

RELATÓRIO OUVIDORIA UFRPE – EXERCÍCIO 2012

A ouvidoria da UFRPE foi criada por meio 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; o prof. José Carlos Batista Dubeux Jr., de março de 2008 até maio de 2012; sendo substituído pela servidora, Denize Siqueira da Silva, em junho de 2012, atual ouvidora.

O serviço de ouvidoria da UFRPE possui um sistema de recepção de mensagens pela internet, com Site/link na Home Page da Universidade, acessado unicamente pelo ouvidor, onde adotamos procedimentos padrão recomendados pela Ouvidoria Geral da União. Além do referido sistema, a ouvidoria dispõe de uma linha telefônica para atender a sociedade como um todo; uma sala para atendimento individual e caixas sugestão espalhadas pelo *Campus*.

Dentre as principais funções atribuídas ao ouvidor da UFRPE destacam-se a garantia do canal de manifestação e representação dos interesses de cidadãos e cidadãs frente à administração da UFRPE; mediar questões apresentadas, ou seja, promoção da cidadania e a melhoria da gestão participativa. O detalhamento das atribuições encontra-se na resolução acima citada. Informamos que as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas a setores acadêmicos e administrativos da Instituição de forma que possamos promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade.

Durante o período 01/01/2012 a 31/12/2012, a ouvidoria da UFRPE recebeu 474 manifestações da sociedade, nas quais diversos assuntos foram abordados, tendo como fonte de envio a comunidade externa e interna. Dentre as manifestações, 8,65 % foram reclamações (41 mensagens), sobre diversos assuntos: problemas relacionados ao sistema de informatização, manutenção e limpeza de áreas comuns da Universidade, também, questões pontuais relacionadas à Graduação, Programas e a cursos de Pós Graduação 'Lato Sensu e Stricto Sensu'. Além das reclamações, 1,69% das manifestações recebidas foram críticas (08 mensagens), relativas a processos e/ou serviços da Universidade que careciam de melhorias. Também, foram recebidas 3,78% (16 mensagens), referentes a sugestões. De maneira geral, essas sugestões eram pertinentes à melhoria de serviços acadêmicos e administrativos ofertados a sociedade pela Universidade. Informamos que as sugestões foram encaminhadas à administração superior da Instituição com o objetivo de incorporá-las a projetos administrativos dessa IES. Foram enviadas 1,48% (07 mensagens), referentes a denúncias diversas, algumas

bem fundamentadas e outras anônimas, sem endereço para resposta. As denúncias fundamentadas foram encaminhadas para averiguação dos fatos e abertura de processos administrativos, quando necessário. E, as denúncias anônimas foram tratadas segundo o Ofício-circular n° 52/2008/OGU/CGU-PR, de 09 de abril de 2008. Apenas 0,21% (01 mensagem), referente a elogio foi recebida, sobre o bom desempenho do serviço prestado por essa ouvidoria. De acordo com as orientações da Cartilha da CGU/OGU “Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria: rumo ao sistema participativo”, 5ª Edição, revista atualizada – 2012, também, tratamos as manifestações recebidas como: pedido de informação, resposta ao demandante e agradecimentos, assim sendo 4,43 (21 mensagens), sobre agradecimentos, 13,29% (63 mensagens) sobre pedido de informação e 12,03 (57 mensagens) referentes à resposta ao demandante. Por fim, foram recebidas 54,85% (260 manifestações), sobre assuntos diversos, muitos provenientes da comunidade externa, da rede de ouvidorias públicas e privadas, sobre cursos ofertados sobre procedimentos de ouvidorias, convites e outros.

Informamos que as manifestações foram encaminhadas a setores acadêmicos, administrativos e para administração superior da Universidade para averiguação de fatos e análise do índice de satisfação de cidadãos e cidadãs sobre os serviços prestados a sociedade por essa IES.

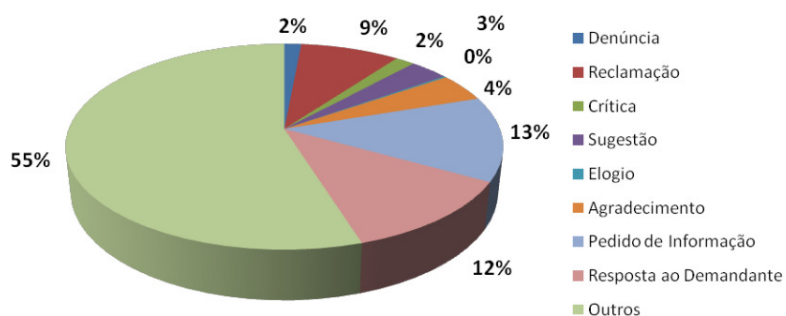


Figura 1. Distribuição percentual das mensagens recebidas pela Ouvidoria da UFRPE em 2012.

Na Figura 2, encontra-se uma análise comparativa da distribuição por categoria das manifestações recebidas pela ouvidoria nos anos de 2009 a 2012. Observa-se que houve aumento no número de manifestações recebidas de 2009, 2010, 2011 e 2012 (321 em 2009, 344 em 2010, 274 em 2011 e 474 em 2012). 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, técnico ou docente da UFRPE, esse número na realidade decresceu. A proporção das categorias, no entanto, foi semelhante entre os anos.

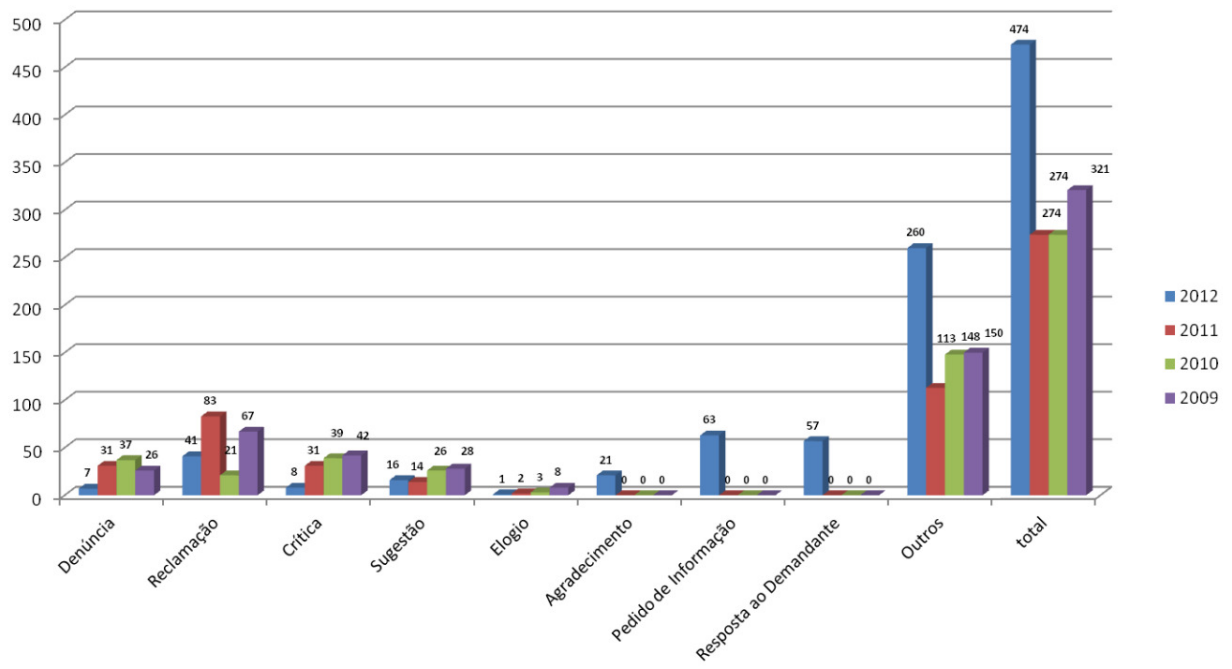


Figura 2. Análise comparativa das mensagens enviadas para a ouvidoria da UFRPE entre os anos de 2009 a 2012.