

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 6 2013

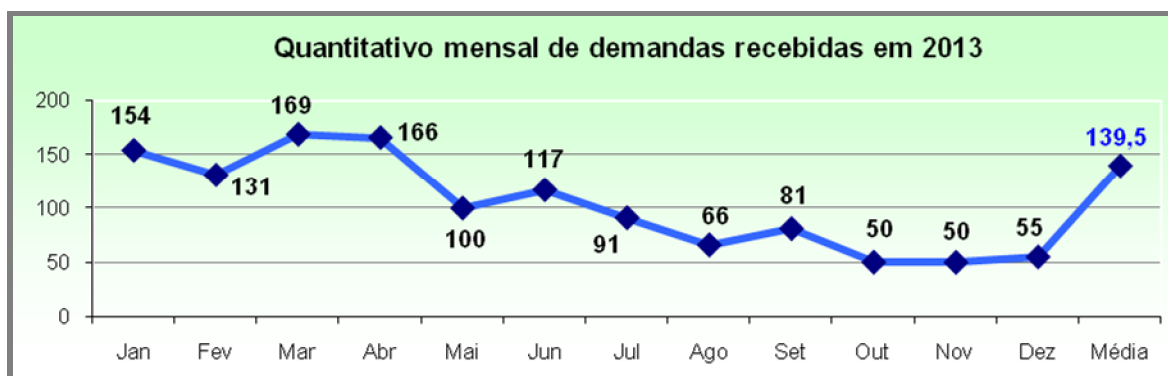
(Versão adaptada para o Relatório de Auditoria Interna)

Ainda recente no contexto da UFG, a Ouvidoria vem desenvolvendo suas atividades desde 2003, quando se designou um servidor (professor) para exercer a função de Ouvidor, e tem se consolidando ao longo das últimas gestões. Contudo, somente no primeiro reitorado do Prof. Edward Madureira Brasil (Gestão 2006-2009) foi aprovada da Resolução CONSUNI n.º 003/2009 que instituiu a Ouvidoria no âmbito da UFG.

ãA Ouvidoria Pública atua, fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria Geral da União, 2012a). Pautando-se pela diretriz acima e incorporando outros valores como o respeito à pessoa humana, o diálogo e a mediação como alternativas para a solução de conflitos, o caráter pedagógico da Ouvidoria e a participação social para melhoria e gestão dos serviços públicos, a Ouvidoria da UFG vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da comunidade universitária e do público externo e com a colaboração dos gestores.

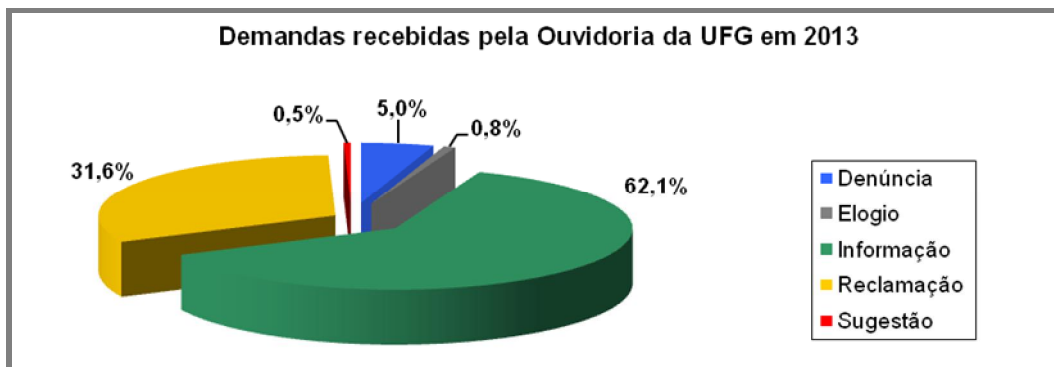
As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas inicialmente ao órgão relacionado para sua manifestação ou informações, no prazo de até 10 dias (conforme estabelece a Resolução CONSUNI n.º 003/2009). A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada e enviada para conhecimento do demandante. Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do órgão ou outro procedimento cabível, podendo ainda optar pelo encaminhamento da demanda à Reitoria com a sugestão de abertura de processo administrativo. Na análise da resposta do órgão, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda. A análise conjunta das demandas permite a geração de relatórios ou o envio de expediente aos órgãos responsáveis e à Administração Superior, sugerindo alternativas de solução dos problemas apresentados e/ou aprimoramento dos serviços oferecidos.

Os números observados neste relatório, referente às demandas recebidas pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2013, apresentam características que vão para além da simples visualização dos dados presentes nos gráficos, mas representam um fenômeno social de interação entre a sociedade e a Universidade e que acompanha o próprio processo de crescimento e expansão da UFG.



Em 2013, registramos o recebimento de **1.230 demandas**, com uma média aproximada de 140 demandas/mês. O gráfico abaixo mostra uma grande concentração de demandas de informação, as quais não estão normativamente entre as atribuições da Ouvidoria, mas que foram

tratadas considerando o direito de acesso facilitado do cidadão à informação do seu interesse. Apesar das demandas de informação terem representado mais de 60% das demandas recebidas no período, observa-se uma acentuada diminuição dos seus índices, quando comparada aos anos anteriores, cuja causa pode estar associada, em uma análise preliminar, à melhoria nos serviços de comunicação da Universidade e sua integração às redes sociais; implantação do SIC-UFG, em atendimento à Lei de Acesso à Informação; e disseminação de informações no Portal da UFG.



A análise do gráfico nos permite observar o percentual considerável de demandas de reclamação, o qual vem crescendo ao longo dos últimos anos. Mesmo ciente da complexa análise desse comportamento, podemos levantar algumas situações no intuito de justificar esse fenômeno, entre elas, o próprio crescimento da Universidade, acompanhado por alguns problemas na mesma proporção; o senso crítico dos cidadãos no exercício dos seus direitos e a dificuldade de estabelecimento de relações pessoais mais próximas (entre alunos e servidores docentes e técnico-administrativos). As denúncias são apresentadas detalhadamente em outro documento. Por fim, percebe-se, visivelmente, o modesto quantitativo das manifestações de elogio e sugestões.

Podemos identificar, ao longo desse período, algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações da gestão com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população, seja a comunidade universitária ou o público externo.

Goiânia, 20 de janeiro 2014.

Igor Rodrigues Vieira
Coordenador da Ouvidoria/UFG