

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG È 2015

A Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) vem desenvolvendo suas atividades desde 2003 e tem se consolidando ao longo das últimas gestões. Contudo, somente em 2009 foi aprovada a Resolução CONSUNI n.º 003/2009 que instituiu a Ouvidoria no âmbito da UFG, estabelecendo algumas diretrizes para o seu funcionamento. A 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*). É responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações.

Segundo o artigo 2º da Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União de 05 de novembro de 2014, "a ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes: I - agir com presteza e imparcialidade; II - colaborar com a integração das ouvidorias; III - zelar pela autonomia das ouvidorias; IV - consolidar a participação social como método de governo; e V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos".

Pautando-se nestas diretrizes e incorporando 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 como mecanismo de gestão dos serviços públicos, a Ouvidoria da UFG vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da comunidade universitária e do público externo, bem como 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). Há possibilidade de prorrogação do prazo de resposta, por igual período, desde que devidamente justificado. O não cumprimento do prazo sujeita o dirigente à apuração de sua responsabilidade. 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.

Situações que antes limitavam a atuação da Ouvidoria da UFG tiveram medidas exitosas em 2015, a exemplo da adesão ao sistema eletrônico e-OUV,

da Controladoria Geral da União, para recebimento e análise de manifestações. Nele é possível encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à UFG e aos demais órgãos federais que utilizam o sistema. Estão sendo adotados os procedimentos para efetiva utilização do sistema e-OUV, pela UFG, com implantação prevista para o primeiro semestre de 2016.

Outra importante medida para aprimorar tanto os serviços da Ouvidoria quanto a gestão foi a formação de uma Comissão, instituída através da Portaria nº 1204 de 30 de março de 2015, para proceder a revisão da Resolução Consuni nº 03/2009, que instituiu a Ouvidoria da UFG, visando sua adequação à Instrução Normativa nº 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União / CGU. Os trabalhos foram suspensos devido à greve dos servidores técnico-administrativos e também dos docentes da UFG e serão retomados nos primeiros meses de 2016.

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas recebidas, pela Ouvidoria da UFG, no período de janeiro a dezembro de 2015. Os gráficos apresentam características que vão para além da simples visualização dos dados, uma vez que representam um fenômeno social de interação entre a sociedade e a Universidade.

Em 2015, foram registradas **353 demandas**, uma média de cerca de 29 demandas/mês, sendo 10 delas recebidas através do sistema e-OUV. O número total de demandas é cerca de 46,5% menor do que o do ano anterior. A redução pode ser atribuída à consolidação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ao trabalho desenvolvido pela Assessoria de Comunicação/UFG na divulgação das informações e, também, pelo período em que servidores técnico-administrativos e docentes estiveram em greve (entre junho e setembro/15), o que pode ser observado no gráfico de distribuição mensal das demandas (Figura 1).

Do total de demandas, 6 (seis) ainda encontram-se com *status* **pendente** de respostas (situação em 15/01/2016). Verifica-se, também, que para cerca de 16% (56) das demandas foi solicitado o sigilo da identidade e aproximadamente 3% (10) foram demandas anônimas.

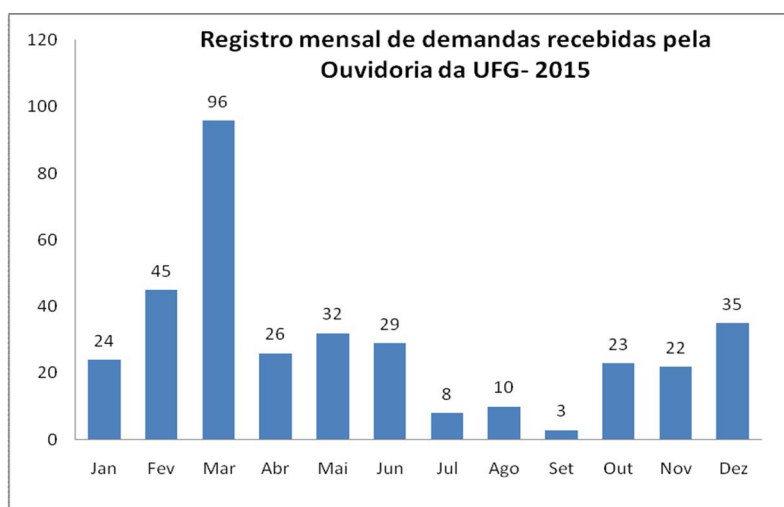


Figura 1 Registro mensal de demandas recebidas em 2015

O gráfico seguinte (Figura 2) mostra uma grande concentração de demandas de reclamação (217, 61%), cujo percentual vem crescendo ao longo dos últimos três anos. Isso 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/pedidos de informação. Os principais assuntos reclamados foram: 1) acadêmico (falta de professores, conflitos na relação professor/aluno, dificuldade com o sistema SIGAA, etc.); 2) infraestrutura (manutenções de aparelhos e instalações, iluminação, etc.); 3) processos seletivos (concursos e Sisu); 4) pessoal (tramitação de processos, atrasos de pagamentos a fornecedores e terceirizados, etc.) e 5) segurança (furtos, assaltos, roubo de veículos, etc.).

Apesar da atuação do SIC, verifica-se, ainda, um considerável número de pedidos de informação, as quais representam quase de 1/4 das demandas (22%) Quanto à natureza das denúncias, os principais assuntos abordados foram 1) acadêmico, 2) Infraestrutura e 3) pessoal.

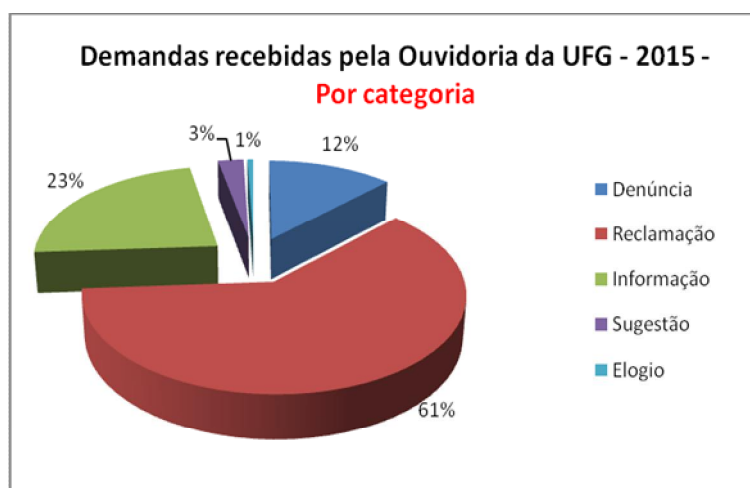


Figura 2 - Percentual de demandas de acordo com a sua categoria

No gráfico abaixo (Figura 3) apresenta-se o perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria da UFG. Percebe-se que a maioria do público são estudantes (190 demandas, 54%), seguida do público externo (85 demandas, 24%), servidores docentes (35 demandas, 10%) e dos servidores técnico-administrativos (30 demandas, 9%). Ainda há um percentual de 3% (12 demandas) em que não foi possível definir o tipo de público.

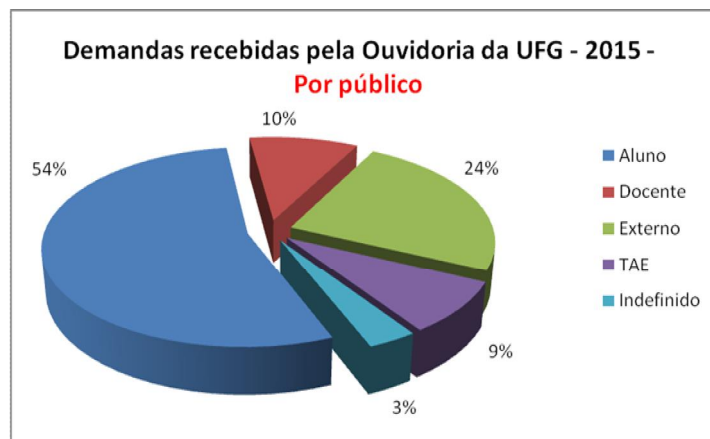


Figura 3 - Perfil dos usuários da Ouvidoria da UFG

Por fim, destaca-se, 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, 15 de janeiro 2016.

Ana Cristina Pereira da Silva
Coordenadora da Ouvidoria/UFG