

RELATÓRIO DA OUVIDORIA: ANO 2019

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco, instituída através da Resolução Nº 3/2012, do Conselho Universitário da UFPE, tem a finalidade de gerenciar as Demandas/Manifestações (Reclamações; Denúncias; Solicitações; Sugestões; Elogios; e, Comunicações), 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, estas últimas distribuídas em várias Unidades institucionais (Centros Acadêmicos; Pró-Reitorias; entre outras): CCEN; CCSA; CIN; CAA; CAV; PROAES; PROCIT; e, HC. Destacamos que continuamos investindo esforços em negociações para a criação de Setoriais nas demais Unidades, inclusive nos Diretórios Acadêmicos (DAs) mas, como solução intermediária, criamos a figura de Interlocutor. Este último é um servidor indicado pelo próprio Pró-Reitor/Diretor (ou Gestor equivalente da Unidade em causa). Importante registrar que a rede de Ouvidorias Setoriais atua sob a supervisão 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 Fala.BR (com link na página da Ouvidoria em www.ufpe.br/ouvidoriageral). Importante esclarecer que partir do ano de 2019, visando atender à Instrução Normativa Nº 19 de 03 de dezembro de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, desativamos o Sistema OuveUFPE e passamos a receber Manifestações exclusivamente através daquele Sistema Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fManifestacao%2fGerenciarManifestacaoServidor.aspx>. Destacamos, no entanto, que no ano de 2019 ainda foram recebidas cerca de 33 Demandas no Sistema OuveUFPE https://www.ufpe.br/ouveufpe/login_page.php. Cabe registrar que o Demandante/Manifestante é sempre orientado a registrar sua manifestação no Sistema eletrônico, mas caso o mesmo não possua condições próprias de fazê-lo a Ouvidoria acolhe a

manifestação e, em seguida, a registra naquele Sistema. O Quadro 1, a seguir, sintetiza as manifestações recebidas no período entre o ano de 2014 até o ano de 2019.

Quadro 1 – Manifestações/Demandas Anuais à Ouvidoria do Ano de 2014 ao Ano de 2019

CATEGORIAS	QUANTIDADE						Var. % de 2018 para 2019
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Denúncia	24	134	141	111	146	53	(-64)
Elogio	02	01	04	02	02	09	450
Reclamação	70	86	84	121	104	81	(-22)
Solicitação	29	51	43	51	68	66	(<-3)
Sugestão	07	04	07	06	06	04	(-33)
Comunicação	-	-	-	-	-	55	-
Encaminhada para Órgão Externo						-	
Arquivada						-	
Total de Demandas	132	276	289	291	326	268*	(-18)

Fonte: Exclusivamente através do Sistema OuveUFPE (período 2012 - 2018) e através do Sistema OuveUFPE e Painel Resolveu <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>> no ano de 2019.

ANÁLISE SINTÉTICA DAS MANIFESTAÇÕES/DEMANDAS ANUAIS (QUADRO 1)

Inicialmente, conforme pode ser visto no Quadro 1, a comparação do total de Manifestações/Demandas, entre os anos de 2018 e 2019, indica uma queda do quantitativo total e por Categoria, exceto para Elogios. Uma possível explicação para isso está na mudança do Sistema OuveUFPE, em uso desde o ano de 2014 e desativado no final de 2018, para o novo Sistema FalaBR (Rede Nacional de Ouvidorias Públicas). No entanto, essa suposta queda perde relevância quando analisamos a média de cada Categoria no período de 2015 – 2018 e comparamos com a média da mesma Categoria em 2019, conforme Quadro 2, a seguir. Essa comparação sugere que, na média, não houve modificação significativa do quadro em 2019 em relação aos últimos anos, nas Categorias mais frequentes! Importante destacar que a sistemática interna para tratamento da nova categoria Comunicação (ver Quadro 1) está em estudo para ser implementada no ano de 2020!

Quadro 2 – Participação percentual, por Categoria de Manifestação mais frequente, em relação ao total do período considerado.

Fonte: Quadro 1

CATEGORIA	PERÍODO 2015 – 2018 (%)	PERÍODO 2019 (%)
DENÚNCIA	45	40*
RECLAMAÇÃO	33	30
SOLICITAÇÃO	18	25

* Total de Denúncias mais Comunicações, tendo em vista que estas últimas quase sempre têm o teor de denúncias e o fato de que até o ano de 2018 não havia a Categoria Comunicação.

Passaremos, em seguida, a discutir as manifestações segundo as três categorias de manifestações mais frequentes (Denúncia, Reclamação e Solicitação, conforme o Quadro 1) estratificando as manifestações de cada Categoria segundo as principais dimensões organizacionais da Universidade, a saber: Ensino Graduação; Pesquisa e Pós-Graduação; Extensão e Cultura; e Gestão Universitária. Nosso entendimento é que, deste modo, abre-se a possibilidade a que (oportunamente) as eventuais medidas corretivas/preventivas, apreendidas através das manifestações, sejam internalizadas como aprendizado de gestão segundo os objetivos compartilhados no Planejamento Institucional da Universidade.

1) DENÚNCIA (ANO 2019)

Destacamos, inicialmente, que todas as Denúncias no período foram respondidas no prazo regulamentar com pouquíssimos casos de Prorrogação (regulamentar) de alguns poucos dias.

A estratificação do quadro de Denúncias mostra que aproximadamente 45% dos problemas estão afetos ao ensino de Graduação (principalmente em: conflitos interpessoais na relação discentes/docentes; e, insuficiência no atendimento da coordenação de curso) e mais 45% estão afetos à Gestão Universitária (principalmente em: Infraestrutura; e, Pessoal). Em complemento, cerca de 9% dos problemas dizem respeito à Pesquisa e Pós-Graduação (Principalmente em: conflitos nas relações interpessoais). Na dimensão Extensão houve, ao longo do ano, apenas uma denúncia afeta, mas, também, em relação a conflito na relação socioprofissional.

2) RECLAMAÇÃO (ANO 2019)

Destacamos, inicialmente, que praticamente todas as Reclamações no período foram respondidas no prazo regulamentar, com exceção de apenas alguns casos onde foram

necessários pedidos de Complementação (regulamentar) entre os quais alguns destes não foram respondidos por parte do manifestante. Enfatizamos que está em pendência apenas uma última demanda (remanescente do antigo Sistema OuveUFPE) e a mesma trata da resolutividade de processo administrativo no sistema eletrônico de controle de processos da Universidade (SIPAC).

A estratificação do quadro de Reclamações mostra que aproximadamente 40% dos problemas estão afetos ao ensino de Graduação (principalmente em: conflitos interpessoais na relação discentes/docentes; atendimento da coordenação de curso; e, acessibilidade) e mais 40% estão afetos à Gestão Universitária (principalmente em: questionamentos de interessados nos Editais de Concurso para cargo de Servidor; acesso à informação; e, Infraestrutura). Em complemento, cerca de 20% dos problemas dizem respeito à Pesquisa e Pós-Graduação (Principalmente em: demora na entrega de certificados de cursos de especialização).

3) SOLICITAÇÃO (2019)

Destacamos, inicialmente, que praticamente todas as Solicitações no período foram respondidas no prazo regulamentar, exceto em alguns casos de pedidos de Complementação (regulamentar) entre os quais alguns destes não foram respondidos por parte do manifestante. A estratificação do quadro de Solicitações mostra que aproximadamente 30% dos problemas estão afetos ao ensino de Graduação (principalmente em: atendimento da coordenação de curso) e mais 40% estão afetos à Gestão Universitária (principalmente em: questionamentos de interessados nos Editais de Concurso para cargo de Servidor). Em complemento, cerca de 10% dos problemas dizem respeito à Pesquisa e Pós-Graduação (sem destaques) e cerca de 10% em problemas afetos à Extensão (sem destaques).

DISCUSSÃO

A manutenção, no ano de 2019, da leve tendência de redução no percentual de Denúncias e Reclamações observada até o ano de 2018, 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 contribuindo nesse sentido. Como no ano anterior, portanto, destacamos o esforço da PROACAD através da Caderneta Eletrônica,

Semana Pedagógica e do trabalho integrado e sistemático com as Coordenações dos Cursos de Graduação. A continuidade, ao longo do ano de 2019, da parceria da Ouvidoria com a PROAES (Equipe de psicologia), com o Espaço de Diálogo e Reparação (EDR) e com as Diretorias de Centro, confirma-se fundamental nesse esforço conjunto para redução de conflitos interpessoais. Uma importante novidade, consolidada no ano de 2019, está na forte coesão observada entre diversas iniciativas humanizadoras, em acolhimento a discentes e servidores em situação de violência socioprofissional no contexto das atividades universitárias, coordenadas pela Comissão de Humanização, Bem-Estar e Saúde Emocional da UFPE com a participação ativa da Ouvidoria! Há forte expectativa de que a nova gestão da UFPE transforme essa iniciativa em um Programa estratégico voltado à humanização das relações interpessoais na Instituição!

Como no ano anterior destacamos, também, que para além dos números mostrados no Quadro 1, em vários momentos críticos, este Ouvidor foi convidado (ou tomou a iniciativa para), à mediar conflitos envolvendo violência socioprofissional, dentre os quais destacamos: casos de acessibilidade, com o apoio do Núcleo de Acessibilidade da Universidade (NACE/UFPE); e, diversos casos críticos em vários Centros, sempre com o apoio dos respectivos Diretores e Chefes de Departamento bem como com Coordenadores de Curso/PROACAD, especialistas do EDR e da DAE/PROAES.

Do ponto de vista da equipe de pessoal do Sistema de Ouvidoria da UFPE, cabe evidenciar a dificuldade constatada, no período, para manter e completar o quadro de Interlocutores. Novos esforços, contudo, estão em andamento notadamente na área de Saúde (Centro de Ciências Médicas) e Diretórios Acadêmicos.

DESAFIOS (Bases do Plano de Trabalho para o ano de 2020)

A avaliação das demandas à Ouvidoria, através do Sistema OuveUFPE, ao longo do ano de 2019 e anteriores, permite destacar:

- 1) Manutenção da relativamente baixa procura à Ouvidoria, por parte da Comunidade Interna da UFPE. Consolida-se, assim, a necessidade de novos esforços de comunicação deste serviço com o objetivo de esclarecer: O papel institucional estratégico da Ouvidoria; a importância fundamental da Ouvidoria no sistema de garantia de direitos e, também, na prevenção de risco para a Instituição; e, as recentes

mudanças advindas com o novo Sistema Fala.BR para o encaminhamento/tratamento de manifestações à Ouvidoria;

- 2) Avançar no controle da instituição quanto aos casos de violência socioprofissional, via o aprendizado advindo com os Programas e Ações Institucionais associado e, de modo especial, às iniciativas específicas em humanização das relações interpessoais que proliferam (nos últimos anos) nos diversos campi da UFPE. Destacamos, nesse sentido: **BemEstar Mental / PROBEM** ; o serviço de mediação provido pelo Espaço de Diálogo e Reparação (EDR); o Programa de Treinamento de Novos Servidores com a adoção de conteúdos preventivos sobre a violência socioprofissional; as ações estratégias e novos procedimentos na Avaliação de Desempenho docente; a continuidade da Semana Pedagógica; a atualização do Manual do Estudante e 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 (prevenir situações de Assédio entre docente / discente); e, diversas iniciativas específicas em humanização que proliferaram nos vários Centros Acadêmicos (nos últimos anos) e que estão em processo de integração através da recente Comissão de Humanização, Bem-Estar e Saúde Emocional da UFPE;
- 3) Avaliar a eficiência e eficácia do desempenho do Sistema Eletrônico de Acompanhamento de Processos Administrativos (SIPAC), conforme previsto pela PROPLAN (prevenir a demora na tramitação de processos administrativos conforme evidenciado nas manifestações à Ouvidoria);
- 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) Revisar a Carta de Serviços da UFPE à luz das manifestações à Ouvidoria;

- 6) Criar Ouvidorias Setoriais em todas as Unidades Administrativas da UFPE, inclusive Diretórios Acadêmicos e, especialmente, naquelas onde historicamente têm-se registrado tendência no aumento de manifestações;
- 7) Concluir a atualização do fluxo interno de tratamento das manifestações à ouvidoria, em andamento do com o apoio da PROCIT, à luz: das experiências com a desativação do antigo Sistema OuveUFPE e a operação do novo Sistema Fala.BR; e, redimensionamento da equipe da Ouvidoria-Geral, Setoriais e Interlocutores;
- 8) Avançar na avaliação anual das manifestações à Ouvidoria, aprofundando as bases estatísticas e a integração sistêmica com os objetivos institucionais compartilhados no Plano de Ação Institucional, incluindo as contribuições da Avaliação em Contínuo da Satisfação do Usuário sobre os serviços da Ouvidoria da UFPE à luz dos indicadores nacionais de ouvidoria disponíveis no Painel Resolveu da OGU;
- 9) Desenvolver Regimento da Ouvidoria à luz do novo Regimento da UFPE;
- 10) Avaliar a oportunidade da oferta de um curso de especialização em Ouvidoria orientado à formação de quadros internos (há uma escassez de Interlocutores e candidatos a futuros ouvidores, conforme inicialmente comentado no início deste Relatório), aproveitando: o potencial da experiência em ouvidoria já acumulada nesse período com o próprio Sistema de Ouvidoria da UFPE; a competência advinda com os cursos afins de pós-graduação em Direitos Humanos e de Gestão Pública (ambos já consolidados na UFPE); e, a disponibilidade de sinergia com a Matriz (EAD) PROFOCO, da OGU;
- 11) Avaliar o atendimento da Instrução Normativa Nº 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/Fala.BR) coordenadas pela Ouvidoria Geral da União (OGU).



IVAN VIEIRA DE MELO
OUVIDOR-GERAL