

## RELATÓRIO OUVIDORIA ANO 2018

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) mas, como solução intermediária, estamos criando a figura de Interlocutor. No caso do CTG houve, no decorrer do ano, mudança de Ouvidor Setorial para Interlocutor. 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](mailto:ouvidoriageral@ufpe.br)); e, meio eletrônico específico através do Sistema OuveUFPE <[https://www.ufpe.br/ouveufpe/login\\_page.php](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 2018**

Fonte: Sistema OuveUFPE 01/01/18 – 31/12/18 e Relatórios anuais anteriores desta Ouvidoria.

<b>DEMANDAS</b>					
<b>CATEGORIAS</b>	<b>Quantidade</b>				
	<b>Ano 2014</b>	<b>Ano 2015</b>	<b>Ano 2016</b>	<b>Ano 2017</b>	<b>Ano 2018</b>
<b>Denúncia</b>	24	134	141	111	146
<b>Elogio</b>	02	01	4	2	2
<b>Reclamação</b>	70	86	84	121	104
<b>Solicitação</b>	29	51	43	51	68
<b>Sugestão</b>	07	04	7	6	6
<b>Total de Demandas</b>	<b>132</b>	<b>276</b>	<b>289</b>	<b>291</b>	<b>326</b>

## **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 2018 confirma o padrão de crescimento vegetativo das mesmas. Conclusão similar pode-se dizer quando comparamos os anos citados, agora por Categoria de Demandas, uma vez 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 2018)**

Destacamos do Quadro 1 que do total de Denúncias, no período, cerca de 70% 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 do primeiro trimestre de 2019. A estratificação do quadro de Denúncias permite destacar que cerca de 10% se referem a problemas de conflitos entre docente discente na Graduação, configurando uma grande redução em relação aos anos anteriores. Vale destacar, ainda, o forte crescimento (nos anos anteriores não era significativo) das denúncias de possíveis fraudes relacionadas às Cotas de acesso à Universidade que, em 2018, atingiu 17% do total! As demais se pulverizam entre questões de concurso de servidores, normas, infraestrutura, entre outras.

### **2) RECLAMAÇÃO (ANO 2018)**

Destacamos do Quadro 1 que do total de Reclamações, no período, cerca de 78% 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 do primeiro trimestre de 2019. A estratificação do quadro de Reclamações permite destacar que cerca de 13% se referem a problemas de conflitos entre docente discente na Graduação, refletindo a redução de natureza similar àquela ocorrida com a categoria Denúncia. As demais ficam distribuídas entre infraestrutura, conflitos de Atendimento; conflitos acadêmicos na Pós-Graduação, administração de pessoal, etc.!

## **DISCUSSÃO**

A forte redução no percentual de **Denúncias e Reclamações**, em relação aos anos anteriores, envolvendo conflitos (de natureza didática e de relacionamento interpessoal) específicos entre Docente / Discentes, indica que os 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, estão sendo efetivas. Vale destacar o esforço da PROACAD através da Caderneta Eletrônica, Semana Pedagógica e do trabalho integrado e sistemático com as Coordenações dos Cursos de Graduação. Além disso, a parceria da Ouvidoria com a PROAES (Equipe de psicologia), o Espaço de Diálogo e Reparação (EDR) e as Diretorias de Centro, tem sido fundamental nesse esforço conjunto para redução de conflitos interpessoais.

Registramos que, para além dos números mostrados no Quadro 1, este Ouvidor foi convidado,

em vários momentos críticos, a mediar conflitos envolvendo violência socioprofissional dentre os quais destacamos: introdução do ponto eletrônico; compartilhamento de espaço físico entre CECINE e Diretoria LGBT; compartilhamento de espaço físico entre PPGDHT e o Núcleo de Ações Afirmativas/PROEXC; diálogo entre a Comissão Técnica de Assessoramento – CORAX - e docentes do Departamento de Energia Nuclear; e, casos críticos em Diversos Centros com o apoio dos respectivos Diretores e Chefes de Departamento bem como Coordenadores de Curso, especialista do EDR e DAE/PROAES.

Vale destacar, enfim, que passamos a disponibilizar aos usuários do Sistema OuveUFPE, uma opção para Avaliação em Contínuo da Satisfação do Usuário sobre os serviços da Ouvidoria.

## **DESAFIOS**

A avaliação das demandas à Ouvidoria, através do Sistema OuveUFPE, ao longo do ano de 2018 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) Necessário manter sobre controle os casos de violência socioprofissional registrados na Ouvidoria via os 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; 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; em complemento, intensificar a mobilização de gestores de Pró-Reitorias, Centros Acadêmicos e Órgãos Suplementares, no sentido de desenvolvermos estratégias de atendimento local (acolhimento e encaminhamento) de pessoas da Comunidade Universitária vítimas de casos de violência socioprofissional;
- 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) Criar Ouvidorias Setoriais em todas as Unidades Administrativas da UFPE, especialmente naquelas que historicamente têm-se registrado tendência no aumento das demandas;
- 6) Desenvolver Regimento da Ouvidoria à luz do novo Regimento da UFPE; e,
- 7) Atender à Instrução Normativa N° 19 de 03 de dezembro de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, a qual estabelece regras para o RECEBIMENTO EXCLUSIVO de Manifestações/Demandas de Ouvidoria, através das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sistema eletrônico e-Ouv) coordenadas pela Ouvidoria Geral da União (OGU).

IVAN VIEIRA DE MELO  
OUVIDOR-GERAL