

RELATÓRIO OUVIDORIA ANO 2017

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco, instituída através da Resolução N° 3/2012, do Conselho Universitário da UFPE, tem a finalidade de gerenciar as Demandas (Reclamações; Denúncias; Solicitações; Sugestões; e, Elogios) associadas à qualidade dos serviços prestados pela instituição, de modo preventivo e corretivo, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa.

O Sistema de Ouvidorias da UFPE compreende uma rede constituída pela Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Setoriais distribuídas em várias unidades institucionais (Centros Acadêmicos; Pró-Reitorias; entre outras): CCEN; CCSA; CIN; CTG; CCSA; CAA; CAV; PROAES; PROCIT; e, HC. Destacamos que estão em curso negociações para a criação de Setoriais nas demais Unidades, inclusive nos Diretórios Acadêmicos (DAs). Importante registrar que toda a rede de Ouvidorias Setoriais encontra-se sob a coordenação técnica da Ouvidoria-Geral, para assuntos de ouvidoria, mas, administrativamente, aquelas respondem às respectivas Unidades que as sediam.

Do ponto de vista do processo de encaminhamento, esclarecemos que as Demandas à Ouvidoria são recebidas através dos seguintes canais: pessoalmente; por telefone; carta; e-mail (ouvidoriageral@ufpe.br); e, meio eletrônico específico através do Sistema OuveUFPE <https://www.ufpe.br/ouveufpe/login_page.php>. Destacamos, contudo, que o Demandante é sempre orientado a registrar sua Demanda neste último Sistema e, caso o mesmo não possua condições próprias de fazê-lo a Ouvidoria-Geral acolhe a demanda e, em seguida, a registra naquele Sistema. Importante registrar que o mencionado Sistema entrou em operação no ano de 2014, propiciando as condições instrumentais básicas para uma maior efetividade na gestão das Demandas (maior resolutividade e transparência), à medida que facilita o diálogo com gestores e com os controles internos / externos e, principalmente, o acesso das comunidades universitária e externa. Quadro 1, a seguir, resume as demandas encaminhadas e gerenciadas através do Sistema OuveUFPE, desde a sua implantação.

QUADRO 1 – Demandas Anuais à Ouvidoria até o Ano de 2017				
Fonte: Sistema OuveUFPE até 15 de dezembro de 2017				
DEMANDAS				
CATEGORIAS	Quantidade			
	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017
Denúncia	24	134	141	111
Elogio	02	01	4	2
Reclamação	70	86	84	121
Solicitação	29	51	43	51
Sugestão	07	04	7	6
Total de Demandas	132	276	289	291

ANÁLISE SINTÉTICA DO QUADRO DE DEMANDAS ANUAL (QUADRO 1)

Inicialmente, conforme pode ser visto no Quadro 1, a comparação do total de demandas entre os anos de 2015 a 2017 indica uma certa constância. Essa mesma comparação entre os anos citados, agora por Categoria de Demandas, também mostra que não houve diferença significativa na participação de Denúncias, Reclamações e Solicitações. Passaremos, portanto, a estratificar e comentar segundo essas duas primeiras categorias mais críticas.

1) DENÚNCIA (ANO 2017)

Destacamos do Quadro 1 que do total de Denúncias, no período, cerca de 42% já foram respondidas e as demais estão em processo de apuração que esperamos sejam concluídos (a maior parte) pelas respectivas Unidades Administrativas até o final de março próximo. A estratificação do quadro de Denúncias permite destacar que cerca de 60% se referem a problemas de conflitos entre docente discente na Graduação e cerca de 12% se referem a questões de gestão de pessoas. As demais se pulverizam entre questões de concurso de servidores, normas, infraestrutura, entre outras dentre as quais destacamos algumas denúncias envolvendo supostas fraudes em comprovação de classe econômica para ingressar como cotista.

2) RECLAMAÇÃO (ANO 2017)

Destacamos do Quadro 1 que do total de Reclamações, no período, cerca de 62% delas já foram respondidas e as demais estão em processo de apuração, negociação e mediação, que

esperamos concluir junto às Unidades responsáveis até o final de fevereiro próximo. A estratificação do quadro de Reclamações permite destacar que cerca de 36% se referem a problemas de conflitos entre docente discente na Graduação; cerca de 22% se referem a problemas de infraestrutura; cerca de 16% dizem respeito à questões de informações; 7% a conflitos acadêmicos na Pós-Graduação; 7% têm relação com questões da administração de pessoal; e, dentre o restante vale destacar 4% de reclamações com relação à segurança física.

DISCUSSÃO

Face à persistência do grande número das Denúncias e Reclamações envolvendo conflitos (de natureza didática e de relacionamento interpessoal) específicos entre Docente / Discentes, continuamos a insistir nos esforços conjuntos com a Pró-Reitoria para Assuntos Acadêmicos (PROACAD) e com a Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis (PROAES), sobre a integração e a efetividade das ações preventivas e de controle acadêmico nesse âmbito. Nesse último sentido, a parceria da Ouvidoria com a PROAES (Equipe de psicologia) e o Espaço de Diálogo e Reparação (EDR), tem sido fundamental.

Importante ressaltar, também, que neste ano de 2017 iniciamos parcerias com a Direção de vários Centros Acadêmicos, com destaque para o CAA, o CAV e o CFCH, no sentido da criação de Grupos Locais de Acolhimento e Mediação de Diálogo. Para tanto contamos com o apoio do Espaço de Diálogo e Reparação (EDR).

Registramos, por fim, que até o momento a Ouvidoria não recorreu à abertura de processo administrativo ou de submeter algum caso para a Comissão de Ética.

DESAFIOS

A avaliação das demandas à Ouvidoria, através do Sistema OuveUFPE, ao longo do ano de 2017 e anteriores, permite destacar:

- 1) Permanecemos com relativamente baixa procura à Ouvidoria, por parte da Comunidade Interna da UFPE, confirmando a necessidade de intensificarmos os esforços de comunicação deste serviço com o objetivo de esclarecer o seu papel institucional, sua importância estratégica no sistema de garantia de direitos e, também, de prevenção de risco para a Instituição;
- 2) A persistência dos casos de violência socioprofissional registrados na Ouvidoria sugere a intensificação de esforços nos Programas e Ações Institucionais afetos como: o **Bem-Estar Mental / PROBEM** de acompanhamento psicoterápico, psiquiátrico e orientação profissional, em parceria com profissionais de saúde (coordenado pela Equipe de Psicologia da PROAES); o serviço de mediação provido pelo Espaço de Diálogo e Reparação (EDR); e, em especial, adequação do Programa de Treinamento de Novos Servidores com a adoção de conteúdos preventivos sobre a violência socioprofissional; e, a intensificação de ações estratégicas e procedimentos de Avaliação de Desempenho docente; continuidade da Semana Pedagógica; atualização do Manual do Coordenador de Curso (sintetizando suas atribuições, empoderar sua atuação e facilitar a avaliação do desempenho do seu trabalho), entre outras, no âmbito da PROACAD, também devem prevenir situações de Assédio entre docente / discente;

- 3) Assegurar a eficiência e eficácia do desempenho do Sistema Eletrônico de Acompanhamento de Processos Administrativos, conforme previsto pela PROPLAN;
- 4) Instituir procedimento (resolução/Norma interna) para: disciplinamento do trânsito e estacionamento nos Campi; enfrentamento das drogas lícitas e ilícitas nos Campi; prevenção e disciplinamento do plágio acadêmico; disciplinar o estabelecimento de níveis de acesso à informação documental; e, controle de zoonose nos Campi;
- 5) Aperfeiçoar o Sistema eletrônico de gerenciamento das demandas à Ouvidoria e treinar os gestores usuários, de modo a garantirmos o atendimento dos prazos de resposta às demandas conforme normativo da OGU;
- 6) Criar Ouvidorias Setoriais em todas as Unidades Administrativas da UFPE, especialmente naquelas que historicamente têm-se registrado tendência no aumento das demandas; e,
- 7) Desenvolver Sistema de Avaliação em Contínuo da Satisfação do Usuário sobre os serviços da Ouvidoria até o final do primeiro trimestre de 2018.
- 8) Desenvolver Regimento da Ouvidoria à luz do novo Regimento da UFPE.

IVAN VIEIRA DE MELO
OUVIDOR-GERAL