Relatório de Gestão - 2014 a 2017

Ouvidoria

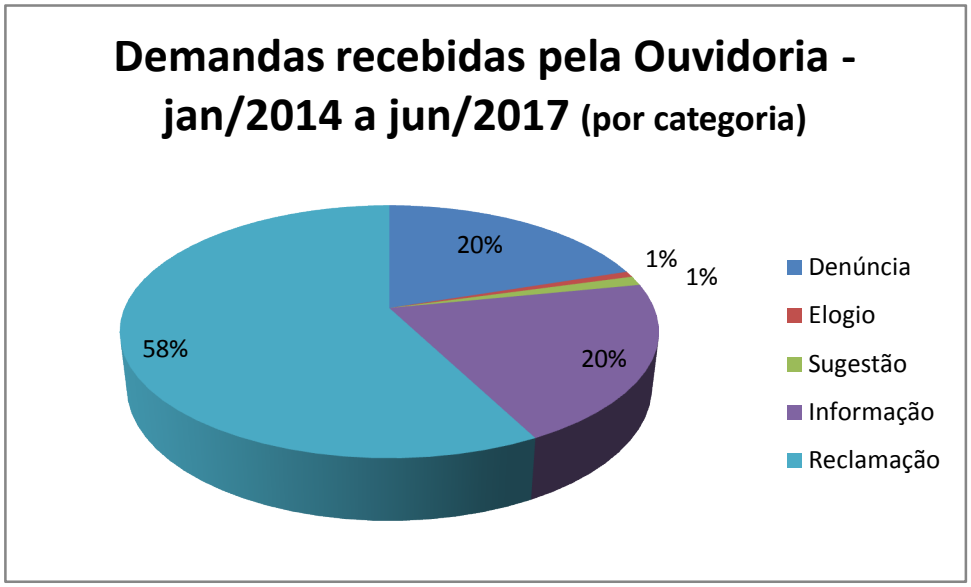
Regulamentada em 2009, foi sobretudo no período entre 2014 e 2017 que a Ouvidoria da UFG se fortaleceu como instrumento democrático de participação popular para promoção de melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade. Responsável por dar tratamento adequado às denúncias, reclamações, sugestões, solicitações ou elogios apresentados pela comunidade universitária e pelos cidadãos referentes aos serviços prestados pela Universidade, a Ouvidoria da UFG auxilia na busca de soluções para os problemas existentes nas unidades e órgãos da instituição.

Com apoio da administração superior, a partir de 2014, a Ouvidoria da UFG aperfeiçoou sua estrutura de funcionamento, especialmente quanto ao espaço físico e recursos humanos, passando a atuar com dois servidores efeitos em uma sala exclusiva localizada no 1º andar do prédio da Reitoria.

Em 2015, a Ouvidoria da UFG passou a receber demandas através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), foi inserida em campanhas publicitárias institucionais desenvolvidas pela Assessoria de Comunicação (Ascom) e ganhou mais visibilidade com as discussões sobre combate ao assédio, já que é o principal canal para recebimento de denúncias dentro da Universidade, dentre outras ações.

Fruto deste trabalho de divulgação e fortalecimento da Ouvidoria da UFG, o número de demandas registradas cresceu consideravelmente, chegando a alcançar o índice de quase 180% de crescimento de um ano para ou outro (2015 para 2016). Houve no quadriênio, uma concentração de demandas de reclamação e denúncias, o que representa uma mudança de comportamento no padrão das demandas apresentadas à Ouvidoria da UFG, uma vez que, até 2012, havia maior predominância de demandas de solicitações e pedidos de informação.

O fortalecimento da Ouvidoria da UFG, no entanto, se consolida somente na medida em que todos os membros da comunidade universitária estejam comprometidos com a efetivação de seus propósitos, que depende da atuação conjunta e integrada de toda a Universidade.


Demandas recebidas pela Ouvidoria - jan/2014 a jun/2017 (por categoria)
20%
1%
1%
20%
58%
Denúncia
Elogio
Sugestão
Informação
Reclamação