

MANIFESTAÇÃO E RESOLUÇÃO DE UMA OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA

PROFILE OF ACTION AND RESOLUTION OF THE UNIVERSITY OF PERNAMBUCO OMBUDSMAN OFFICE

Maria do Rosário Lapenda¹

Clóvis Romildo²

Karla Julia Marcelino³

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar o perfil de atuação de uma Ouvidoria Universitária. Estudar qualitativo e quantitativamente as manifestações nas diversas áreas de atuação de uma Universidade *multicampi*. De um total de 578 manifestações registradas através do Sistema ATI/ no Sistema G.Con (Gestão de Conhecimento), os dados mais significativos foram 339 manifestações inerentes às naturezas informação e solicitação, perfazendo um percentual de 58,86%; seguindo-se das manifestações de caráter de reclamação, 159, com percentual de 27,51%; as denúncias com um resultado de 57, com percentual de 9,86%; elogios e sugestões somam 23, perfazendo um percentual de 3,97%. O percentual de 58,86% relativo à natureza das manifestações de caráter de informação e solicitação reflete a dinâmica do sistema de Ouvidorias Universitárias. Na análise dos resultados, a maior demanda de manifestações de natureza informativas, solicitativas e reclamativas demonstra a necessidade da população em relação ao uso de uma Ouvidoria universitária.

Descritores: Ouvidoria Universitária, Manifestações, G. Con (Gestão de Conhecimento)

ABSTRACT

This paper is aimed at analyzing the performance profile of the University of Pernambuco Ombudsman Office by studying issues of different nature in several campuses of that University both qualitatively and quantitatively. Of a total of 578 issues recorded by ATI System with the help of System G.Con (Knowledge Management), the most significant were those dealing with information and claim, making up 339 (58.86%). This was followed by 159 complaints (27.51%), 57 reports (9.86%) and 23 compliments and suggestions (3.97%). The percentage of 58.86% regarding information and claim issues reflects the dynamics of the working system of the Office of the University Ombudsman. In analyzing the results, the higher demand on information, claim and complaint issues shows how the ombudsman service can help to meet the need of the university community.

Descriptors: University Ombudsman Office, Issues, G Con (Knowledge Management)

¹Especialista em Psicologia do Trabalho pelo CRP e Especialista em Saúde Pública pela UPE (mrlapenda2@hotmail.com)

²Graduando em Gestão de Empreendedorismo Comercial pela Faculdade de Ciência da Administração de Pernambuco/FCAP (clovisromildo@hotmail.com).

³Mestranda em Psicologia Social pela Universidade de Leiria/Portugal (karlajuliam@bol.com.br)

A primeira ouvidoria universitária do mundo ocidental constituída pelo setor público foi criada em 1965, na Universidad Simón Froser, no Canadá, como ente real, de caráter social, político e administrativo voltado à aferição da qualidade de serviços prestados à população. Nos Estados Unidos, dois serviços de ouvidoria universitária foram inaugurados no ano de 1967: o da ouvidoria da Universidade Estadual de Nova York e o da ouvidoria da Universidade de Berkeley. De caráter institucional, tinha em comum a busca pelo aperfeiçoamento das relações internas, bem como a democratização de acesso às informações institucionais requeridas pelo público. Entrementes, foi somente em 1985 que surgiu a ouvidoria da Universidade Autônoma do México (UAM) como o primeiro serviço de ouvidoria universitária das Américas. No antigo continente, as ouvidorias das Universidades de Granada e Complutense de Madrid, na Espanha, emergiram logo a seguir.

No ambiente universitário, a presença do *ombudsman*/ouvidor tem sua origem na década de 1980, inicialmente nos Estados Unidos e Canadá.

No Brasil, as pioneiras na implantação dos serviços de ouvidoria universitária foram as Universidades Federal do Espírito Santo (Ufes), em 1992; de Brasília (UNB), em 1993, e a Estadual de Londrina (UEL), em 1994.¹

De acordo com Lyra (2000, p.638/99), na metade dos anos 1990 muitas universidades brasileiras anunciaram a criação de ouvidorias, no entanto, poucas efetivamente confirmaram sua implantação. Houve, ainda, a desativação em 1997 da ouvidoria da UNB e da UEL, ambas por motivos não claramente explicitados, embora em relação à Universidade Federal de Londrina a sua direção tenha justificado a medida pela necessidade de contenção de gastos.

Lyra (2000, p.69) aponta um crescimento lento na implantação de novas ouvidorias no ambiente universitário no período de 1992 a 1997. No entanto, desde o final dos anos 1990 e, nesta primeira década do século XXI, o autor relata um novo impulso na implantação de ouvidorias universitárias.²

O Ouvidor Universitário se situa, em nosso entender, no contexto das chamadas democracias participativas, ainda que a virtual inexistência de estudos de Ciências Políticas sobre as Ouvidorias não tenha permitido análises em profundidade sobre este prisma. Consideramos, com efeito, que o exercício da democracia participativa se materializa em institutos como o referendo e o plebiscito, mas também em órgãos colegiados ou unipessoais que ensejam a participação semidireta da comunidade no controle social da administração pública, ou na sua própria gestão.³

A Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco foi criada através do Decreto N.º 34.476 de 14 de outubro de 2008, como prioridade de governo, considerando a necessidade de dotar o Estado de canal de comunicação democrática com a sociedade, visando prestar um serviço de qualidade ao usuário.⁴

Estado de Pernambuco é a coordenação da Rede de sistema integrado, o que possibilita receber reclamações, citações e sugestões sobre o desempenho de secretários e indo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições. A Ouvidoria-Geral tem atribuições, missão, princípios e legislação.⁵

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco/UPE foi implantada no dia 15.12.2008, através da Portaria Nº 1017/2008 do Magnífico Reitor, com publicação no dia 8.1.2009. A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco/UPE é composta por ouvidorias setoriais situadas nas Unidades de Saúde e Unidade de Ensino e Saúde. Nas Unidades de Saúde funcionam as Ouvidorias Setoriais do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros (Cisam), do Hospital Universitário Oswaldo Cruz (Huoc) e do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco (Procape). Nas unidades de Ensino e Saúde funcionam as Ouvidorias Setoriais da Escola Politécnica de Pernambuco (Poli), da Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (Fcap) e da Faculdade de Odontologia de Pernambuco (FOP).

Ressaltamos que o Hospital Universitário Oswaldo Cruz (Huoc) foi precursor na implantação de Ouvidoria no Estado de Pernambuco, em 1997.

A criação da rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, como sistema público, funciona como canal de comunicação na co-participação do cidadão para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades desenvolvidas pela Instituição e o fortalecimento da interlocução com cidadania.

Este artigo tem como objetivo analisar o perfil de atuação de uma Ouvidoria Universitária e a resolutividade das manifestações recebidas pela Ouvidoria Central da UPE, caracterizando-se, principalmente, o cunho de demandas de uma Ouvidoria Universitária, considerando-se o universo total da abrangência de suas unidades de ensino e ensino e saúde na interligação dos problemas inerentes a uma Universidade Pública.

MÉTODOS:

A análise foi delineada através de dados colhidos no Sistema no período de 1º de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2010. O Sistema foi criado através da Ouvidoria-Geral do Estado para registrar manifestações caracterizadas, como: denúncia, informação, reclamação, sugestão e elogio.

O Sistema gera automaticamente resultados quantitativos e qualitativos retroalimentados mensalmente e enviado à Ouvidoria Central do Estado. As manifestações são caracterizadas como: abertas no prazo, abertas fora do prazo, concluídas no prazo e concluídas fora do prazo, gerando, ainda, uma pesquisa de satisfação aos usuários do sistema.

As manifestações são catalogadas também por área e assunto que foram parametrizadas no Sistema de acordo com a dinâmica e operacionalização de atuação do sistema UPE como Pró-Reitorias, Coordenadorias, Gerências, Comissões, Programa, Projetos etc, que compõem a Instituição.

quantitativos das Ouvidorias Setoriais da Universidade, a Ouvidoria Central, ou através do encaminhamento via e-mail. A Ouvidoria Central desta UPE acompanha os processos e garante o acesso de navegação ao Sistema delas.

A Universidade de Pernambuco tem como missão contribuir para o desenvolvimento sustentável de Pernambuco, através do ensino, pesquisa e extensão. Sua visão é ser reconhecida pela sociedade e por diversas instâncias de governo, devido à sua contribuição para o desenvolvimento sustentável em todas as regiões do Estado, em razão da excelência no ensino, na pesquisa e na extensão universitária, assumindo-se, definitivamente, como Universidade Estatal, Pública e Gratuita. *Multicampi* atuando nos *Campus* I ó Santo Amaro: Faculdade de Ciência Médicas (FCM), Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças ó FENSG, Escola Superior de Educação Física-ESEF, Instituto de Ciências Biológicas (ICB), Hospital Universitário Oswaldo Cruz (Huoc), Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros (Cisam) e Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco (Procape). *Campus* II ó Benfica: Escola Politécnica de Pernambuco (Poli), Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (Fcap). *Campus* III ó Camaragibe: Faculdade de Odontologia de Pernambuco (FOP). *Campus* IV ó Nazaré da Mata. *Campus* V ó Garanhuns: Faculdade de Ciências, Educação e Tecnologia de Garanhuns (Faceteg). *Campus* VI ó Caruaru: Faculdade de Ciência e Tecnologia de Caruaru. *Campus* VII ó Salgueiro: Faculdade de Ciência e Tecnologia de Salgueiro (Facites). *Campus* VIII ó Petrolina: UPE *Campus* Petrolina. As demandas das manifestações atingiram todo o sistema UPE.

RESULTADOS:

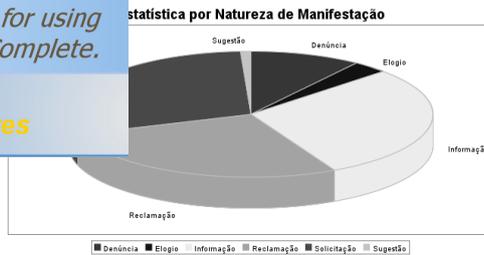
No período da análise, foi observado um total de 578 demandas entre denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. A distribuição dessas manifestações não se deu de forma uniforme (Tabela 1).

Tabela 1 ó Distribuição do número de manifestações e percentual no período de 1º de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2010.

Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	57	9,86
Elogio	18	3,11
Informação	170	29,41
Reclamação	159	27,51
Solicitação	169	29,24
Sugestão	5	0,87
Total	578	100%

Fonte: Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

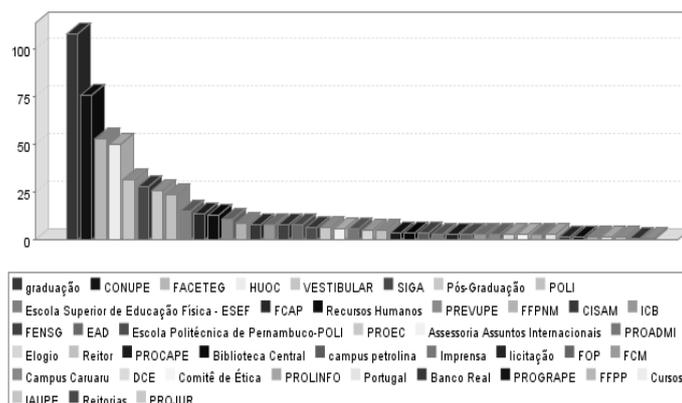
Gráfico 1 ó Percentual da Natureza das Manifestações, no período de 1º de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2010.



Fonte: Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

Observamos um maior percentual de manifestação no âmbito da natureza informação no total em número absoluto de 170 e um percentual de 29,41% e solicitação em número absoluto de 169 e um percentual de 29,24%. Seguindo-se da reclamação no total em número absoluto de 159 e um percentual de 27,51%. As denúncias no total em número absoluto de 57, perfazendo um percentual de 9,86%. Elogios, num total em número absoluto de 18 e um percentual de 3,11%. As sugestões totalizaram em números absolutos de 5, com um percentual de 0,87%. As manifestações de natureza de informação e solicitação totalizaram um quantitativo de 339, com percentual da ordem de 58,86%, representando mais da metade das manifestações (Gráfico1).

Gráfico 2 ó Percentual das Manifestações por Área, no período de 1º de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2010.



Fonte: Levantamento Sistema G.Con (Gestão do Conhecimento)

Ao analisar dados quantitativos e qualitativos das manifestações da Ouvidoria Central no período de 1º de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2010, no item Atendimento por Assunto, o maior índice de demanda foi no tema Graduação, comprovando-se o perfil característico de uma Ouvidoria Universitária. Seguindo-se de manifestações direcionadas à Comissão permanente de Concursos (Conupe), observa-se no ranking manifestações inerentes ao Vestibular que foram atribuídas ao Conupe, como também à Pró-Reitoria de Graduação. Seguindo-se Campus de Garanhuns (Faceteg), que absorve as Unidades de Garanhuns, Caruaru, Salgueiro e Arcoverde. O Hospital Universitário Oswaldo Cruz (Huoc) estatisticamente ocupa o quarto lugar. As demais manifestações por natureza e assunto foram relacionadas às Unidades de Ensino e Unidades de Ensino e Saúde, Projetos da Universidade (Prevupe e Prolinfo), Cursos, Órgãos Suplementares, Pró-Reitorias, Sistema de Informação (Siga) etc. Receberam-se, também, manifestações acadêmicas oriundas de Portugal, Itália,

manifestações acadêmicas e de naturezas variadas de

cores como: resolutividade, usuário, origem da informação, satisfação, no período de 1º de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2010.

Manifestações no período 1º de janeiro 2009 a 31 de julho de 2010		Qtd	%
Total Geral Manifestações		578	100
Manifestações concluídas		427	73,88
Manifestações não Concluídas		151	26,12
Usuários que responderam pesquisa de satisfação		48	8,30
Resolutividade das Manifestações	Manifestações abertas fora do prazo	150	29,95
	Manifestações abertas no prazo	01	0,17
	Manifestações concluídas fora do prazo	232	40,14
	Manifestações concluídas no prazo	195	33,74
Tipo Usuário	Cidadão Usuário	578	77,08
	Servidor Público		22,99
Origem da Informação	Amigos	578	12,50
	Internet		58,33
	Mídia		2,08
	Órgão do Governo		10,42
	Cartazes, panfletos		16,67
Satisfação Usuário	Satisfeito	578	43,75
	Parcialmente Satisfeito		37,50
	Insatisfeito		18,75
Papel do Ouvidor	Muito Importante	578	77,09
	Importante		20,83
	Pouco Importante		2,08
Reutilização	Sim	578	95,83
	Não		4,17

Fonte: Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

atividade, tipo de usuários, origem da informação do usuário, manifestações, satisfação do usuário, papel do ouvidor e, por fim, o Sistema dispara dados numéricos transformados em gráficos para diagnosticar aspectos importantes no mapeamento das informações (Quadro 1).

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O percentual de 58,86%, no total absoluto das 339 manifestações de natureza informação e solicitação reflete, talvez, a mesma realidade de outros Sistemas de Ouvidorias Universitárias, não pesquisadas, tanto no setor público, quanto no setor privado.

Verifica-se que no período de 1º de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2010 um total de 578 manifestações enviadas à Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco, incluindo algumas manifestações encaminhadas através das Ouvidorias Setoriais desta Universidade, a maior concentração das demandas foi de natureza, informação, solicitação, reclamação e denúncia. Por área, houve o predomínio no assunto Graduação, Conupe e Hospital Universitário Oswaldo Cruz (Houc).

Conclui-se que o índice de predomínio no assunto Graduação tipifica caracteristicamente o teor de uma Ouvidoria Universitária, inclusive em algumas demandas das ouvidorias Setoriais na área de Ensino e Ensino e Saúde, na qual o Ouvidor deve apresentar uma participação atuante, proativa, desburocratizada, com tramitação e conhecimento macro e sistêmico na Instituição Universitária, agindo com imparcialidade, credibilidade, confidencialidade, atendendo e auxiliando nas análises e soluções dos anseios, tentando garantir respostas com rapidez e eficiência às manifestações.

O trabalho do Ouvidor não é fácil em função da resistência apresentada por gestores, mas o Ouvidor realiza a radiografia da Instituição que auxiliar os gestores na forma de suas resoluções e quebras de paradigmas.

REFERÊNCIAS

1. GLÜER, Laura Maria. Bacharel em Comunicação Social ó Jornalismo (UFRGS), Especialista em Comunicação Organizacional (PUCRS), Mestre em Comunicação Social (PUCRS), Docente Centro Universitário Metodista IPA ó Porto Alegre/RS.
2. GLÜER, Laura Maria. Docente no Centro Universitário Metodista (IPA), Docente do Instituto Brasileiro de Gestão de Negócios (IBGEN), Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PUCRS).
3. LYRA, Rubens Pinto. O papel do Ouvidor Universitário. Homepage
4. Homepage Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco. Link Legislação.
5. Homepage Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco. Link Legislação.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)