



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

**OUVIDORIA-GERAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO 2021**

**Prof. HERMANN HRDLICKA**

**Ouvidor Pro-Tempore**

**Bel. FELIPE RAMELLI**

**Técnico Administrativo**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. LEGISLAÇÃO .....	4
3. EQUIPE .....	5
4. CANAIS DE ACESSO .....	5
5. RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA .....	6
5.1 ATENDIMENTO A MANIFESTAÇÕES .....	6
5.2.SAZONALIDADE OPERACIONAL .....	7
5.3.CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
5.4.UNIDADES RESPONDENTES DEMANDADAS.....	9
5.5.SATISFAÇÃO DO USUÁRIO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	10
6. RESULTADOS COM O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....	12
6.1.ACESSOS À INFORMAÇÃO RECEBIDOS.....	12
6.2.A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO SIC .....	13
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS (Art. 14 da Lei 13.460/2017).....	16
7.1.Inclusão da Ouvidoria-Geral na estrutura de governança.....	16
7.2.Automatização dos processos de progressão docente .....	16
7.3.Criação de material informativo para ingressantes.....	17
7.4.Modernização da página virtual da UFPB.....	17
7.5.Controle nas seleções de pós-graduação .....	17
7.6.Desenvolvimento de software para a Ouvidoria .....	18
8. Considerações Finais .....	18

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantidade de manifestações recebidas - Período-2018 a2021 .....	6
Gráfico 2- Linha de tendência de crescimento - Base: 2018-2021 .....	7
Gráfico 3 - Quantidade mensal de manifestações recebidas - Base: 2021 .....	8
Gráfico 4 - Unidades acadêmicos e administrativas mais demandadas.....	9
Gráfico 5 - Percepções quanto à qualidade de atendimento.....	10
Gráfico 6 - Percepções dos usuários quanto ao atendimento da demanda .....	11
Gráfico 7- Percepções quanto à facilidade de compreensão .....	11
Gráfico 8- Posicionamento das unidades mais demandadas no SIC .....	13
Gráfico 9 - Porcentagem de usuários satisfeitos com o atendimento prestado .....	14
Gráfico 10 - Porcentagem relativa à dificuldade de compreensão às informações encaminhadas .....	15
Gráfico 11- Porcentagem de percepção de atendimento à demanda pelo usuário .....	15

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Legislação aplicada à atuação da Ouvidoria.....	4
Quadro 2 - Temas mais recorrentes nas manifestações recebidas.....	8
Quadro 3 - Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos.....	12

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal da Paraíba, tem como finalidade promover a defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, estudantes e a comunidade em geral nas relações com a UFPB, em suas diversas instâncias administrativas e acadêmicas; visa à melhoria de processos, produtos e serviços, e a prevenção e correção de erros, omissões, desvios ou abusos.

O presente documento objetiva a análise anual das manifestações recebidas tanto para o atendimento à legislação vigente quanto ao fornecimento de informações estratégicas para a gestão da Universidade, a partir de informações consolidadas que sinalizam a percepção da prestação do serviço pela comunidade acadêmica (Lei 13.460/2017 – Art. 15).

## 2. LEGISLAÇÃO

As atribuições e procedimentos realizados no âmbito desta Ouvidoria-Geral têm como base as legislações constantes na Tabela 1.

*Quadro 1- Legislação aplicada à atuação da Ouvidoria*

<b>Diploma Normativo</b>	<b>Especificação</b>
Lei nº 13.460, de 26/jun./2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Lei nº 13.726, de 8/out./2018	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
Lei nº 13.709, de 14/ago./2018	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 12.527, de 18/nov./ 2011	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
Decreto nº 9.492, de 5/set./2018	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Decreto nº 10.153, de 3/dez./2019	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
Decreto nº 7.724, de 16/mai./2012	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Quadro 1- Legislação aplicada à atuação da Ouvidoria(Cont.)

Diploma Normativo	Especificação
Portaria nº 581, de 9 de março de 2021	Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
Resolução Consuni nº 06/2020	Revoga os artigos 2º ao 22 da Resolução nº 26/2011 e cria o Regimento da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal da Paraíba.

### 3. EQUIPE

Atualmente a equipe é formada pelos seguintes servidores:

**Hermann Hrdlicka**, Professor Associado nível 2, lotado no Departamento de Gestão Pública do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, nomeado Ouvidor *Pro Tempore* da UFPB conforme Portaria nº 510, de 18 /jun./2021, em substituição ao cargo ocupado anteriormente pela servidora Bárbara Ferreira de Freitas.

**Felipe Ramelli**, Bacharel em Jornalismo, Tecnólogo em Gestão Pública e Assistente de Administração ocupando as funções de Assistente de Ouvidoria desde 11/dez./2019, ora designado Secretário Executivo.

Registramos a participação da servidora **Kecia Alves Garcia**, Assistente de Administração que ocupava as funções de Secretária Executiva desde 11/out./2019, mas que solicitou redistribuição para a Universidade Federal de Campina Grande, a partir de 16/mar./2022.

### 4. CANAIS DE ACESSO

Todas as manifestações são cadastradas no **Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação <<https://falabr.cgu.gov.br/>>, único meio de recebimento de manifestações de ouvidorias do Poder Executivo Federal, conforme o art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018 e da Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018/ SEI.CGU.

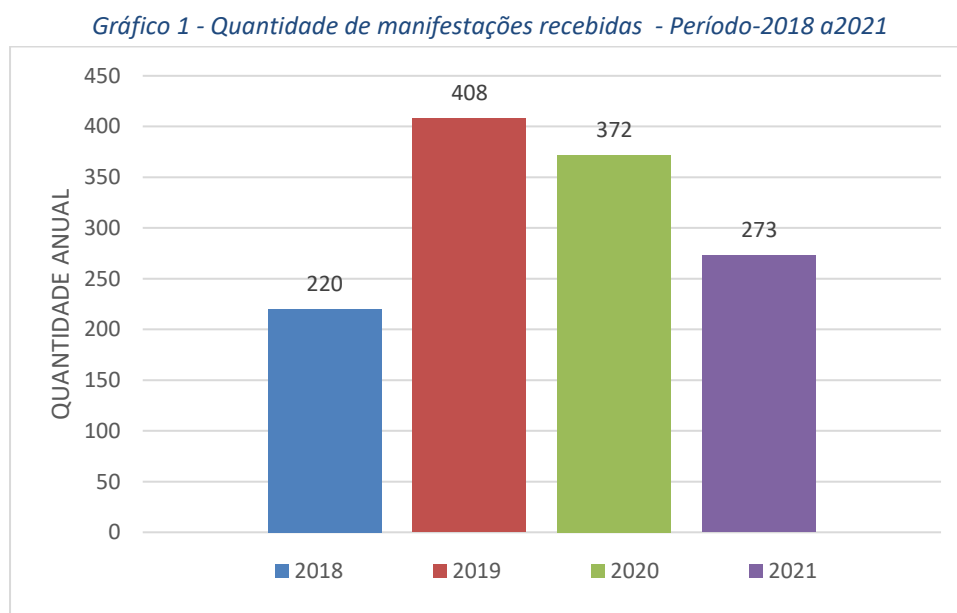
A Unidade possui acesso pelo telefone 3216-7998 e e-mail [ouvidoria@reitoria.ufpb.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufpb.br). As manifestações recebidas por e-mail ou presencialmente, caso sejam consideradas aptas, são cadastradas no FalaBR para tramitação e acompanhamento.

## 5. RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Esta seção apresenta os resultados relativos às manifestações recebidas, seu conteúdo, a sazonalidade presente, as unidades demandadas, e o nível de satisfação dos usuários com relação às manifestações atendidas e encerradas no ano de 2021.

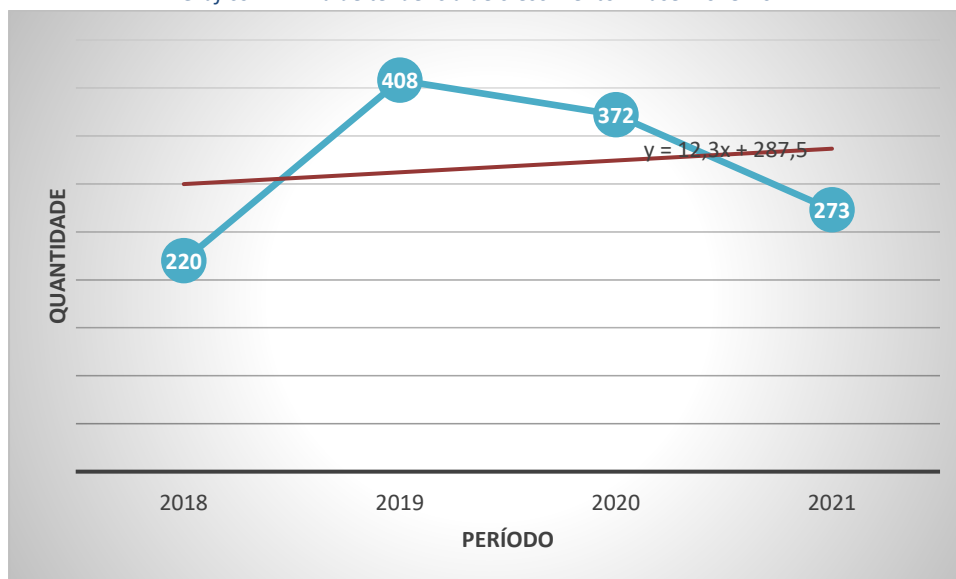
### 5.1. ATENDIMENTO A MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral recebeu no ano base 273 manifestações, uma redução de 26,6% em relação ao ano anterior, quando foram recebidas 372 manifestações (Gráfico 1).



Quanto à tendência projetada pelo Gráfico 2 baseada nessa quantidade anual registrada, a linha se mostra positivada na taxa de crescimento.

Gráfico 2- Linha de tendência de crescimento - Base: 2018-2021

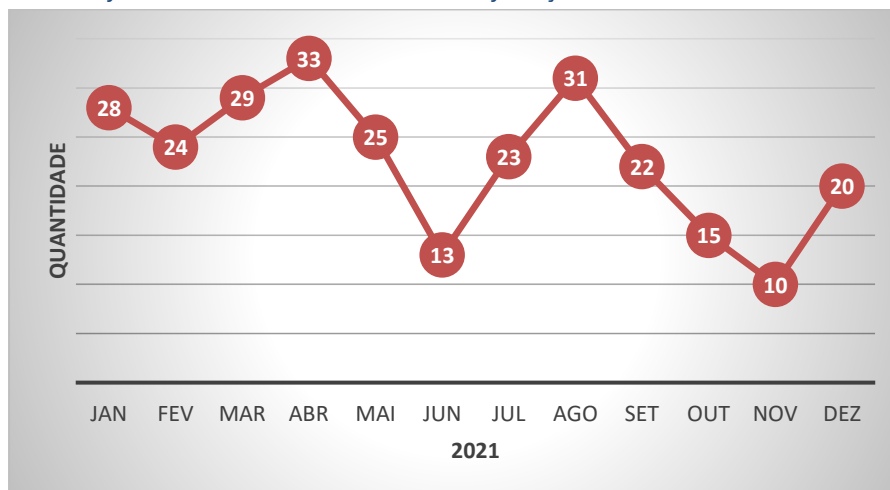


Como percebido no gráfico, a percepção é de que, na volta à normalidade pós-pandêmica, e a execução do plano de trabalho para o período 2022-2023 em plena execução, que inclui iniciativas de comunicação e descentralização por meio de representações nos outros Campi, a Ouvidoria possa demonstrar crescimento real de 25% no número de manifestações e seu atendimento.

## 5.2. SAZONALIDADE OPERACIONAL

A quantidade mensal de manifestações recebidas no ano base apresenta sazonalidade semestral que decorre por diferentes motivos, sendo os mais comuns explicados por ocasião de matrículas em cursos de graduação ou seleção de pós-graduação, ou por tramitação de processos.

Gráfico 3 - Quantidade mensal de manifestações recebidas - Base: 2021



Pelo Gráfico 3, observa-se que abril e agosto foram os meses em que a Ouvidoria recebeu o maior número de manifestações.

### 5.3. CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao conteúdo das manifestações, o tema mais recorrente está relacionado a processos seletivos, presente em 26 manifestações cadastradas no FalaBR até o final do ano de 2021, como demonstrado no Quadro 2.

Quadro 2 - Temas mais recorrentes nas manifestações recebidas

Tema	Qt.	Detalhamento
Processos seletivos	26	Seleção em pós-graduação (13), concurso para docente (5), concurso para técnico-administrativo (4), outros (4)
Conduta docente	22	Metodologia de ensino/uso de ferramentas (8), assiduidade/frequência (7), conduta ilícita (6), aplicação de notas (1)
Sisu	21	Matrículas (11), cotas (10)
Gestão de processos	21	Tramitação de processos (20), informação sobre processo (1)
Gestão da graduação	20	Componentes curriculares (17), oferta de cursos (2), matrícula de discente (1)
Atendimento ao público	18	Atendimento por telefone e/ou e-mail (18)
Gestão de pessoas	15	Folha de pagamento/progressões (7), movimentação de pessoas (5), expediente de trabalho (2), aposentadoria (1)
Diplomas	10	Obtenção de diploma (10)

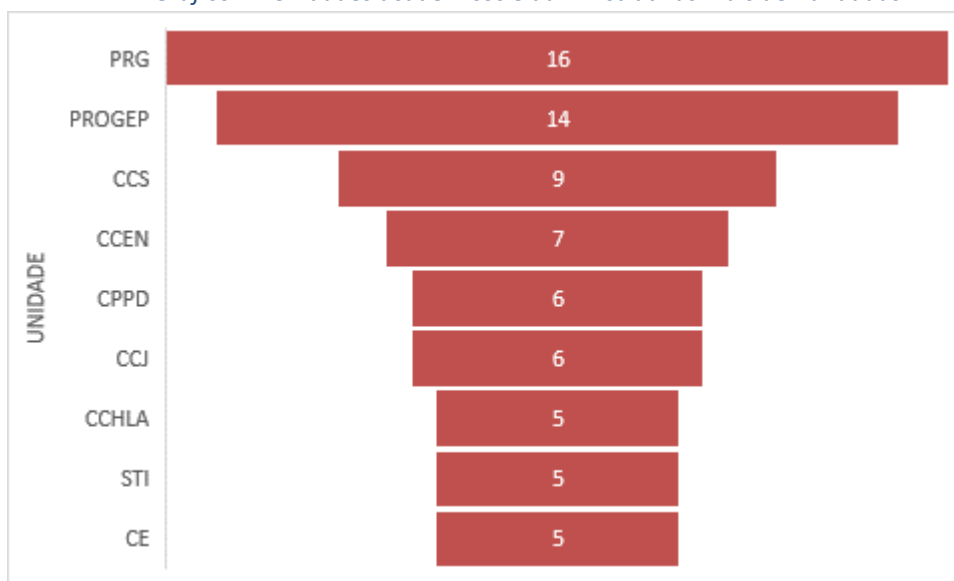


Os fatores: conduta docente (22 ocorrências), gestão de processos (21), Sisu (21), gestão da graduação (20) e atendimento ao público (18) foram os outros temas mais abordados nas manifestações enviadas pelos usuários e encaminhadas às unidades competentes quando os relatos apresentavam os requisitos mínimos para acolhimento pela Ouvidoria.

#### 5.4. UNIDADES RESPONDENTES DEMANDADAS

A unidade acadêmico-administrativa mais demandada pelos usuários foi a Pró-Reitoria de Graduação (PRG), com 16 processos abertos pela Ouvidoria e encaminhados à unidade, conforme Quadro 4, que apresenta o posicionamento relativo entre as unidades respondentes demandadas pelo número de manifestações ou processos atendidos ou encerrados.

*Gráfico 4 - Unidades acadêmicas e administrativas mais demandadas*



Observou-se que a maioria das reclamações e pedidos poderiam ser minimizados se a comunicação das Unidades ou aquelas contidas na página principal da UFPB pudessem dirimir dúvidas ou evitar problemas de acúmulo de pessoas buscando atendimento presencial em busca de esclarecimentos.

Da mesma forma, a maioria das reclamações destinadas à CPPD diziam respeito à excessiva demora na avaliação de processos de progressão funcional, com um back log de 5 meses, apesar do esforço das comissões em zerar esse atraso.

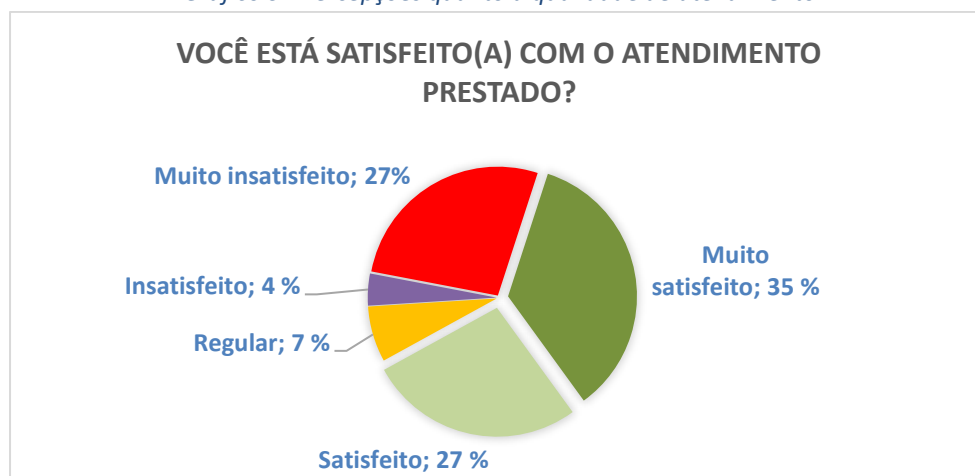
Outras manifestações relacionadas com assédio moral, fraudes em documentos encaminhados para matrículas ou seleção para mestrados, em cotas, e outras disfunções, o que urge a realização de alteração nos processos de acolhimento de cópias de documentos.

Importante ressaltar que nas manifestações contendo determinado tema recorrente ou previamente solucionado, as manifestações são respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de abertura de processo e envio à unidade responsável, o que resulta, sobremaneira, no tempo de resposta ao usuário manifestante.

### 5.5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em 2021, 45 usuários responderam à pesquisa de satisfação disponibilizada no Fala.BR após a conclusão do tratamento das manifestações de Ouvidoria regidas pela Lei 13.460/2017 (denúncias, reclamações, sugestões, etc.). Os resultados são apresentados a seguir:

*Gráfico 5 - Percepções quanto à qualidade de atendimento*



Os grupos que representam os muito satisfeitos e satisfeitos formaram um contingente de 62% satisfeitos, o que demonstra que a Ouvidoria vem exercendo atividades percebidas como positivas. Porém, o que chama a atenção são os scores idênticos entre os muito insatisfeitos e os satisfeitos (27%).

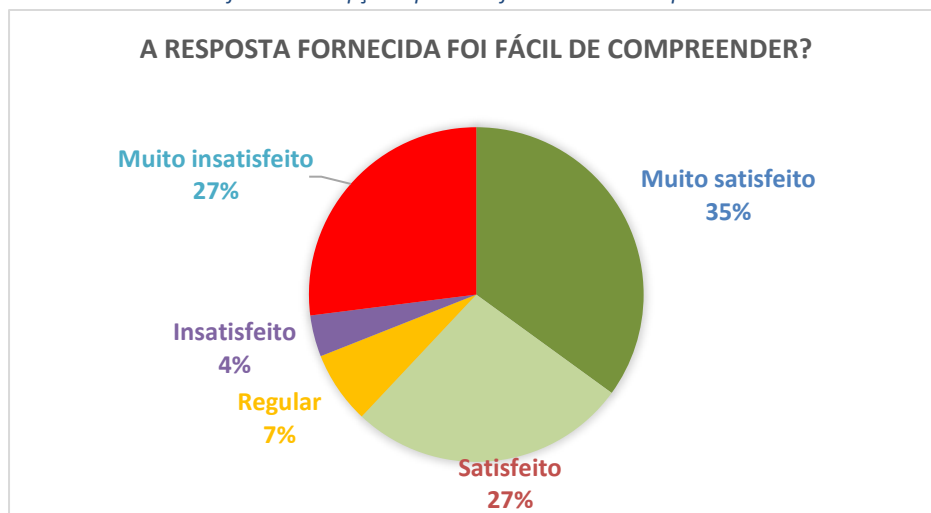
Gráfico 6 - Percepções dos usuários quanto ao atendimento da demanda



O Gráfico 6 apresenta as respostas quanto ao atendimento da demanda do manifestante, indicando que metade dos respondentes relataram que a demanda foi atendida. Quanto às demandas não atendidas (27%), chama a atenção o mesmo score obtido no gráfico anterior.

Finalmente, o Gráfico 7 apresenta respostas ao questionamento quanto à facilidade de compreensão das respostas onde o uso de uma linguagem textual mais simples se faz necessária, como recomendado nas instruções da CGU.

Gráfico 7- Percepções quanto à facilidade de compreensão



O Gráfico 7 apresenta-se idêntico ao gráfico 5: nota-se que os respondentes “ancoraram” na sua avaliação com relação ao total de satisfeitos, e não fornecem informação nova de

valor. Os muito insatisfeitos também se fixaram nas respostas, pois nos três gráficos a proporção é 27%.

De outra forma, se pode argumentar que 9% daqueles satisfeitos tiveram o atendimento parcial da demanda, conforme apresentado pelo gráfico 6, ou seja, ficaram satisfeitos mesmo com o não atendimento completo de sua demanda.

Com esses vieses se nota que o questionário precisa ser revisto, por exemplo, colocando perguntas que graduem possíveis fatores que contribuiriam para o descontentamento do respondente.

## 6. RESULTADOS COM O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Desde agosto de 2021, a Ouvidoria-Geral tem sido a responsável pelo tratamento das demandas referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), regido pela Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). Anteriormente, a Coordenação de Informação, vinculada à Pró-Reitoria de Planejamento, era responsável por seu atendimento.

### 6.1. ACESSOS À INFORMAÇÃO RECEBIDOS

Assim como as manifestações de Ouvidoria, os pedidos de acesso à informação são recebidos por meio da plataforma FalaBR. O Quadro mostra o resumo das informações relativas aos pedidos de informação recebidos pela UFPB no âmbito da LAI.

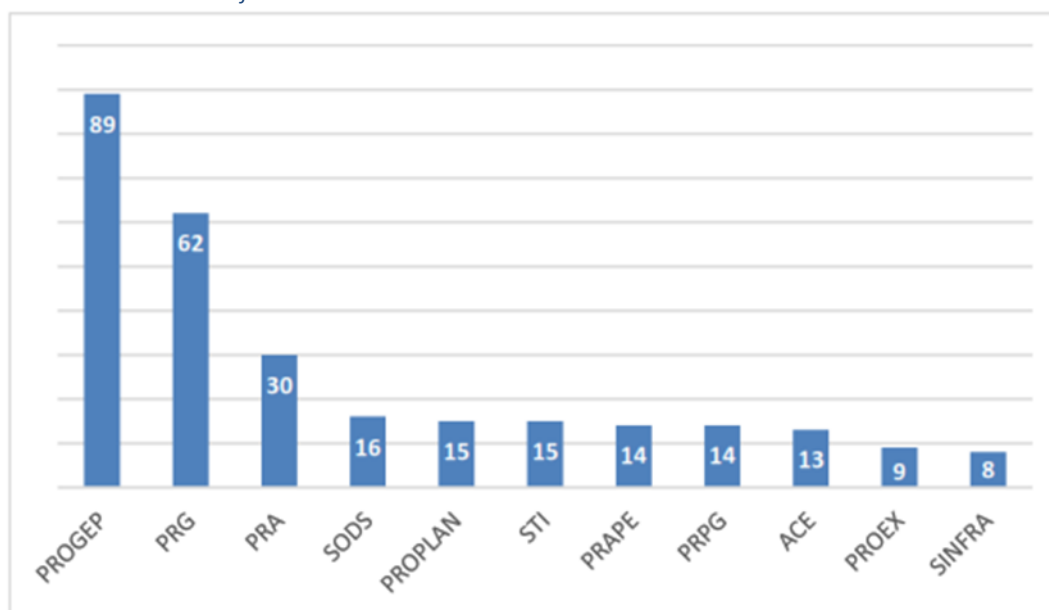
*Quadro 3 - Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos*

<b>Informações</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Dif.</b>
<b>Quantidade de pedidos</b>	389	421	32
<b>Total de solicitantes</b>	269	272	3
<b>Pedidos respondidos</b>	389	420	31
<b>Respondidos dentro do prazo legal</b>	378	400	22
<b>Prorrogações</b>	55	24	-31
<b>Tempo médio de resposta (dias)</b>	11,7	10,9	-0,8
<b>Acesso concedido</b>	320	329	9
<b>Acesso negado</b>	11	31	20

<b>Acesso parcialmente concedido</b>	18	31	13
<b>Informações inexistentes</b>	15	4	-11
<b>Não se enquadram na LAI</b>	7	6	-1
<b>Não é competência do órgão</b>	3	5	2
<b>Pedidos duplicados/repetidos</b>	12	14	2

O próximo gráfico apresenta as unidades mais demandadas pelo SIC, com dominância de solicitações à PROGEP e à PRG relativas a assuntos relacionados com as áreas afins: movimentações, abertura de concursos, SISU, matrículas, etc.

*Gráfico 8- Posicionamento das unidades mais demandadas no SIC*



Tendo em vista que é um serviço novo para Ouvidoria, não foi possível acompanhar a evolução com a série histórica do ano anterior para verificar a evolução desses atendimentos. O próximo item apresentará os resultados quanto à satisfação do usuário com esse novo serviço.

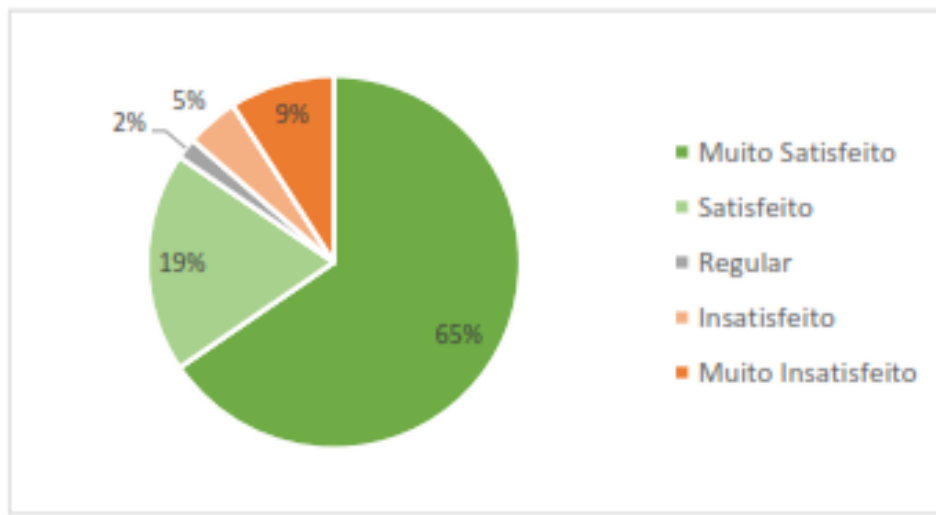
## 6.2. A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO SIC

Quanto à satisfação em relação ao serviço prestado pelo SIC, 110 requerentes responderam à pesquisa disponibilizada no FalaBr, gerando os seguintes resultados para as respectivas perguntas:

- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? Sim ou Não?
- A resposta fornecida foi de fácil de compreender? Sim ou Não?
- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? Pontue de 1 a 5, onde 1 representa “não atendido” e 5 “plenamente atendido.”

Os resultados foram os seguintes:

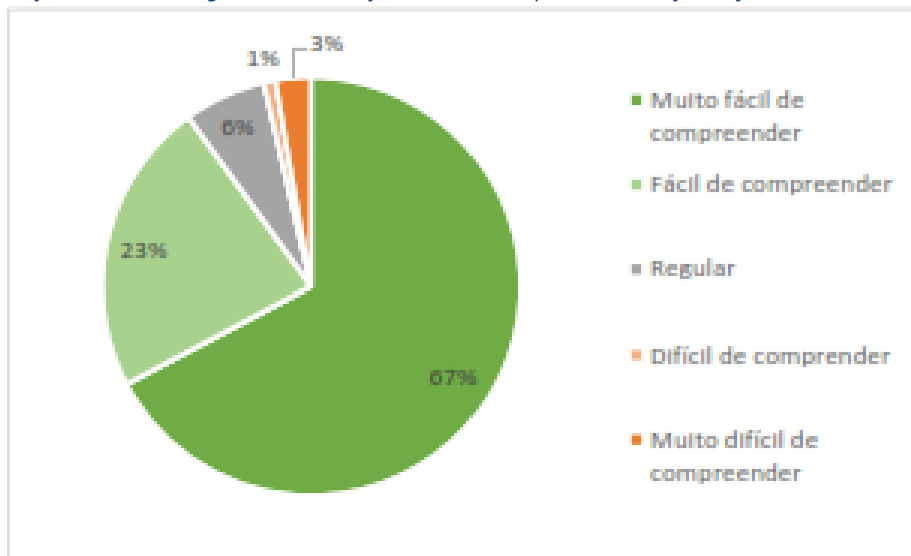
*Gráfico 9 - Porcentagem de usuários satisfeitos com o atendimento prestado*



A alta porcentagem de usuários satisfeitos com os serviços prestados relacionados ao SIC (84%) é um indicativo de que a Ouvidoria, no trato com o acesso à informação, vem conduzindo com responsabilidade a todos os pedidos. Os 7% de usuários insatisfeitos, se presume, não tiveram a resposta que esperavam por diferentes justificativas, entre elas, a insistência em solicitar dados que estão disponíveis, e outras, solicitando compilação de dados que demandaria muito tempo de processamento, quando o usuário já dispunha desses dados para sua necessidade, bastando compilar aqueles necessários para sua informação pretendida.

O próximo gráfico objetiva verificar a facilidade na comunicação, também uma preocupação presente no FalaBr e nos normativos relacionados.

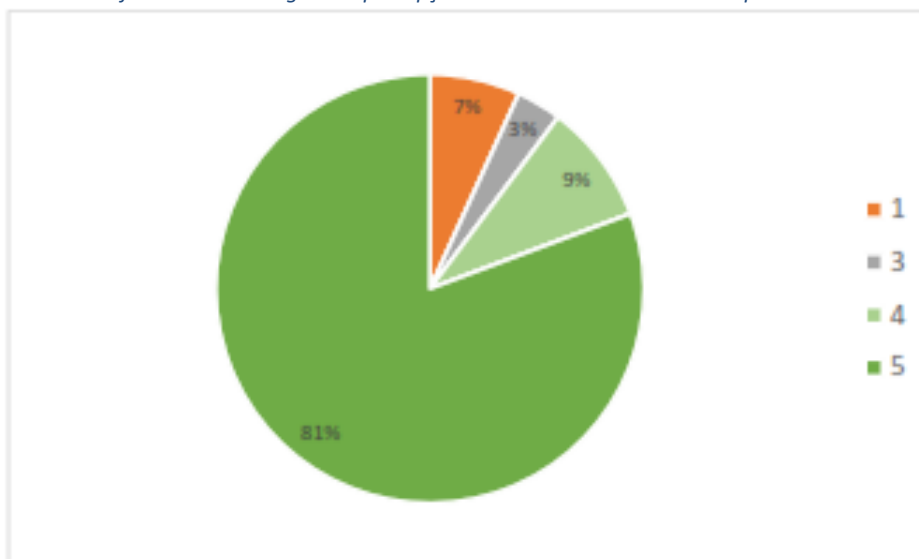
Gráfico 10 - Porcentagem relativa à dificuldade de compreensão às informações encaminhadas



O Gráfico 10 aponta que 96% dos solicitantes não tiveram dificuldade na compreensão das informações respondidas, restando 4% que não se sabe qual a razão, pois o questionário se foca nos elementos indicativos principais.

Finalmente, o mais importante indicador de satisfação é a porcentagem relativa ao atendimento à demanda de informações. O Gráfico 11 apresenta as respostas fundamentadas em escala que varia de 1 a 5, onde 1 representa “não atendido”, e 5 “plenamente atendido” como mencionado.

Gráfico 11- Porcentagem de percepção de atendimento à demanda pelo usuário



Novamente, observamos que 90% estão satisfeitos; os 7% não satisfeitos devido a alguma limitação na informação entregue, e que foi observado no Gráfico 9. Porém, a comparação dos dois gráficos faz perceber que, mesmo que não apontado muita insatisfação no atendimento prestado, a resposta fornecida atendeu ao pedido do solicitante. Isso faz reforçar a necessidade de se verificar se essa insatisfação decorre do procedimento usado ou se foi em função de outras explicações – é preciso sugerir alteração no questionário na busca dessas razões.

Apresentados os resultados, com as observações mencionadas nos tópicos anteriores, daremos continuidade com a apresentação de algumas sugestões de melhorias, dentre outras que estão sendo realizadas por serem de implementação simplificada.

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIAS (Art. 14 da Lei 13.460/2017)**

As seguintes sugestões são consideradas importantes pelos impactos que poderão provocar sobre o relacionamento com discentes, servidores e docentes, e a Sociedade, pois se fundamentam em fatores estratégicos como melhorias em processos, em ações e que finalizam com o amadurecimento e reconhecimento da Reputação da UFPB perante seus stakeholders.

### **7.1. Inclusão da Ouvidoria-Geral na estrutura de governança**

De acordo com o artigo 13 da Lei 13.460/2017, as ouvidorias têm como atribuições precípuas, entre outras, o acompanhamento e a proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Neste sentido, faz-se necessário que a Ouvidoria atue de maneira conjunta com as demais instâncias responsáveis pela prestação de serviço ao usuário, sobretudo em relação à produção das cartas de serviço e conselho de usuários. Desta forma, recomenda-se a inserção da Ouvidoria no Comitê de Governança, Controle Interno e Gestão de Riscos da UFPB, estabelecido pela Resolução Consuni nº 38/2018.

### **7.2. Automatização dos processos de progressão docente**

A Ouvidoria recebeu, em 2021, diversas manifestações de docentes que relatam atraso na tramitação de processos referentes à progressão funcional. Como mencionamos, as manifestações resultaram na abertura de seis processos no Sipac para apuração dos fatos relatados. A fim de assegurar maior eficiência, eficácia e efetividade recomenda-se o desenvolvimento de projeto de sistema informatizado que automatize a alimentação de todos os



feitos que impactam na progressão funcional, sendo parte automatizada (certificados, portarias de designação de disciplinas, declarações funcionais, e outros nas esferas de Ensino, Pesquisa e Extensão); o envio da produção científica necessária para aproveitamento seria conduzida pelo próprio docente, restando à CPPD a conferência desses documentos com os originais, para se assegurar a segurança do sistema. Além de suportar a progressão funcional, o sistema também poderia realizar a confecção do memorial do servidor, para sua facilidade.

### **7.3. Criação de material informativo para ingressantes**

Lembramos que nos períodos destinados à matrícula e cadastramento dos candidatos aprovados no Sisu, a Ouvidoria recebe diversas ligações telefônicas e e-mails de discentes que apresentam dúvidas sobre prazos, documentos necessários e outras questões relacionadas ao ingresso na Instituição. A fim de facilitar a compreensão das informações, recomenda-se a produção de materiais informativos, como cartilhas, vídeos ou hotspots, com as dúvidas mais frequentes e os principais pontos existentes no edital.

### **7.4. Modernização da página virtual da UFPB**

Parte considerável das manifestações enviadas à Ouvidoria tem como problema inicial a falta de informações disponibilizadas ao usuário, principalmente aos discentes ingressantes, de maneira clara e acessível. Em ocasiões nas quais o usuário ainda não tem familiaridade com a estrutura da UFPB e seus processos, como ocorre nos períodos de cadastramento do Sisu, é fundamental que as informações estejam disponíveis em lugar de destaque e em linguagem clara na página inicial. Ocorre que em muitos casos as principais informações permanecem visíveis apenas na página da Pró-Reitoria de Graduação (PRG), sem a devida ligação com a página inicial da UFPB, que representa o primeiro contato do aluno com a Instituição.

### **7.5. Controle nas seleções de pós-graduação**

Em função de problemas que estão sendo acompanhados, surgiu a necessidade de se avaliar a inserção de instrumentos que verifiquem se o candidato à vaga em programa de pós-graduação da UFPB sofreu penalidades, ou está sob investigação, em processos correccionais dentro

da Instituição. Uma análise mais rigorosa dos artigos e outras produções acadêmicas apresentadas por ocasião de inscrições diversas onde essas produções são elementos importantes na classificação de candidatos. Plágios e fraudes foram e poderão estar sendo meios de fragilizar o sistema de seleção na pós-graduação e em outros certames fundamentados em editais, e que são ameaça aos valores e à reputação da UFPB.

## **7.6. Desenvolvimento de software para a Ouvidoria**

Uma das necessidades urgentes na Ouvidoria-Geral é se criar um software específico que atue como agenda e controle vencimentos, providências, cancelamentos, prorrogações e outros assuntos procedurais. A justificativa se insere no esforço de se alcançar melhores pontuações em comparação com outras ouvidorias, haja vista o modelo de maturidade de ouvidorias implantado pela CGU, haja vista a importância que elas trazem quanto à transparência e acesso à informação do cidadão.

## **8. Considerações Finais**

O presente relatório foi elaborado a partir de dados constantes no FalaBr, e muitos insights surgem e surgirão a partir da reflexão exercitada em sua confecção.

Mudanças estão ocorrendo no âmbito da Ouvidoria-Geral da UFPB, onde se busca a aproximação e maior interação com outras unidades, e na participação em conselhos e comissões aos níveis táticos e estratégicos, como a Comissão de Ética, a Governança e Comissão de Conformidade, dentre outras.

Nas interações com outros Campi, a figura do Ouvidor Representante está se tornando realidade, com o edital que está sendo construído convidando a participação de docentes e servidores nesse esforço por capilarizar as ações e responsabilidades de uma Ouvidoria.

Mas não é só isso, o Plano de Ação 2022/2023 contém outras iniciativas desenvolvidas coletivamente no âmbito da Ouvidoria, imprimindo o necessário perfil profissional da equipe que conduz esse serviço tão importante, estratégico e necessário para a gestão de riscos e a redução de judicialização de demandas de partes interessadas pela mediação e/ou intermediação das ações do Ouvidor e sua equipe.

Ao encerrar, esta Ouvidoria-Geral agradece à Reitoria pela confiança recebida; às demais unidades ou órgãos que estão colaborando para esse desenvolvimento se torne realidade: em

curto prazo, em especial o indistinto apoio essencial e fraterno das Pró-Reitorias; as sugestões bem vindas da ATPLAN, e o esforço de órgãos administrativos e pessoas em tornar o ambiente de trabalho na Ouvidoria mais receptivo àqueles que nos procuram.

João Pessoa, abril de 2022

Ouvidoria-Geral da UFPB

*Emitido em 12/04/2022*

**RELATÓRIO Nº 01/2022 - REITORIA - OUV (11.00.46.18)**  
**(Nº do Documento: 1)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 13/04/2022 10:37 )*  
HERMANN ATILA HRDLICKA  
OUVIDOR  
1873938

*(Assinado digitalmente em 12/04/2022 14:53 )*  
FELIPE LEONARDO ASSIS RAMELLI  
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO  
3159230

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **1**, ano: **2022**, documento (espécie): **RELATÓRIO**, data de emissão: **12/04/2022** e o código de verificação: **94ea26bac9**