

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA DA UPE

Projeto de implantação da Ouvidoria nesta Universidade apresentado à Chefia de Gabinete e ao Magnífico Reitor pela servidora Maria do Rosário Lapenda, Psicóloga do quadro de pessoal desta Universidade.

1. CONCEITO DA OUVIDORIA DA UPE NO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS

A OUVIDORIA estabelecerá um elo de confiança entre o cidadão e o gestor institucional, no caso da UPE, o Reitor, ao buscar soluções eficazes para as manifestações apresentadas pela comunidade acadêmica desta Universidade e da sociedade em geral. Por meio da OUVIDORIA, o usuário poderá fazer elogios, denúncias, críticas, reclamações e prestar orientações.

2. HISTÓRICO DA OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL

Relativamente jovem, a história da estruturação e consolidação do sistema de ouvidorias públicas no Brasil foi iniciada há 22 anos, quando, em 1986, a Prefeitura de Curitiba (PR) criou a primeira Ouvidoria do País.

Na esfera federal, a criação da Ouvidoria Geral da República no Ministério da Justiça, em 1992, estimulou o surgimento de outras ouvidorias no âmbito do Executivo Federal. No Nordeste, a primeira Ouvidoria em hospital público foi criada por meio do ato nº. 01 de 1994, no Hospital Universitário Oswaldo Cruz-HUOC, em Recife. Dentre os governos estaduais pioneiros no Nordeste em adotar canais semelhantes de interação com a sociedade, destacam-se o Ceará (1997), Alagoas (2000), Bahia (2002) e Pernambuco (2003).

Em Pernambuco, dois instrumentos marcaram a história da Ouvidoria Pública no Estado: o **Decreto Estadual nº 25.346, de 2 de abril de 2003**, que regulamenta o Programa

de Modernização da **Gestão Pública (Progestão)**, estabelecendo, em seu **artigo 3º**, a **“implantação de unidades de ouvidorias no serviço público em todas as 40 instituições, como forma de manter o canal de diálogo com o foco das atenções no cidadão-usuário, alvo das ações no serviço público”**.

O outro instrumento Lei Estadual N°. **12.452**, de **5 de novembro de 2003**, cria o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Sedusp) e autoriza, em seu parágrafo 1º, Art. 8º, a instituição de Ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de Pernambuco para assegurar ao cidadão o controle adequado do serviço prestado pelo Governo.

3. OBJETIVO GERAL

Fomentar responsabilidade funcional para melhoria da imagem da gestão da Universidade de Pernambuco, dinamizando as relações humanas e funcionais na Instituição Acadêmica, conscientizando os servidores de que também eles são partes da sociedade, e parte da sociedade é o público desta UPE. A Ouvidoria deve proporcionar ao Reitor e gestores uma maior capacidade de resolutividade dos problemas, desenvolvendo ações de caráter preventivo e, quando essas não forem possíveis, serão acionadas ações reativas.

4. ORGANIZAÇÃO

No Estado de Pernambuco, a Ouvidoria Pública funciona como um sistema de **redes interligadas**, sob a direção da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, pertencente à Secretaria Especial de Articulação Social, sob a gestão da Ouvidora Geral, a Assistente Social Karla Júlia Marcelino, que articula redes e subredes das instituições estaduais. No âmbito estadual, a Universidade de Pernambuco estará ligada à Ouvidoria da SECTMA, mas como essa Secretaria ainda não implantou sua Ouvidoria, a Ouvidoria Central da UPE ficará vinculada, direta e provisoriamente, à Ouvidoria Geral do Estado. No âmbito interno, a Ouvidoria Central articula a rede da UPE a Ouvidorias de suas Unidades e, também, atende aos usuários da sociedade e da comunidade acadêmica das Unidades que não possuem Ouvidorias.

Nos princípios da declaração universal dos direitos humanos, aparece a Ouvidoria como importante instrumento de mediação na construção e na participação da gestão pública,

aprimorando e finalizando os mecanismos que afirmam o compromisso da Instituição com o servidor, proporcionando acessibilidade de pessoas à organização e humanização aos serviços na preservação dos direitos dos cidadãos.

Sendo independente, autônoma e imparcial na busca da resolutividade e no encaminhamento das situações questionadas, Ouvidoria viabilizará em qualquer instância e/ou circunstância as providências cabíveis, acompanhando em tempo hábil, a circulação de informação e preservando o sigilo dos acontecimentos.

O papel do Ouvidor, de acordo com o perfil divulgado pela Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, prevê as seguintes atribuições:

1. Elaborar relatórios gerenciais referentes ao desempenho da Ouvidoria.
2. Integrar-se à Rede de Ouvidores Públicos do Estado.
3. Coordenar as atividades da Ouvidoria, considerando os princípios e diretrizes do Modelo Conceitual de Ouvidoria e do Manual de Procedimentos.
4. Propor ações de melhoria quanto ao desempenho institucional.
5. Realizar o tratamento dos dados da demanda.
6. Realizar acompanhamento das demandas.
7. Encaminhar ao manifestante respostas (parciais e conclusivas).
8. Acompanhar os encaminhamentos gerados pelas demandas.
9. Buscar a melhoria dos recursos necessários a um melhor desempenho da UPE.

5. TRILHA METODOLÓGICA

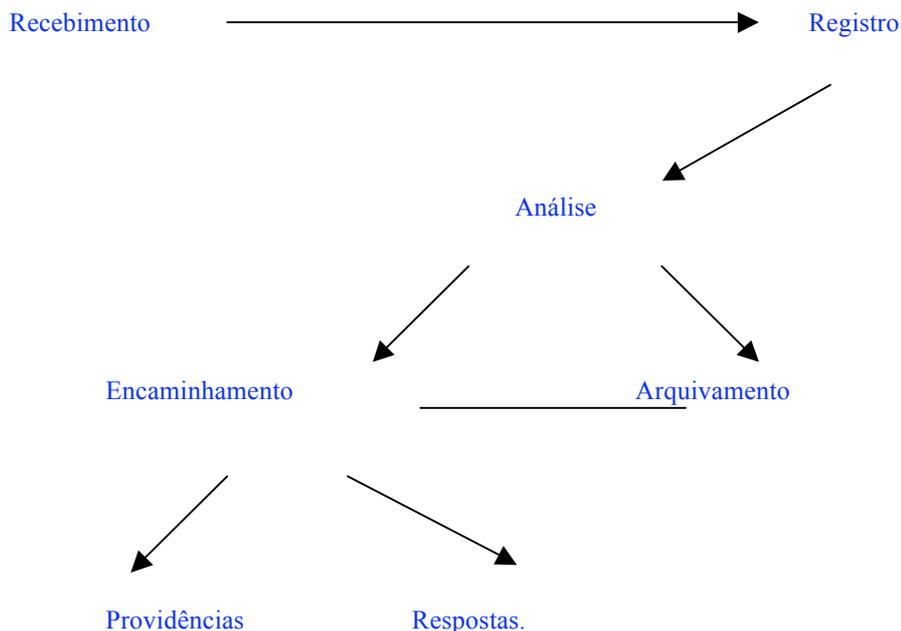
A implantação da Ouvidoria nesta Universidade teve início com a aplicação de um questionário que resultou num relatório de suporte técnico e no treinamento da Ouvidora da UPE, através da **MULTISOLUTION – TECNOLOGIA EM SOFTWARE**, empresa prestadora de serviços ao Governo Estadual. Em seguida, levantaram-se informações funcionais da Universidade em um formulário de parametrização (anexo), apresentado à Ouvidoria Geral do Estado.

Concomitantemente criou-se, através do *site* da ATI, www.correio.pe.gov, o seguinte endereço eletrônico: ouvidoria@upe.pe.gov.br. As demandas poderão ser encaminhadas ou respondidas por meio eletrônico, telefonemas, cartas, ofícios, fax, por prioridade e no tempo programado pelo sistema.

O horário de atendimento será das 8h às 13h, de segunda a sexta-feira.

O Fluxograma de funcionamento do Sistema é utilizado em todas as Ouvidorias Institucionais do Governo de Pernambuco.

Fluxograma da Ouvidoria



A avaliação do sistema ocorre por meio de relatórios quinzenais, apresentados pela Ouvidoria Geral do Estado. Internamente serão realizados encontros periódicos de Ouvidorias com ouvidores das unidades hospitalares CISAM, HUOC e PROCAPE, já em funcionamento.

A Ouvidoria conta com recursos materiais, técnicos e humanos necessários: birô, mesa de reunião, cadeiras, armário, linha 0800, aparelho de fax, programa *software*, computador com acesso à Internet banda larga, linha telefônica com ramal, sala climatizada, material de expediente, um ouvidor e um apoio técnico, podendo ser este último um estagiário.

A divulgação na Instituição para a comunidade universitária é realizada através de *Banner, folders*, faixas, formulários, treinamentos e seminários com representantes de cada Unidade a fim de dar ciência aos seus servidores do funcionamento da Ouvidoria.

No treinamento realizado na Secretaria de Articulação Social, sob a orientação da Ouvidora Geral do Estado, fomos informados de que se faz necessário a inauguração da Ouvidoria das Instituições com convidados externos (Ouvidores de outras Instituições já nomeados, Secretário de Articulação Social, Governador do Estado), cujo o dia e a horário ficarão a critério do Gestor Superior, no caso, o Reitor desta Universidade.

Sugerimos ao Magnífico Reitor acesso ao computador para o seu conhecimento sobre o programa instalado, como também para implantação ao Organograma desta Reitoria com inclusão no Manual Organizacional com seu respectivo perfil de atribuições.

Com a implantação da Ouvidoria nesta Universidade, grandes são as perspectivas de atingirmos resultados profícuos de cunho social, satisfação e participação dos usuários em relação aos serviços operados pela UPE desenvolvendo um modelo eficaz de gestão compartilhada, com interação entre a comunidade e a Universidade de Pernambuco.

Para divulgação da implantação da Ouvidoria desta Universidade, será necessário suprimento financeiro, no valor de R\$ 3.200,00 (dois mil reais), de acordo com quadro demonstrativo abaixo.

Material	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
<i>Folders</i>	5.000		R\$ 500,00
Faixas	15	R\$ 50,00	R\$ 750,00
Urnas	15	R\$ 80,00	R\$ 750,00
Evento Inauguração			R\$ 1.200,00
Total Geral			R\$ 3.200,00

Salientamos que em virtude do mês de janeiro ser caracterizado como de férias na comunidade universitária, o calendário de eventos da Ouvidoria deverá ser definido para o exercício de 2009, a partir do m

6.CRONOGRAMA

DIAS	EVENTO
17 e 18/12/2008	Treinamento na Secretaria de Articulação Social., com a Ouvidora Geral do Estado
29/12/2008	Implantação do Sistema pela <i>MultiSolution</i>
/02/2009	Divulgação às Unidades da UPE
/02/2009	Inauguração da Implantação da Ouvidoria
15/02/2009	Seminário e/ou Treinamento com representantes das diversas Unidades.

Recife, 9 de janeiro de 2009.