

SISTEMA DE OUVIDORIAS DA UFPE: RELATÓRIO ANO 2016

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 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 a Ouvidoria-Geral e as seguintes Ouvidorias Setoriais nos Centros Acadêmicos, respectivamente: uma Ouvidoria Setorial no CCEN; uma Ouvidoria Setorial no CCSA; uma Ouvidoria Setorial no HC; uma Ouvidoria Setorial no SIB; Ouvidoria Setorial no CTG; uma Ouvidoria Setorial no CAV; uma Ouvidoria Setorial no CAA; e, uma Ouvidoria Setorial no CIN. Destacamos que esta última Ouvidoria Setorial foi criada em meados do ano de 2016. Destacamos, também, que todas aquelas Ouvidorias Setoriais encontram-se sob a coordenação técnica da Ouvidoria-Geral para assuntos de ouvidoria, assegurando-se a independência funcional de cada uma delas.

Durante o ano de 2016 foram recebidas diversas Demandas às ouvidorias entre denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Esclarecemos que todas as Demandas são recebidas através dos seguintes canais: pessoalmente; por telefone; carta; e-mail; 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. Do ponto de vista quantitativo o Quadro 1, a seguir, resume as demandas encaminhadas e gerenciadas através do Sistema OuveUFPE, desde a sua implantação. Em seguida, apresentamos uma análise sintética deste Quadro, com destaque para situação (atendimento/encaminhamento das Demandas) do ano de 2016. Conclui-se, então, com uma síntese das expectativas sobre novos procedimentos previstos para implementação no próximo exercício, em decorrência do aprendizado advindo com as demandas nesse período.

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

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 e 2016 indica um pequeno crescimento de aproximadamente 4,7%. 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.

1) DENÚNCIA (ANO 2016)

Destacamos que do total de 141 Denúncias 56 (40%) delas já foram resolvidas e respondidas e, destas, 24 foram consideradas improcedentes. Dentre as 32 consideradas procedentes 22 (69%) delas se referem a um conflito (de natureza didática e de relacionamento interpessoal) específico entre Docente / Discentes em uma determinada disciplina, do primeiro semestre letivo de 2016, resolvido com a intervenção colegiada no respectivo Curso/Departamento/Centro. As 10 (31%) restantes trataram de diferentes questões administrativas pontuais, com destaque apenas para uma denúncia sobre ocorrência de uso de drogas ilícitas, mas todas elas foram devidamente esclarecidas pelas áreas competentes sem maiores consequências para a Instituição.

Das 85 Denúncias remanescentes ainda em processo vale antecipar que 52 (60%) delas também se refere a conflitos (de natureza didática e de relacionamento interpessoal) específicos entre Docente / Discentes, em duas disciplinas do segundo semestre letivo de 2016 (em dois

Departamentos distintos), os quais estão sob intervenção colegiada no respectivo Curso/Departamento/Centro (espera-se concluir antes do início do próximo período letivo de 2017.1). Dentre as 33 (40%) restantes vale destacar: (1) 10 (30%) também se referem a conflitos (de natureza didática e de relacionamento interpessoal) específicos entre Docente / Discentes, em diferentes Departamentos/Centros com destaque para dois conflitos no Colégio de Aplicação; (2) 4 (12%) se referem a duplicidade de vínculo empregatício; (3) 4 (12%) se referem a cadastro duvidoso de cotista (curso graduação); e, (4) as demais se referem à questões pontuais difusas e serão melhor discutidas ao final da investigação.

Por fim, destacamos que face ao grande número das denúncias envolvendo conflitos (de natureza didática e de relacionamento interpessoal) específicos entre Docente / Discentes, intensificamos as conversas focadas nesse tema 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, buscamos valorizar sobremaneira o resgate do entendimento entre as partes, em parceria com a PROAES (Equipe de psicologia) e o Espaço de Diálogo e Reparação (EDR). Ressaltamos, contudo, que até o momento não houve necessidade de abrir nenhum processo administrativo correspondente ou de submeter algum caso para a Comissão de Ética.

2) RECLAMAÇÃO (ANO 2016)

Destacamos do Quadro 1 que do total de 84 Reclamações 64 (76%) delas foram resolvidas e respondidas e as 20 (24%) demandas restantes ainda estão aguardando respostas das áreas responsáveis, o que espera-se ocorrer logo no início de 2017. Daquele total de 64 demandas 38 (60%) referem-se à questões administrativas pontuais difusas sem maiores impactos ou repercussão sistêmica para a instituição, como por exemplo, dificuldade de obter informações nas áreas, demora no andamento de processos administrativos; 16 (25%) referem-se à questões menores de infraestrutura como transtornos temporários por obras viárias, manutenção de equipamentos de ar-condicionado, etc.; e 09 (15%), contudo, trataram de questões acadêmicas por conflito na relação Docente-Discente (de natureza didática e de relacionamento interpessoal). Nesse último caso, por conta do viés de conflito interpessoal entre docente / discente, o assunto foi tratado com razoável mediação da Coordenação de Curso e/ou Chefia de Departamento, com eventual apoio e acompanhamento da Ouvidoria.

Importante ressaltar, por fim, que todas essas demandas foram esclarecidas e solucionadas pelos gestores das respectivas áreas com o apoio da Ouvidoria.

AVANÇOS EM ESTRATÉGIAS E PROCEDIMENTOS PREVISTOS PARA IMPLEMENTAÇÃO

Com a análise cuidadosa das demandas à Ouvidoria, através do Sistema OuveUFPE, ao longo do ano de 2016, consideramos importante ressaltar:

1) A continuidade da relativamente baixa procura da 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 e sua importância estratégica no sistema de garantia de direitos, conforme já iniciado no ano de 2015 com o Ciclo de Palestras sobre o Papel da Ouvidoria no Contexto Universitário e a parceria com a Comissão de Ética / EDR em palestras sobre Assédio Moral, que culminou com o lançamento, neste ano de 2016, do Livro “O Papel da Ouvidoria no Contexto Acadêmico Universitário” <

<http://www.loja.edufpe.com.br/portal/spring/livro/detalhe/448>>;

- 2) A tendência de aumento dos casos de violência socioprofissional registrados na Ouvidoria sugere a priorização de Programas e Ações Institucionais como: o **Bem-Estar Mental / PROBLEM** 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, Revisão do Programa de Treinamento de Novos Servidores com conteúdos preventivos sobre a violência socioprofissional;
- 3) A confirmação da intensificação de ações estratégicas e procedimentos de Avaliação de Desempenho docente, Semana Pedagógica, Revisão do atual 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 Moral entre docente / discente;
- 4) Assegurar a eficiência e eficácia do desempenho do Sistema Eletrônico de Acompanhamento de Processos Administrativos, conforme previsto pela PROPLAN;
- 5) 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;
- 6) Aperfeiçoar o Sistema eletrônico de gerenciamento das demandas à Ouvidoria, Sistema OuveUFPE, de modo integrado ao Sistema e.ouve da Ouvidoria Geral da União;
- 7) Desenvolver Sistema de Avaliação em Contínuo da Satisfação do Usuário sobre os serviços da Ouvidoria;
- 8) Adequação das atuais instalações prediais e administrativas da Ouvidoria-Geral e das Ouvidorias Setoriais (existentes e a serem criadas).

Registro, por fim, que este ouvidor participou ativa e intensamente no processo de resolução dos conflitos decorrentes das Ocupações dos diversos Centros Acadêmicos, seja buscando ouvir os ocupantes, seja discutindo com os gestores locais dos espaços ocupados ou não, seja assistindo a Administração Central sempre que oportuno. Desse processo, portanto, sou testemunha do empenho de toda a gestão na construção de soluções de profundo respeito ao valor da convivência digna e exemplar no ambiente universitário, da responsabilidade administrativa compartilhada à exaustão e do profundo esforço pelo exercício maduro da autonomia universitária, culminando com os resultados já oficialmente divulgados. Nossa esperança é que saberemos consolidar coletivamente o aprendizado político desse processo histórico ímpar, honrando nosso passado institucional, reafirmando os valores e objetivos estratégicos institucionais compartilhados e contribuindo para assegurar o fundamental do Estado Democrático de Direito necessário à vida da coletividade brasileira.

IVAN VIEIRA DE MELO
OUVIDOR-GERAL