

RELATÓRIO 2014 DA OUVIDORIA-GERAL DA UFPE

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 é formado pela Ouvidoria-Geral e as seguintes Ouvidorias Setoriais nos Centros Acadêmicos, respectivamente: Ouvidoria do CAV, Ouvidoria do CCEN, Ouvidoria do CCSA, Ouvidoria do HC, a Ouvidoria do SIB e a Ouvidoria do CTG. Destacamos que esta última Ouvidoria Setorial foi criada no ano de 2014. Além disso, todas aquelas Ouvidorias Setoriais encontram-se sob a coordenação técnica da Ouvidoria-Geral, assegurando-se a autonomia e independência funcional de cada uma delas.

Durante o ano de 2014 foram recebidas diversas Demandas às ouvidorias entre solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios (ver Quadros 1 e 2, a seguir). Destacamos que todas as Demandas são recebidas pessoalmente, por telefone, carta, e-mail ou por meio eletrônico específico através do Sistema OuveUFPE <https://www.ufpe.br/ouveufpe/login_page.php>. Destacamos que o Demandante é sempre orientado a registrar sua Demanda neste último Sistema, uma inovação desenvolvida junto com o Núcleo de Tecnologia e Informação (NTI/UFPE). O mencionado Sistema entrou em operação no início do segundo semestre 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 e, principalmente, o acesso das comunidades universitária e externa. Importante destacar, também, que como a transição para o novo Sistema OuveUFPE ocorreu a partir do segundo semestre, o registro eletrônico das Demandas ao longo do primeiro semestre de 2014 foi realizado pelas vias tradicionais, ou seja via e-mail.

Do ponto de vista estatístico apresentamos, inicialmente através do Quadro 1, a seguir, uma síntese do quantitativo das demandas às Ouvidorias da UFPE, através do Sistema OuveUFPE, segundo os “Tipo” e “Situação”, das mesmas.

QUADRO 1 - DEMANDAS À OUVIDORIA EM 2014: SISTEMA OuveUFPE				
CARACTERÍSTICAS		Ouvidoria-Geral	Ouvidorias Setoriais¹	Sub Total
		Quantidades		
Tipos de Demanda	Denúncia	23	01	24
	Elogio	02	00	02
	Reclamação	43	27	70
	Solicitação	24	05	29
	Sugestão	05	02	07
Situação das Demandas	Em andamento	17	01	18
	Respondidas	80	34	114
Total de Demandas em 2014		97	35	132
(1) Ouvidoria Setorial do CCSA; Ouvidoria Setorial do CAV; Ouvidoria Setorial da BC (SIB); Ouvidoria Setorial do CCEN; Ouvidoria Setorial do HC				

Destacamos, do Quadro 1, que do total de cento e trinta e duas (132) demandas, haviam dezoito (18) em andamento, particularmente por se tratarem de demandas recebidas no final do ano, tempo em que a Universidade está em recesso. Dentre estas últimas, há três denúncias que já estão em processo normal de apuração. Em todos os casos, contudo, os demandantes já receberam resposta (ou pelo menos uma primeira resposta) sobre o andamento e/ou pedidos de informações complementares.

Em complemento, apresentamos no Quadro 2, a seguir, uma síntese do quantitativo das demandas às Ouvidorias Setoriais da UFPE, registradas em paralelo ao Sistema OuveUFPE, também segundo os “Tipo” e “Situação”, das mesmas.

QUADRO 2 - DEMANDAS ÀS OUVIDOIRIAS SETORIAIS¹ EM 2014 REGISTRADAS EM PARALELO AO SISTEMA OuveUFPE

Fonte: Relatórios Anuais das Ouvidorias Setoriais à Ouvidoria-Geral no ano de 2014

CARACTERÍSTICAS		QUANTIDADE			
		CAV	BC (SIB)	CCSA	TOTAL
Tipos de Demanda	Denúncia	01	05	00	06
	Elogio	00	01	00	01
	Reclamação	02	27	26	55
	Solicitação	12	08	05	25
	Sugestão	00	01	03	04
Total de Demandas em 2014		15	42	34	91
Situação das Demandas	Em andamento	00	12	01	13
	Respondidas	15	30	33	78
Total de Demandas em 2014		15	42	34	91

(1) Observamos que, com a implantação do novo modelo de gestão do Hospital das Clínicas, através da EBSEH, só estão computadas as demandas encaminhadas àquela Ouvidoria Setorial através do Sistema OuveUFPE (QUADRO 1). A Ouvidoria Setorial do CCEN recebeu apenas uma demanda no ano de 2014, mas esta demanda foi acolhida na Ouvidoria-Geral, razão pela qual não há demonstrativo desta Setorial neste Quadro 2.

Destacamos, do Quadro 2, que do total de noventa e uma (91) demandas, haviam dezoito (18) em andamento. Estas últimas são da Ouvidoria Setorial da BC (SIB), exceto uma que é da Setorial do CCSA. Dentre aquelas, quatro são denúncias que ainda estão em processo normal de apuração.