

OUVIDORIA DA UFG (oLivro UFGö)

Ainda recente no contexto da UFG, a Ouvidoria vem desenvolvendo suas atividades desde 2003, quanto o Prof. Carlos Alberto Tanezini foi designado para exercer a função de Ouvidor, e se consolidando ao longo das últimas gestões. No primeiro reitorado do Prof. Edward (2006-2009), o Econ. Júlio César Prates esteve respondendo pela Ouvidoria e ofereceu contribuições importantes, destacando-se a aprovação da Resolução CONSUNI n.º 003/2009, que institui a Ouvidoria no âmbito da UFG, e a criação da sua página na internet, a qual facilitou tanto o encaminhamento das demandas quanto o esclarecimento à comunidade universitária e público externo sobre o papel e atuação da Ouvidoria. No segundo reitorado (2010-2013) o servidor Igor Rodrigues Vieira foi nomeado para exercer o cargo de Coordenador da Ouvidoria da UFG.

oA 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 público externo e a colaboração dos gestores.

Os números apresentados neste relatório, referentes às demanda recebidas pela Ouvidoria no período de março de 2010 a junho de 2013, apresentam características que vão além da simples visualização dos dados presentes nas tabelas e gráficos, uma vez que representa um fenômeno social, de interação entre a sociedade e a universidade, que acompanha o próprio processo de crescimento e expansão da UFG. Não temos dados consolidados do período 2006-2009, mas segundo informações do Ouvidor na época, havia uma média de 6.000 mil mensagens anuais tratadas pela Ouvidoria (entre recebidas e enviadas). Para os dados do presente relatório, adotamos o conceito de *demanda* (a qual pode envolver várias mensagens otrocadasö durante seu trâmite de encaminhamento). Assim, se considerarmos uma média de três mensagens associadas a cada demanda, teremos uma média anual de 2.000 mil demandas, para o período 2006-2009.

Para melhor interpretação dos dados é importante ainda informar que a Ouvidoria teve suas atividades suspensas nos 2.º e 3.º trimestres de 2010, por questões internas, e que os dados de 2013 foram contabilizados até o 2.º trimestre do ano. Pela análise dos dados percebe-se uma grande concentração de odemandas de informaçãoö, 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. Registramos o recebimento de mais de **6.323 demandas no período**. Apesar das odemandas de informaçãoö terem representado quase 80% das demandas recebidas no período, observa-se uma acentuada diminuição dos seus índices, cuja causa poderia estar associada, em uma análise preliminar, à melhoria nos serviços de comunicação da Universidade, com sua integração às redes sociais; implantação do SIC-UFG, em atendimento à Lei de Acesso à Informação; e disseminação de informações em meio eletrônico.

A análise dos gráficos ainda nos permite observar que o percentual das odemandas de reclamaçãoö vem crescente ao longo dos anos. Mesmo considerando que a análise desse comportamento é complexa, podemos levantar algumas situações para esclarecer esse fenômeno: o próprio crescimento da Universidade que é acompanhado por alguns problemas na mesma proporção; o senso crítico dos cidadãos no exercício dos seus direitos, as dificuldades de estabelecimento de relações pessoais mais próximas (entre alunos e servidores docentes e técnicos administrativos). Percebe-se, visivelmente, pequenas manifestações e oelogioö e osugestõesö.

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 de gestão com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população, seja a comunidade universitária ou público externo.

Goiânia, 31 de julho de 2013.

Igor Rodrigues Vieira
Coordenador da Ouvidoria da UFG

Relatório de Gestão 2010-2013 - Ouvidoria da UFG

| Demanda | 2010* | 2011 | 2012 | 2013 | Total |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Denúncias | 171 | 114 | 44 | 61 | 390 |
| Elogios | 8 | 10 | 11 | 10 | 39 |
| Informações | 810 | 2029 | 1583 | 764 | 5186 |
| Reclamações | 91 | 203 | 355 | 389 | 1038 |
| Sugestões | 17 | 27 | 13 | 6 | 63 |
| TOTAL | 1097 | 2383 | 2006 | 1230 | 6716 |

* No segundo e terceiro trimestres de 2010 as atividades da Ouvidoria estiveram suspensas e as demandas não foram contabilizadas.

