência individual e sugerindo que a maior parte dos usuários realiza solicitações pontuais.

Em relação ao gênero, observa-se predominância do público feminino (61,11%), seguido do masculino (38,89%), evidenciando maior participação das mulheres no uso do canal de acesso à informação.

Quanto à faixa etária, verifica-se concentração nas idades entre 31 a 40 anos (36%) e 41 a 50 anos (32%), indicando que o público demandante é majoritariamente composto por adultos em idade ativa, possivelmente com maior vínculo institucional ou interesse em temas administrativos e acadêmicos.

No que se refere à escolaridade, destaca-se a predominância de solicitantes com pós-graduação (48,28%), seguidos por indivíduos com ensino superior completo (24,14%) e mestrado/doutorado (20,69%), o que evidencia um perfil de usuários com elevado nível de escolaridade, possivelmente mais familiarizados com instrumentos de transparência pública e com maior capacidade de demandar informações qualificadas.

Em relação à profissão, observa-se forte predominância de servidores públicos federais (64%), seguidos por estudantes (12%) e professores (12%), além de menor participação de pesquisadores, profissionais autônomos e servidores públicos estaduais. Esse perfil indica que grande parte das demandas pode estar relacionada ao ambiente institucional interno ou à comunidade acadêmica diretamente vinculada à Universidade.

De forma geral, os dados revelam que o público do SIC da UFape é composto majoritariamente por indivíduos com elevado nível de escolaridade e forte vínculo com o setor público e acadêmico. Esse cenário pode orientar a gestão na adoção de estratégias de ampliação do acesso à informação para públicos externos, bem como no aprimoramento da transparência ativa, visando alcançar uma audiência mais diversificada e ampliar o controle social.

Figura 13 – Perfil dos solicitantes dos pedidos de acesso à informação na UFAPE em 2025.



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

A Figura 14 apresenta os resultados da avaliação de satisfação dos usuários em relação às respostas fornecidas pela Ouvidoria da UFAPE, considerando dois aspectos centrais: o grau de atendimento da demanda e a clareza das respostas.

Observa-se que foram registradas 17 avaliações, correspondendo a 14,05% do total de manifestações com resposta conclusiva, o que indica ainda uma adesão moderada ao instrumento de avaliação.

No que se refere ao atendimento da demanda, o indicador médio foi de 4,53 em uma escala de 1 a 5, demonstrando que, de forma geral, os usuários consideram que suas solicitações foram amplamente atendidas. Esse resultado evidencia um elevado nível de efetividade na condução das manifestações pela Ouvidoria.

Em relação à clareza das respostas, o índice médio alcançou 4,59, indicando que os usuários avaliam positivamente a compreensão das informações fornecidas. Esse dado

sugere que as respostas têm sido elaboradas de maneira clara, objetiva e acessível, favorecendo a transparência e o entendimento por parte do cidadão.

De modo geral, os resultados apontam para um bom desempenho da Ouvidoria quanto à qualidade das respostas, tanto no que diz respeito à resolutividade quanto à clareza. Ainda assim, o percentual de participação dos usuários na avaliação indica a necessidade de fortalecimento de estratégias que incentivem o feedback, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Figura 14 – Avaliação da satisfação dos usuários quanto ao atendimento e à clareza das respostas da Ouvidoria da UFape em 2025.



Fonte: CGU, Painel LAI, 2025.

2. Análise Gerencial Quanto aos Principais Motivos das Manifestações

Conduta Docente

Considerando o contexto de uma instituição de ensino superior, observa-se que um dos principais temas recorrentes nas manifestações de Ouvidoria da UFape refere-se à “Conduta Docente”. O elevado número de registros nessa categoria pode ser parcialmente explicado pelo fato de que, quando uma turma enfrenta dificuldades relacionadas a determinado docente, é comum que vários discentes apresentem manifestações semelhantes, muitas vezes com conteúdos idênticos ou muito próximos entre si.

Ao receber manifestações do tipo “Reclamação” relacionadas à “Conduta Docente”, a Ouvidoria adota fluxo institucional padronizado. Inicialmente, a demanda é

encaminhada, por meio da plataforma FalaBR, à Coordenação do Curso ao qual a disciplina ou o docente está vinculado. Em seguida, é promovida reunião envolvendo a Coordenação do Curso, o docente e a Ouvidoria, com o objetivo de analisar a situação apresentada, promover o diálogo entre as partes e buscar soluções adequadas para o caso.

Esse modelo de atuação conjunta tem se mostrado eficaz, contribuindo para a mediação de conflitos e para a melhoria do ambiente acadêmico. Como resultado, observa-se uma redução significativa no número de reclamações relacionadas a docentes que já passaram por esse processo de atendimento em conjunto.

Conduta Ética e Irregularidades dos Servidores

O elevado índice de manifestações classificadas sob o assunto “Conduta Ética e Irregularidades de Servidores”, no exercício de 2025, está associado, principalmente, à ocorrência de três grupos distintos de situações, todas relacionadas a aspectos comportamentais e funcionais no âmbito institucional. Esse cenário evidencia a relevância do fortalecimento contínuo das políticas de integridade, ética e prevenção de irregularidades na Universidade.

O primeiro grupo de manifestações refere-se a questionamentos acerca de possível desvio ético na conduta de docente, especificamente relacionado à distribuição de pontos em processo avaliativo. Nesse caso, houve atuação conjunta da Coordenação de Curso, da Ouvidoria e da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG), por meio de mediação institucional, o que possibilitou a resolução da demanda de forma consensual.

O segundo grupo está relacionado a manifestações envolvendo atrasos ou inconsistências no pagamento de trabalhadores terceirizados. Inicialmente, as manifestações indicavam possível falha na gestão contratual. Diante disso, foram encaminhadas à instância competente para apreciação, qual seja, a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD). Contudo, após análise técnica, verificou-se que a origem do problema estava vinculada à empresa contratada, não sendo identificadas irregularidades na atuação da gestão da UFAPE. Dessa forma, as manifestações foram posteriormente arquivadas, em razão da ausência de elementos que configurassem responsabilidade institucional.

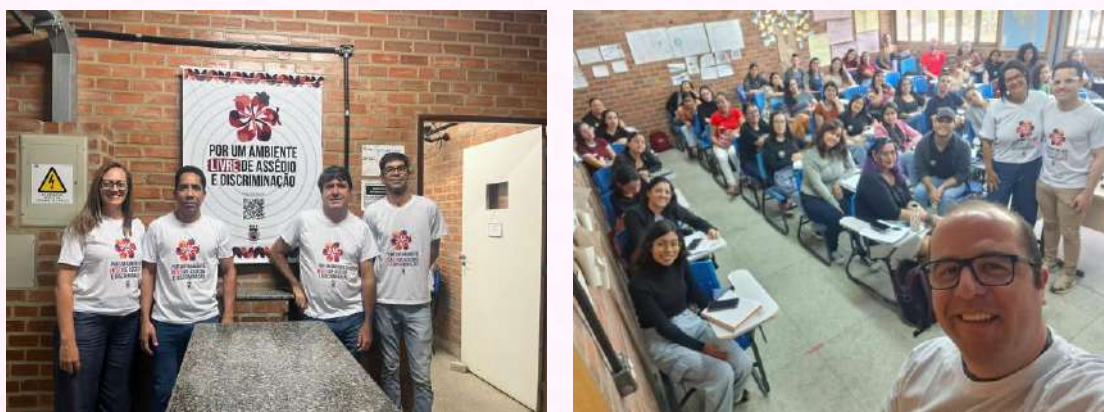
Por fim, o terceiro grupo, de menor incidência, refere-se a divergências envolvendo docentes e coordenações de curso. Nessas situações, as manifestações foram encaminhadas à Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), encontrando-se, até o momento, em fase de apuração pelas instâncias competentes.

Diante do exposto, observa-se que a atuação da Ouvidoria tem sido fundamental no acolhimento, análise e adequado encaminhamento das manifestações, contribuindo para a mediação de conflitos, a apuração de possíveis irregularidades e o fortalecimento dos mecanismos de governança e integridade institucional.

Assédio Moral

No final de 2024 foi instituída na UFPA a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação. Em 2025, foi criada a Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação. No segundo semestre de 2025, a Comissão deu início à Campanha Institucional de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no âmbito da Universidade.

Figura 15 – Fotos das visitas para sensibilização e divulgação da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação



Fonte: Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação

Paralelamente às ações da Comissão, a Ouvidoria passou a atuar de forma mais incisiva na temática, destacando-se a elaboração dos Guias de Bolso sobre assédio moral, assédio sexual e discriminação, com o objetivo de ampliar o conhecimento da comunidade acadêmica e orientar quanto aos canais de denúncia e acolhimento. Esses materiais serão apresentados de forma mais detalhada no tópico 04 deste relatório.

Observa-se que as ações de sensibilização e divulgação contribuíram para o aumento no número de manifestações relacionadas ao assédio moral. Esse crescimento não necessariamente indica ampliação do problema, mas sim o fortalecimento da cultura de denúncia, evidenciando que situações anteriormente invisibilizadas ou subnotificadas passaram a ser reportadas à Ouvidoria.

Nesse contexto, os dados indicam que o assédio moral constitui uma temática relevante no ambiente institucional, demandando a continuidade e o fortalecimento das ações preventivas e educativas. Recomenda-se, portanto, a intensificação das campanhas e a ampliação das estratégias de conscientização, com vistas à promoção de um ambiente acadêmico mais seguro, ético e respeitoso.

3. Análise dos Problemas Recorrentes e das Soluções Adotadas

No exercício de 2025, foram identificados como principais problemas recorrentes as relações de conflito entre docentes e discentes, as manifestações relacionadas ao assédio moral e as demandas referentes à manutenção da infraestrutura do campus, com destaque para o funcionamento dos sistemas de ar-condicionado. Diante desse cenário, a Ouvidoria tem adotado estratégias específicas para o tratamento e encaminhamento dessas demandas.

No que se refere às relações de conflito entre docentes e discentes, a atuação da Ouvidoria tem priorizado a mediação institucional, por meio da realização de reuniões envolvendo a Coordenação do Curso, o docente e a própria Ouvidoria. Essas reuniões têm como objetivo analisar a situação apresentada, promover o diálogo entre as partes e buscar soluções adequadas para cada caso. Esse modelo de atuação conjunta tem se mostrado eficaz, contribuindo para a melhoria do ambiente acadêmico e resultando em redução significativa no número de reclamações envolvendo docentes que já passaram por esse processo de atendimento conjunto.

Quanto às manifestações relacionadas ao assédio moral, observou-se que as ações institucionais de sensibilização e divulgação contribuíram para o aumento no número de registros dessa natureza. Ressalta-se, contudo, que esse crescimento não indica necessariamente a ampliação do problema, mas sim o fortalecimento da cultura de denúncia, evidenciando que situações anteriormente invisibilizadas ou subnotificadas passaram a ser formalmente reportadas à Ouvidoria. Nesse contexto, os dados apontam que o assédio moral constitui uma temática relevante no ambiente institucional, demandando a continuidade e o fortalecimento das ações preventivas. Assim, a Ouvidoria, em conjunto com a Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação, pretende intensificar as campanhas educativas e ampliar as estratégias de conscientização, com vistas à promoção de um ambiente acadêmico mais seguro, ético e respeitoso.

No que concerne às demandas relacionadas à manutenção da infraestrutura do campus, especialmente no que se refere aos sistemas de climatização, verifica-se que a Prefeitura do Campus tem atuado de forma contínua no atendimento das solicitações, dentro dos limites e prazos inerentes à Administração Pública. Observa-se que grande parte das demandas registradas na Ouvidoria vem sendo atendida, o que demonstra o compromisso institucional com a melhoria das condições de funcionamento dos espaços acadêmicos.

Dessa forma, evidencia-se que a atuação da Ouvidoria, articulada com as demais unidades administrativas, tem contribuído de maneira efetiva para o enfrentamento dos problemas recorrentes, promovendo soluções institucionais, fortalecendo a governança e aprimorando a qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

4. Informações Sobre a Força de Trabalho da Ouvidoria

Até julho de 2024, a Ouvidoria da UFAPE desempenhava suas atividades contando exclusivamente com o Ouvidor. A partir desse período, com a realização de concurso público para o cargo de técnico-administrativo, a unidade passou a contar com um secretário, que passou a auxiliar no suporte às diversas demandas do setor.

Ressalta-se que o referido servidor não atua exclusivamente na Ouvidoria, acumulando também a função de secretário em diferentes instâncias colegiadas, como o Conselho Universitário (Consuni), as Câmaras de Ensino, de Pesquisa e de Extensão, entre outras.

5. Ações Exitosas, Dificuldades Enfrentadas, Propostas de Ações para Superá-las, Responsáveis pela Implementação e os Respetivos Prazos

5.1 Ações Exitosas

As principais Ações Exitosas da Ouvidoria em 2025 foram:

- Elaboração dos seguintes protocolos: *i)* Protocolo de Proteção ao Denunciante; *ii)* Protocolo de Recebimento e Tratamento de Denúncias de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação no âmbito da Ouvidoria da UFAPE; e *iii)* Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação na UFAPE.
- Elaboração dos Guias de Bolso sobre: *i)* Guia de Bolso sobre Assédio Moral, *ii)* Guia de Bolso sobre Assédio Sexual, *iii)* Guia de Bolso sobre Discriminação, *iv)* Guia de Bolso para Identificação dos Diferentes Tipos de Violência, *v)* Guia de Bolso sobre Acolhimento para Denúncias de Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação na UFAPE, *vi)* Guia de Bolso com a Matriz para Avaliação da Gravidade de Condutas.
- Realização de encontros formativos sobre “Assédio e Discriminação: Fundamentos e Fluxos”, direcionados a gestores, coordenadores de cursos de graduação e pós-graduação, membros de comissões institucionais, diretores e à alta gestão.
- Realização de campanha institucional de divulgação com o objetivo de fortalecer a Ouvidoria como canal oficial para o recebimento e tratamento de denúncias e reclamações no âmbito da UFAPE.

Elaboração dos Protocolos

A atividade consistiu na elaboração de instrumentos normativos voltados ao fortalecimento dos mecanismos institucionais de integridade, prevenção e enfrentamento de irregularidades no âmbito da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE), compreendendo o Protocolo de Proteção ao Denunciante, o Protocolo de

Recebimento e Tratamento de Denúncias de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação no âmbito da Ouvidoria, bem como o Protocolo de Acolhimento às Vítimas dessas condutas. Tais instrumentos foram concebidos com a finalidade de padronizar fluxos procedimentais, estabelecer diretrizes claras para o tratamento das manifestações e assegurar a adequada articulação entre as instâncias institucionais competentes.

A estruturação dos protocolos observou as diretrizes estabelecidas na Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), no Decreto nº 9.492/2018 (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv) e na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), bem como os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Ademais, considerou-se a necessidade de garantir a proteção da identidade do denunciante, a confidencialidade das informações e a mitigação de riscos de retaliação, em consonância com as boas práticas de governança e integridade pública.

Figura 16 – Capas dos Protocolos de Acolhimento; de Denúncias de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação; e de Proteção ao Denunciante.



Fonte: Ouvidoria da UFAPE

Os referidos protocolos também visam assegurar o acolhimento qualificado das vítimas, a adequada classificação e encaminhamento das manifestações e a produção de informações gerenciais capazes de subsidiar a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. Nesse sentido, contribuem para o fortalecimento da transparência, do controle social e da cultura de integridade institucional, consolidando a Ouvidoria como unidade estratégica na promoção de uma gestão pública mais eficiente, responsiva e orientada ao interesse coletivo.

Guia de Bolso

Os Guias de Bolso integram um conjunto de materiais desenvolvidos pela Ouvidoria da UFAPE com o objetivo de orientar a comunidade acadêmica na identificação, no enfrentamento e na denúncia de condutas inadequadas. Elaborados em formato digital e adaptados para leitura direta em dispositivos móveis, os materiais dispensam a necessidade de ampliação (zoom), facilitando o acesso à informação.

Foram produzidos os seguintes guias: i) Guia de Bolso sobre Assédio Moral; ii) Guia de Bolso sobre Assédio Sexual; iii) Guia de Bolso sobre Discriminação; iv) Guia de Bolso para Identificação dos Diferentes Tipos de Violência; v) Guia de Bolso sobre Acolhimento para Denúncias de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação na UFAPE; e vi) Guia de Bolso com a Matriz para Avaliação da Gravidade de Condutas.

Figura 16 – Material de Divulgação dos Guias de Bolso.



Fonte: Ouvidoria da UFAPE

A iniciativa visa fortalecer uma cultura institucional baseada no respeito, na colaboração e na justiça, contribuindo para a construção de um ambiente universitário cada vez mais acolhedor, seguro e inclusivo para todas as pessoas. Os materiais foram amplamente divulgados por meio de grupos institucionais de WhatsApp (docentes, técnicos e discentes), bem como por meio de exibição em televisores instalados nas entradas dos prédios da Universidade.

Figura 17 – Exibição de vídeos nas entradas dos prédios da UFAPE sobre Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação.



Fonte: Ouvidoria da UFAPE

Os Guias dre bolso podem ser acessado no QRCode abaixo:



Encontros Formativos Sobre Assédio e Discriminação: Fundamentos e Fluxos

A Ouvidoria da UFAPE, dando continuidade às ações de disseminação da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação, promoveu quatro Encontros Formativos, sob o tema “Assédio e Discriminação: Fundamentos e Fluxos”, direcionados prioritariamente a membros de comissões institucionais e à alta gestão da Universidade. Durante os encontros, foram abordados os seguintes conteúdos: i) conceitos fundamentais de assédio moral, assédio sexual e discriminação; ii) matriz para avaliação da gravidade de condutas; iii) diretrizes para acolhimento de denúncias; e iv) fluxos institucionais para o tratamento das manifestações.

Os encontros foram realizados na Sala de Reuniões dos Conselhos Superiores, organizados por público-alvo em datas distintas, sendo que cada encontro teve duração de duas horas, conforme detalhado na figura a seguir.

Figura 17 – Encontros Formativos sobre Assédio e Discriminação: Fundamentos e Fluxos, promovidos pela Ouvidoria da UFAPE, em 2025.



Fonte: Ouvidoria da UFAPE

Figura 18 – Fotos dos Encontros Formativos sobre Assédio e Discriminação: Fundamentos e Fluxos, promovidos pela Ouvidoria da UFAPE, em 2025.



Fonte: Ouvidoria da UFAPE

Campanha Institucional de Fortalecimento da Ouvidoria

Em 2025, a Ouvidoria da UFAPE adotou, como elementos centrais de sua campanha institucional, a representação de um casal de estudantes — um homem branco e uma mulher negra — com o objetivo de reforçar, de forma simbólica e estratégica, os valores de diversidade, inclusão e representatividade no ambiente acadêmico.

Essa escolha buscou aproximar a comunicação institucional da realidade da comunidade universitária, promovendo identificação e fortalecendo a mensagem de que a Ouvidoria é um espaço acessível a todos. Os personagens estiveram presentes em todas as peças da campanha de divulgação, incluindo materiais digitais, ações de comunicação interna e a capa deste relatório, conferindo unidade visual e identidade à campanha institucional.

Os cards informativos foram amplamente divulgados por meio de grupos de WhatsApp, com especial ênfase nos grupos de discentes de cada curso, de modo a ampliar

o alcance das ações de comunicação. Essa estratégia permitiu uma disseminação mais rápida e direcionada das informações, favorecendo o engajamento da comunidade acadêmica e o fortalecimento da visibilidade da Ouvidoria.

Figura 19 – Material da Campanha Institucional de Fortalecimento da Ouvidoria






Reclamação
Solicitação
Sugestão
Denúncia
Elogio

<https://falabr.cgu.gov.br/>




Reclamação
Solicitação
Sugestão
Denúncia
Elogio

<https://falabr.cgu.gov.br/>




Reclamação
Solicitação
Sugestão
Denúncia
Elogio

<https://falabr.cgu.gov.br/>




Reclamação
Solicitação
Sugestão
Denúncia
Elogio

<https://falabr.cgu.gov.br/>




Reclamação
Solicitação
Sugestão
Denúncia
Elogio

<https://falabr.cgu.gov.br/>

Fonte: Ouvidoria da UFAPE

5.2 Dificuldades Enfrentadas

As principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria permanecem relacionadas à limitação de estrutura física, em especial à ausência de uma sala própria. A inexistência de um espaço exclusivo compromete a realização de atendimentos presenciais, sobretudo considerando que grande parte das manifestações envolve informações de natureza sigilosa, exigindo ambiente adequado para garantia de confidencialidade.

Ressalta-se que o atendimento presencial constitui uma das etapas mais relevantes da atuação da Ouvidoria, em razão de seu papel de escuta qualificada. Esse momento possibilita o estabelecimento de vínculo de confiança com o(a) demandante, além de favorecer o acolhimento e contribuir para a mediação de conflitos e a promoção de uma cultura de paz no âmbito da UFAPE.

No exercício de 2025, os atendimentos presenciais foram realizados na Sala da Integridade, espaço também instituído no referido ano e destinado às unidades que compõem a estrutura de integridade da Universidade, para a realização de reuniões e atendimentos. Contudo, a utilização do ambiente ocorre mediante agendamento prévio, o que pode ocasionar sobreposição de demandas, especialmente em situações que requerem atendimento imediato.

Para o ano de 2026, destaca-se a disponibilização, por parte da Reitoria, de uma sala destinada à Ouvidoria, a ser instalada no prédio da Biblioteca, o que tende a contribuir significativamente para o aprimoramento das atividades do setor.

5.3 Principais Desafios, Propostas de Ações para Supera-los, Prazos e Responsáveis

Apresentamos, a seguir, a proposta de ação para superar os principais desafios apresentados pela Ouvidoria em 2026, com seus respectivos objetivos, atividades, prazos para implementação e os responsáveis pela execução.

Quadro 01 – Principais Desafios, Propostas de Ações para Supera-los, Prazos e Responsáveis

Principais Desafios	Proposta de Ações	Prazo	Responsáveis
Promover ações para a proteção e defesa do denunciante	Reforçar o papel da Ouvidoria como canal institucional para recebimento de denúncias na UFAPE.	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria
	Garantir o exercício do direito de relatar a denúncia pelo manifestante.	Já iniciada - Atividade contínua	Todas as unidades da UFAPE
	Assegurar que os denunciantes terão seus dados e identidade preservados até o fim do processo, sendo revelados apenas se forem relevantes para a apuração da denúncia.	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria, Comissão de Ética, CPPAD e CPCD
	Garantir que a Ouvidoria receba informações sobre a conclusão de procedimento apuratório em 100% das denúncias encaminhadas para apuração.	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria, Comissão de Ética, CPPAD e CPCD
Garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário da UFAPE, em conformidade com a Lei de defesa do usuário público, nº 13.460/2017.	Acompanhar a prestação de serviços na UFAPE, visando a garantir a sua efetividade.	Até dezembro/2026	Ouvidoria e Unidades da UFAPE
	Divulgar sistematicamente os fluxos de recebimento de denúncias, a fim de garantir um fluxo único para recebimento (cadastro de denúncias na Ouvidoria), gerenciamento e monitoramento de denúncias recebidas até sua conclusão.	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria e Unidades da UFAPE

Acolher as denúncias de violações de direitos, assédio moral, assédio sexual e discriminação, entre outras violações de direitos que podem ocorrer no ambiente universitário.	Garantir que a Ouvidoria atue como espaço de escuta e acolhimento, com vistas a garantia de direitos de manifestantes	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria
	Orientar para que as denúncias sejam realizadas na plataforma FalaBr.	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria
	Desenvolver campanhas de conscientização e sensibilização acerca da temática na UFAPE	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria e Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação.
Atualizar a Carta de Serviços aos Usuários	Fazer campanhas junto ao ambiente universitário para fomentar o uso do sistema da Carta de Serviços da UFAPE	Até setembro 2025	Ouvidoria, Gestores das Unidades
Estabelecer ações para promover o aumento de visibilidade das atividades promovidas pela Ouvidoria	Publicização das atividades educativas realizadas em forma de evento ou como material de divulgação para as mídias sociais	Já iniciada - Atividade contínua	Ouvidoria

Fonte: Elaboração Própria

6. Informações Sobre os Serviços Avaliados, as Justificativas Metodológicas, os Resultados das Avaliações e as Melhorias Decorrentes

Até o presente momento, a Ouvidoria da UFape ainda não realizou a avaliação sistemática dos serviços prestados pela Instituição. Destaca-se que a Carta de Serviços ao Usuário foi elaborada no segundo semestre de 2024, constituindo etapa fundamental para a estruturação do processo avaliativo.

A não realização das avaliações até o momento decorre, principalmente, de limitações operacionais relacionadas à disponibilidade de recursos humanos, considerando a carga horária docente do Ouvidor (16 horas-aula semanais), somada às atividades regulares da Ouvidoria e à participação em diversas comissões institucionais. Nesse contexto, ainda se encontra em fase de definição, junto à Reitoria, a metodologia a ser adotada para a avaliação dos serviços.

A realização da avaliação dos serviços está prevista para o segundo semestre de 2026. Ressalta-se que a Ouvidoria já formalizou à Reitoria a necessidade de implementação desse processo, em conformidade com as diretrizes estabelecidas para a melhoria contínua dos serviços públicos.

7. Informações Acerca da Atualização da Carta de Serviços do Órgão ou Entidade a Que a Ouvidoria Está Vinculada

A Carta de Serviços ao Usuário da UFape, elaborada no segundo semestre de 2024, configura-se como instrumento essencial de transparência ativa, ao reunir e disponibilizar informações sobre os serviços prestados pela Instituição, seus requisitos, formas de acesso e padrões de atendimento ao cidadão.

Em consonância com a necessidade de atualização periódica e de aprimoramento contínuo das informações disponibilizadas, encontra-se prevista a revisão da Carta de Serviços para o primeiro semestre de 2026. Essa atualização tem por finalidade assegurar a aderência às práticas institucionais vigentes, promover maior clareza e acessibilidade das informações ao usuário, bem como contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos ofertados.

Adicionalmente, a revisão da Carta de Serviços representa importante instrumento de gestão, na medida em que possibilita o alinhamento entre os serviços prestados e as expectativas dos usuários, fortalecendo a transparência, o controle social e a orientação da Administração Pública para resultados.

8. Considerações Finais

O exercício de 2025 evidenciou o fortalecimento da Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFape) como instância estratégica de participação social, mediação de conflitos e aprimoramento da gestão pública. Os dados apresentados ao longo deste relatório demonstram a consolidação da Ouvidoria como canal legítimo de escuta da comunidade acadêmica e da sociedade, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da governança e do controle social no âmbito institucional .

Observa-se que a atuação da Ouvidoria tem sido fundamental no tratamento das manifestações, na articulação com as instâncias competentes, especialmente em temas sensíveis como conduta docente, assédio moral e irregularidades funcionais. Destacam-se, ainda, as ações exitosas desenvolvidas no período, como a elaboração de protocolos institucionais, a produção de materiais educativos (Guias de Bolso), a realização de encontros formativos e a implementação de campanhas de conscientização, as quais contribuíram significativamente para o fortalecimento da cultura de integridade e para o estímulo à denúncia de situações anteriormente subnotificadas.

No que se refere ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), os indicadores demonstram elevado grau de conformidade com a Lei de Acesso à Informação, com destaque para o índice de 100% de respostas aos pedidos, o elevado cumprimento de prazos e a manutenção de um tempo médio de resposta reduzido, evidenciando eficiência nos fluxos internos e maturidade institucional na gestão do acesso à informação .

Por outro lado, persistem desafios estruturais e operacionais, especialmente relacionados à limitação de recursos humanos e à ausência, até então, de espaço físico próprio para atendimento, o que impacta a realização de atendimentos presenciais sigilosos. Nesse sentido, a disponibilização de sala própria para a Ouvidoria no ano de 2026 representa avanço relevante para o aprimoramento das atividades do setor.

Adicionalmente, destaca-se como agenda prioritária a implementação da avaliação dos serviços públicos prestados pela UFape, bem como a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, ações essenciais para o fortalecimento da gestão orientada a resultados e para o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços ofertados.

Diante do exposto, conclui-se que a Ouvidoria da UFape tem avançado de forma consistente no cumprimento de suas atribuições institucionais, consolidando-se como instrumento fundamental de promoção da transparência, da integridade e da melhoria da gestão pública. O fortalecimento contínuo de sua estrutura, aliado à ampliação das ações educativas e preventivas, tende a potencializar ainda mais sua atuação, contribuindo para a construção de um ambiente acadêmico mais ético, inclusivo e alinhado aos princípios da Administração Pública.



OUVIDORIA UFAPE