

PESQUISA DE OPINIÃO: CONHECIMENTO DA REDE DE OUVIDORIA PELA COMUNIDADE ACADÊMICA DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE

Maria do Rosário Lapenda¹
Karla Júlia Marcelino²

Resumo

Este artigo tem como objetivo aferir o conhecimento da Comunidade Universitária sobre a funcionalidade da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE, através dos resultados da Pesquisa de Opinião. Optou-se pela Pesquisa de Campo, utilizando-se a distribuição 250 (duzentos e cinquenta) questionários, nos diversos *Campus*, dentre os quais 119 (cento e dezenove) foram tabulados. No **Quadro 1**, os resultados foram uniformes nas diversas unidades onde a pesquisa foi aplicada. Observa-se que: **119** (cento e dezenove) pessoas dos segmentos docentes, discentes e técnicos administrativos responderam a pesquisa, onde **37** (trinta e sete) são docentes, **35** (trinta e cinco) discentes e **47** (quarenta e sete) técnicos administrativos. Em análise isolada, representa um percentual de **31,09%** de docentes e **39,50%** de servidores técnicos administrativos. Já os discentes perfazem um percentual de **29,41%**. Evidencia-se a necessidade de maior divulgação da Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, contudo, variáveis como contenção de despesas e recursos escassos a nível governamental dificultam, sobremaneira, o processo complexo de divulgação em uma Instituição Multicampi, com turnover de pessoas.

Palavras-chave: Conhecimento. Ouvidoria Universitária. Rede de Ouvidoria. Comunidade.

¹ Ouvidora Central da Universidade de Pernambuco/UPE. Graduada em Psicologia. Especialista em Psicologia do Trabalho pelo Conselho Regional de Psicologia/02. Especialista em Saúde Pública pela Universidade de Pernambuco/UPE. Especialista em Dinâmica de Grupo. Instrutora de Treinamentos na Área Comportamental. Ex-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Seccional Pernambuco, no período de 2014 a 2018. (mrlapenda2@hotmail.com)

² Graduação em Serviço Social. Foi instrutora do Curso implantação e Gestão de Ouvidoria no CEFOSPE e Gestão de Ouvidoria da Pós-Graduação na ESURP. Especialista em Gestão Governamental (Fundação Getúlio Vargas), Gestão Pública e Serviços Sociais (UFPE), Intervenção Psicossocial à Família no Judiciário (UFPE) e Psicologia Organizacional/NUPESF. Ministra palestras no Estado e área privada. Elaborou a Cartilha de Assédio Moral do Estado de PE. Implantou a Ouvidoria-Geral do Estado e a Rede de Ouvidorias. É membro da Comissão da Revista Científica da ABO Nacional (karlajuliam@bol.com.br)

Abstract

This article aims to assess the knowledge of the University Community about the functionality of the Network of Ombudsmen of the University of Pernambuco / UPE, through the results of the Opinion Survey. The Field Survey was chosen, using the distribution of 250 (two hundred and fifty) questionnaires, in the various Campuses, among which 119 (one hundred and nineteen) were tabulated. In Table 1, the results were uniform in the different units where the research was applied. It is observed that: 119 (one hundred and nineteen) people from the teaching, students and administrative technicians answered the research, where 37 (thirty seven) are teachers, 35 (thirty-five) students and 47 (forty-seven) administrative technicians . In an isolated analysis, it represents a percentage of 31.09% of teachers and 39.50% of technical administrative staff. Already the students make up a percentage of 29.41%. There is evidence of the need for greater dissemination of the Ombudsman Network of the University of Pernambuco / UPE, however, variables such as the containment of scarce resources and expenses at the governmental level make it difficult to communicate the complex process of disclosure in a Multicamp Institution, with turnover of people .

Keywords:

Knowledge. University Ombudsman. Ombudsman Network. Academic community.

1 INTRODUÇÃO

A Universidade de Pernambuco/UPE tem com visão promover a educação mediante atividades de ensino, pesquisa e extensão que propiciem, de modo reflexivo e crítico, a interação com a sociedade local, regional, nacional e internacional, com uma formação integral, humanística, científica, tecnológica, ética, política e socioambiental de profissionais capazes de contribuir para o desenvolvimento sociocultural, tecnológico e econômico do Estado de Pernambuco e do Nordeste. 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 extensão universitária, assumindo-se, definitivamente, como Universidade estatal, pública e gratuita.

A Universidade de Pernambuco/UPE está presente em todas as regiões do Estado e o seu complexo Multicampi é formado por 15 unidades de ensino e três grandes hospitais e a Reitoria assim distribuídos nos *Campis*:

- *Campi* Metropolitano do Recife onde se situam o *Campus* de Santo Amaro com quatro Unidades de Ensino da Saúde, o *Campus* Benfica com duas Unidades de Ensino e o Campus de Camaragibe com uma Unidade de Ensino;
- os *Campis* Mata Norte, Caruaru, *Campi* Garanhuns (Salgueiro, Petrolina, Arcoverde Serra Talhada) e Mata Sul.

As Unidades Hospitalares de Ensino e Complexo Hospitalar são: Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC; Pronto Socorro Cardiológico Universitário Professor Luiz Tavares/PROCAPE; e Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM que formam o complexo hospitalar da UPE.

No sistema *Multicampi* UPE, a Reitoria, como órgão executivo superior que se situa no Campus Metropolitano de Recife, possui órgãos suplementares de apoio e três Escolas de Aplicação de Ensino Fundamental e Médio – Petrolina, Garanhuns e Nazaré da Mata, para locus de prática e da experiência das Licenciaturas, além de uma Escola de Ensino Fundamental e Médio e uma Escola de Ensino Infantil e Fundamental da rede municipal de ensino da cidade de Recife.

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 no Diário Oficial do Estado. Ela coordena as Ouvidorias Setoriais (situadas nas Unidades de Saúde) do: Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM, Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC e Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE.

A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, 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 cidadão-usuário e a sociedade, inclusive com atendimentos de demandas em nível nacional e internacional. Avaliar o impacto das demandas oriundas da população junto aos órgãos públicos, através da proposição de ações de melhoria para os gestores, constitui atualmente, uma das maiores atribuições das Ouvidorias públicas. Neste sentido, o ouvidor tem um desafio a superar no seu

cotidiano profissional: interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento dessas demandas.

Este artigo tem como objetivo aferir o conhecimento da comunidade Universitária sobre a funcionalidade da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE, através dos resultados da Pesquisa de Opinião realizada no primeiro trimestre do ano de 2019.

2. MÉTODO

Para a aplicação da pesquisa, inicialmente foi realizada uma reunião com as Gerências Setoriais de Recursos Humanos das Unidades de Educação e Educação e Saúde da Universidade de Pernambuco/UPE e o representante da Coordenação Central de Recursos Humanos da Reitoria, em janeiro do corrente ano (2019), os quais ficaram responsáveis pela divulgação, coleta de dados e devolução dos questionários respondidos à Ouvidoria Central (a pesquisa encerrou-se no mês de maio corrente).

De acordo com os dados emitidos pela Pró-Reitoria de Planejamento/ PROPLAN, no site www.upe.br, em números 2019, com base no exercício 2018, a Universidade de Pernambuco/UPE apresentava um total de **24.123** (vinte e quatro mil, cento e vinte e três) de pessoas que compõe o seu quadro Institucional. Foram distribuídos **250** (duzentos e cinquenta) questionários em seus diversos Campus e Reitoria. Do total de pessoas que responderam a pesquisa: **37** (trinta e sete) são docentes, equivalendo a **31,09%**; **35** (trinta e cinco) discentes; **47** (quarenta e sete) técnicos administrativos, representando **39,50%**. Os discentes perfazem um percentual de **29,41%** do universo de **14.224** (quartoze mil, duzentos e vinte e quatro).

Estatisticamente, analisou-se, por meio da variável regra de três simples o quantitativo dos **119** (cento e dezenove) questionários respondidos, dentre os 250 distribuídos de acordo com: **Quadro 1 (Vínculo Institucional/Campus)**. **Quadro 2/Gráfico 2 (Gênero)**. **Quadro 3/Gráfico 3 (Total de questionários respondidos por idade)** e **Quadro 4/Gráfico 4 (Enquetes)**. O questionário constou de enquetes realizadas através de 9 (nove) perguntas tipo fechada (anexo 1).

A análise foi delineada com base nos dados colhidos, no período de janeiro a maio de 2019, por meio de uma pesquisa de campo realizada nas Unidades de Educação e Educação e Saúde desta Universidade e Reitoria com apoio dos seus Recursos Humanos.

Foi utilizado o método da regra de três simples para realização e tratamento estatístico das **9** (nove) perguntas fechadas do questionário assim distribuídas e analisadas pelo número absoluto das respostas.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

As demandas da Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco- UPE são recebidas através do Sistema Gestão do Conhecimento/ *Gcon*, o qual interliga toda Rede de Ouvidorias que é coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado/Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE/PE.

O Sistema de Informações de Ouvidorias tem quatro funções principais, conforme a autora Marcelino (2010):

Criar base de dados para levantamentos estatísticos; dar tratamento às manifestações dos usuários, controlando prazos; promover o conhecimento sobre o público alvo e o relacionamento com este, medindo satisfação com a solução apresentada e possibilitar a melhoria dos processos organizacionais.

No ano de 2018, a Ouvidoria Central Universitária da Universidade de Pernambuco registrou **584** (quinhentos e oitenta e quatro) manifestações tipificadas como: denúncias, reclamações, solicitações, elogios e Pedidos de Acesso à Informação/PAI, com uma resolutividade de **96,4%**. Quanto à Rede de Ouvidorias que engloba os três Hospitais Universitários, atingiu-se um quantitativo de **1.994** (um mil, novecentos e noventa e quatro) demandas recebidas na Universidade de Pernambuco.

No total de **119** (cento e dezenove) questionários respondidos de acordo com **Quadro 1**, os resultados foram uniformes nas diversas unidades onde a pesquisa foi aplicada.

Quadro 1 Vínculo Institucional

Vínculo	Reitoria	CAMPUS					Total	%
		Camaraigibe	Garanhuns	Mata Norte	Benfica	Santo Amaro		
Docente	10	1	7	5	3	11	37	31,09
Discente	2	9	5	5		14	35	29,41
Técnicos	12		2	2	1	30	47	39,50
Total	24	10	14	12	4	55	119	100

Fonte: Questionários Aplicados nos diversos *Campus* UPE

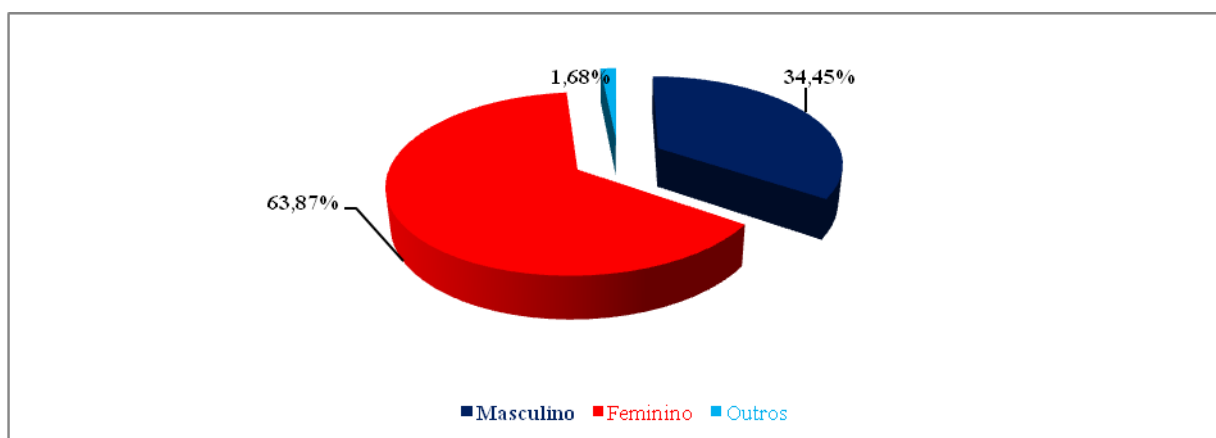
Observa-se que do total de **24.123** (vinte e quatro mil, cento e vinte e três) pessoas que compõe o seu quadro Institucional, **37** (trinta e sete) docentes responderam a pesquisa, perfazendo um percentual de **31,09%**. Dos **14.224** (quartoze mil, duzentos e vinte e quatro) que são discentes, apenas **35** (trinta e cinco) responderam a pesquisa, perfazendo um percentual de **29,41%**. Não obtivemos amostragem de alunos das diversas categorias de Pós-Graduação e Educação à Distância. Já entre os técnicos administrativos **47**(quarenta e sete) responderam a pesquisa, perfazendo um total de **39,50%**.

Quadro 2 Gênero

Gênero	Reitoria	CAMPUS					Total	%
		Camaraigibe	Garanhuns	Mata Norte	Benfica	Santo Amaro		
Masculino	7	3	5	6	2	18	41	34,45
Feminino	17	6	9	5	2	37	76	63,87
Outros		1		1			2	1,68
Total	24	10	14	12	4	55	119	100

Fonte: Questionários Aplicados nos diversos *Campus* UPE

Gráfico 2 Gênero



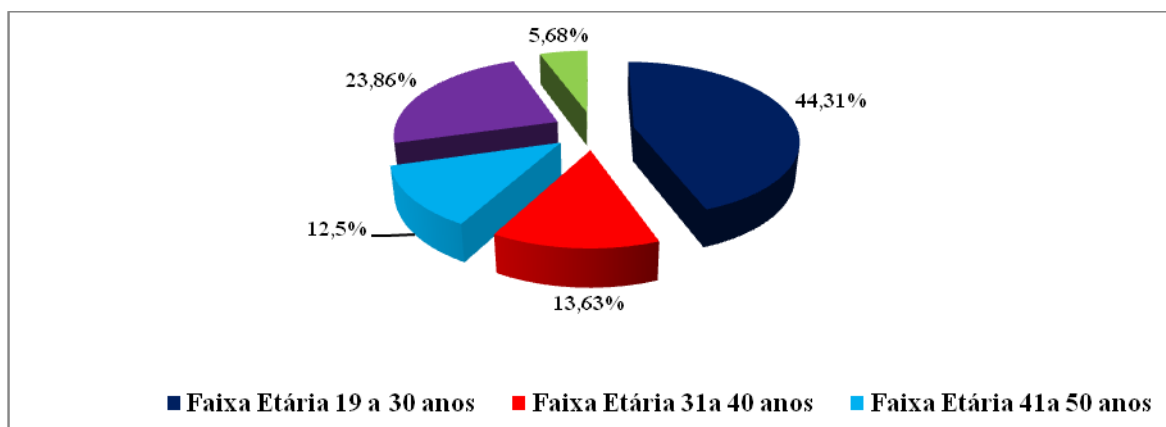
Observa-se no **Quadro 2 e Gráfico de número 2** o gênero dos entrevistados de acordo com *Campus* de atuação. Dos 119 (cento e dezenove) questionários aplicados, **76** (setenta e seis) que responderam à enquete pertencem ao gênero feminino (63,87%), **41** (quarenta e um) ao gênero masculino (34,45%) e **2** (dois) a outros gêneros (1,68%).

Quadro 3 Faixa Etária

Faixa Etária	Reitoria	CAMPUS					Total	%
		Camaragibe	<i>Campi</i> Garanhuns	Mata Norte	Benfica	Santo Amaro		
19 a 30 anos	3	9	5	5		17	39	44,31
31 a 40 anos	2		4	3		3	12	13,63
41 a 50 anos	1	1	2		1	6	11	12,50
51 a 60 anos	4		1			16	21	23,86
61 a 70 anos	1				1	4	5	5,68
Total	10	10	12	8	2	46	88	100

Fonte: Questionários Aplicados nos diversos *Campus* UPE

Gráfico 3 Faixa Etária



Fonte: Questionários Aplicados nos diversos *Campus* UPE

Apresenta-se no **Quadro 3 e Gráfico 3**, a faixa etária dos entrevistados. Dos 119 (cento e dezenove) questionários **88** (oitenta e oito) pessoas responderam. Observa-se o predomínio na faixa etária dos 19 (dezenove) a 30 (trinta) anos, com representação de **39** questionários respondidos, perfazendo um total de **44,31%**. As faixas etárias de 31 (trinta e um) a 40 (quarenta), **12** (doze) pessoas responderam, perfazendo o percentual de **13,63%**; de 41(quarenta e um) a 50 (cinquenta), **11** (onze) pessoas responderam, equivalendo a **12,50%**. Na faixa de 51 (cinquenta e um) a 60 (sessenta), **21** (vinte e uma) pessoas responderam, perfazendo um percentual de **23,86%**. Os que

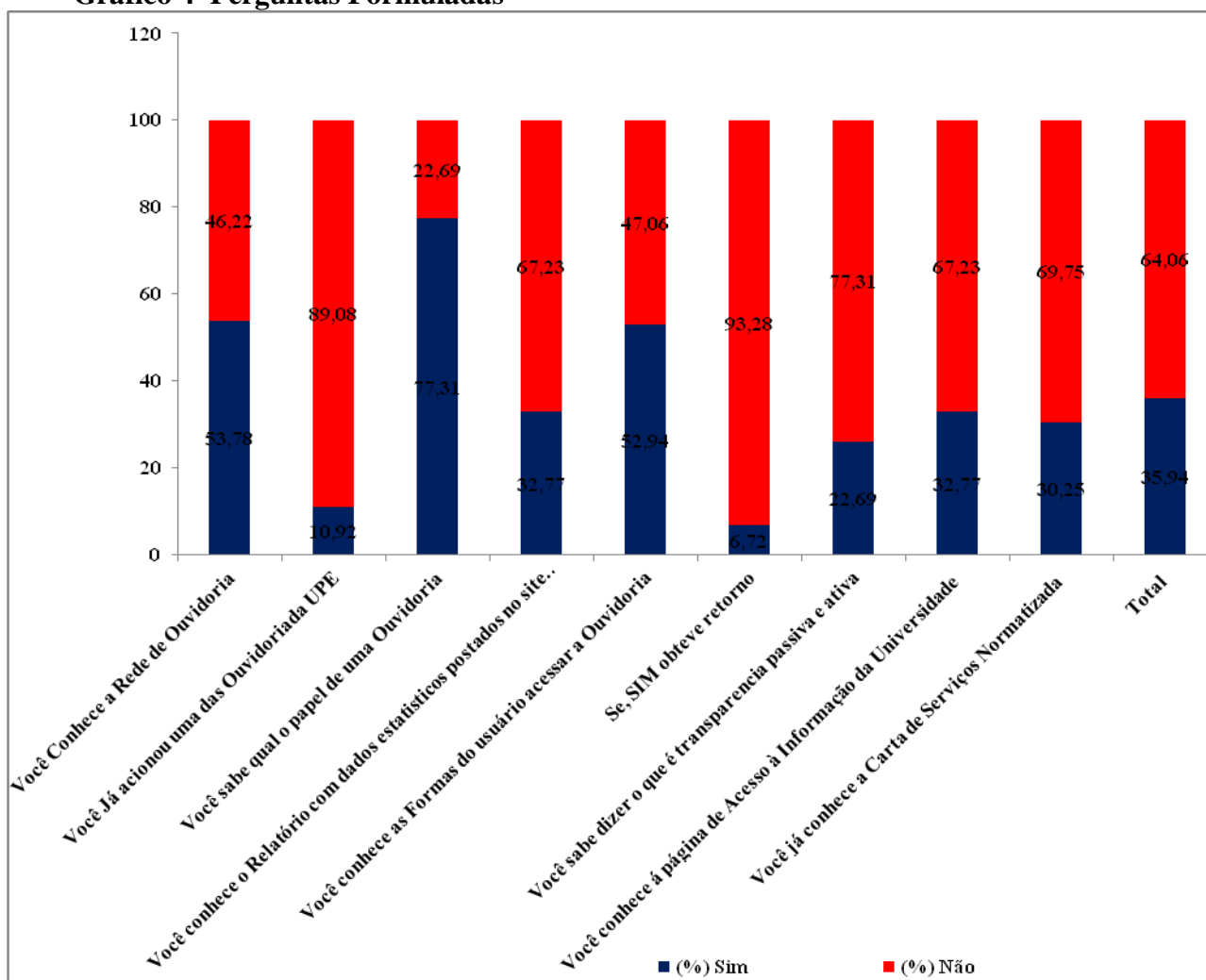
apresentam a faixa etária de 61 (sessenta e um) a 70 (setenta), 5 (cinco) pessoas responderam, atingindo o percentual de **5,68%**.

Quadro 4 Perguntas Formuladas

Perguntas Formuladas	Reitoria		Campi Garanhuns		Campus Mata Norte		Campus Santo Amaro		Campus Camaragibe		Campus Benfica		TOTAL			%	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Geral	Sim	Não
1. Você Conhece a Rede de Ouvidoria	23	1	3	11	3	9	34	21		10	1	3	64	55	119	53,78	46,22
2. Você Já acionou uma das Ouvidorias	2	22	3	11	2	10	6	49		10		4	13	106	119	10,92	89,08
3. Você sabe qual o papel de uma Ouvidoria	23	1	8	6	9	3	46	9	3	7	3	1	92	27	119	77,31	22,69
4. Você conhece o Relatório com dados estatísticos postados	9	15	13	1	1	11	16	39		10		4	39	80	119	32,77	67,23
5. Você conhece as Formas do usuário acessar á Ouvidoria	21	3	4	10	3	9	31	24	1	9	3	1	63	56	119	52,94	47,06
6. Se SIM obteve retorno	2	22	1	13	2	10	3	52		10		4	8	111	119	6,72	93,28
7. Você sabe dizer o que é transparência	7	17	1	13	8	4	15	40		10		4	31	88	119	22,69	77,31
8. Você conhece á página de Acesso à Informação da Universidade	11	13	2	12	3	9	12	43	9	1	2	2	39	80	119	32,77	67,23
9. Você já conhece a Carta de Serviços Normatizada	18	6		14	5	7	13	42		10		4	36	83	119	30,25	69,75
T O T A L	116	100	35	91	36	72	176	319	13	77	9	27	385	686	1071	35,94	64,06
TOTAL GERAL	216		126		108		495		90		36		1071		1071	100	

Fonte: Questionários Aplicados nos diversos Campus UPE

Gráfico 4 Perguntas Formuladas



Fonte: Questionários Aplicados nos diversos *Campus* UPE

Demonstra-se no **Quadro e Gráfico 4**, os resultados das perguntas formuladas: Na **primeira pergunta** sobre o **Conhecimento da Rede de Ouvidoria da UPE**, observa-se que **53,78%** dos

entrevistados conhecem a Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE e **46,22%** desconhecem.

Na segunda pergunta: **Você já acionou uma das Ouvidorias da UPE?** nota-se que apenas **10,92%** dos entrevistados acionaram a Rede de Ouvidorias da UPE e **89,08%** não acionaram. Na terceira pergunta: **Você sabe o papel de uma Ouvidoria na Instituição ?** percebe-se que **77,31%**, conhecem a sua importância e **22,69%** não conhecem. Na quarta pergunta evidencia-se que **32,77%** conhecem o Relatório com dados estatísticos postados no site e **67,23%** desconhecem. Quinta pergunta: **Quanto às formas do usuário acessar a Ouvidoria,** **52,94%** conhecem e **47,06%** desconhecem. Sexta pergunta: **Se Sim obteve retorno** apenas **6,72%** responderam que sim e **93,28%** responderam que não, o que contradiz o percentual de resolutividade da Ouvidoria que é superior a **96,4%**. Sétima pergunta: **Você sabe dizer o que é transparência passiva e ativa?** A pesquisa também teve como intenção aferir o conhecimento das Transparências Ativa e Passiva dos entrevistados, em observância à **Lei Federal 12.527 de novembro de 2011 e Lei Estadual 14.408 de outubro de 2012, regulada pelo Decreto Estadual 38.787 de outubro de 2012.** Apenas **22,69%** conhecem e **77,31%** desconhecem. Oitava pergunta: **Você conhece a página de Acesso à Informação da Universidade** **32,77%** conhecem e **67,23%** desconhecem. A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco tem a página na seção prestação de serviços, no site institucional www.upe.br desde o ano de 2010. Quanto ao conhecimento da Carta de Serviços, na nona pergunta, normatizada através da **Lei Federal nº 13.460 de junho de 2017 e Lei e Decreto Estaduais números 16.420 de setembro de 2018 e 45.883 de abril de 2018,** **30,25%** conhecem e **69,75%** desconhecem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo tem como objetivo aferir o conhecimento da comunidade Universitária sobre a funcionalidade da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE, através dos resultados da Pesquisa de Opinião. Optou-se pela Pesquisa de Campo, utilizando-se a distribuição 250 (duzentos e cinquenta) questionários, nos diversos *Campus*, dentre os quais 119 foram tabulados.

Para divulgação da Rede de Ouvidorias da UPE foram utilizadas ferramentas como o *site* Institucional, as Redes Sociais, *E-mail's*, Ouvidorias Itinerantes, palestras ministradas pela Ouvidoria Central em diversos setores Institucionais, como o Conselho Universitário/CONSUN.

A experiência vivenciada pela Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco demonstra que é possível trabalhar concretamente na perspectiva de que os cidadãos encontrarão nas Ouvidorias o canal legítimo de representação dos interesses e necessidades da sociedade. Com a consolidação da Rede de Ouvidores em Pernambuco, torna-se mais eficaz o processo de intercâmbio e comunicação entre os cidadãos usuários e o Estado, possibilitando uma maior transparência e prestação de contas dos seus resultados e devida avaliação quanto ao nível de satisfação desses usuários em relação à gestão pública.

Os resultados dos 119 entrevistados na pesquisa refletem a necessidade de uma ampla divulgação do trabalho da Ouvidoria **46,22%** desconhecem a Rede de Ouvidoria da UPE; apenas **10,92%** acionaram a Rede de Ouvidorias da UPE; **32,77%** conhecem o Relatório com dados estatísticos postados no site; **47,06%** desconhecem as formas de acessar a Ouvidoria, apenas **22,69%** sabem o que é Transparência Ativa e Passiva, assim como a Página de Acesso à Informação da Universidade é desconhecida por cerca de **67,23%** dos entrevistados.

Evidencia-se a necessidade de maior divulgação da Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE junto à Comunidade Universitária, assim como a urgente disseminação da Lei de Acesso à Informação e os processos de Transparência Ativa e Passiva, onde variáveis como contenção de despesas e recursos escassos em nível governamental dificultam sobremaneira o processo complexo de comunicação em uma Instituição Multicampi, com turnover de pessoas entre sua comunidade Acadêmica. Sugere-se estudos posteriores que aprofundem o nível de conhecimento da Comunidade Universitária sobre a funcionalidade da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE.

REFERÊNCIAS

1. MARCELINO, Karla Júlia. Importância da estatística na atualidade. Disponível em <http://www.ouvidoria.pe.gov.br>. Acesso: em 26.06.2019
2. Plano de Desenvolvimento Institucional da UPE 2020 a 2023;
3. Site www.upe.br

4. PERNAMBUCO. Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE/Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco (Página Eletrônica da Ouvidoria Central no www.upe.br e Página da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco/OGE http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=7364186&folderId=7370971&name=DLFE-53435.pdf
5. PERNAMBUCO. Assembleia Legislativa do Estado. **Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012**: regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Disponível em: < <http://legis.alepe.pe.gov.br/arquivoTexto.aspx?tiponorma=1&numero=14804&complemento=0&ano=2012&tipo=>>. Acesso em: 17 mar. 2016.
6. _____. Secretaria da Controladoria do Estado de Pernambuco. **Decreto nº 38.787, de 30 de outubro de 2012**: regulamenta a Lei no 14.804, de 29 de outubro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Recife, 2012. Disponível em: < <http://www.secti.pe.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/DECRETO-N%C2%BA-38.787.-2012-atualizado-at%C3%A9-Decreto-N%C2%BA-42.055-17.08.2015.pdf>>. Acesso em: 10.05.2019.
7. BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.
8. BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm> Acesso em: 25 mar. 2017.
9. BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**: dispõe sobre participação, proteção, defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. e dá outras providências. Brasília, 2017.

