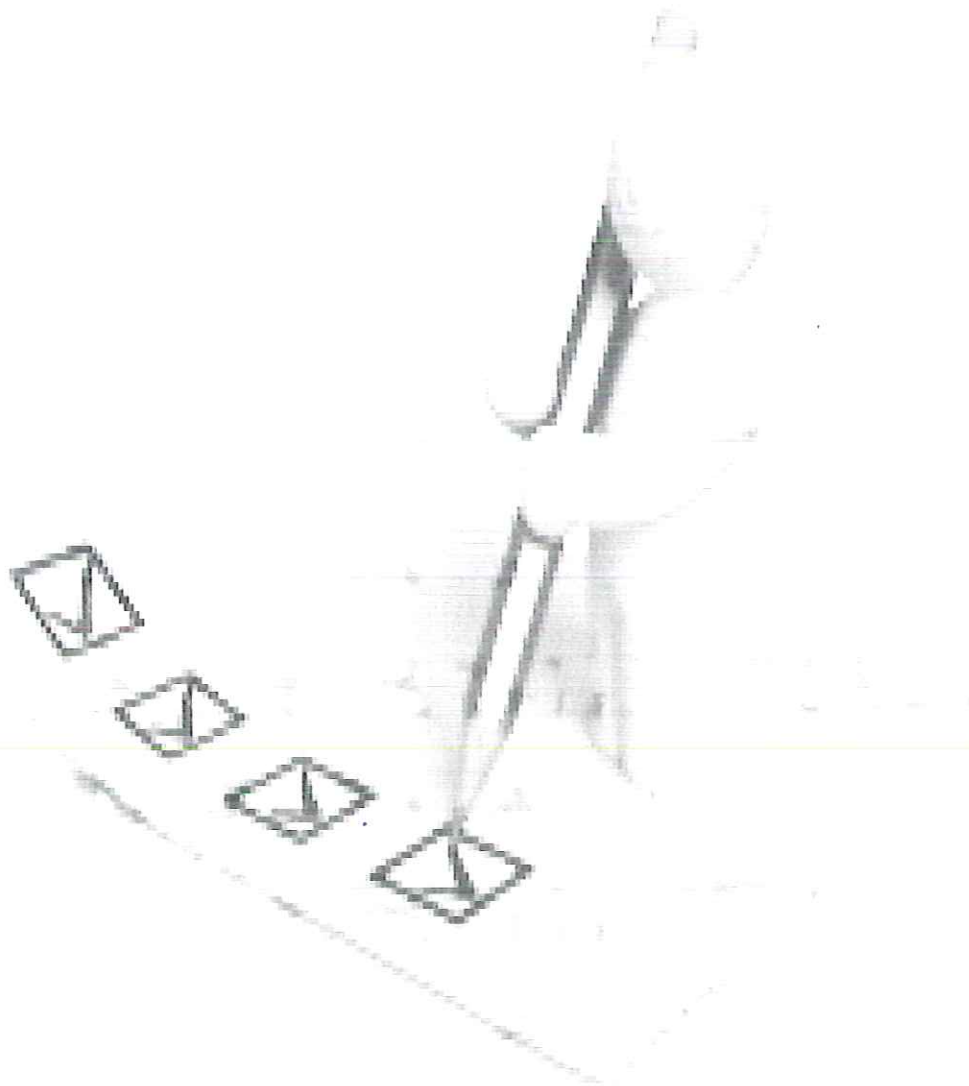


**Relatório de Avaliação da Pesquisa de Opinião sobre o Conhecimento da
Rede de Ouvidoria pela Comunidade Acadêmica da Universidade de
Pernambuco/UPE**



1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo demonstrar os resultados da Pesquisa de Opinião sobre conhecimento pela comunidade universitária e funcionalidade da Rede de Ouvidorias desta Universidade.

Inicialmente, foi realizada uma reunião com as Gerências Setoriais de Recursos Humanos das Unidades de Educação e Educação e Saúde desta UPE e o representante da Coordenação Central de Recursos Humanos desta Reitoria, no dia 17 de janeiro do corrente ano, que ficaram responsáveis pela divulgação, coleta de dados e devolução dos questionários respondidos a Ouvidoria Central. Encerrada a pesquisa no mês de julho corrente.

A Coordenação do NCTI também fez a postagem do questionário no nosso portal eletrônico com objetivo de ampliar a divulgação. A criação de um programa de informática para a emissão imediata do cômputo dos resultados. Foi também solicitada. Por motivos técnicos do NCTI, entretanto, não foi possível. Não obtivemos nenhum resultado eletrônico.

De acordo com os dados emitidos pela Pró-Reitoria de Planejamento/ PROPLAN, no *folder* “UPE em números 2001”, com base no exercício 2010, a UPE apresentava dados de um total de 5.149 (cinco mil, cento e quarenta e nove servidores), assim distribuídos: 942 (novecentos e quarenta e dois) docentes, representando um percentual de 18,29%; 1.427 (um mil quatrocentos e vinte e sete) nível superior; 2.527 (dois mil quinhentos e vinte e sete) nível técnico e médio e 258 (duzentos e cinquenta e oito) nível auxiliar, representando um percentual de 81,71%. Dezesete mil, quatrocentos e setenta e cinco (17.475) alunos em graduação, representando um percentual de 53,96%. Desse universo, 485 (quatrocentos e oitenta e cinco) responderam a pesquisa dentre os quais 87 (oitenta e sete) docentes, representando o percentual de 17,93%; 161 (cento e sessenta e um) servidores, representando um percentual de 33,19% e 237 (duzentos e trinta e sete) alunos, representando um percentual de 48,86%.

Estatisticamente, analisamos, por meio de duas variáveis, os percentuais com o quantitativo total de servidores 5.149 e com o quantitativo de 485 (quatrocentos e oitenta e cinco) questionários respondidos de acordo com **Quadro 1/Gráfico 1**, Quadro Funcional e Alunos x Total de Questionário aplicado. **Quadro 2/Gráfico2**, Quadro Funcional e Alunos x Total de Questionários Aplicados nas Unidades de Educação e Educação e Saúde. E **Quadro 3/Gráfico 3, 3.1 e 3.2**, Demonstrativo de Respostas Dadas X Questionários Aplicados na Unidades de Educação e Educação e Saúde.

O questionário constou de enquetes realizadas através de 9 (nove) perguntas tipo teste e uma descritiva o título de **Sugestão**, para obtenção de subsídios e opiniões sobre a rede de Ouvidoria da UPE. (**anexo 1**).

2. MÉTODOS:

A análise foi delineada com base nos dados colhidos, no período de **janeiro a junho de 2012**, por meio de uma pesquisa de campo realizada nas Unidades de Educação e Educação e Saúde desta Universidade, com apoio dos seus RHs. Com exceção a Faculdade de Ciências Médicas/FCM que por meio do seu DCE mobilizou os estudantes daquela Unidade de Educação com uma amostragem de **57**(cinquenta e sete) questionários respondidos.

Nas Unidades de Educação e Educação e Saúde: CISAM, PROCAPE e POLI coube aos Ouvidores Setoriais a aplicação dos mesmos. Nos *Campus* Caruaru e Mata Norte estivemos *in loco*, em contato direto com suas respectivas coordenações e professores. Não foi realizada a pesquisa no *Campus* Petrolina e no *Campus* Arcoverde.

Usou-se O método da regra de três simples para realização e tratamento estatísticos das **9** (nove) perguntas fechadas do questionário assim distribuídas e analisadas pelo número absoluto das respostas: Em relação à **primeira pergunta** sobre o conceito de **Ouvidoria como um canal entre a Instituição, Comunidade e a Sociedade**, **275** (duzentos e setenta e cinco) entrevistados responderam a este conceito. **Resolução de Conflitos**, **115** (cento e quinze) entrevistados optaram por este conceito. A terceira opção, uma **ferramenta de apoio à gestão**, **74** (**setenta e quatro**) dos entrevistados optaram por este conceito. Vinte e um (**21**) não responderam ou deixaram em branco. **Na segunda pergunta** sobre o **Conhecimento da Rede de Ouvidoria da UPE**, **85**(oitenta e cinco dos entrevistados responderam que sim, **381** (trezentos e oitenta e um) responderam que não e **19** (dezenove) não responderam ou deixaram em branco. **Na terceira pergunta: Se já acionou uma das Ouvidorias da UPE**, **50** (cinquenta) responderam que sim, contra **430** (quatrocentos e trinta). Cinco (**5**) deixaram em branco, não responderam ou responderam que não. **Na quarta pergunta: Conhece o papel de uma Ouvidoria na Instituição**, **277** (duzentos e setenta e sete) responderam que sim, contra **198** (cento e noventa e oito) que responderam que não e **10** (dez) não responderam ou deixaram em branco. **Na quinta pergunta: Conhece os Ouvidores de sua Instituição**, **93** (noventa e três) dos entrevistados responderam que sim, contra **368** (trezentos e sessenta e oito) que responderam que não. Vinte e quatro **24** não responderam ou deixaram em branco. **Na sexta pergunta: Usa o “fale conosco” da UPE:** **34** (trinta e quatro) dos entrevistados afirmaram

contra 443 (quatrocentos e quarenta e três) que disseram que não e 8 (oito) não responderam ou deixaram em branco. **Na sétima pergunta: Conhece o relatório de dados estatísticos postados na *homepage* da UPE:** 108 (cento e oito) responderam que sim, contra 353 (trezentos e cinquenta e três) que responderam não. Vinte e quatro (24) não responderam ou deixaram em branco. **Na oitava pergunta: Conhece as formas de acesso: internet, presencial, por telefone, caixa sugestão:** 195 (cento e noventa e cinco) dos entrevistados responderam que sim, contra 281 (duzentos e oitenta e um) que responderam com não. E nove (9) não responderam ou deixaram em branco. **Na nona pergunta: Se sim, obteve retorno:** 87 (oitenta e sete) responderam que sim, contra 243 (duzentos e quarenta e três) que responderam q não e 155 (cento e cinquenta e cinco) deixaram em branco ou não responderam. O décimo item foi aberto às **Sugestões** e se encontra em anexo no corpo deste relatório.

3. RESULTADOS

No total de 485 (quatrocentos e oitenta e cinco) questionários aplicados de acordo com **Quadro 1 e Gráfico 1**, os resultados foram uniformes nas diversas unidades onde a pesquisa foi aplicada. Observamos que: **9,30%** do total do quadro de servidores responderam a pesquisa, onde **942** (novecentos e quarenta e dois) são docentes e **4.207** (quatro mil duzentos e sete) são técnicos administrativos. Em análise isolada, representa um percentual de **18,29%** de docentes e **81,71%** de servidores técnicos administrativos. Já os alunos de graduação perfazem um percentual de **53,96%** do universo de **32.383**. Quanto a estes alunos de graduação em torno de **17.475**, representaram **48,86%** dos resultados, pelos questionários respondidos.

Consideramos um índice baixo, mas em nível de amostragem é relevante para o diagnóstico do cenário atual da Rede de Ouvidoria desta Universidade. O quantitativo de números absolutos estiveram próximos entre os docentes e servidores técnico administrativos nos diversos *Campus* da Instituição.

Salientamos um acréscimo nos números de alunos nos *Campus* Garanhuns **104** (cento e quatro), representando um percentual no universo de questionários de **21,44%** . No *Campus* Caruaru **50** (cinquenta), perfazendo um percentual de **10,30%**.

Chamamos atenção para a Unidade de Educação Faculdade de Ciências Médicas/FCM, onde, através de seu Diretório Acadêmico, **57** (cinquenta e sete) representaram um percentual de **11,75%** de acadêmicos de todos os períodos do curso de medicina que responderam ao questionário. Representa assim um percentual de **43,49%** dos alunos entrevistados nessas Unidades de Educação

Nas unidades de Educação e Educação e Saúde: Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/FENSG, Faculdade de Odontologia/FOP, Instituto de Ciências Biológicas/ICB, Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC, não houve alunos entrevistados.

Observamos que o conceito predominante de Ouvidoria é um canal entre a **Instituição e a Comunidade Universitária e a Sociedade** com **56,60%** dos resultados, seguindo-se do segundo conceito que é a **Resolução de Conflitos** com **23,71%** das opiniões e o terceiro item, **Ferramenta de Apoio à Gestão**, com **15,25%** das respostas. Na pergunta nº 2 sobre o conhecimento da **Rede de Ouvidoria** desta Universidade, obtivemos um percentual de **78,55%** de desconhecimento. Na pergunta nº. 3, **Se já acionou uma das Ouvidorias da UPE**, obtivemos um percentual de **88,60%** de não. Na pergunta de nº. 4, **o conhecimento do papel de uma Ouvidoria Institucional**, obtivemos um percentual de **57,11%** de afirmativa, contra **40,82%** de negativas e **2,06%** em branco ou não respondido pelos entrevistados. A pergunta de nº. 5, **se conhece os Ouvidores da Instituição**, observamos que **75,81%** os desconhecem. A pergunta de nº. 6, **se usam o fale conosco da Instituição no site www.upe.br**, observamos que **91,34%** não utilizam tal ferramenta. Quanto a pergunta nº. 7 que diz respeito ao **conhecimento das postagens dos relatórios da Rede de Ouvidorias desta UPE**, **72,78%** as desconhece. **22,26%** conhecem e **4,94%** deixaram em branco ou não responderam. Em relação a pergunta de nº. 8, **sobre o conhecimento das formas de acesso a Rede de Ouvidoria da UPE**, observamos que **57,23%** não tem conhecimento e **40,20%** tem conhecimento dessas importantes ferramentas e **1,46** não responderam. A pergunta de nº. 9, **se sim, obteve retorno à manifestação**, observamos que **59,10%** responderam que não, **17,93%** responderam que sim e **31,95%** não responderam ou deixaram em branco. Esta última pergunta gerou certa dificuldade pois não houve, de acordo com algumas opiniões, a sequência lógica da enquete.

As sugestões quase todas unânimes servirão como termômetro para a nossa linha de comunicação e divulgação desta Rede de Ouvidoria

4. CONCLUSÃO:

De acordo com diagnóstico dos dados da pesquisa com seus resultados objetivos, esta Ouvidoria Central irá reforçar um trabalho de divulgação que vem sendo feito desde sua implantação. Pretendemos realizar uma Ouvidoria Itinerante aos diversos *Campus* interiorizados, visto que sentimos a importância dessa realização pela amostragem nos *Campus* da Mata Norte e Caruaru.

Um fato que nos chamou atenção foi a resposta do não conhecimento de um Ouvidor Setorial em umas das nossas Unidades de Educação pela própria comunidade.

O banco de dados das sugestões, apesar de repetitivo nos temas nos oferece uma radiografia essencial para continuidade do trabalho, posto que são opiniões do corpo docente, discente e técnico administrativo desta UPE. Para um caráter mais técnico em pesquisa *à posteriori*, poderemos levá-la à análise de um estatístico a fim de torná-la mais técnica nos seus dados.

Em síntese a pesquisa atingiu seus objetivos maiores pela relevância para futuros estudos mais consistentes.

SUGESTÕES

Sugestões:

SIC: Segundo Informações Colhidas

Reitoria:

- Sejam realizadas pequenas reuniões nos setores, com informativos, onde rapidamente possa ser informado o que é Ouvidoria.
- Cartilha informativa para circular dentro da instituição.
- Palestras com servidores, professores e demais interessados.
- Fomentar a idéia de credibilidade.
- Promover maior integração entre as Ouvidorias Setoriais para juntos promover divulgação para a comunidade e usuário de um modo geral do papel das Ouvidorias. Lutar para implantar o serviço de Ouvidorias em 100% das Unidades da UPE.
- Colocar as fotos dos Ouvidores (as) nos canais de acesso à Rede de Ouvidoria.
- Melhorar a comunicação da Instituição em prol da Ouvidoria.
- Melhorar a infra-estrutura para melhor acolhimento dos Ouvidores.
- Adquirir autonomia.
- Maior agilidade por parte de alguns gestores da Instituição.
- Ser mais divulgada e com mais fácil visibilidade nas Unidades.
- Mensagens por SMS e emails.
- Elaborar um diário, cartazes, o melhor meio de comunicação mas que funcione, porque nem sempre funciona.

CISAM:

- Elaborar um diário, cartazes, o melhor meio de comunicação mas que funcione porque nem sempre funciona.
- Panfletos, palestras, som, rádio.
- A Ouvidoria do CISAM é bem divulgada e operante.
- Mais propaganda na Internet, e ao final ou começo da gravação da marcação de consulta pelo 0800, de cada Unidade.

Escola Superior de Educação Física/ESEF:

- Divulgar cartazes em todos os *Campus* da UPE informando a existência da Ouvidoria, mostrando o que é Ouvidoria e sua real função.
- Os Ouvidores poderiam passar nas salas divulgando seu trabalho. Assim chamaria mais atenção das aulas e dos próprios funcionários. Além de divulgar mais nos meios de comunicação. Isso faria com que a Rede fosse mais operante na Instituição.
- Um melhor comunicação e uma maior acessibilidade para a comunidade acadêmica, além de melhor divulgação.
- Maior divulgação (mudar método de divulgação) que chegue mais próximo ao servidor.
- Reuniões com os gestores das Instituições e Unidades da UPE.

DOCENTES:

- Visitar as Unidades de Ensino e Hospitalares para reuniões Institucionais divulgar a Ouvidoria. Melhorar e distribuir manuais para mobilização da Ouvidoria.
- Divulgação nas Unidades da UPE.



- Através de *site*.
- Divulgar de forma qualificada.
- Divulgar o trabalho realizado por esta equipe com competência técnica e políticas, de sorte que todos tenhamos coragem e se sentir à vontade de participar com qualidade. E, sem medo ou terror.. Ser mais ligado e pró- ativo é que vai fazer a diferença. Achei o questionário muito acanhado e simplório.

Faculdade de Ciências e Tecnologia de Garanhuns/FACETEG

- Mural de informação da Ouvidoria nos corredores de cada curso.
- Divulgação através de jornal e palestra.
- Distribuição de folhetos ou encartes com as informações sobre a mesma, e, como estudante poder acionar este órgão.
- Desde quando já existe esse órgão na Instituição de Ensino Superior da UPE, que nunca ouvi falar.
- Se apresentar aos alunos.
- Redes Sociais.
- Uma maior divulgação das ações feitas no *Campus* da UPE dos órgão.
- Criar uma Ouvidoria neste *Campus*.
- O que é Ouvidoria?
- Quero saber o que é Ouvidoria.
- Funcionar.
- Acho que tem que levar muito à sério a prestação de serviços, talvez por conta da burocracia do sistema público. Tentar permanente se preocupar com o bem de todos é fazer.
- Passar nas salas informando aos alunos.
- Divulgar melhor a Ouvidoria entre os alunos, esclarecendo melhor seus serviços.
- Palestras onde os usuários possam ter informações de como uma Ouvidoria funciona, onde se localiza e quem compõe. Mais interação da Coordenação na sala de aula, dando instruções de como usar esse órgão a favor da comunidade e da sociedade.
- Deixar sobre o conhecimento de todos os primeiros períodos sobre a Ouvidoria e outros fatores importantes durante todo curso.
- Um representante da Ouvidoria passar nos cursos explicando melhor como a gente pode acionar a ouvidoria.
- Apresentar aos alunos os conceitos e deveres de uma Ouvidoria.
- Apresentar trabalho da Ouvidoria e como contatá-la.
- Internet e panfletos.
- Sugiro que seja apresentada a nós estudantes para que possamos recorrer a mesma em caso de necessidade. Não sei para que serve.
- Deve haver distribuição de panfletos bem como um local específico para este fim.
- Precisamos de mais informações na Faculdade, em relação a tudo.
- Como poucas pessoas têm conhecimento sobre Ouvidoria, no caso dos servidores, acredito que uma divulgação presencial em cada Unidade contribua para melhor atendimento dos serviços.

Faculdade de Ciência da Administração de Pernambuco/FCAP: Ouvidoria Setorial



- Ser mais divulgada.
- Deveria haver mais divulgação para que alunos, professores possam se comunicar.

Faculdade de Ciências Médicas de Pernambuco/FCM (Alunos)

- Cartazes com explicações sobre a rede de Ouvidorias.
- Cartazes explicativos.
- Não sabia da existência desta Ouvidoria, portanto acho que deveria ter alguns informativos no DA. Que falassem sobre o assunto!
- Informações em salas de aulas e através do DA.
- Divulgação de sua existência por meios de cartazes no DA, criando uma página em uma rede social.
- Não posso sugerir nada.
- Ao lado dos canais de registro colocar escritas a função de uma Ouvidoria.
- Se mais divulgada para os alunos.
- Informar aos estudantes do primeiro período, talvez na recepção destes.
- Palestra na semana dos calouros.
- *Banners* espalhados por todo *Campus*.
- Novas mídias sociais: *facebook* e *twitter*.
- Enviar o *link* da Ouvidoria da UPE juntamente com uma explicação sobre a importância dessa rede para os emails das turmas dos alunos da UPE.
- Divulgação sobre o órgão via email, para os acadêmicos.
- Que haja uma mobilização maior tanto em meios públicos como dentro da Universidade, em relação à divulgação.
- Melhor divulgação desse tipo de serviço.
- Divulgação!
- Palestra divulgando o que é.
- Divulgar!
- Maior propaganda sobre a função da Ouvidoria da UPE.
- Cartazes pela Faculdade. Palestras e encontros
- Mais ações da Ouvidoria para que ela seja reconhecida.
- Divulgar a Ouvidoria nos diversos meios de comunicação.
- Divulgar nos meios de comunicação.
- Através de propagandas de todos os tipos, mostra a sociedade acadêmica e a população em geral a sua importância para o bom funcionamento dos serviços da instituição.
- Explicar o que é, para que serve e como podemos usá-las.
- Vincular-se, fundamentalmente, aos DAS.
- Cartazes de divulgação nos *Campus*.
- Distribuição de panfletos, informativos televisivos e nos rádios e divulgação nas assembleias da Universidade.
- No meio acadêmico, poder-se-ia fazer a mesma coisa como foi feito com este questionário: passar, por escrito, o papel e o que é a Rede de Ouvidoria e como funciona diariamente. Na verdade, por desconhecer o papel e o funcionamento da Ouvidoria, não sei com seria a divulgação para sociedade.



- Acredito que o problema esteja na divulgação local, não há informativos uma placa na Instituição que indicam o local da Ouvidoria nem com entra em contato.(telefone/Internet)
- Divulgar no *facebook, email, etc.*
-

Faculdade de Enfermagem nossa Senhora das Graças/FENSG:

- Maior publicidade da Ouvidoria na Instituição
- Ouvir menos e agir mais.
- Ouvir e resolver.
- Maior proximidade entre a Instituição e a Ouvidoria.
- O processo de divulgar deve continuar sempre para massificar o conhecimento dos usuários.
- Implantar Ouvidorias Setoriais em todas as Unidades da UPE.
- Expandir o conhecimento da população perante a Ouvidoria da UPE, obtendo maior proximidade.

Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP: Ouvidoria Setorial

- Informar de uma forma direta a comunidade as decisões através de informativos, ou postar nos corredores da Instituição.
- Um folder explicativo com o papel da Ouvidoria e todas as informações necessárias, bem como os respectivos ouvidores. Este folder deverá ser distribuído em cada Unidade da UPE.
- Sugiro que busquem os meios competentes a melhoria do atendimento/condições para a marcação de consulta no SASSFPE. Uma vez ligamos e ouvimos a gravação por mais de uma hora, para depois ouvir. Não tem mais vaga.
- Informar aos servidores e comunidade geral da UPE através da mídia, jornais da classe e ou outros meios.
- Informar através de encontros, palestras folder informativo sobre o papel da Ouvidoria, pois existem pessoas que nem se quer sabe o que é Ouvidoria Divulgação dentro da própria Instituição. É de suma importância tal divulgação.
- Efetividade;
- Aos alunos: uma visita aos diversos setores da Universidade, explicando o funcionamento de cada um – assim que ele ingressa na UPE.
Aos professores: uma reciclagem em reunião docente; informação via internet.
- Divulgação mais efetiva de suas atividade.

Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HOUC: Ouvidoria Setorial

- Ser mais seguro e o usuário ter sua identificação preservada.
- Enviamos informações via net.
- Ida dos ouvidores aos setores, apresentação em reunião e outras atividades.
- Maior apoio da Diretoria das Unidades para resolução dos problemas.

Instituto de Ciências Biológicas/ICB:

- Reunião, palestra.



- Divulgar o trabalho realizado por esta equipe com competência técnica e praticas, de sorte que todos tenham coragem e se sintam à vontade de participar com qualidade. E, sem medo ou terror...
- Ser mais ousado e pós positivo é que vai fazer a diferença.

Escola Politécnica de Pernambuco/POLI: Ouvidoria Setorial

- Divulgação.
- Fazer campanha dentro da instituição esclarecendo a atuação e os meios de acesso.
- Louvo essa iniciativa que vai promover melhor integração.
- Retornar o resultado das respostas.
- A ouvidoria como instrumento de gestão, deve se interligar de forma cada vez mais estreita com os setores de avaliação (CPA e que o planejamento, servindo, além disso, como mais um canal de comunicação entre a comunidade interna e externa à Universidade e sua gestão, seu planejamento e áreas externas.
- Chamadas no *site*, *banners*, *folders*.

Campus Caruaru/FACETEG:

- É preciso que maiores informações sejam transmitidas ao público.
- Divulgação através de cartazes, mensagens eletrônicas e divulgação por meio de nossos superiores.
- Colocação de cartazes nos murais de todos os *Campus*. O questionário possui questões confusas, por exemplo a 8 e 9.
- Utilizar-se de meios de comunicação com mais frequência, aumentar a quantidade de panfletos. Resumindo divulgar mais e também conhecer um retorno para os usuários
- É necessário que tenha informações e cartazes nas ruas para que tanto os alunos como a sociedade fiquem ciente de sua função.
- Maiores explicações por parte dos responsáveis, panfletagem descrevendo os principais objetivos e possíveis resultados.
- Uma maior orientação para aqueles que não sabem ou não conhece seus direitos.
- Comparecimento mensal dos Ouvidores ao *Campus*.

Docentes

- Visita às Unidades por meio de palestras explicando o funcionamento e dando a devida relevância.
- Maior divulgação com os canais de contato com as Ouvidorias.
- Ter uma Ouvidoria em nossa Unidade de Ensino.
- Plantões de Ouvidoria em dias específicos e no horário de aulas dos alunos.
- Sim, pois esta consegue aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pela Instituição.
- Precisa melhorar a comunicação desta ferramenta por ser melhor utilizada.
- Visitas periódicas as Unidades da UPE.

Alunos:

- Que seja mais divulgada.



- Promover palestras para apresentar aos alunos e para a sociedade o papel do Ouvidor e sua importância.
- Informar aos estudantes ingressantes sobre a ferramenta e sua utilidade.
- Panfletos cartazes, uso do *facebook* em grupos comunicação verbal nas salas.
- Anúncio, publicidade.
- Aumentar a eficiência e eficácia. O tempo de resposta para a resolução do problemas é demasiadamente longo.
- Que coloque Ouvidorias em mais lugares.
- Colocar cartazes e avisos nos quadros de avisos.
- Os Ouvidores de cada Campus façam movimentos dentro da Universidade, para que chame a atenção dos alunos, e que eles sejam informados.
- Ações mais efetivas, de modo a ficar com uma “boa fama” entre os alunos da Universidade, e assim, ficar mais conhecida entre os mesmos.
- Que a divulgação se caso tenha seja mais virtual, alunos novos que não conhece continuam sem conhecer. A Ouvidoria é escassa.
- Que os alunos ao menos sejam informados de que existe uma Ouvidoria!
- Falar mais com os alunos sobre a ouvidoria.
- Informar aos alunos para que serve a Ouvidoria, e como a gente pode desfrutar dela.
- Que a Ouvidoria seja mais divulgada e que seja realmente efetivada.
- Divulgar através de cartazes e emails.
- Informar sobre a função da Ouvidoria na UPE.
- Explicar o que é uma Ouvidoria e a que ela se aplica.
- Trazer definições e metas da Ouvidoria para que alunos tomem conhecimento já que a maioria desconhece o serviço da mesma.
- Redes sociais. Grupos no *facebook*.
- Uma palestra entre os alunos para conhecer a Ouvidoria da UPE.
- Redes Sociais.
- Interação da Ouvidoria com os alunos.
- Que divulguem mais, e que comecem a agir em Caruaru.
- Mais conhecimento e informações sobre a Ouvidoria.
- Esteja mais presente no *Campus*.
- Profissionais mais presentes e uma maior divulgação.
- Primeiro mostrar aos alunos que ela existe, a função da mesma e divulgar nas redes sociais mais utilizadas pelos acadêmicos.
- Não há informações de nada. Os alunos não tem informação sobre.
- Promover manifestações mostrando para os alunos e professores a sua existência.
- Disponível em todos os *Campis*.

PROCAPE:

- Cartazes nas Instituições em geral;
- Seminário para discutir o papel;
- Cartazes, comunicados/apresentação junto aos setores e funcionários;
- Palestras em todos os setores da Instituição;
- Panfletos, *baners*, palestras nos setores para desmitificar;



- Aumentar o incentivo ao acesso de forma presencial, muitos desconhecem seus direitos e mais, desconhece até mesmo a existência de uma Ouvidoria;
- Pesquisa com paciente de alta;
- Divulgar cada vez mais;
- Realização de um seminário;
- Redes sociais;
- Rádio;
- Mais divulgação com cartazes e seminários;
- Mais cartazes para divulgar;
- Panfletos e *baners*.

Campus Mata Norte:

- Um encontro específico para este fim;
- Avisos, cartazes e outros;
- *Já ouvir falar que havia uma urna para os alunos se manifestar suas insatisfações*; Gostaria de conhecer os componentes dessa Ouvidoria que no *Campus* Mata Norte se existe não foi divulgado para os servidores; Sugiro que apresente essa Ouvidoria e faça fazer jus as manifestações nela reivindicada
- Existe na UPE? Eu nunca ouvi falar.
- O Ouvidor deve ser um consultor externo sem vínculo com a gestão;
- Realizar encontros semestrais; Divulgar mais o trabalho que a Ouvidoria faz.
- Tive acesso a Ouvidoria pela *internet*, e na Reitoria sei que tem um setor de Ouvidoria, mas no *Campus* ainda não percebi como funciona ou se tem alguém responsável. É preciso divulgar nas Unidades como esta Ouvidoria pode funcionar no *Campus* para atender a alunos, funcionários e professores.
- Gostaria de conhecer melhor a rede de Ouvidoria da UPE a Central e a Setorial.
- Divulgação da mesma no *Campus*, mostrando a sua forma de trabalho aos docentes, funcionários e alunos.
- Ter *link* em todos os sites do *Campus* da UPE e que os resultados e respostas que são buscadas sejam divulgados como forma de transparência de seus atos.
- Ser mais transparente, divulgar mais soluções tomadas entre dois canais - Ouvidoria/Instituições.

Docentes:

- Divulgação de ações nos plenos departamentais; Cartilhas de atribuições e procedimentos para ações.
- Maior divulgação.
- Mais informações.



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

Convidamos a participar da pesquisa para colher informações acerca do conhecimento da Comunidade Universitária sobre o funcionamento da Rede de Ouvidoria da UPE dos *Campus* desta Universidade, sob a coordenação da Ouvidoria Central, situada na Reitoria desta UPE, integrante da Rede em Estadual, ligada à Secretaria de Articulação Social do Estado de Pernambuco.

Ao docente, servidor e aluno pedimos responder às questões constantes neste formulário.

Marque a sua situação funcional na UPE:

1. Docente () efetivo () contratado () à disposição () outros ()
2. Servidor () efetivo () contratado () à disposição () outros ()
3. Prestador de serviço ()
4. Aluno () de graduação () pós-graduação *lato senso* () pós-graduação *stricto senso*

1. Assinale o melhor conceito de Ouvidoria:

- Um canal entre a Instituição, a Comunidade Universitária e a Sociedade ()
- Um órgão para resolver conflitos dentro de uma Instituição ()
- Uma ferramenta de apoio à gestão acadêmica ()

2. Você conhece a Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE, composta pela Ouvidoria Central e Ouvidorias Setoriais que funcionam nos *campus*?

Sim () Não ()

3. Você já acionou uma das Ouvidorias nesta Universidade?

Sim () Não ()

4. Você sabe qual o papel de uma Ouvidoria em uma Instituição?

Sim () Não ()

5. Você conhece quem são os Ouvidores do seu *Campus*?

Sim () Não () Não tem Ouvidoria ()

6. Você é usuário do “fale conosco” no *link* da Ouvidoria Central na *homepage* www.upe.br?

Sim () Não ()

7. Você conhece o Relatório com dados estatísticos postado mensalmente no *link* da Ouvidoria Central na *Homepage* desta Universidade?

Sim () Não ()

8. Você conhece as formas do usuário acessar à Ouvidoria? Se, sim quais destas: Internet, caixa de sugestões, presencial, por telefone, 0800.

Sim () Não ()

9. Se, sim, obteve retorno à sua manifestação?

Sim () Não ()

10. Sugestão para que a Rede de Ouvidoria da UPE seja mais divulgada na Instituição e perante a sociedade:



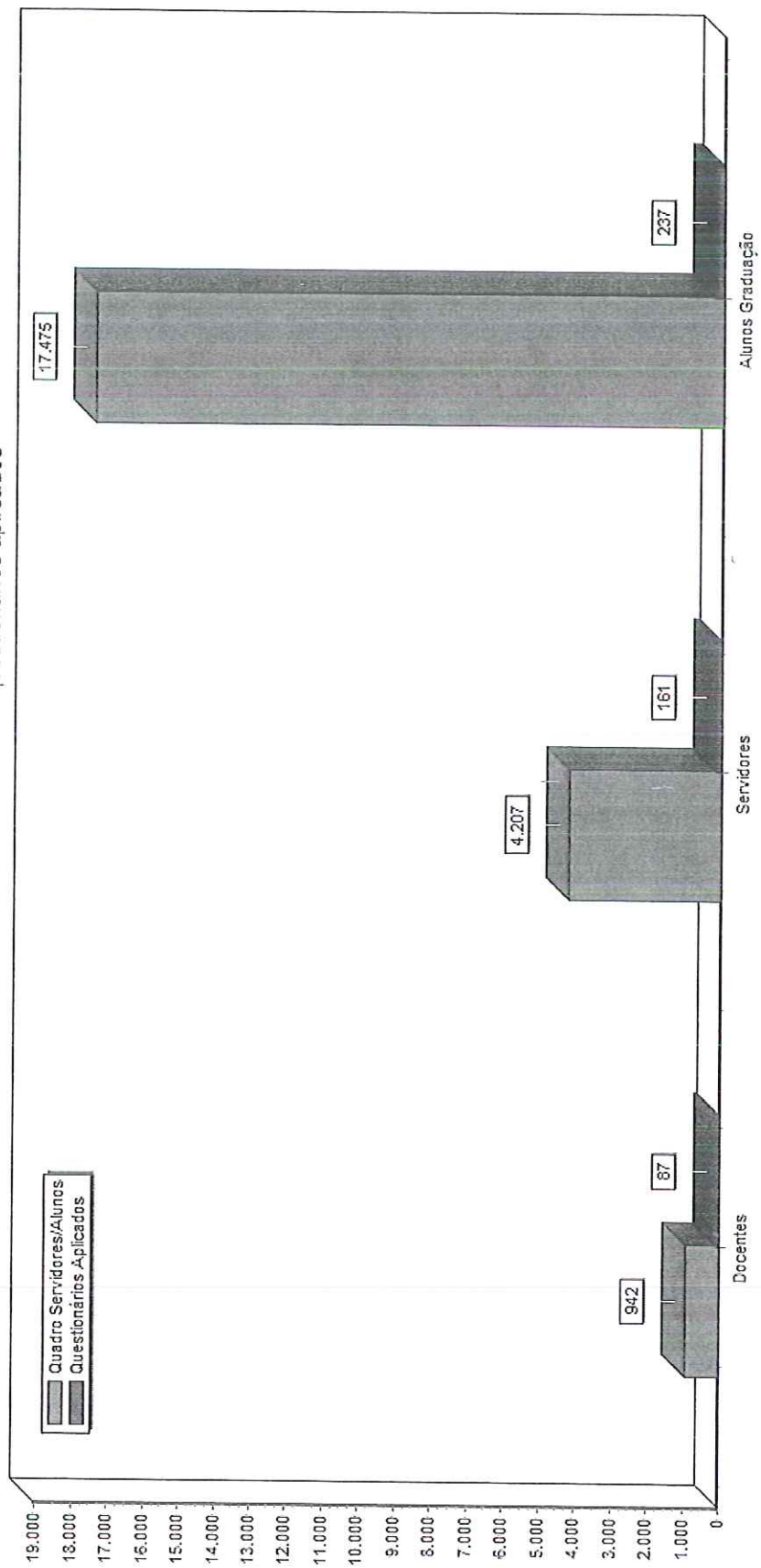
Quadros e Gráficos

Quadro Servidores e Alunos x Questionários Aplicados

Quadro 1 Fonte: UPE em número 2011 e questionários aplicados

| | Quadro Servidores/alunos | Questionários aplicados | % |
|--------------|--------------------------|-------------------------|-------|
| Docentes | 942 | 87 | 17,95 |
| Servidores | 4207 | 161 | 33,19 |
| Total Geral | 5149 | | |
| Aluno gradua | 17.475 | 237 | 48,85 |
| Total Geral | | 485 | 100 |

Quadro Servidores e Alunos x Questionários Aplicados
Gráfico 1 Fonte: UPE em número 2011 e questionários aplicados

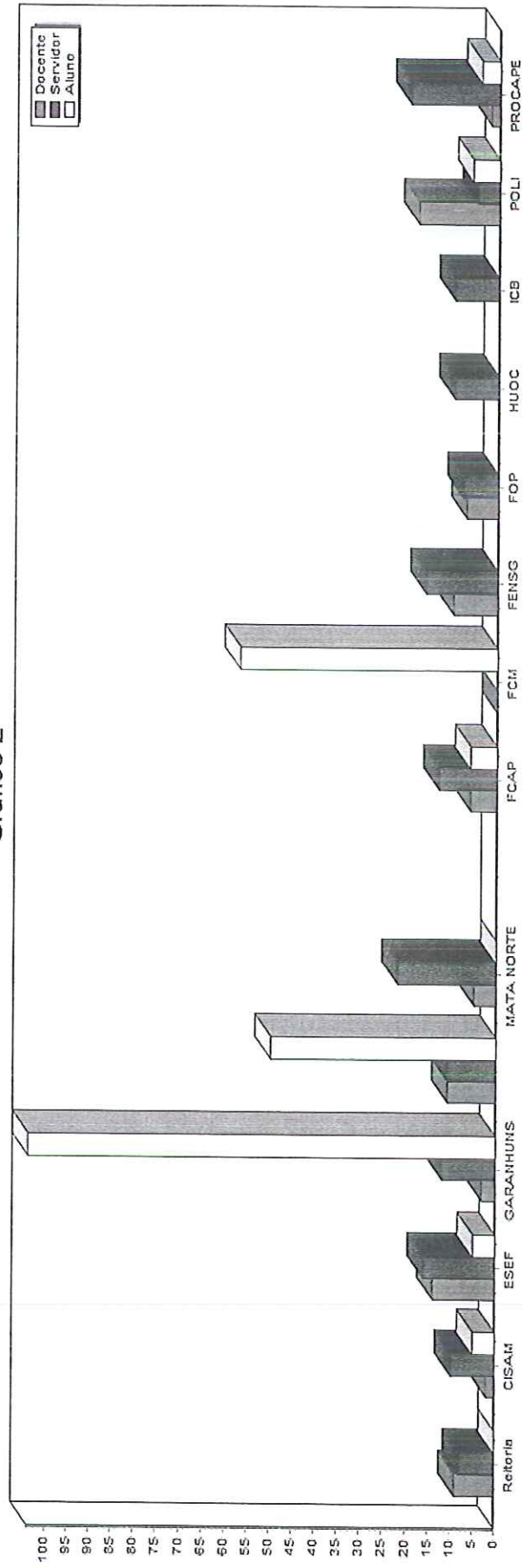


Quadro Funcional e Alunos x Total de Questionário Aplicado por Categorias

Quadro 2

| UNIDADES | DOCENTE 942 | | SERVIDOR 4207 | | ALUNO 17.475 | | Questionários aplicados | % |
|-------------------|-------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|-------------------------|------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | | |
| QUADRO FUNCIONAL | 942 | 18,29 | 4207 | 81,71 | 17.475 | 13,56 | 485 | 485 |
| REITORIA | 9 | | 8 | | | | 17 | 3,5 |
| CISAM | 2 | | 10 | | 5 | | 17 | 3,5 |
| ESEF | 14 | | 16 | | 5 | | 35 | 7,2 |
| CAMPUS GARANHUNS | 3 | | 12 | | 104 | | 119 | 24,5 |
| CAMPUS CARUARU | 11 | | 11 | | 50 | | 72 | 15 |
| CAMPUS MATÁ NORTE | 5 | | 22 | | | | 27 | 5,6 |
| CAMPUS PETROLINA | | | | | | | | |
| FCAP | 6 | | 13 | | 6 | | 25 | 5,2 |
| FCM | | | | | 57 | | 57 | 12 |
| FENSG | 10 | | 16 | | | | 26 | 5,3 |
| FOP | 7 | | 8 | | | | 15 | 3 |
| HUOC | | | 10 | | | | 10 | 2 |
| ICB | | | 10 | | | | 10 | 2 |
| POLI | 15 | | 5 | | 6 | | 29 | 5,9 |
| PROCAPE | 2 | | 20 | | 4 | | 26 | 5,3 |
| TOTAL | 87 | 17,95 | 161 | 33,19 | 237 | 48,86 | 485 | 100 |

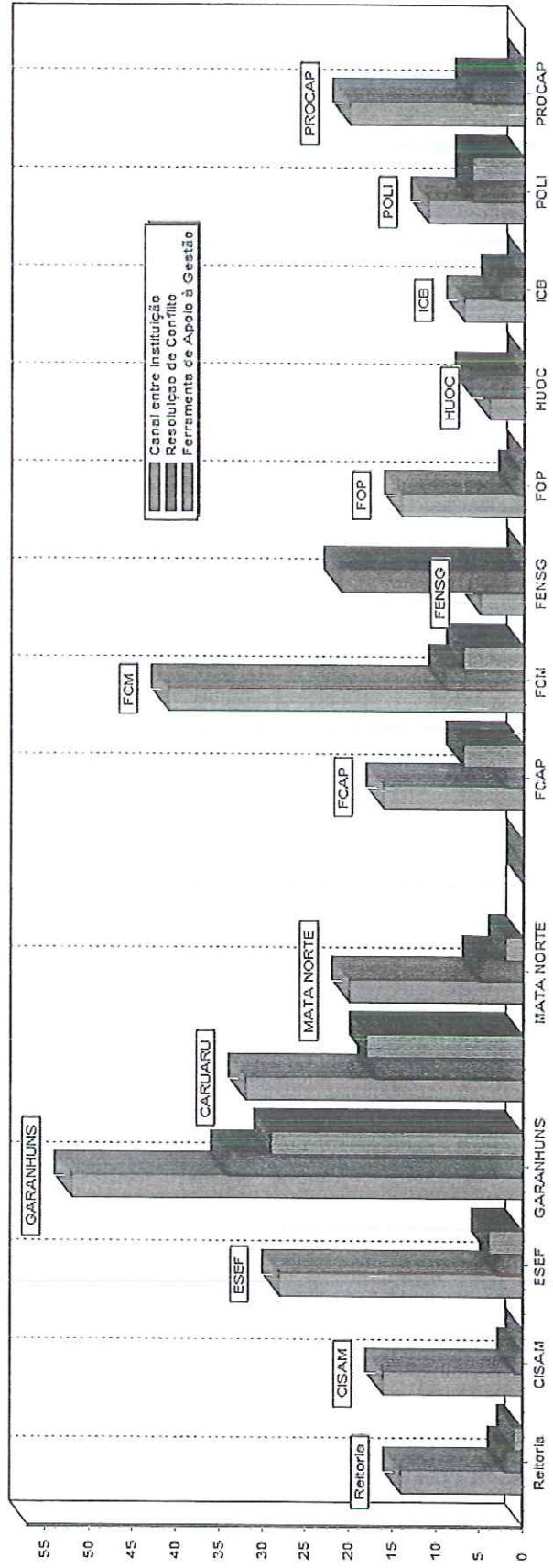
Quadro Funcional e Alunos x Total de Questionário Aplicado por Categorias
Gráfico 2



Quadro 3.1

| UNIDADES | Canal entre Instituição | Resolução de Conflito | Ferramenta de Apoio à Gestão | NR |
|-------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------------|----|
| REITORIA | 15 | 2 | 1 | 1 |
| CISAM | 16 | 1 | | |
| ESEF | 26 | 3 | 4 | 2 |
| CAMPUS GARANHUNS | 52 | 34 | 29 | 4 |
| CAMPUS CARUARU | 32 | 17 | 18 | 5 |
| CAMPUS MATA NORTE | 20 | 5 | 2 | |
| CAMPUS PETROLINA | | | | |
| FCAP | 16 | 2 | 7 | |
| FCM | 40 | 9 | 7 | 1 |
| FENSG | 5 | 20 | | 1 |
| FOP | 14 | 1 | | |
| HUOC | 4 | 6 | | |
| ICB | 6 | 3 | | 1 |
| POLI | 11 | 6 | 6 | 6 |
| PROCAPE | 20 | 6 | | |
| | 275 | 115 | 74 | 21 |
| Total Geral | | 485 | | |

Conceito de Ouvidoria
Gráfico 3.1

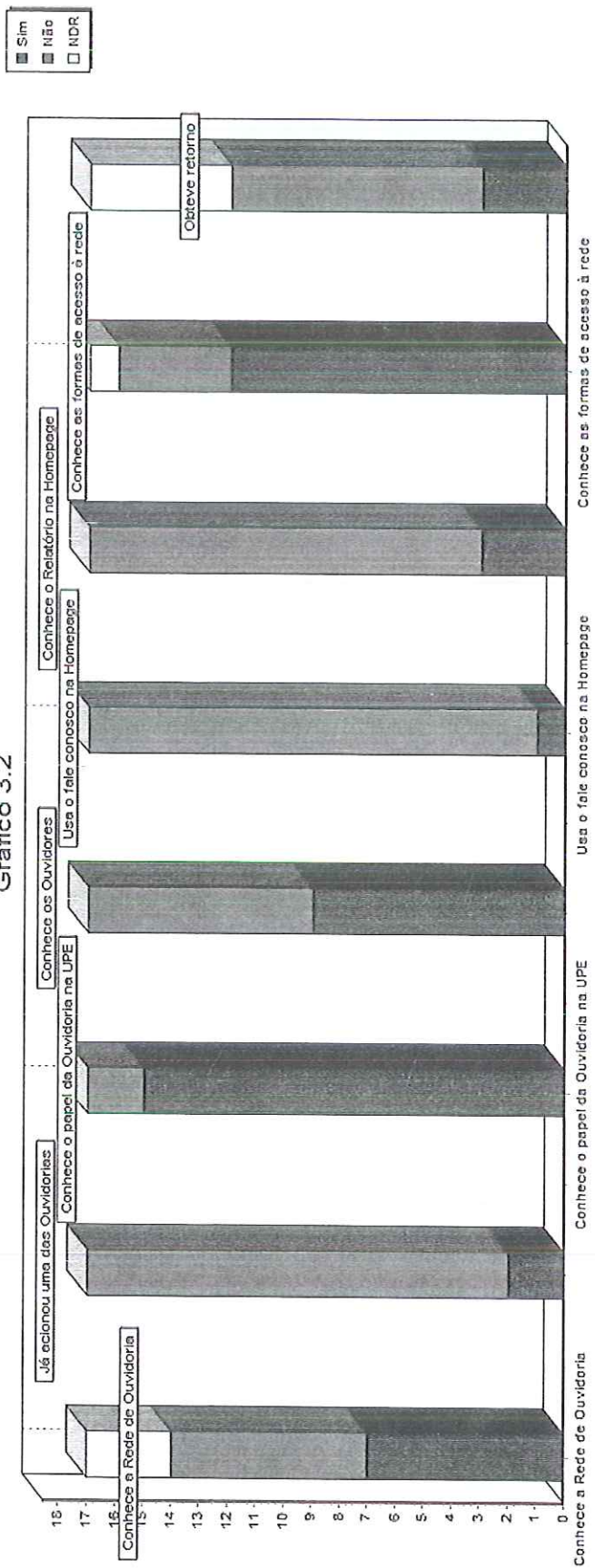


Quadro 3.2

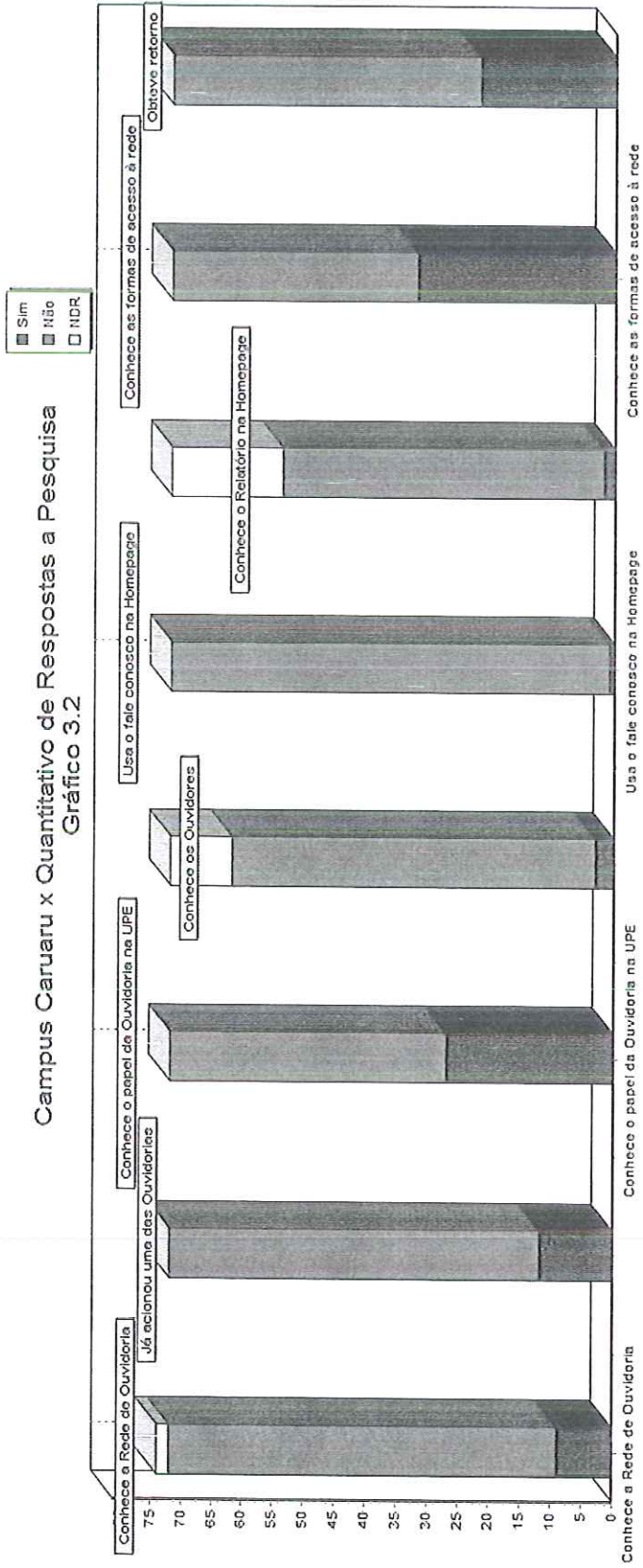
| UNIDADES | Conhece a Rede de Ouriçória | | | Já realizou uma das Ouriçórias | | | Conhece o papel da ouriçória na UFE | | | Conhece os Ouriçóres | | |
|-------------------|-----------------------------|-----|------|--------------------------------|-----|------|-------------------------------------|-----|------|----------------------|-----|------|
| | S | N | N.R. | S | N | N.R. | S | N | N.R. | S | N | N.R. |
| REITORIA | 7 | 7 | | 2 | 15 | | 15 | 2 | | 9 | 5 | |
| CISAM | 5 | 9 | 3 | 2 | 15 | | 15 | | 1 | 9 | 7 | |
| ESEF | 5 | 30 | | | 35 | | 24 | 11 | | 7 | 25 | |
| CAMPUS GARANHUNS | 5 | 104 | 10 | 10 | 109 | | 49 | 69 | 1 | 14 | 105 | |
| CAMPUS CARUARU | 9 | 63 | | 12 | 60 | | 27 | 45 | | 3 | 59 | 10 |
| CAMPUS MATAN ORTE | 5 | 19 | | 3 | 24 | 2 | 22 | 4 | 1 | 6 | 21 | |
| CAMPUS PETROLINA | | | | | | | | | | | | |
| FCAP | 2 | 21 | 1 | | 25 | | 19 | 6 | | 5 | 20 | |
| FCM | 5 | 52 | | 1 | 56 | | 31 | 26 | | | 57 | |
| FENSG | 4 | 21 | | 4 | 22 | | 14 | 12 | | 2 | 24 | 2 |
| POP | 5 | 7 | | 3 | 12 | | 6 | 9 | | 3 | 4 | 5 |
| HUOC | 4 | 6 | | 4 | 6 | | 6 | 3 | 1 | 7 | 3 | |
| ICE | 2 | 5 | | | 10 | | 5 | 1 | 1 | 1 | 9 | |
| POLI | 9 | 15 | 5 | 5 | 19 | 3 | 15 | 6 | 5 | 9 | 15 | |
| FROCAPE | 9 | 17 | | 4 | 22 | | 22 | 4 | | 15 | 5 | 4 |
| | 55 | 351 | 19 | 50 | 430 | 5 | 277 | 195 | 10 | 95 | 365 | 24 |
| Total Geral | | 455 | | | 455 | | | 455 | | | 455 | |

| UNIDADES | Usa o fale conosco na nossa homepage | | | Conhece o Relatório ou Homepage | | | Conhece as formas de acesso à rede | | | Se sim, obtém retorno | | |
|------------------|--------------------------------------|-----|-----|---------------------------------|-----|-----|------------------------------------|-----|-----|-----------------------|-----|-----|
| | S | N | N/D | S | N | N/R | S | N | N/D | S | N | N/R |
| REITORIA | 1 | 16 | | 3 | 14 | | 12 | 4 | 1 | 3 | 5 | 9 |
| CISAM | | 17 | | | 17 | | 15 | 1 | 1 | 2 | | 15 |
| ESEF | 1 | 34 | | 1 | 34 | | 9 | 26 | | 1 | 34 | |
| CAMPUS GARANHUNS | 4 | 115 | | 3 | 116 | | 26 | 91 | | 17 | 64 | 35 |
| CAMPUS CARUARU | 1 | 71 | | 2 | 52 | 18 | 32 | 40 | | 23 | 30 | |
| CAMPUS MATANORTE | | 27 | | | 27 | | 10 | 17 | | 1 | 17 | 9 |
| CAMPUS PETROLINA | | | | | | | | | | | | |
| FCAP | 1 | 24 | | 25 | | | 9 | 16 | | 10 | 15 | |
| FCM | | 57 | | 56 | 2 | | 10 | 47 | | 1 | 19 | 37 |
| FENSG | 2 | 24 | | 2 | 24 | | 14 | 12 | | 7 | 15 | 4 |
| FOF | 5 | 6 | 1 | | 15 | | 5 | 6 | 1 | | 4 | 11 |
| HUOC | | 10 | | 1 | 9 | | 6 | 4 | | 4 | 1 | 5 |
| ICB | | 9 | 1 | 9 | | 1 | 6 | 3 | 1 | 7 | 3 | |
| FOLI | 14 | 9 | 6 | 4 | 20 | 5 | 12 | 12 | 5 | 1 | 3 | 25 |
| PROCAPE | 2 | 24 | | 3 | 23 | | 24 | 2 | | 11 | 13 | 2 |
| Total Geral | 34 | 443 | 6 | 108 | 353 | 24 | 195 | 281 | 9 | 57 | 243 | 155 |
| | | 455 | | | 455 | | | 455 | | | | |

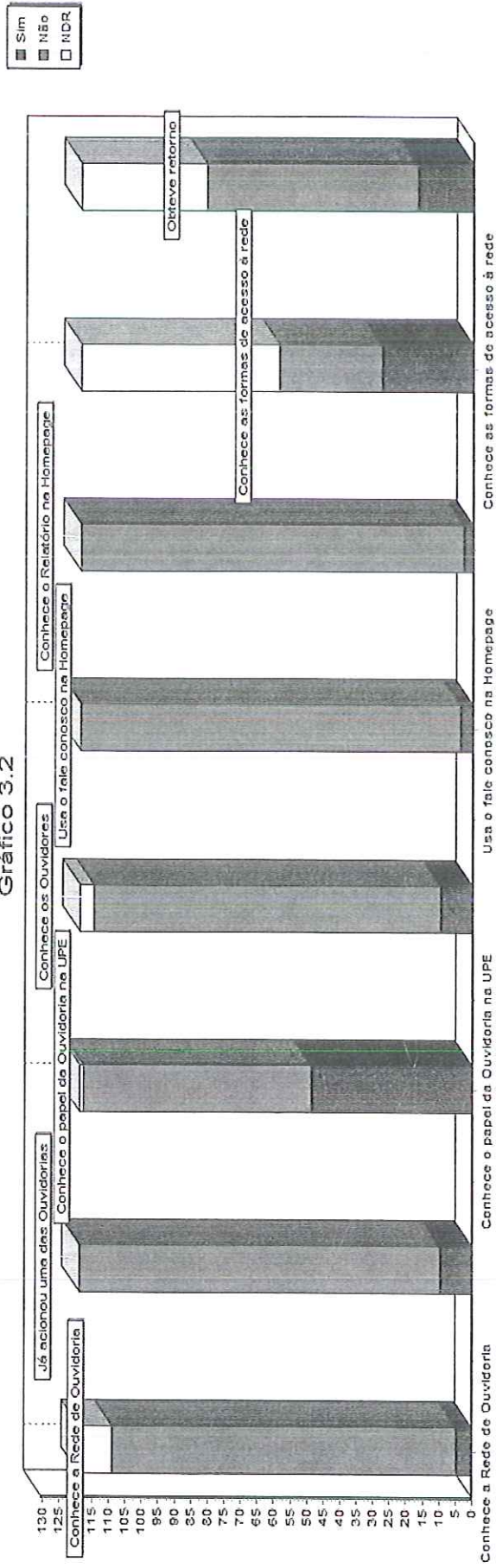
Reitoria x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



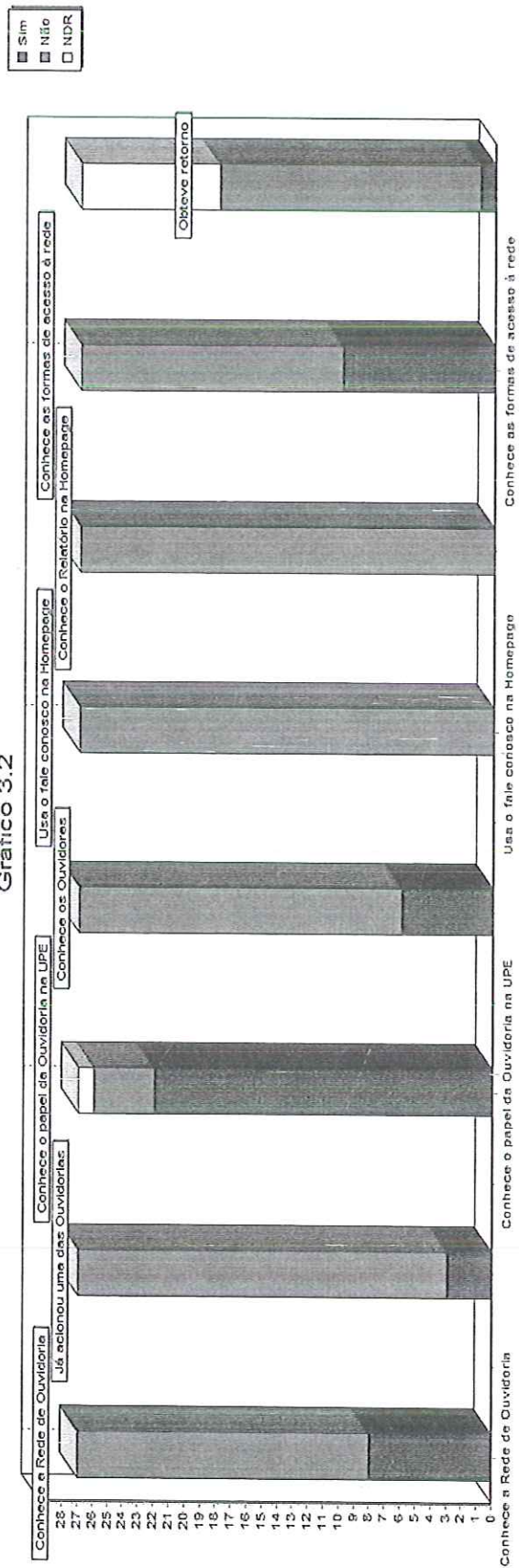
Campus Caruaru x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



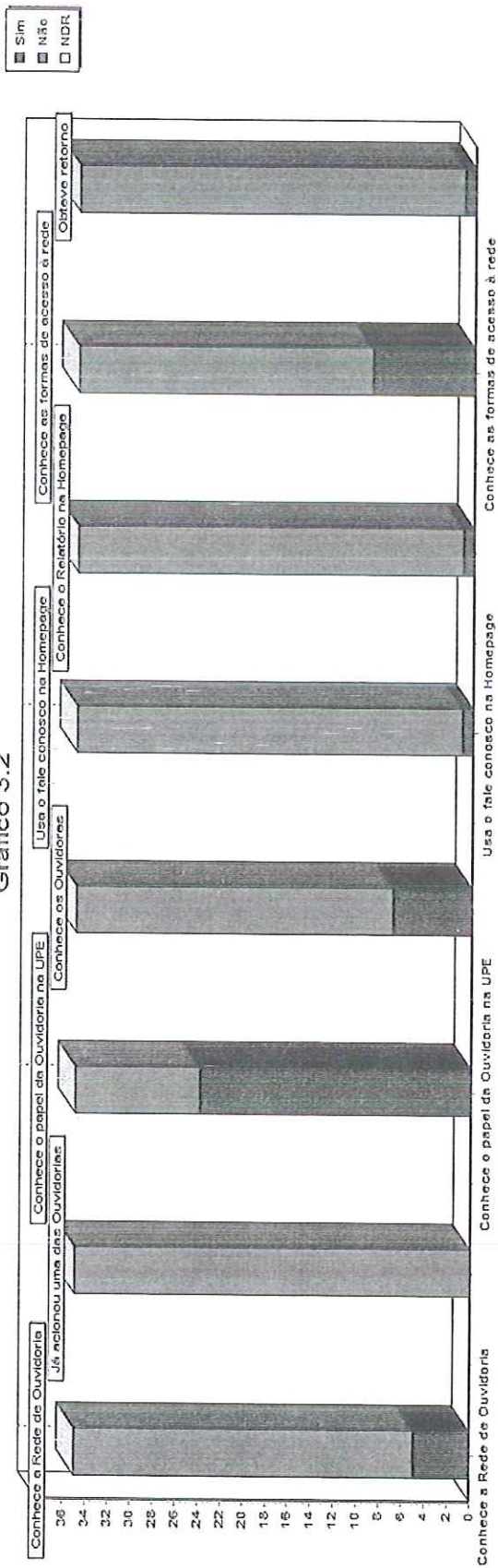
Campus Garanhuns x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



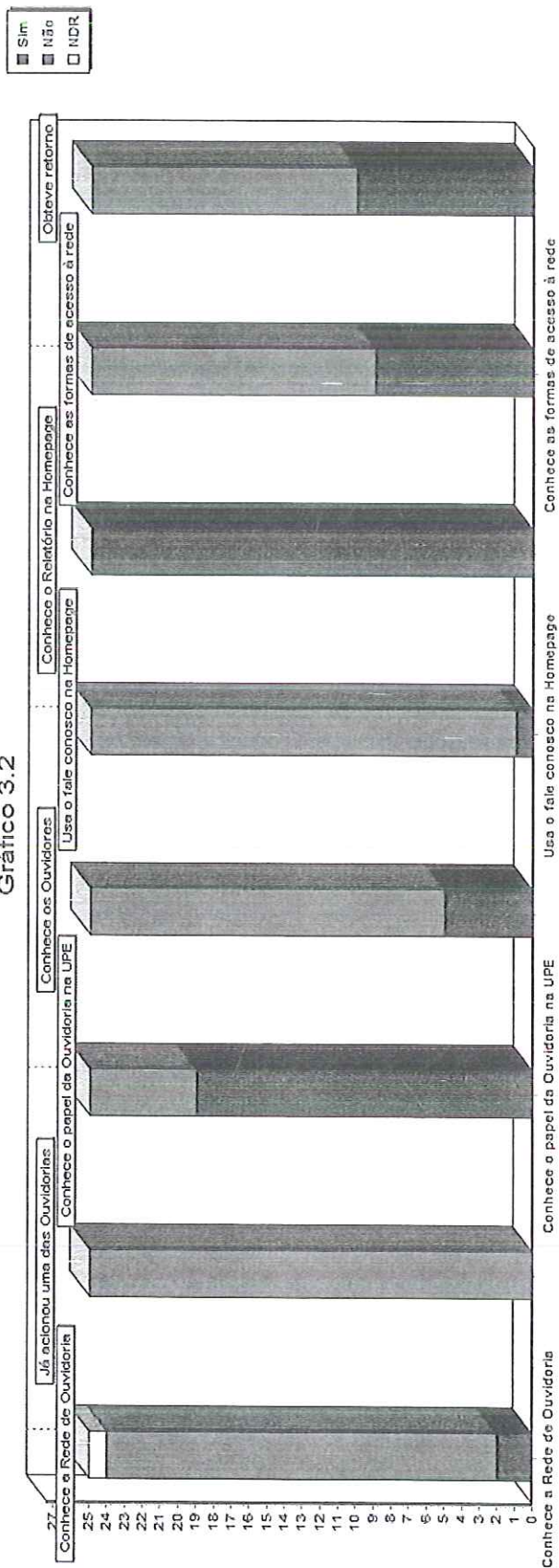
Campus Mata Norte x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



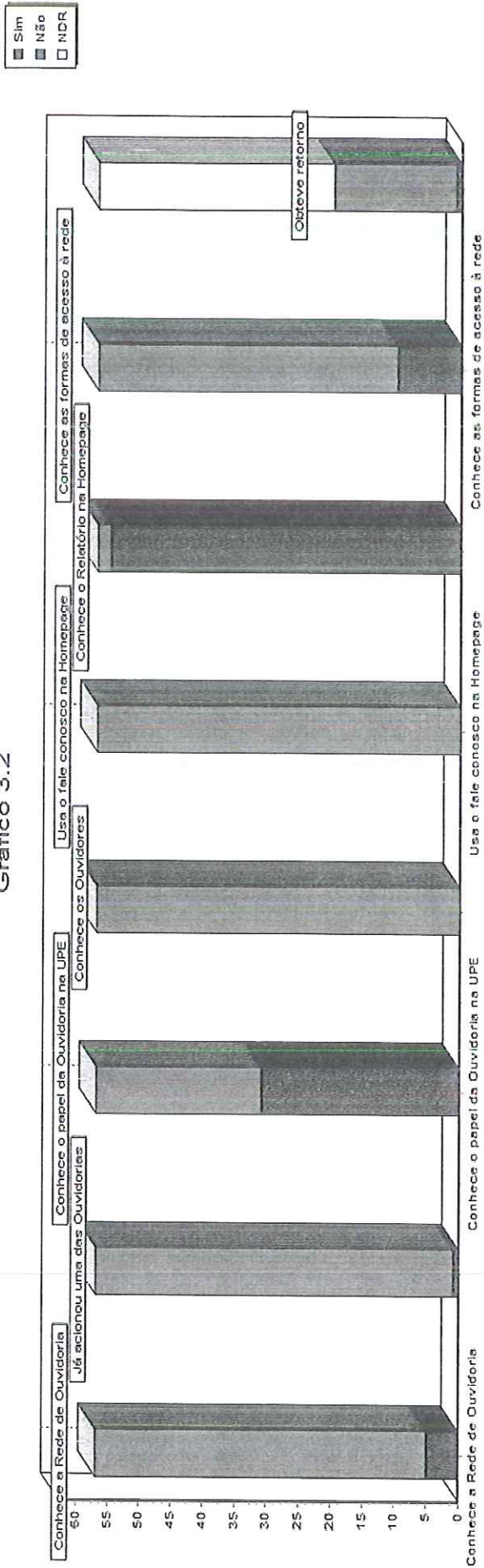
ESEF x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



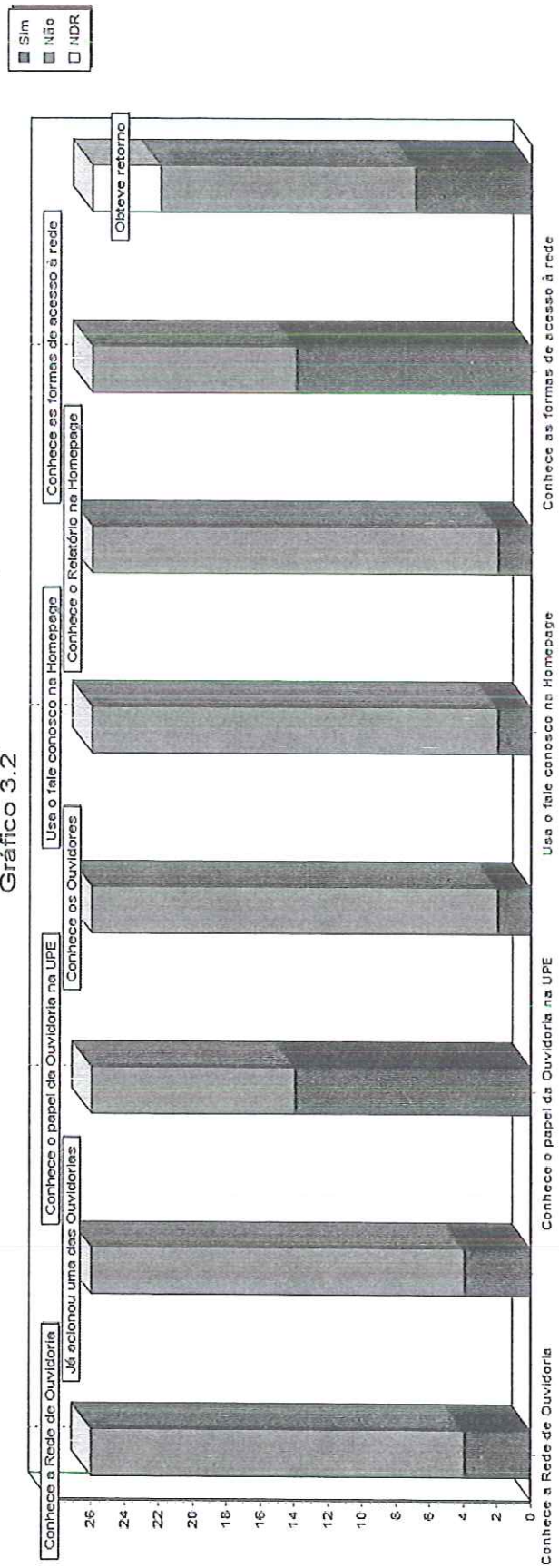
FCAP x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



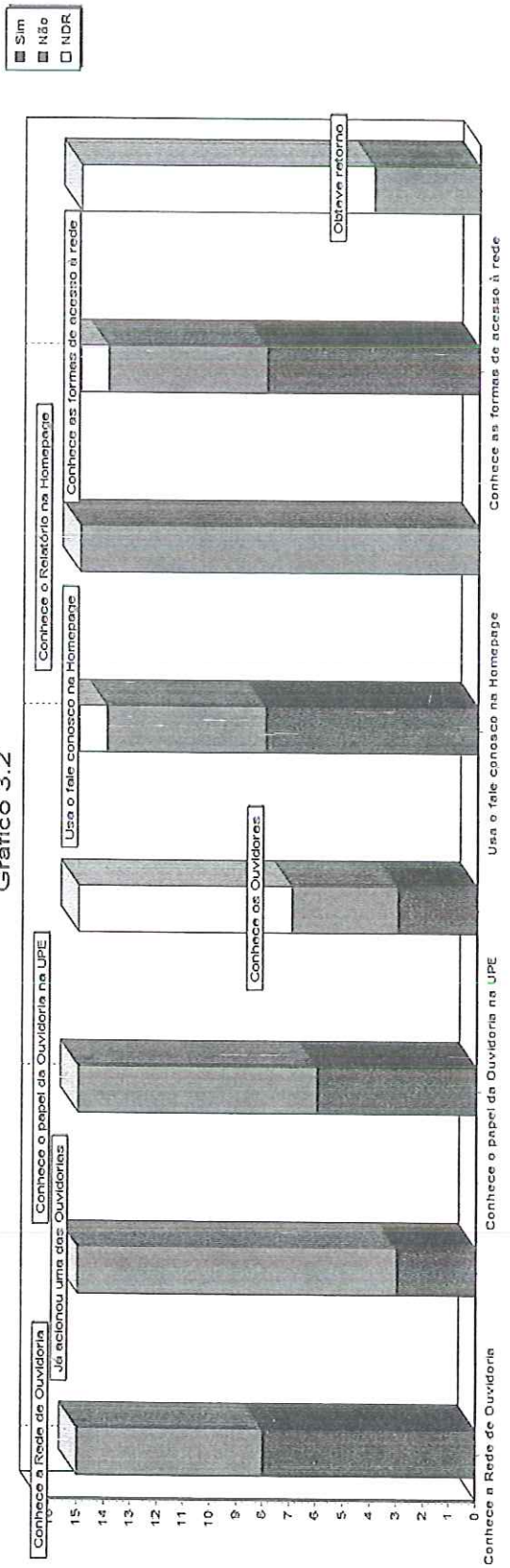
FCM x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



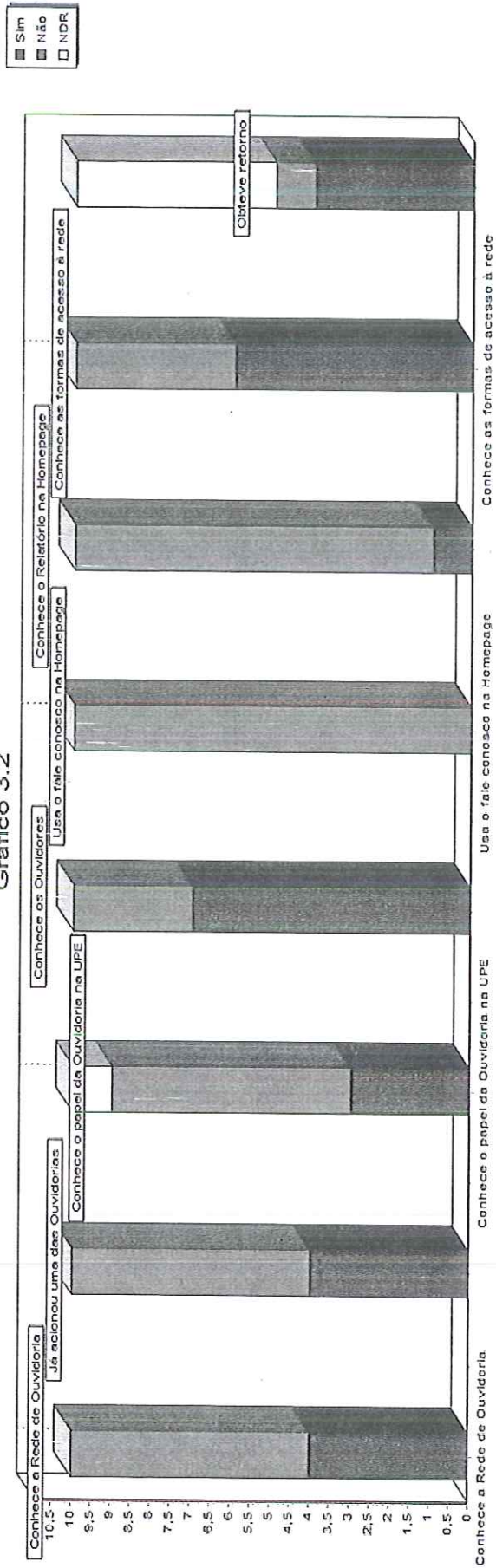
FENSG x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



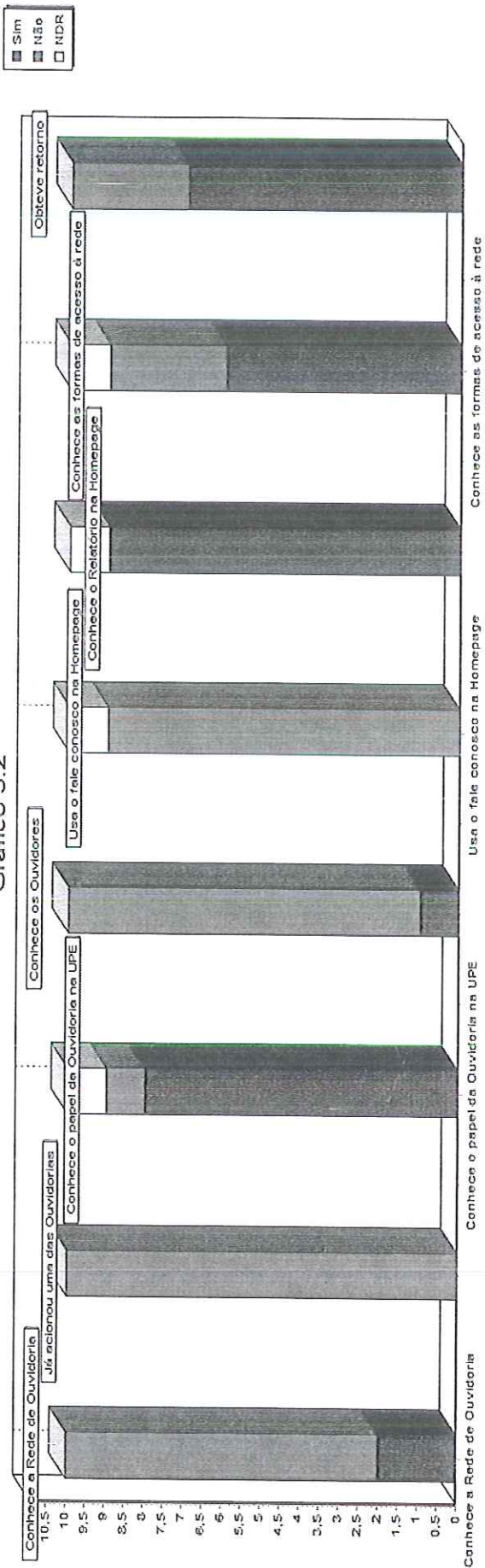
FOP x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



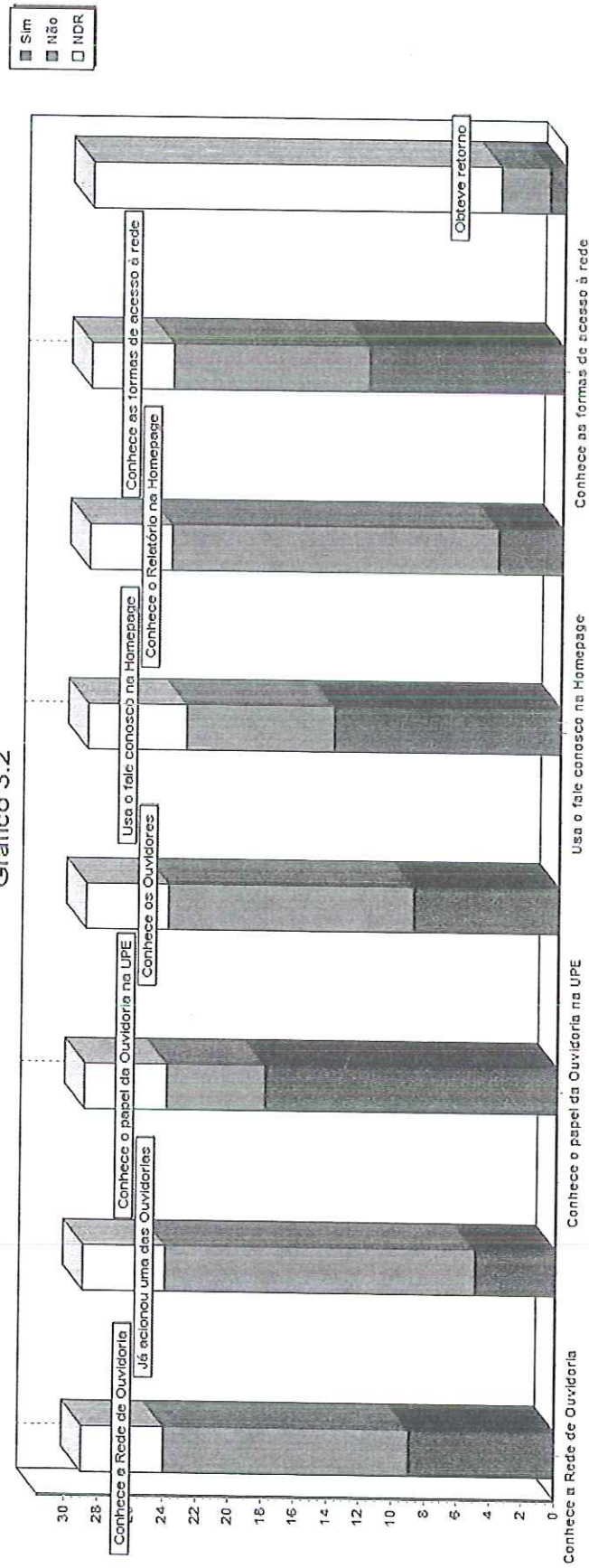
HUOC x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



ICB x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



POLI x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2



PROCAPE x Quantitativo de Respostas a Pesquisa
Gráfico 3.2

