



**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
UFAPE
2024**



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

Apresentação

A Ouvidoria da UFAPE é um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição. Ela atua como uma ponte comunicacional, com o firme propósito de facilitar os diálogos e restaurar os vínculos sociais, diminuindo a assimetria informacional. A Ouvidoria recebe, examina e encaminha aos setores competentes e responsáveis as manifestações que se traduzem em sugestões, pedidos de informação, dúvidas, reclamações, elogios e denúncias recebidas, tanto interna quanto externamente.

Além disso, a Ouvidoria contribui para fortalecer a confiança do cidadão na administração pública, uma vez que demonstra comprometimento com a escuta ativa e com a busca de soluções efetivas. Dessa forma, consolida-se como um canal estratégico de interlocução entre a UFAPE e a sociedade, promovendo uma gestão pública mais aberta e acessível.

Em um cenário em que os cidadãos estão cada vez mais exigentes e conscientes de seus direitos, a Ouvidoria assume um papel indispensável na garantia da transparência, na mediação de conflitos e na promoção de melhorias contínuas na prestação de serviços públicos. Portanto, investir no fortalecimento e na estruturação dessa unidade é fundamental para o aprimoramento da gestão pública e para o atendimento das expectativas da população.

1. Número de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria e SIC da UFAPE em 2024

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR permite que os cidadãos realizem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Já o Painel Resolveu? é uma ferramenta criada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), que permite a análise de demandas de ouvidoria. O painel tem o objetivo de dar transparência e fornecer dados que auxiliem tanto gestores quanto cidadãos no controle dos atos da Administração Pública.

Essa ferramenta reúne informações sobre manifestações de ouvidoria, tais como:

- Denúncias
- Sugestões
- Reclamações
- Solicitações de informações ou serviços
- Elogios
- Pedidos de simplificação de procedimentos do serviço público

Essas manifestações são recebidas diariamente pela UFAPE por meio do sistema Fala.BR. O Painel Resolveu? pode ser consultado pelo endereço: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Ouvidoria

No exercício de 2024, a Ouvidoria da UFAPE recebeu 122 manifestações, das quais 117 (96%) foram respondidas dentro do prazo. Entretanto, devido a um problema no regimento da Comissão Permanente de Processo Administrativo e Disciplinar (CPPAD), houve atraso no encaminhamento de denúncias para esse órgão de apuração. Como consequência, 05 (4%) manifestações foram respondidas fora do prazo (Figura 01).

Figura 01. Número de demandas de Ouvidoria da UFAPE recebidas pelo Fala.BR/CGU, no período de janeiro a dezembro de 2024

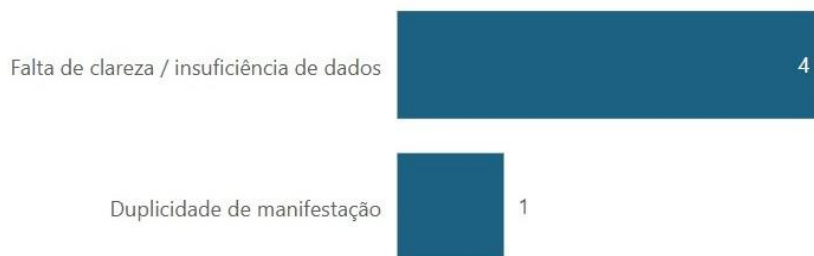


Fonte: Painel Resolveu?

Já 04 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos, principalmente porque o usuário as direcionou ao órgão incorreto (Figura 01).

Além disso, 05 manifestações foram arquivadas, o que pode ocorrer por motivos como duplicidade ou insuficiência de informações básicas necessárias para o devido encaminhamento (Figura 02). Esse problema ocorre principalmente em manifestações do tipo "Comunicação", ou seja, denúncias anônimas que, por falta de autoria ou materialidade, acabam prejudicadas. Nesses casos, não é possível solicitar à pessoa demandante o envio de informações complementares, o que impede o prosseguimento da apuração.

Figura 02. Motivos do arquivamento de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFAPE, em 2024.



Fonte: Painel Resolveu?

A Figura 03 apresenta os quantitativos de cada tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria da UFAPE no ano de 2024. Foram consideradas apenas as demandas respondidas ou em tratamento, excluindo-se as 05 manifestações arquivadas durante o período.

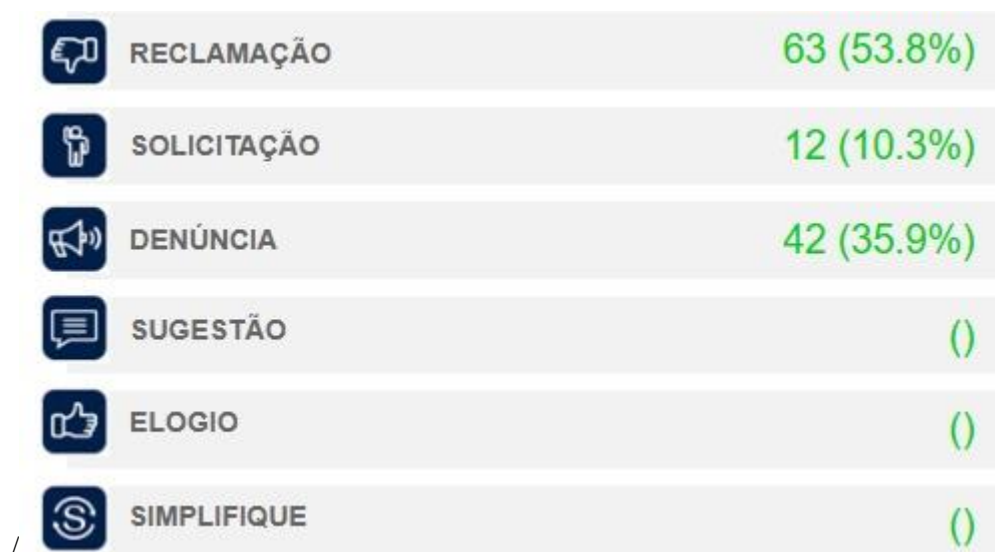
Os quantitativos e seus respectivos tipos foram:

- 63 (53,8%) Reclamações
- 42 (35,9%) Denúncias
- 12 (10,3%) Solicitações

Em 2024, não foram registradas manifestações do tipo Sugestão, Elogio ou Simplifique.

É importante destacar que o tipo Denúncia consolidou duas categorias de manifestação: "Denúncia" e "Comunicação", agrupadas sob o título único "Denúncias", uma vez que as comunicações, em geral, referem-se a denúncias anônimas.

Figura 03. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidora da UFAPE em 2024.



Fonte: Painel Resolveu?

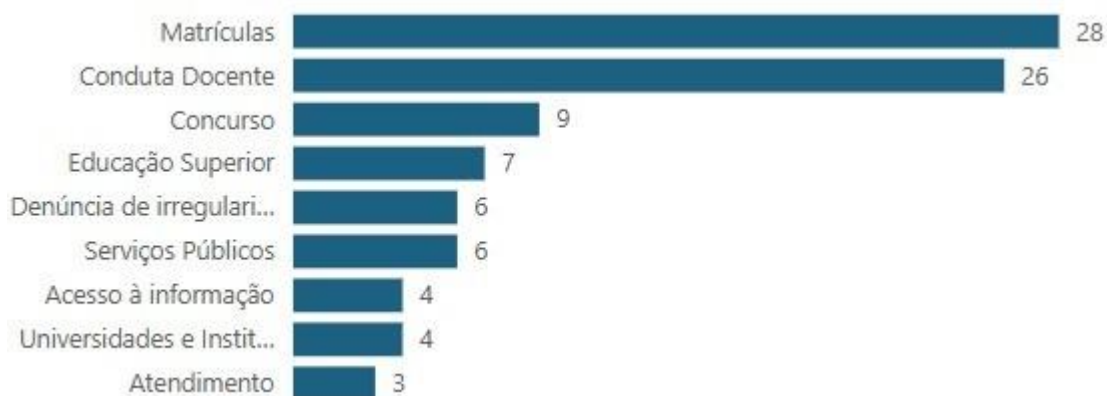
Na Figura 04, estão especificados os quantitativos por assunto das manifestações respondidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024.

Constata-se que o tema mais demandado foi "Matrícula", com 28 manifestações, relacionadas a problemas ocorridos no processo de matrícula dos discentes de um determinado curso de graduação.

Em segundo lugar, ficou o tema "Conduta Docente", referente a manifestações sobre a atuação e postura de docentes. Já em terceiro lugar, o assunto mais recorrente foi "Concurso", em decorrência da realização do concurso para técnico-administrativo em 2024.

O quarto tema mais demandado foi "Educação Superior", que engloba demandas institucionais que não se enquadraram em nenhuma das categorias da Plataforma Integrada Fala.BR. Por fim, o tema "Denúncia de Irregularidades" aparece como um dos mais recorrentes, englobando diversas denúncias recebidas pela UFAPE.

Figura 04. Lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas pela Ouvidoria em 2024



Fonte: Painel Resolveu?

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da UFAPE registrou a resolutividade de cada manifestação ao responder às diversas demandas recebidas. Uma manifestação é considerada "não resolvida" quando ainda há providências a serem adotadas pela unidade responsável e "resolvida" quando não há mais ações pendentes.

Dessa forma, 66,95% das demandas registradas em 2024 foram consideradas resolvidas, enquanto 33,5% permanecem pendentes. A maioria das manifestações não resolvidas corresponde a denúncias, que exigem um tempo maior para apuração.

Figura 05. Resolutividade da Ouvidoria da UFAPE em 2024



Fonte: Painel Resolveu?

A Pesquisa de Satisfação é realizada por meio da Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal – Fala.BR, no sistema de gestão das manifestações. Em 2024, a Ouvidoria registrou apenas sete respostas à pesquisa, que é espontânea e não obrigatória.

Conforme apresentado na Figura 06, 57,14% dos respondentes afirmaram estar satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, 28,57% relataram estar muito satisfeitos e apenas 14,29% declararam-se insatisfeitos. A satisfação média foi de 75%.

A baixa adesão à pesquisa reforça a necessidade de estratégias para incentivar mais usuários a participarem, permitindo uma avaliação mais ampla e representativa dos serviços prestados.

Figura 06. Satisfação do Usuário com o atendimento da Ouvidoria, em 2024.



Fonte: Painel Resolveu?

Um ponto importante a ser considerado é que, aparentemente, alguns usuários confundem a resposta recebida com o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ao receberem uma negativa sobre determinada questão acadêmica, por exemplo, podem interpretar equivocadamente que a Ouvidoria não atuou. No entanto, isso não procede, pois a demanda foi devidamente encaminhada e uma resposta formal foi registrada.

Muitas vezes, a avaliação negativa está relacionada ao fato de a resposta não corresponder às expectativas do(a) demandante, mesmo que os procedimentos administrativos tenham sido conduzidos em conformidade com a legislação vigente.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e o Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta, garantem o direito dos cidadãos ao acesso às informações públicas, conforme previsto na Constituição Federal de 1988. Para gerenciar as solicitações e respostas no âmbito da LAI, a Controladoria-Geral da União (CGU) criou o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), disponível na Plataforma Fala.BR.

A Plataforma Fala.BR, desenvolvida pela CGU, centraliza as solicitações de acesso à informação previstas na LAI, permitindo o gerenciamento dessas demandas por meio do SIC. Atualmente, na UFAPÉ, as demandas do SIC são tratadas pela Ouvidoria, uma vez que o servidor responsável pelo sistema também exerce a função de Ouvidor.

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma de transparência no Poder Executivo Federal, incluindo dados sobre transparência ativa e passiva. Além disso, permite a comparação entre instituições, como a UFAPÉ, e a média do Governo Federal. O painel pode ser acessado pelo link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Em 2024, a UFAPÉ recebeu 160 pedidos de Acesso à Informação, todos respondidos dentro do prazo legal. Conforme a LAI, o tempo de resposta ao solicitante é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. A UFAPÉ manteve um prazo médio de resposta de 12,4 dias, cumprindo integralmente os prazos estabelecidos pela legislação (Figura 07).

Figura 07. Visão geral dos pedidos de Acesso a Informação na UFAPE em 2024.



Fonte: Central de Painéis

A Tabela 01 apresenta os tipos de respostas fornecidas pela Ouvidoria da UFAPE em 2024. Observa-se que mais de 93% dos pedidos tiveram o acesso concedido.

Tabela 01. Quanto ao tipo de respostas aos pedidos

Acesso Concedido	93,75%
Acesso Negado	0,63%
Acesso Parcialmente Concedido	0,63%
Informação Inexistente	1,25%
Não se trata de solicitação de informação	0,00%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1,88%
Pergunta Duplicada/Repetida	1,88%

Fonte: Central de Painéis

O direito de recorrer, assegurado pela Lei nº 12.527/2011, é uma ferramenta essencial para a efetivação do acesso à informação pública. Ele garante que eventuais negativas sejam reavaliadas de forma imparcial e fundamentada, promovendo a transparência, o controle social e o fortalecimento da democracia.

Em conformidade com o procedimento recursal previsto na LAI, estruturado em etapas claras e com prazos definidos, a rotina de recursos ocorre da seguinte forma:

a) **Recurso à Autoridade Superior:** o cidadão tem até 10 dias, após a negativa do pedido, para apresentar o recurso. Esse recurso deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior àquela

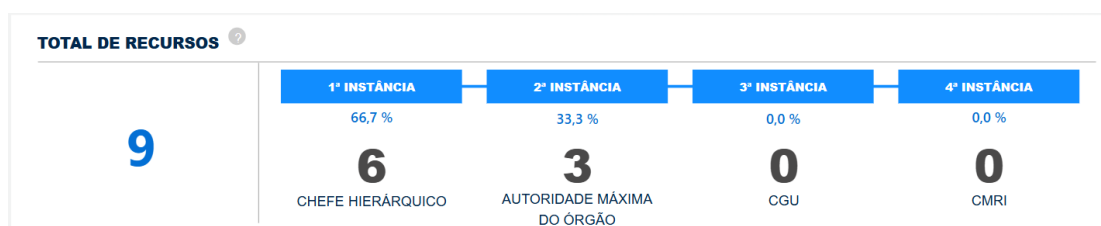
que respondeu ao pedido de acesso à informação. O objetivo é reavaliar a decisão inicial, considerando possíveis equívocos ou insuficiências na resposta;

b) **Recurso à Instância Recursal Superior (Controladoria-Geral da União ou órgão equivalente)**: caso o recurso à autoridade superior também seja negado, o cidadão pode recorrer, em até 10 dias, à próxima instância recursal. No âmbito dos órgãos federais, esse recurso é analisado pela Controladoria-Geral da União (CGU). O objetivo é assegurar a imparcialidade da decisão e a correta aplicação da LAI;

c) **Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**: aplicável aos casos em que a resposta ao recurso da CGU não tenha sido aceita pelo demandante. O recurso deve ser apresentado em até 10 dias após a negativa na instância anterior, para que seja verificado se a resposta está devidamente fundamentada conforme a legislação vigente.

A Figura 08 apresenta o número total de recursos recebidos pela UFape em 2024. Ao todo, foram recebidos 09 recursos, dos quais 06 foram resolvidos na 1ª Instância, ou seja, no âmbito da chefia imediata do servidor responsável pela resposta ao pedido inicial. Apenas 03 recursos seguiram para a 2ª Instância, sendo encaminhados à autoridade máxima da Instituição, que tem o prazo de até 5 dias para análise e resposta. Importante destacar que, em 2024, não houve nenhum recurso encaminhado à CGU ou à CMRI.

Figura 08. Total de Recursos de 1ª à 4ª instância em 2024 na UFape



Fonte: Central de Painéis

A Pesquisa de Satisfação é realizada no sistema de gestão das manifestações, por meio da Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal – Fala.BR. Em 2024, o Serviço de Informação ao Cidadão registrou 37 respostas à pesquisa, que é espontânea e não obrigatória.

Conforme apresentado na Figura 09, em relação à pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, a nota média foi 4,84, em uma escala onde 5,0 indica que a resposta atendeu plenamente e 1,0 que não atendeu.

Já em relação à pergunta “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”, a nota média foi 4,89, considerando que 5,0 representa uma resposta de fácil compreensão e 1,0 de difícil compreensão.

Figura 09. Satisfação do usuário



Fonte: Central de Painéis

2. Análise Gerencial Quanto aos Principais Motivos das Manifestações

Os principais motivos das manifestações recebidos pela Ouvidoria da UFAPE, em 2024, foram os seguintes: Problemas na matrícula, Conduta docente e Concurso.

Problemas na matrícula

No início do semestre 2024.2, ocorreu um problema na matrícula dos discentes de um curso de graduação da UFAPE, causado principalmente por dificuldades na coordenação do respectivo curso. Diante da gravidade da situação, a Ouvidoria comunicou a Reitoria e a Diretoria de Ensino.

Devido à urgência na resolução do problema, a Ouvidoria, em conjunto com a Diretoria de Ensino, assumiu a condução do caso e, com o apoio do Departamento de Registro e Controle Acadêmico, solucionou todas as pendências relacionadas à matrícula.

É importante destacar que manifestações relacionadas a problemas de matrícula nessa proporção nunca haviam sido registradas na Ouvidoria, o que sugere tratar-se de um caso pontual.

Conduta docente

A conduta docente refere-se a manifestações sobre a atuação e postura dos docentes. Esse é um dos tipos de manifestação mais recorrentes na UFAPE ao longo dos anos. A maioria dessas manifestações são do tipo "Reclamação" e recebe um tratamento especial na Ouvidoria.

Ao receber uma manifestação desse tipo, a Ouvidoria a encaminha para a Coordenação do Curso ao qual o docente pertence. Em seguida, é agendada uma reunião com a participação da Ouvidoria, da Coordenação do Curso, da Diretoria de Ensino e do próprio docente, com o objetivo de discutir o problema e buscar a melhor solução.

Esse formato de atuação conjunta tem apresentado bons resultados, pois houve uma redução significativa no número de reclamações sobre docentes que já passaram por esse processo.

Concurso

O concurso da UFAPE foi realizado em março de 2024, oferecendo 55 vagas para os cargos de Técnico-Administrativo em Educação. As oportunidades abrangeram os níveis médio, técnico e superior. Os salários iniciais variaram entre R\$ 2.667,19 e R\$ 4.556,92, além do auxílio-alimentação. O certame foi organizado pelo Instituto Access, responsável pela aplicação das provas e demais etapas do processo seletivo.

Em razão da magnitude do concurso, a Ouvidoria recebeu manifestações de diversos tipos, refletindo a ampla participação no certame. Esse volume de manifestações foi atípico em 2024, ocorrendo, principalmente, devido à realização do processo seletivo.

3. Análise dos Problemas Recorrentes e das Soluções Adotadas

Uma das manifestações mais recorrentes na Ouvidoria da UFAPE dizem respeito a um determinado docente que, segundo as denúncias, praticamente não comparece para ministrar as aulas. Desde 2023, a Ouvidoria tem formalizado processos administrativos com essa denúncia e encaminhado o caso para a unidade correcional da UFAPE. No entanto, até o momento, os problemas persistem. Essa situação desestimula tanto o trabalho da Ouvidoria quanto a comunidade acadêmica a registrar novas denúncias.

Outra manifestação recorrente é sobre a Conduta Docente. Conforme mencionado anteriormente, ao receber uma manifestação do tipo "Reclamação" sobre esse assunto, a Ouvidoria encaminha a demanda para a Coordenação do Curso ao qual o docente pertence. Em seguida, é

agendada uma reunião com a participação da Ouvidoria, da Coordenação do Curso, da Diretoria de Ensino e do próprio docente, com o objetivo de discutir o problema e buscar a melhor solução. Esse formato de atuação conjunta tem se mostrado eficaz, resultando em uma redução significativa no número de reclamações sobre docentes que passaram por esse processo.

4. Informações Sobre a Força de Trabalho da Ouvidoria

Até julho de 2024, a Ouvidoria da UFAPÉ contava apenas com o Ouvidor para a realização de todas as suas atividades. No entanto, a partir desse período, com a realização do Concurso Público para técnico administrativo, a Ouvidoria passou a contar com um secretário para auxiliar nas diversas funções do setor.

É importante ressaltar que, além das atividades da Ouvidoria, esse servidor também atua como secretário em outras instâncias institucionais, como as Câmaras de Ensino e as Câmaras de Extensão, entre outras.

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

As principais **Ações Exitosas** da Ouvidoria em 2024 foram:

- A definição do fluxo de atendimento para os diferentes tipos de manifestações, padronizando os procedimentos e garantindo maior eficiência no tratamento das demandas;
- A elaboração da Carta de Serviços aos Usuários da UFAPÉ, proporcionando mais transparência e orientações claras aos usuários sobre os serviços prestados;
- A participação no Grupo de Trabalho para a construção da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação, fortalecendo o compromisso institucional com um ambiente acadêmico mais seguro e respeitoso.

Fluxo de Atendimento das Manifestações

No atendimento das manifestações, cada tipo de demanda segue um trâmite específico, conforme as normativas que orientam a atuação da Ouvidoria. Essas diretrizes estão reunidas, principalmente, na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Dessa forma, em 2024,

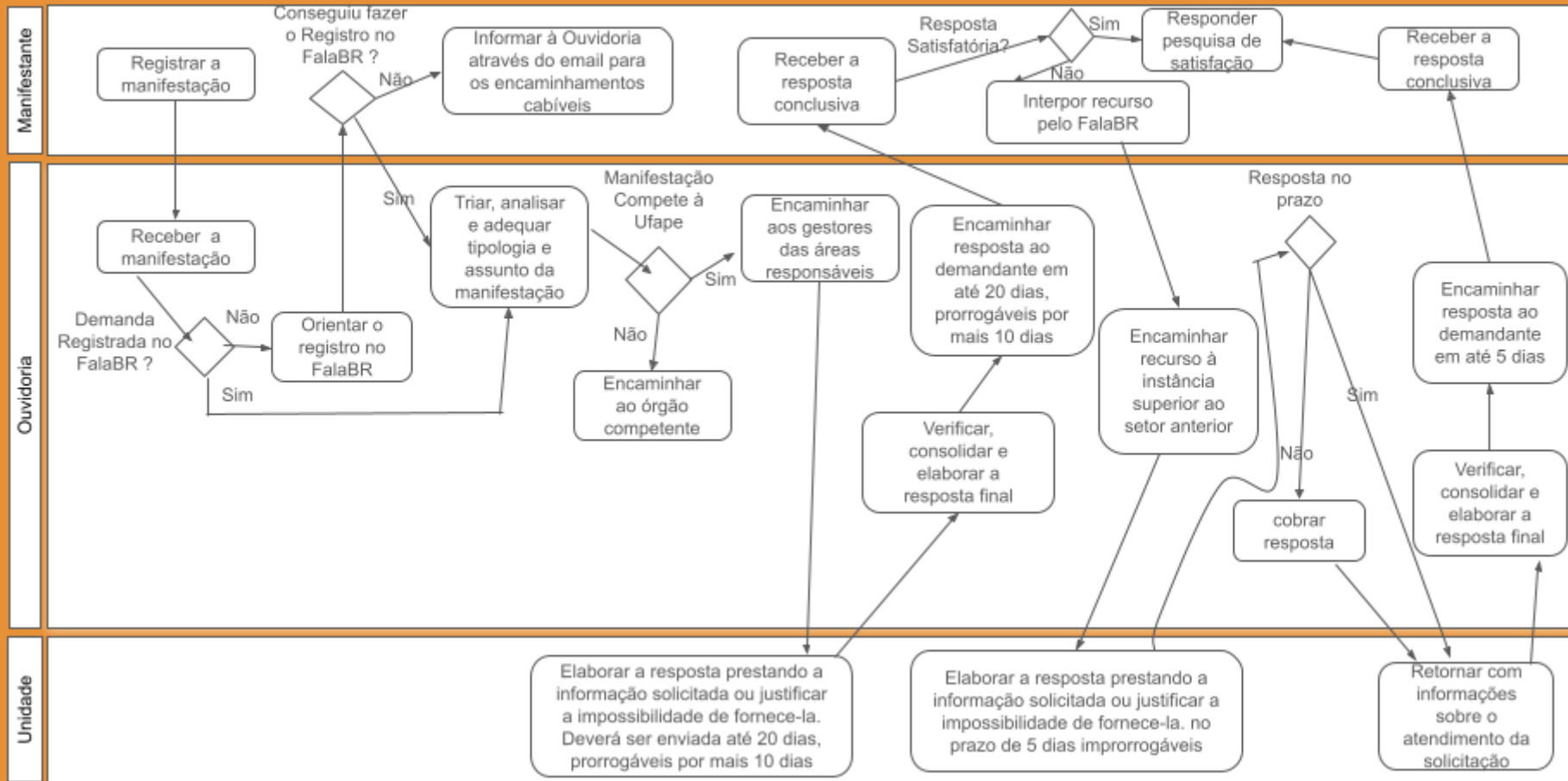
a Ouvidoria da UFAPÉ padronizou os procedimentos por meio da construção de fluxos de atendimento para os diferentes tipos de manifestações.

O fluxo de atendimento das manifestações é um elemento essencial na Ouvidoria, sendo um dos critérios fundamentais para aprimorar a profissionalização no tratamento das demandas. Considerando os diversos níveis de sensibilidade da informação e a necessidade de conformidade com as legislações pertinentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), esse processo desempenha um papel crucial.

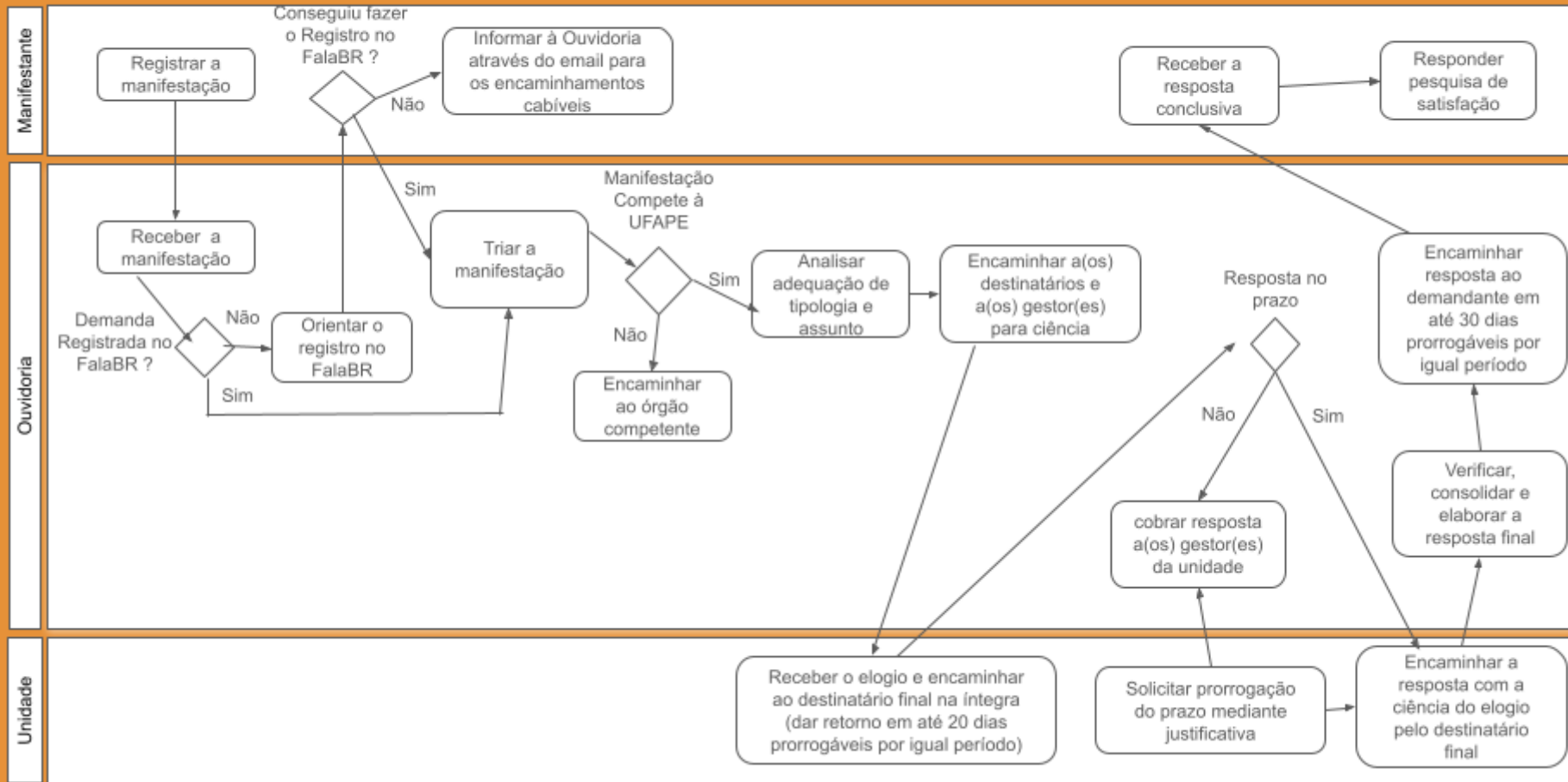
Com a conclusão dessa etapa, a Ouvidoria está agora mais preparada para realizar um trabalho ainda mais eficiente e alinhado às melhores práticas de gestão pública.

Os fluxos dos diferentes tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, bem como do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), são apresentados a seguir. Essas diretrizes, conforme comentamos anteriormente, foram estruturadas para garantir um atendimento padronizado, transparente e eficiente, alinhado às normativas vigentes e às melhores práticas de gestão pública.

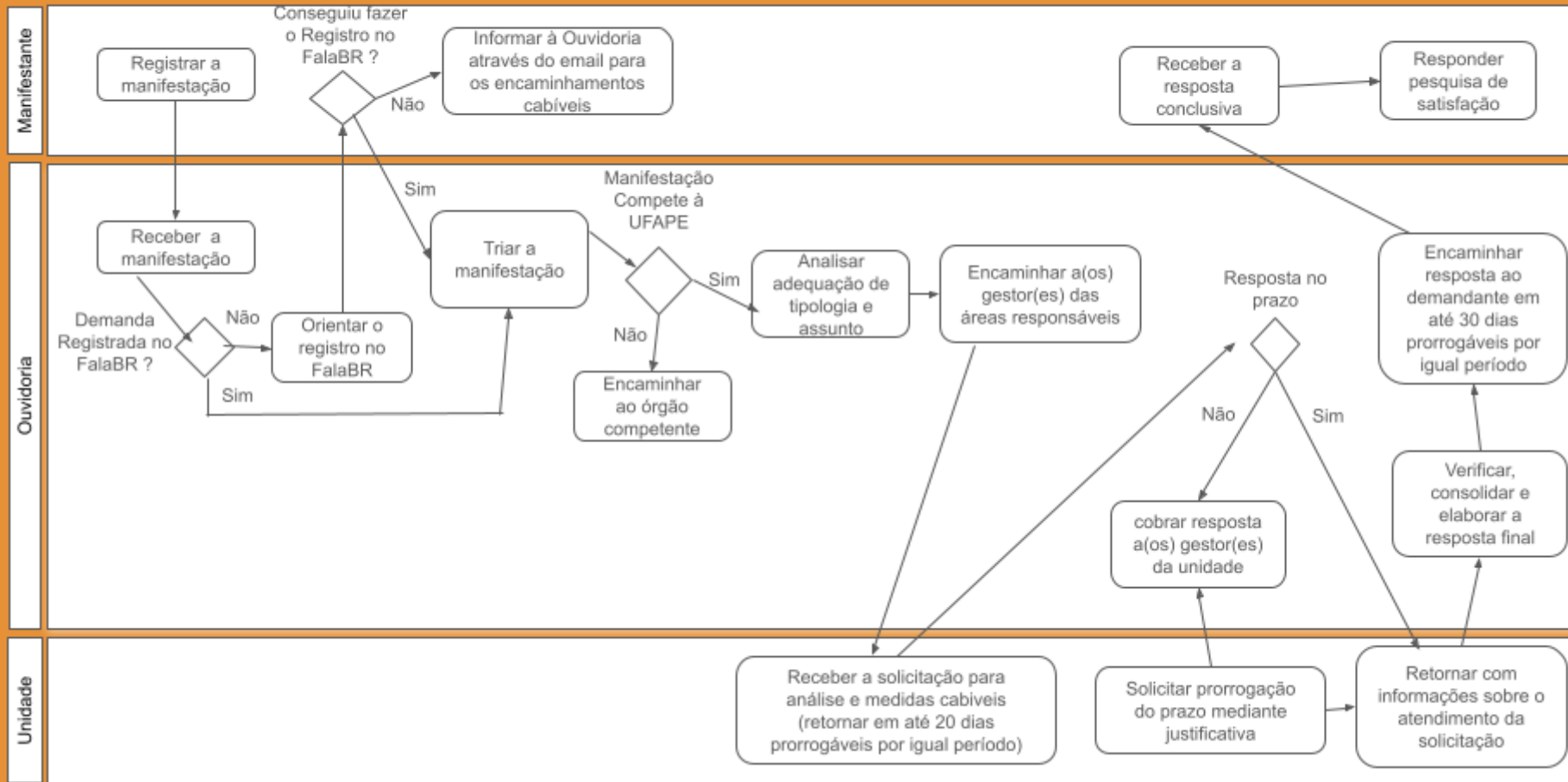
Fluxo de Atendimento - Acesso à Informação



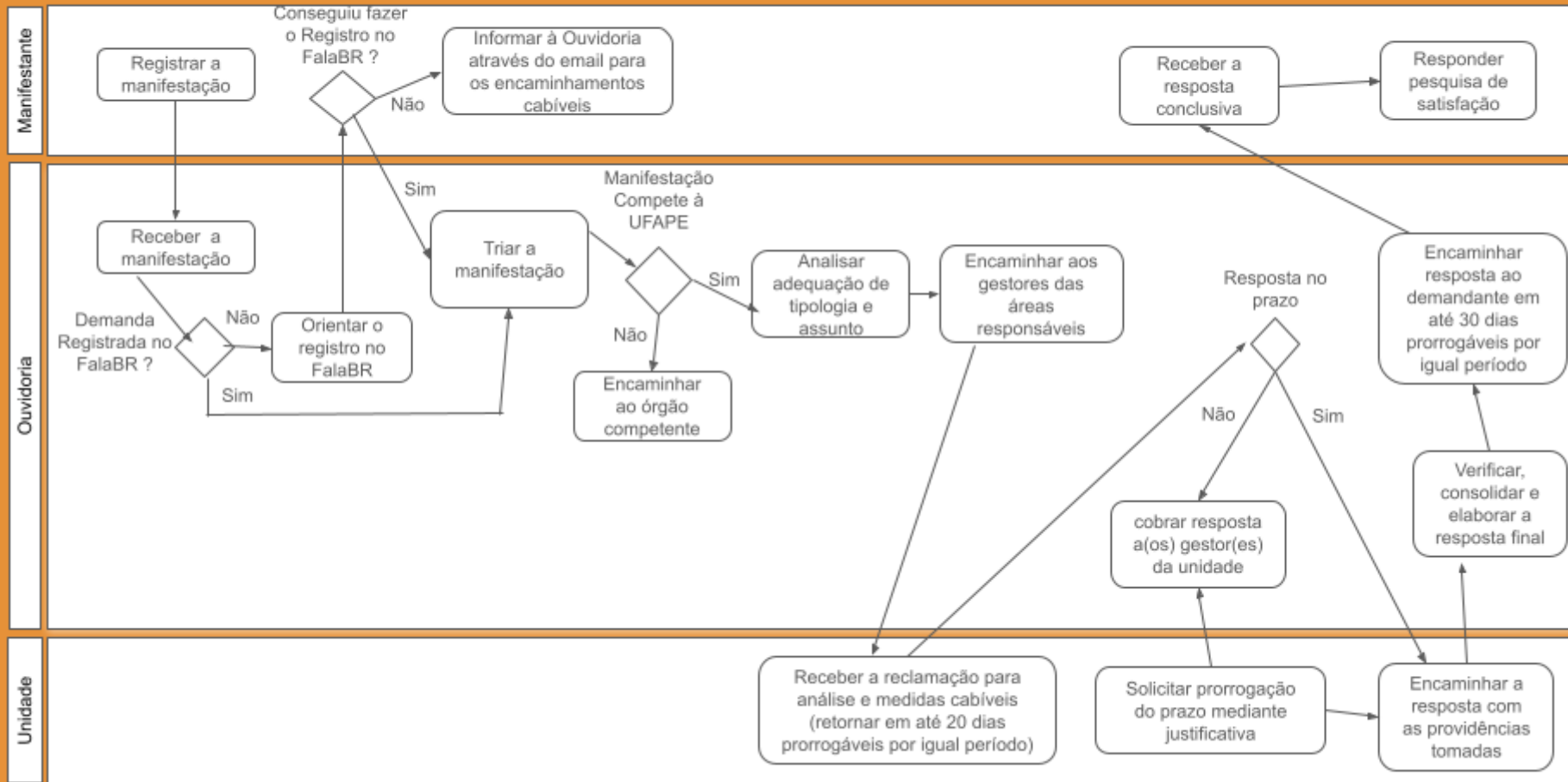
Fluxo de Atendimento - Elogios



Fluxo de Atendimento - Solicitações

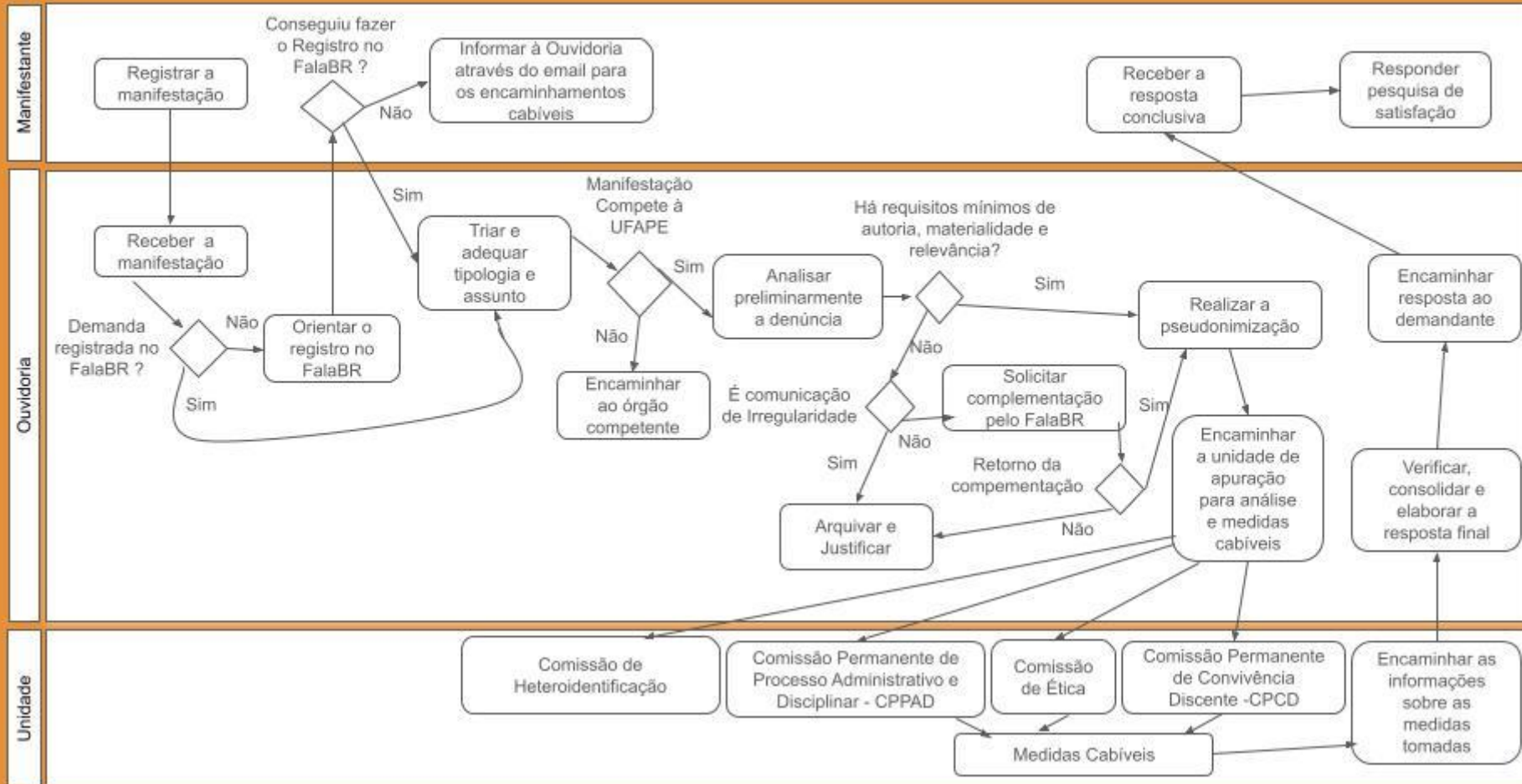


Fluxo de Atendimento - Reclamações



Fluxo de Atendimento - Denúncias

Comunicações de irregularidades (denúncia anônima) ou denunciante não recebe retorno sobre o atendimento da demanda



Carta de Serviços ao Usuário da UFAPE

A Carta de Serviços aos Usuários tem como objetivo de informar aos cidadãos sobre os serviços oferecidos, os padrões de atendimento e os compromissos assumidos pela Instituição, a fim de facilitar o acesso aos serviços e garantir que os usuários saibam como utilizá-los de maneira eficiente.

A Carta de Serviços apresenta como principais funções:

- a) **Transparência:** divulga informações claras sobre os serviços disponíveis, incluindo requisitos, prazos, custos (se houver), e formas de acesso;
- b) **orientação ao usuário:** fornece um guia detalhado para que o cidadão saiba como acessar os serviços de forma correta e sem burocracia excessiva;
- c) **estímulo ao controle social:** permite que os cidadãos avaliem e monitorem a qualidade dos serviços públicos;
- d) **melhoria do atendimento:** serve como um parâmetro para o aperfeiçoamento da prestação de serviços, já que define padrões que precisam ser cumpridos;
- e) **fortalecimento da cidadania:** promove o direito à informação e facilita o exercício dos direitos dos cidadãos no relacionamento com a administração pública.

Dessa forma, a Ouvidoria, no segundo semestre de 2024, construiu a Carta de Serviços ao Usuários da UFAPE, com o apoio dos demais setores da Universidade.

A Carta de Serviços aos Usuários da UFAPE, divulgada no link <https://transparencia.ufape.edu.br/acoes-e-programas/carta-de-servicos/> é acompanhada pela Ouvidoria que orienta as unidades, sistematicamente, sobre a necessidade de atualização da mesma.

Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação

A Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação tem como objetivo estabelecer diretrizes, princípios e responsabilidades, além de definir os eixos de atuação e os procedimentos necessários para orientar, divulgar e implementar mecanismos de prevenção, acolhimento, tratamento e análise de relatos e denúncias relacionados a casos de assédio moral, assédio sexual e quaisquer formas de discriminação na UFAPE. Dessa forma, busca-se garantir um ambiente justo, equitativo, diverso, seguro, respeitoso, saudável, ético e livre de condutas inadequadas.

Em 2024, a Ouvidoria participou ativamente do Grupo de Trabalho responsável pela elaboração dessa política, que foi enviada ao Conselho Superior da UFAPE em dezembro.

Neste ano, a Ouvidoria integrará a Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação na UFAPE.

Dificuldades Enfrentadas

As principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria continuam sendo relacionadas à falta de estrutura, especialmente a ausência de uma sala própria.

Até agosto de 2024, a Ouvidoria funcionava provisoriamente na sala do docente que ocupa o cargo de Ouvidor, um espaço compartilhado com outro professor. A partir de setembro de 2024, passou a operar em uma sala no prédio da Reitoria. No entanto, esse espaço também é utilizado pela Auditoria Interna e pela Secretaria de Relações Internacionais, o que compromete a privacidade necessária para o atendimento ao público.

A falta de um local exclusivo dificulta a realização de atendimentos presenciais, uma vez que muitas das manifestações tratadas pela Ouvidoria envolvem informações sigilosas. Assim, sempre que necessário, busca-se uma sala disponível no momento para garantir a confidencialidade dos atendimentos.

Importante destacar que o atendimento presencial é o momento mais importante do trabalho de ouvidoria, em função de seu papel de escuta. O atendimento presencial possibilita ainda o estabelecimento de confiança e o acolhimento ao demandante, auxiliando no processo de mediação de conflitos e promoção de cultura de paz na UFAPE.

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

Apresentamos, a seguir, a proposta de ação para superar os principais desafios apresentados pela Ouvidoria em 2025, com seus respectivos objetivos, atividades, prazos para implementação e os responsáveis pela execução.

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 denunciante 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.	Em fase de organização	Ouvidoria, Comissão de Ética, CPPAD e CPCD
	Contribuir para que as unidades de apuração estejam capacitadas para realizar a análise dos fatos relatados e o tratamento das denúncias.	Até dezembro/2025	Ouvidoria, Comitê de Integridade, PROGEPE
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/2025	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	Até julho 2025	Ouvidoria e Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação.
	Contribuir na elaboração do Protocolo Institucional para atendimento à pessoa que sofreram assédio moral, assédio sexual e discriminação na UFAPE	Até setembro 2025	Ouvidoria e Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação.
Divulgar 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 julho 2025	Ouvidoria, Gestores das Unidades e Departamento de Comunicação
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	Até dezembro de 2025	Ouvidoria e Departamento de Comunicação

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

Conforme mencionado anteriormente, a Carta de Serviços aos usuários da UFAPÉ foi elaborada apenas no segundo semestre de 2024. Dessa forma, a avaliação dos serviços prestados está prevista para ocorrer no segundo semestre de 2025. A Ouvidoria já comunicou à Reitoria sobre a necessidade de realizar essa avaliação.

É importante destacar que a Ouvidoria auxiliou a Comissão Própria de Avaliação (CPA) no processo de divulgação dos questionários aplicados, acompanhando a comissão em todas as salas de aula da graduação.

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 UFAPÉ foi elaborada no segundo semestre de 2024 e, portanto, encontra-se atualizada.

Considerações Finais

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da UFAPÉ consolidou-se como um importante canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e a gestão institucional, atuando de forma proativa na mediação de conflitos, na escuta ativa e na busca de soluções eficazes para as demandas apresentadas. As ações realizadas ao longo do ano, como a definição dos fluxos de atendimento, a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário e a participação na construção da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação, reforçam o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Apesar dos avanços, ainda persistem desafios estruturais que impactam diretamente na qualidade do atendimento prestado. A conquista de um espaço físico próprio configura-se como uma medida essencial para fortalecer a atuação da Ouvidoria, garantindo um atendimento mais sigiloso e acolhedor.

Por fim, destacamos a importância de incentivar a participação da comunidade acadêmica no processo de avaliação dos serviços prestados pela UFAPÉ, visando consolidar uma cultura de transparência e diálogo dentro da instituição. O compromisso da Ouvidoria permanece em atuar com ética, responsabilidade e respeito às necessidades da comunidade, buscando aprimorar continuamente os serviços oferecidos e contribuir para uma gestão pública mais aberta e acessível.

