

## SISTEMA DE OUVIDORIAS DA UFPE: RELATÓRIO ANO 2015

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco, instituída através da Resolução N° 3/2012, do Conselho Universitário da UFPE, tem a finalidade de promover ações preventivas e corretivas, relacionadas às atividades institucionais das unidades acadêmicas e administrativas, 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; e, uma Ouvidoria Setorial no CAA. Destacamos que esta última Ouvidoria Setorial foi criada no final do ano de 2015. 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 2015 foram recebidas diversas Demandas às ouvidorias entre solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios, conforme demonstrado no Quadro 1 a seguir. 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](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 condições 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 estatístico apresentamos, através do Quadro 1, a seguir, uma síntese do quantitativo, por categoria, das demandas às Ouvidorias da UFPE gerenciadas através do Sistema OuveUFPE e, em seguida, uma análise sintética onde se discute a situação (atendimento/encaminhamento), os principais resultados observados, as eventuais alterações de

procedimentos nas diversas unidades e as expectativas sobre novos procedimentos previstos para implementação no próximo exercício, em decorrência do tratamento das demandas.

<b>QUADRO 1 - Demandas à ouvidoria em 2015: Sistema OuveUFPE</b>		
<b>DEMANDAS</b>		
<b>Características</b>	<b>Quantidade</b>	
	Ano 2014	Ano 2015
Denúncia	24	134
Elogio	02	01
Reclamação	70	86
Solicitação	29	51
Sugestão	07	04
<b>Total de Demandas</b>	<b>132</b>	<b>276</b>

### **ANÁLISE SINTÉTICA DO QUADRO 1**

Conforme pode ser visto no Quadro 1, a comparação entre os anos de 2014 e 2015 mostra um crescimento vertiginoso de mais de 100% no total das Demandas, particularmente por conta da categoria Denúncia, o que, a princípio, seria institucionalmente preocupante. Este crescimento, contudo, deve ser visto com cautela pelas seguintes razões básicas: há uma grande quantidade de demandas improcedentes; há uma concentração de demandas em um único caso, ainda em curso; grande parte das Denúncias com indícios de procedência dizem respeito às questões relativamente pontuais e simples, e, por isso, até seriam melhor classificadas como Reclamações; e, houve um crescimento percentualmente significativo no registro de Solicitações. Observa-se, contudo, uma tendência preocupante quanto aos casos registrados sobre violência socioprofissional. Esta compreensão será melhor esclarecida com o detalhamento que se segue.

#### **1) DENÚNCIA (ANO 2015)**

Destacamos do Quadro 1 que, do total das 134 Denúncias, um total de 31 delas foram consideradas improcedentes.

Das 103 remanescentes: 17 delas apresentaram indícios de procedência e já foram resolvidas; e, 86 demandas, ainda estão em diligências pelas áreas competentes, com acompanhamento da Ouvidoria. Vale ressaltar que daquelas 86, cerca de 64 demandas estão concentradas em um único caso e este se refere a um conflito entre Docente / Discentes, em uma determinada

disciplina, do segundo semestre letivo do ano de 2015, cujo desfecho deve ocorrer no início do ano 2016.

Daquele total de 17 demandas com algum grau de procedência, cerca de 10 demandas trataram de questões administrativas e as 07 restantes trataram de questões acadêmicas. Importante ressaltar que a maior parte dessas demandas foi esclarecida sem maiores consequências para a Instituição e, ao final das diligências, conclui-se que a maioria teria sido melhor classificadas como Reclamação e não como Denúncia. Ressaltamos, contudo, que em pelo menos 08 delas a questão central é a violência socioprofissional entre servidores e entre servidores / discentes. Nesse último sentido, tais demandas têm sido tratadas com serenidade e busca persistente de entendimento entre as partes, em parceria com a PROAES (Equipe de psicologia) e o Espaço de Diálogo e Reparação (EDR). 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 2015)

Destacamos do Quadro 1 que, do total de 86 Reclamações, um total de 50 delas foram consideradas improcedentes. Na maior parte destas, contudo, a Ouvidoria reorientou o demandante.

Das 36 remanescentes, 24 delas foram procedentes e 12 demandas ainda estão aguardando respostas das áreas responsáveis.

Daquele total de 24 demandas procedentes, 19 demandas trataram de questões administrativas e as 05 restantes trataram de questões acadêmicas. Importante ressaltar que todas essas demandas foram esclarecidas e solucionadas pelos gestores das respectivas áreas, sem maiores consequências para a Instituição.

Aquelas demandas de natureza administrativa trataram de diversas questões pontuais dentre as quais destacamos: dificuldade de obter informações nas áreas; demora no andamento de processos administrativos; demora de manutenção predial, de computadores e de ar-condicionado; interrupção no serviço da rede de internet; insuficiência de material de limpeza em sanitários; insatisfação com a qualidade da alimentação no RU; e, barulho no ambiente de bibliotecas. Importante ressaltar que em várias dessas demandas observamos evidências de conflitos interpessoais entre servidores e entre servidores / discentes. Sobre essa última questão, em pelo menos um caso, observamos um forte conflito interpessoal entre servidor e prestador de serviço de limpeza (demandante), com advertência verbal para o primeiro.

Aquelas demandas de natureza acadêmica, por sua vez, possuem, normalmente, um viés de conflito interpessoal entre docente / discente, tratados com razoável mediação da Coordenação de Curso e/ou Chefia de Departamento, com eventual apoio e acompanhamento da Ouvidoria.



Ivan Vieira de Melo  
Ouvidor-Geral