

## RELATÓRIO OUVIDORIA UFRPE – EXERCÍCIO 2011

A ouvidoria da UFRPE foi criada através da Resolução nº 148/05-GR de 03 de novembro de 2005, tendo o Prof. Luciano Azevedo Soares sido o ouvidor desde a criação até Fevereiro de 2008, sendo substituído pelo Prof. José Carlos Batista Dubeux Jr., atual ouvidor da UFRPE. O serviço de ouvidoria da UFRPE possui um sistema de recepção de mensagens pela internet, com link na página principal da Universidade e adota os procedimentos-padrão recomendados pela Ouvidoria Geral da União. O sistema de recebimento de mensagens é acessado unicamente pelo ouvidor da Universidade. Além do sistema de recepção de mensagens, a ouvidoria conta atualmente com uma sala para atendimento individual de pessoas com armários e arquivos necessários além de linha telefônica, fax, e dois computadores. Além do ouvidor, o serviço de ouvidoria conta com estagiária durante o turno da manhã. Em 2010, foi integrada ao setor a funcionária Amélia Lins, originária do BNDES e atualmente cedida à UFRPE.

Dentre as principais funções atribuídas ao ouvidor da UFRPE destaca-se o conhecimento do grau de satisfação do usuário, a busca de soluções para questões levantadas e a oferta de sugestões gerenciais ao gestor. O detalhamento das atribuições encontra-se na resolução 148/05-GR da UFRPE. Os pleitos enviados à ouvidoria são analisados e devidamente encaminhados às instâncias acadêmicas e administrativas, sendo devidamente acompanhados até a resolução do problema.

Durante o período 01/01/2011 a 31/12/2011, a ouvidoria da UFRPE recebeu 274 mensagens válidas (foram excluídas as mensagens em branco) da comunidade. Diversos assuntos foram abordados nas mensagens recebidas pela ouvidoria, tendo como fonte de envio a comunidade externa, docentes, discentes e técnicos administrativos. Dentre os assuntos abordados, 30,3 % foram reclamações (83 mensagens) sobre diversos assuntos, notadamente problemas de manutenção e limpeza de áreas comuns da Universidade. Problemas relacionados ao Programa de EAD da UFRPE e a cursos de Pós Graduação 'Lato Sensu' também foram frequentes. As solicitações de manutenção foram devidamente encaminhadas para os setores administrativos da UFRPE com a finalidade de atendimento ao pleito encaminhado. Problemas acadêmicos foram encaminhados aos setores competentes para análise, sendo realizado o devido acompanhamento da solicitação para verificar se o problema havia sido resolvido. Além das reclamações, 11,3% das mensagens encaminhadas foram críticas (31 mensagens) relativas a processos e/ou serviços da Universidade que careciam de melhorias. Estas mensagens foram encaminhadas para os respectivos setores para aperfeiçoamento dos serviços/processos prestados. Além disso, foram encaminhadas 14 mensagens de sugestões (5,1%). De maneira geral, essas sugestões eram pertinentes à melhoria acadêmica e ou de serviços. As sugestões foram também encaminhadas à administração superior da UFRPE com o objetivo de incorporá-las a esta IES para melhoria dos serviços prestados. Foram enviadas 31 mensagens (11,3%) sobre denúncias diversas, algumas bem fundamentadas e outras anônimas, sem endereço para resposta. As denúncias fundamentadas foram encaminhadas para apuração nos setores apropriados. Foram abertos processos administrativos para apurar alguma das denúncias. Apenas duas mensagens de elogio foram encaminhadas (0,7%), sendo de maneira geral relativa ao bom desempenho de docentes e funcionários. Esses elogios também foram

encaminhados. Por fim, foram enviadas 113 mensagens sobre assuntos diversos (41,2%), muitos provenientes da comunidade externa, predominando consultas sobre cursos oferecidos na instituição, formas de ingresso, dentre outros (Figura 1).

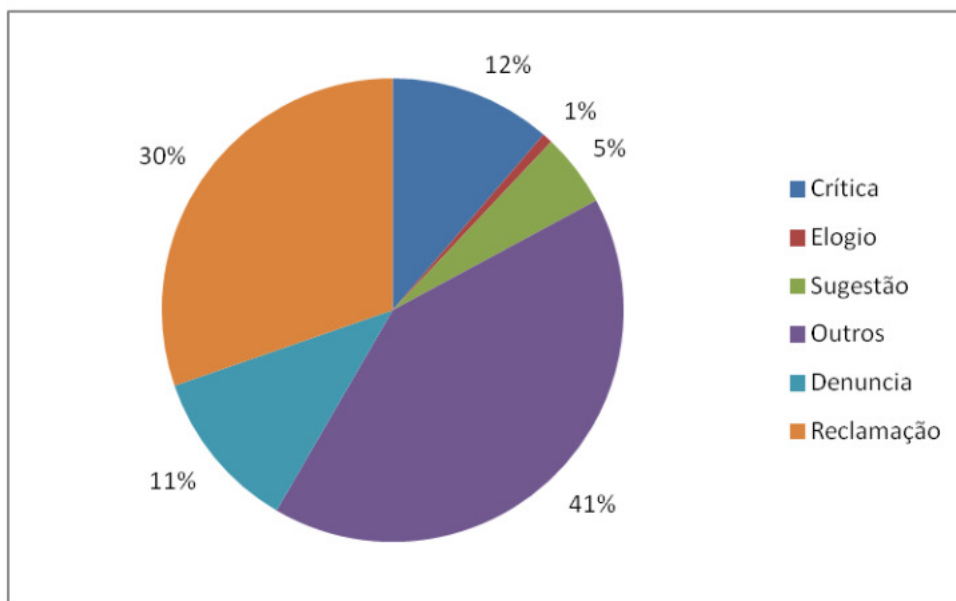


Figura 1. Distribuição percentual das mensagens recebidas pela ouvidoria da UFRPE em 2011.

Na Figura 2, encontra-se uma análise comparativa da distribuição por categoria das mensagens recebidas pela ouvidoria nos anos de 2009 a 2011. Observa-se que houve um pequeno aumento no número de mensagens recebidas de 2009 a 2010 (321 em 2009 para 344 em 2010), com redução no número recebido em 2011 (274). Considerando o aumento da infraestrutura e do corpo docente e discente da UFRPE, este aumento pode ser considerado normal. De fato, se for estimado o percentual de reclamações per capita, ou seja, por discente (ou docente) da UFRPE, esse número na realidade decresceu. A proporção das categorias, no entanto, foi semelhante entre os anos.

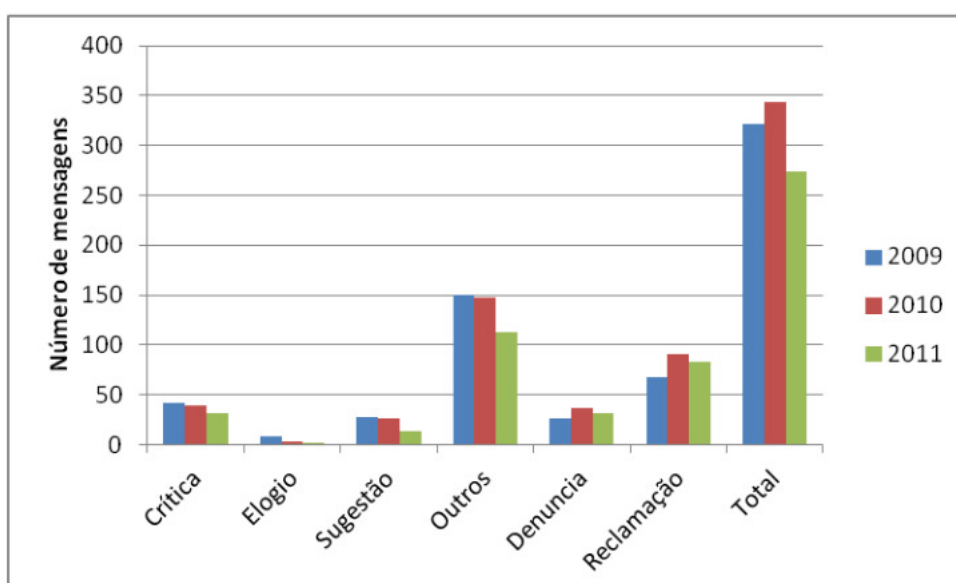


Figura 2. Análise comparativa das mensagens enviadas para a ouvidoria da UFRPE entre os anos de 2009 a 2011.