

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

As Ouvidorias no Contexto Institucional

Abertura

Prof. Ivan Vieira de Melo

Ouvidor-Geral da UFPE

Liane Biagini

Técnica Administrativa

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SISTEMA DE OUVIDORIAS DA UFPE

- Equipe:

- Ouvidoria-Geral**

- Prof. Ivan Viera de Melo

- Liane Biagini – Geral (Técnica Administrativa)

- **Ouvidorias Setoriais**

- Profª Simone Rabelo da Cunha – CAV

- Cláudia Regina Santana de Albuquerque - CCSA

- Emmanoel Ferreira Carvalho - CCSA (Técnico Administrativo)

- Profª Ana Paula Silveira Paim – CCEN

- Isabel Cristina de Freitas Barros – HC

- Sheylene Kessia Gaya Valença – HC (Técnica Administrativa)

- Lílian Lima de Siqueira Melo - BC

- Marcela Gama de Carvalho – BC (Técnica Administrativa)

- Ouvidorias Setoriais em implantação**

- Ana Luiza Freire - CTG

- Lúcia de Fátima Andrade - CAA

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SISTEMA DE OUVIDORIAS DA UFPE

- **Gestão Integrada; e,**
- **Responsabilidade Compartilhada.**

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

Apresentação Ouvidoria-Geral da UFPE

Equipe:

Ivan Vieira de Melo- Ouvidor-Geral

Liane Biagini- Técnica Administrativa



I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SUMÁRIO

- **SÍNTESE DAS DEMANDAS 2014;**
 - Estatísticas;
 - Casos Exemplares, Dificuldades, Aprendizado
 - Perspectivas;
- **SISTEMAS EM OUVIDORIAS.**

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

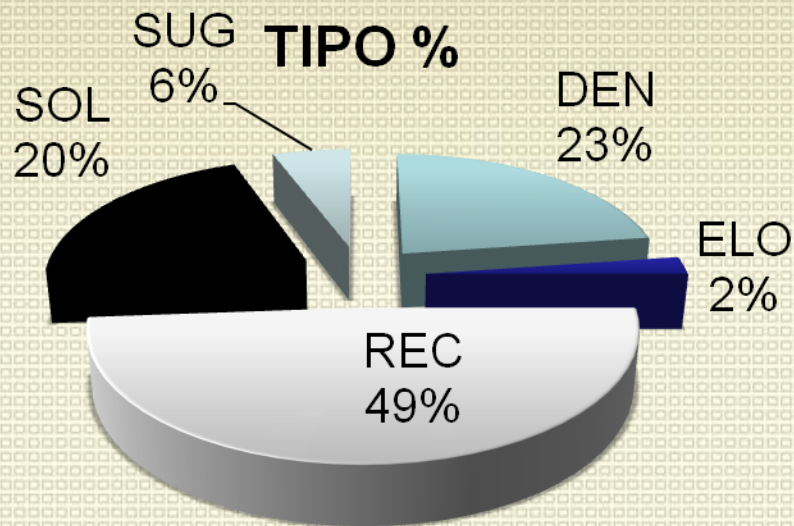
SÍNTESE DAS DEMANDAS

CRITÉRIOS		QUANTIDADE	
		Anterior	Com o OuveUFPE
Tipos de Demanda	Denúncia	11	09
	Elogio	0	02
	Reclamação	26	17
	Solicitação	02	16
	Sugestão	02	03
Identificação do Demandante	Aluno	10	22
	Docente	05	05
	Técnico	12	09
	Comunidade Externa	11	03
	Não Informado	03	06
Modo de Atendimento	Carta	02	0
	E-mail	34	0
	Pessoalmente	05	0
	Telefone	0	0
	Novo Sistema	0	47
Situação das Demandas	Em andamento	11	20
	Encerradas	30	27
Subtotal		41	47

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SÍNTESE DAS DEMANDAS

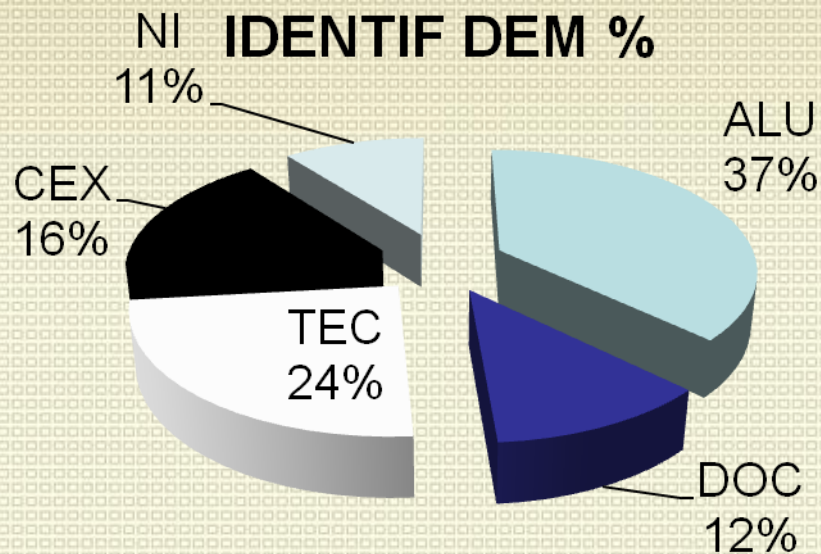
CRITÉRIOS		QUANTIDADE	
		Anterior	Com o OuveUFPE
Tipos de Demandas	Denúncia	11	09
	Elogio	0	02
	Reclamação	26	17
	Solicitação	02	16
	Sugestão	02	03
Subtotal		41	47
Total		88	



I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SÍNTESE DAS DEMANDAS

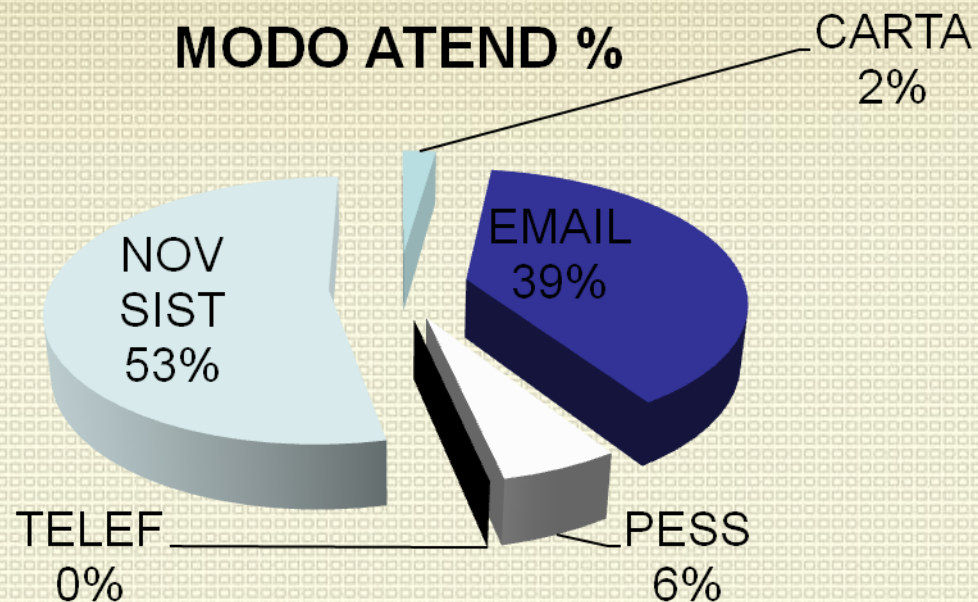
CRITÉRIOS		QUANTIDADE	
		Anterior	Com o OuveUFPE
Identificação do Demandante	Aluno	10	22
	Docente	05	05
	Técnico	12	09
	Comunidade Externa	11	03
	Não Informado	03	06
Subtotal		41	47
Total		88	



I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SÍNTESE DAS DEMANDAS

CRITÉRIOS		QUANTIDADE	
		Anterior	Com o OuveUFPE
Modo de Atendimento	Carta	02	0
	E-mail	34	0
	Pessoalmente	05	0
	Telefone	0	0
	Novo Sistema	0	47
Subtotal		41	47
Total		88	



I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

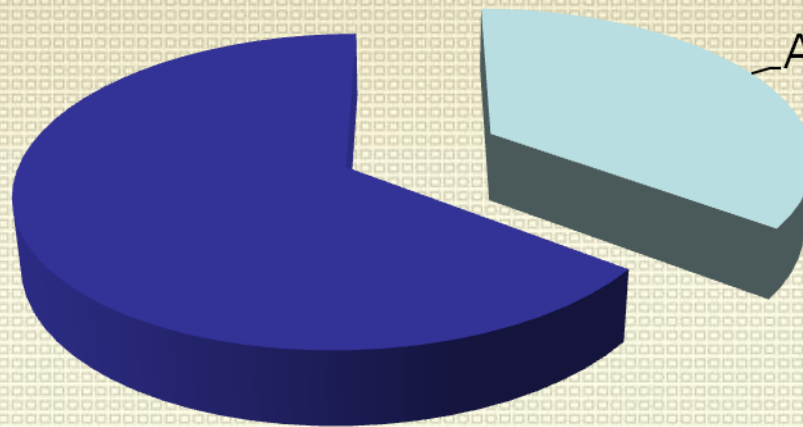
SÍNTESE DAS DEMANDAS

CRITÉRIOS		QUANTIDADE	
		Anterior	Com o OuveUFPE
Situação das Demandas	Em andamento	11	20
	Encerradas	30	27
Subtotal		41	47
Total		88	

SITUAÇÃO %

ENCERR
65%

EM
ANDAM
35%



CASOS EXEMPLARES

TEMA RECORRENTE: VIOLÊNCIA SOCIOPROFISSIONAL

- **Casos de constrangimento pessoal / assédio, entre:**
 - docente – aluno;
 - docente – docente;
 - docente – servidor técnico-administrativo.

DIFICULDADES, SOLUÇÕES E APRENDIZADOS: (Em cada um dos temas abaixo)

- **RESOLUTIVIDADE (apoio gestor);**
- **ACOMPANHAMENTO INTERNO (mudança);**
- **AVALIAÇÃO (humanização) .**

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SÍNTESE DAS DEMANDAS

PERSPECTIVAS:

- Integração interna e externa (novas setoriais; OuveUFPE; interfaces sinérgicas; sistema nacional);**
- Sensibilização (Gestores e Comunidade Acadêmica) sobre o papel estratégico da ouvidoria!**

I SEMINÁRIO ANUAL DAS OUVIDORIAS DA UFPE 2014

SISTEMAS EM OUVIDORIAS

- **OuveUFPE** (Consolidação do Sistema);
- **SISOUVIDOR** (www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP)
 - Portal da Ouvidoria da Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SRT/MP, em que o servidor público pode enviar mensagens e obter informações de legislações funcionais;
- **SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (e-OUV)**
 - Integração do Sistema OuveUFPE com o Sistema Federal;
 - Instrução Normativa N^o1, de 5 NOV. 2014 - OGU.

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

- **Ouvidorias.gov** <http://www.ouvidorias.gov.br/>:

- Conteúdos: notícias, orientações, lista de ouvidorias, informações estatísticas, indicadores, relatórios, calendário de eventos, legislação e interface para entrada de demandas;
- Canal informatizado para a entrada e o tratamento de demandas;
- Oportunidade para as ouvidorias que ainda não possuem canal informatizado para manifestações;
- Permite demandas de forma anônima ou identificada, assim como consultar o andamento do pedido posteriormente – no caso de manifestação identificada;
- O cidadão cadastrado no sistema tem acesso ao histórico de suas demandas;
- O sistema foi planejado de forma a possibilitar a integração com sistemas que as ouvidorias utilizam para tramitar as demandas entre as áreas do órgão ou entidade.

Obrigado!