



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO
AGRESTE DE PERNAMBUCO**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
OUVIDORIA E
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO (SIC)
2023**



Universidade Federal do Agreste de Pernambuco UFAPE

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 SIC

Epaminondas Luiz Borges Filho – Ouvidor e Gestor do SIC

1. Introdução

A Controladoria-Geral da União (CGU) do Brasil desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, prevenção e combate à corrupção, além de zelar pela integridade e eficiência na gestão pública. As Ouvidorias dos órgãos públicos ligadas à CGU têm como função principal receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados a irregularidades, desvios éticos, abusos de poder, má gestão, entre outros assuntos no âmbito da administração pública federal.

As ouvidorias atuam como um canal de comunicação direto entre os cidadãos e o órgão, permitindo que qualquer pessoa possa relatar problemas ou irregularidades que observou. Essas manifestações são analisadas e investigadas pelos órgãos, que pode tomar as medidas necessárias para corrigir as falhas identificadas e responsabilizar os envolvidos, quando for o caso. Além disso, as Ouvidorias também têm um papel importante na promoção da transparência e na melhoria dos serviços públicos, ao fornecerem *feedbacks* e sugestões que podem contribuir para o aprimoramento das políticas e práticas governamentais.

Em suma, as ouvidorias ligadas à CGU desempenham um papel essencial na fiscalização e controle social da administração pública, contribuindo para a promoção da ética, transparência e eficiência no serviço público.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do governo federal, por sua vez, é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação em órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Ele foi criado com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), para garantir o direito de acesso a informações públicas.

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação, não sendo necessário justificar. Para que a solicitação seja atendida, é necessário que o pedido seja claro e específico. O funcionamento do SIC é relativamente simples. O cidadão interessado em obter uma informação pública pode fazer um pedido formal ao órgão ou entidade responsável por meio da plataforma FalaBR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) ou presencialmente, em uma unidade física do órgão. O pedido é registrado no sistema FalaBR e o solicitante recebe um número de protocolo para acompanhar o andamento da solicitação.

O órgão ou entidade tem um prazo legal para analisar o pedido de informação e decidir se a informação solicitada pode ser disponibilizada ou se há motivos legais para negar o acesso. Após a análise, o órgão ou entidade responde ao solicitante por meio do sistema FalaBR, fornecendo a informação solicitada ou justificando legalmente a negativa de acesso. Se o solicitante não estiver satisfeito com a resposta recebida, ele pode interpor recursos administrativos para contestar a decisão do órgão ou entidade.

O SIC do governo federal desempenha um papel crucial na promoção da transparência e no fortalecimento do controle social, permitindo que os cidadãos tenham acesso a informações públicas de interesse geral, sendo, dessa forma, uma ferramenta importante para o exercício da cidadania.

2. Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFAPE

A Ouvidoria da UFAPE foi estabelecida em 09 de abril de 2021, por meio da Portaria nº 022/2021-GR. Nessa portaria, foi designado o primeiro ouvidor da UFAPE e seu substituto eventual. No entanto, durante esse período, a UFAPE não foi incluída na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, devido à falta do Número Único de Protocolo (NUP).

Dessa forma, as manifestações encaminhadas para a Ouvidoria da UFAPE eram realizadas na plataforma FalaBR da UFRPE, que era a tutora da UFAPE. Posteriormente, essas manifestações eram encaminhadas para o e-mail da Ouvidoria da UFAPE. Após respondidas, essas manifestações eram enviadas para o e-mail da Ouvidoria da UFRPE, que as inseria no FalaBR.

A partir de janeiro de 2023, a UFAPE foi incluída na plataforma FalaBR, e as manifestações começaram a ser recebidas e tratadas diretamente pela Ouvidoria da UFAPE.

Já a portaria nomeando o primeiro Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) só foi publicada em 29 de novembro de 2022, através da Portaria nº 254/2022-REIT. Entretanto, somente em dezembro de 2022, a UFAPE foi incluída na plataforma FalaBR. A partir desse momento, todas as manifestações direcionadas à UFAPE passaram a ser recebidas e tratadas na área específica da UFAPE no sistema FalaBR.

Infelizmente, a Ouvidoria da UFAPE ainda não possui uma sala própria nem um servidor para apoiar suas atividades, devido à falta de pessoal e estrutura física na UFAPE. Dessa forma, os atendimentos presenciais da Ouvidoria são realizados mediante agendamento prévio diretamente com o Ouvidor.

3. Principais Ações da Ouvidoria em 2023

As principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria da UFAPE visaram dar visibilidade à unidade, explicando seu funcionamento e suas competências. Para isso, foram divulgados materiais informativos nos grupos de WhatsApp da UFAPE, destinados a docentes, discentes e técnicos.



Figura 01 – Material informativos divulgado nos grupos de WhatsApp da UFAPE

Além disso, foram realizadas Rodas de Diálogo Setoriais sobre Integridade na UFAPE. O Objetivo dessas rodas de diálogo foi explicar o funcionamento de cada uma das Unidades de Integridade da UFAPE, compostas pela Ouvidoria, Comissão de Ética e Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD). Ao todo, foram realizadas 08 rodas de diálogo no período de 29/08/2023 a 20/09/2023.



Figura 02 – Rodas de Diálogo Setoriais sobre Integridade na UFAPE

Outra atividade realizada para divulgar a Ouvidoria foi a apresentação do funcionamento dessa unidade no II Seminário UFAPE em foco, realizado na Universidade Federal do Agreste de Pernambuco – UFAPE, nos dias 27 e 28 de abril de 2023.



Figura 03 – II Seminário UFAPE em foco

A Ouvidoria juntamente com as outras unidades de Integridade, realizou diversas discussões ao longo do ano de 2023, para a criação de uma Câmara de Mediação e Conciliação de Conflitos na UFAPE.

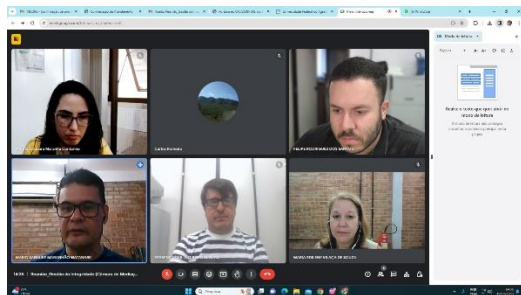
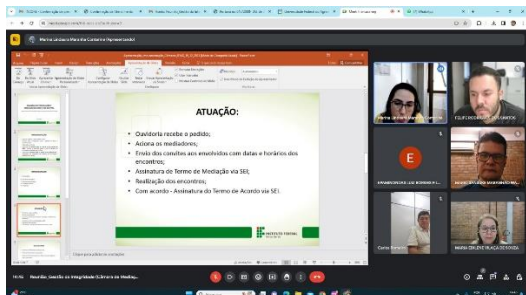


Figura 04 – Reunião para a criação de uma Câmara de Mediação e Conciliação de Conflitos com a Mariana Lindaura do Instituto Federal de Minas Gerais.

Destaca-se também em 2023 a criação da Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD), que surgiu a partir de uma manifestação recebida pela Ouvidoria. A RESOLUÇÃO Nº 009/2023 REIT foi o instrumento que instituiu a Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD), no âmbito da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco.

Além dessas reuniões e discussões internas, a Ouvidoria participou de vários eventos online ao longo do ano, realizados pela Controladoria Geral da União (CGU).

O Ouvidor também participou de um curso de “Processo Administrativo Disciplinar”, ministrado pelo instrutor Reonato Souza Junior, de forma online (transmissão simultânea pelo YouTube), em outubro e novembro de 2023, com duração de 24 horas.

Essa participação ativa em eventos relevantes proporcionou à Ouvidoria a oportunidade de adquirir conhecimentos, compartilhar experiências e implementar práticas recomendadas, contribuindo assim para a melhoria contínua dos serviços prestados.

4. Manifestações Registradas na Plataforma FalaBR

A Ouvidoria recebeu 104 manifestações através da Plataforma FalaBR, a maior parte foi relacionada a Reclamação (50 / 48,1%), Comunicação (32 / 30,8%) e Denúncia (12 / 11,5%). É importante esclarecer que a Comunicação é o termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima. Entretanto, essa “denúncia” pode ser uma reclamação por exemplo, não sendo possível reclassificá-la na plataforma FalaBR.

Das 104 manifestações recebidas apenas uma (01 / 0,9%) não foi respondida dentro do prazo. Foram abertos pela Ouvidoria dez (10) processos administrativos, sendo que três (03) processos foram encaminhados para a Comissão de Ética, dois (02) processos foram encaminhados diretamente para o MEC e cinco (05) processos foram encaminhados para a Comissão Permanente de Processo Administrativo e Disciplinar (CPPAD).



Figura 05. Síntese das Manifestações recebidas pela Ouvidoria na Plataforma Fala BR em 2023

Em relação ao Acesso à Informação foram recebidas 134 manifestações no FalaBR, pelo Serviço de Acesso ao Cidadão (SIC). 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, ou seja, não houve nenhuma omissão de resposta. O tempo médio de resposta foram 12 dias.



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

O nível de satisfação dos usuários que responderam a pesquisa de satisfação na plataforma FalaBR mostra que a grande maioria dos usuários ficou muito satisfeito com a resposta fornecida pois ela atendeu plenamente o seu pedido. O grau de compreensão da resposta também mostra que a maioria dos usuários achou a resposta de fácil compreensão.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 29

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



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

100% das manifestações tiveram o seu acesso concedido, não tivemos nenhum acesso negado ou parcialmente negado.

TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS ?



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

Das 134 manifestações recebidas tivemos apenas 04 recursos, ou seja, 130 manifestações foram atendidas já no primeiro momento. Os 04 recursos todos foram atendidos em primeira instância. Dessa forma, não tivemos recursos nas outras instâncias.



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

5. Conclusão

Em 2023, a Ouvidoria e toda a comunidade acadêmica vivenciaram um período de significativo aprendizado sobre o papel e a importância dessa unidade. O objetivo primordial da Ouvidoria foi trabalhar em conjunto com as outras unidades de Integridade para instaurar uma cultura de integridade dentro da instituição.

Para o ano de 2024, a Ouvidoria almeja contar com uma estrutura física adequada e um servidor dedicado para prestar suporte às suas atividades. Além disso, busca investir em capacitação para aprimorar constantemente as habilidades e competências necessárias para o tratamento eficaz e resolução das demandas recebidas.

Dessa forma, a Ouvidoria almeja fortalecer a transparência e a eficiência, consolidando-se como um canal efetivo de comunicação entre a comunidade acadêmica e a gestão da instituição.