



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
OUVIDORIA GERAL**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PERIODO: JANEIRO A JUNHO DE 2017

ANTONIO GERMANO RAMALHO, Matrícula nº 1230301.

**CAMPINA GRANDE,
JUNHO DE 2017.**

1 OBJETIVOS

Apresentar quantitativamente o movimento de atendimento em razão das demandas chegadas a esta Ouvidoria, os procedimentos adotados, os encaminhamentos, a relação interinstitucional em busca de resolutividade, além das medidas saneadoras administrativas para a missão da Ouvidoria em face de suas propostas enquanto instrumento meio de vinculação aos segmentos usuários da IES na perspectiva do cumprimento ao direito a informação.

2 INTRODUÇÃO

Para as tarefas executadas e as demais em execução, adotamos um conjunto de providencias, notadamente, na forma de gestão dos interesses da Ouvidoria e dos serviços prestados, implantando de forma embrionária o regime de mediação e conciliação para as futuras demandas como viés de solução para reclamação e denúncia.

Em documentos de relatórios anteriores, constatamos que a prática da Ouvidoria era a de repassar as demandas registradas no cotidiano do órgão, sem, no entanto, haver qualquer indicação de acompanhamento, principalmente buscando os resultados reclamados ou denunciados pelos demandantes.

Não se tem conhecimento de como os procedimentos que circularam por esta Ouvidoria nos últimos 03 (três) anos tiveram sua resolutividade junto aos respectivos setores de encaminhamento. Diante da realidade constatada, tomamos a iniciativa com perspectivas inovadoras para conformar o papel institucional e legal deste órgão, notadamente em relação aos procedimentos em cada demanda para que as decisões ou sugestões passassem a atender e corresponder fielmente aos anseios e as necessidades dos segmentos usuários da IES. É preciso pensar permanentemente no usuário que financia o serviço público.

Para surpresa, constatou-se que a imagem perante o público interno da IES é de um órgão punitivo. Não se consegue enxergar a Ouvidoria como um órgão de acolhimento. Alguns setores da gestão também mantinham uma ideia distorcida do real papel da Ouvidoria.

Para tanto foram fundamentais os primeiros e permanentes contatos com setores da Gestão e o apelo que fizemos no sentido de apoiar as nossas demandas, pois, ao nos dirigirmos a qualquer setor da IES, estamos agindo em nome institucional.

Alguns desses setores nos deram resposta imediata o que facilitou encontrar resolutividade para algumas das providencias que estão descritas a seguir. Em outros

setores, talvez pela cultura reservada da Ouvidoria e a falta de sua inserção no cotidiano das rotinas da gestão, há necessidade de um trabalho de interação.

Em razão dessa constatação, fizemos realizar um Seminário reunindo os Ouvidores Gerais do Ministério Público e do Estado da Paraíba que nos deram importante contribuição ao expor através de palestras perante autoridades administrativas e acadêmicas, o real papel de uma Ouvidoria universitária.

Apesar da deficiência de ordem estrutural e de pessoal, contando com o apoio de alguns setores da gestão, algumas mudanças foram introduzidas e outras estão em processo de conclusão, todas voltadas para a reformulação quanto ao modus operandi desta Ouvidoria.

Em razão do atendimento cotidiano ao público, seja físico ou virtual, há um número razoável de demanda em processamento, sendo que em alguns casos, a busca de dados ou de informações junto aos setores da gestão, exige maior rigor na apuração o que não permite a conclusão dos feitos dentro dos prazos legais desejados.

Para oferecer maior dinamismo nos trabalhos desta Ouvidoria, programas e projetos estão sendo planejados e com previsão de implantação para breve cujo objetivo principal é aproximar a Ouvidoria de todos os segmentos da IES e da sociedade paraibana.

Esses projetos e programas se perfilam, por exemplo, em atividades de reestruturação político-administrativa da Ouvidoria, do quadro de pessoal, do espaço físico, de ações educativas que despertem nos segmentos que compõem a IES uma cultura de credibilidade na solução de casos de conflitos pela mediação e conciliação. Neste sentido, a Ouvidoria pretende formar quadro de pessoal capacitado e qualificado para implantar esse novo regime em todas as áreas da IES.

3 RESULTADOS

Apresentamos nos quadros a seguir informações detalhadas das atividades rotineiras abrangendo toda área dos serviços prestados por esta Ouvidoria: Reclamação, Denúncia, Sugestões e Elogios. A descrição quantitativa indica a origem da demanda, os setores internos responsáveis, demandas externas, acompanhamento e a resolutividade alcançada como principal meta da Ouvidoria.

Implantamos o modelo de Audiência de Esclarecimentos como forma de dialogar com os interessados pela demanda e encontrar pela mediação formas de conciliar e a resolutividade que o caso requer. Estamos em fase de conclusão de

algumas dessas demandas com a concordância das partes na mediação proposta pela Ouvidoria. Os procedimentos dessas demandas estão em fase de conclusão.

Na condição de membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado da Paraíba e por designação do Magnífico Reitor para representar a instituição, fomos escolhidos em votação pelo referido Conselho Consultivo para compor o projeto de extensão acadêmica A CIDADANIA VAI A PRAÇA: Saúde ao alcance de todos, cabendo a Ouvidoria da UEPB a coordenação acadêmica com a edição do programa de extensão, o contato com os Cursos de Direito e da Saúde de todas as IES públicas e privadas do Estado da Paraíba, atividades em pela execução no momento. A perspectiva de início do Programa de Extensão é para ser lançado em Setembro de 2017.

A Ouvidoria da UEPB tem marcado presença e debatido quando necessário no Fórum de Ouvidorias do Estado da Paraíba – FOPO, cujas reuniões ocorrem a cada trinta dias em sua maioria em João Pessoa.

Participamos no mês de maio pela primeira vez do Fórum de Ouvidorias Universitárias do Estado da Paraíba, FOUP, entidade que ainda vive fase embrionária.

4 NECESSIDADES

Como descrito anteriormente, algumas providencias de ordem institucional precisam ser adotadas para dar a Ouvidoria às condições efetivas de atuação dinâmica e conforme os seus fins legais.

O ambiente de funcionamento não atende as exigências para que possamos realizar as audiências ou receber os demandantes e dar-lhes a confiabilidade de narrar seus problemas em razão da sala comportar ao mesmo tempo o Gabinete do Ouvidor e a o Gabinete da Secretaria. Há necessidade urgente de construção de um ambiente discreto e que possa oferecer ao demandante que procura a Ouvidoria a proteção de suas descrições, o que não tem ocorrido pelo fato dos demandantes se sentirem inibidos em constatar que além do Ouvidor outros funcionários ouvem os relatos. Isto evidencia o fato de que não estamos prestando o serviço da forma adequada.

Em Fevereiro do corrente ano, em razão da estrutura inadequada dos nossos móveis, fizemos contato com a Pró-Reitoria de Administração, conforme memorando devidamente encaminhado, solicitando a troca dos bureaux e cadeiras, bem como, propondo a perspectiva de que a sala ao lado da Ouvidoria onde funciona a Junta

Médica (que quase não utiliza) seja cedida a Ouvidoria para que possamos criar a nossa sala de audiência.

Precisamos com urgência de aprovar junto ao CONSUNI a Proposta de Resolução que disciplina a nova forma de atuação da Ouvidoria. Neste sentido temos adotado algumas providencias ficando no aguardo desta aprovação para oficializar as atividades planejadas.

5 EVENTOS

A partir o mês de Julho alguns programas serão implantados pela Ouvidoria, a exemplo da nova página na web (www.uepb.edu.br), criando de forma efetiva um meio de acesso direto pelo usuário aos serviços oferecidos pela Ouvidoria, além de links importantes com informações sobre direitos, formulário próprio para demandas e definição do papel da Ouvidoria de acordo com as regras institucionais e legais.

Projeta-se para o segundo semestre de 2017 o trabalho educativo sobre Ouvidoria Universitária, oportunidade em que reuniremos representantes de cada setor que compõe a IES, por etapa, para a aplicação de cursos de capacitação tendo como suporte a Ouvidoria como Instrumento de Gestão. A primeira etapa reunirá representantes de setores da Administração Geral, em seguida os representantes dos Centros localizados em Campina Grande e por fim os representantes dos Centros localizados nas demais cidades do interior e na Capital do Estado.

6 COMENTÁRIOS FINAIS

Neste curto período a frente desta Ouvidoria, temos constatado as dificuldades naturais de um setor de pouca mobilidade ou de atividades efetivas. A solução foi adotar as medidas de urgência e de emergência na construção de uma Ouvidoria de acolhimento, procurando desmistificar a cultura de órgão punitivo.

Apesar de historicamente a Ouvidoria não apresentar resultados de ações concretas e comprometidas, algumas propostas de melhoria dos serviços da IES junto a alguns setores foram bem recebidas e alguns resultados são apresentados de forma satisfatória.

Entendemos que o modelo de gestão, em alguns setores, precisa passar por readequação, principalmente, quanto à forma de relacionamento entre a instituição e o seu público alvo. Nota-se com clareza a imperiosa necessidade de reatualização de parâmetros administrativos quanto aos procedimentos que acusam falta de padrão. Há um fracionamento da estrutura administrativa, sendo que cada célula entender por

conceito próprio distante do conceito geral da instituição. Em recente contato com a Reitoria fizemos catalogar alguns desses pontos. É possível que a Reforma Administrativa que se avizinha opere as mudanças vitais.

Quanto ao planejamento e operação dos programas anteriormente informados que serão executados por esta Ouvidoria, desde já, esperamos contar com o total apoio desta Reitoria e deste Conselho.

Esperamos alcançar a adesão de todo corpo diretivo da IES compartilhando com a Ouvidoria o processo de utilização do órgão como Instrumento de Gestão, cujo dialogo permanente, nos possibilitará cumprir o programa da IES e, principalmente, permanecer em busca de aperfeiçoar cada vez mais o papel administrativo, político e social da IES tendo a Ouvidoria como organismo de apoio e colaboração.

A publicação da Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, dispendo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, nos coloca definitivamente no rol de órgão não apenas de ouvir ou sugerir quanto aos conflitos ente usuário e instituição, mas, de participação direta na solução dessas questões.

Campina Grande, 26 de Junho de 2017.

Antonio Germano Ramalho

Ouvidor Geral – Matrícula nº 1230301

OUVIDORIA - UEPB
Relatório Semestral
Janeiro/Junho
2017

1. Demanda por Setores Internos

Setor	Qnt.
Reitoria	04
Vice-Reitoria	01
Prograd	01
Junta Médica	06
Progep	06
Prpgp	01
Proad	02
Proinfra	01
Campus III Direito	01
Coordenação de Biblioteca	01
Comissão Própria de Pessoal Técnico Administrativo	01
Comissão Própria de Pessoal Docente	01
Comissão Própria de Avaliação	01
Centro de Ciências Jurídicas CCJ	02
Campus VIII Odontologia	02
Campus II Zootecnia	01
Campus I Serviço Social	01
Campus I Psicologia	01
Campus I Enfermagem	01
Neas	01

2. Demandas Externas (E-mail)

Demanda	Qnt.
Informações	10
Reclamações	07
Denúncias	03
Esclarecimentos	04

3. Audiências de Esclarecimentos

- Atendimento Protocolo
- Professores e alunos do CCJ
- Representantes da Junta Médica
- Professores e alunos do Campus VIII

4. Atividades em Parceria

Parceria com o Ministério Público do Estado da Paraíba no desenvolvimento do projeto A CIDADANIA VAI À PRAÇA: Saúde ao alcance de todos!

5. Eventos

SEMINÁRIO “OUVIDORIA PÚBLICA: INSTRUMENTO DE GESTÃO”

DATA: 15 de Março de 2017.

LOCAL: Auditório de Psicologia – Campus I

Expositores

- ✓ Dr. Doriel Veloso Gouveia – Procurador de Justiça, Ouvidor do MPPB e Coordenador do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas;
- ✓ Tânia Maria de Oliveira Brito – Ouvidora Geral do Governo do Estado da Paraíba;
- ✓ Maria Gorete de Rezende – Ouvidora do Hospital de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena e Coordenadora Adjunta do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas;
- ✓ Dr. Antônio Germano Ramalho – Ouvidor Geral UEPB

6. Participação em reuniões periódicas do Fórum de Ouvidorias Paraibanas (FOPO).

Datas:

02/02/2017 – Sede da OAB em João Pessoa – PB

16/03/2017 – Sede da Facene/Famene em João Pessoa – PB

06/04/2017 – Auditório Hospital de Trauma em João Pessoa – PB.

14/06/2017 – Auditório da SODS – Universidade Federal de Campina Grande – PB.

7. Participação em reunião do Fórum de Ouvidorias Universitárias.

01/05/2017 – Sede da FACENE – João Pessoa – PB.

- 8.** Participação em reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria do Ministério Público do Estado da Paraíba, na condição de representante da UEPB e Coordenador Acadêmico do Programa a Cidadania Vai a Praça – em fase de execução.

Data:

10/03/2017 - Sousa – PB.

26/05/17 - João Pessoa – PB.

03/06/17 – João Pessoa – PB.

27/06/17 – Joao Pessoa – PB.

Relatório Semestral – Janeiro/Junho de 2017 – DEMANDAS E RESOLUTIVIDADES

Setor	Demanda	Resolutividade
Reitoria	Audiência; Encaminhamento de relatório de sugestões; Pedido de banner;	100% 100% -
Vice-Reitoria	Reforma administrativa;	Em andamento
Prograd	Colação de Grau	100%
Junta Médica;	Informações e Relatório sobre atividades	Em andamento
Progep	Pedido de informação, esclarecimentos sobre Remoção de servidores, solicitação de pessoal de apoio técnico administrativo. Substituição de Assistente Técnico Administrativo	100%
Prpgp	Pedido de Esclarecimento sobre matrícula em Curso de Mestrado sem a certificação de conclusão do Curso de Graduação.	100%
Proad	Solicitação de bens permanentes.	-
Proinfra	Estacionamento Reitoria: prioridades dos espaços reservados a idosos e PNE; Solicitação de esclarecimentos.	Sugeriu intervenção da Ouvidoria junto a Reitoria para uma política conjunta com a STTP. Pleito encaminhado a Reitoria.
Coordenação de Biblioteca	Assistência a servidor;	100%
Comissão Própria de Pessoal Técnico Administrativo	Políticas de apoio;	100%
Comissão Própria de Pessoal Docente	Políticas de apoio;	100%
Comissão Própria de Avaliação	Políticas de apoio;	100%
Centro de Ciências Jurídicas CCJ	Reclamação de aluna; Solicitação de indicação docente para compor Comissão na Ouvidoria.	Em andamento Em andamento
Campus VIII Odontologia	Reclamação e denúncia;	Em andamento
Campus II Zootecnia (MPPB)	Encaminhado à procuradoria;	Em andamento
Campus I Serviço Social	Solicitação de indicação docente para compor Comissão na Ouvidoria;	100%
Campus I Psicologia	Solicitação de indicação docente para compor Comissão na Ouvidoria;	100%
Campus I Enfermagem	Certificação de Carga Horária de docente;	100%
Campus III Direito	Alunos;	Em andamento
NEAS	Ocupação de áreas públicas;	Em andamento

