

## PROPOSTA DE TRABALHO 2012 OUVIDORIA DA UFG

Consideramos que a Ouvidoria da UFG possui duas funções principais: atuar **como mediador** na relação e interação entre o cidadão (membro da comunidade universitária ou público externo) e a Universidade; e **oferecer apoio à gestão universitária** sugerindo ações de melhoria aos serviços prestados, de acordo com as demandas que lhes são apresentadas.

Assim, o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, no ano de 2011, especialmente no que se refere ao recebimento, encaminhamento e acompanhamento das demandas, à análise do conjunto das manifestações, à elaboração dos relatórios trimestrais e ao relacionamento da Ouvidoria com a Administração Superior, Unidades e Órgãos da UFG, nos estimularam a apresentar nossa Proposta de Trabalho 2012, com as seguintes ações:

1. Analisar a viabilidade e os procedimentos para implantação de um **sistema informatizado de ouvidoria**, utilizando o software livre disponibilizado pela Ouvidoria Geral da União e o SERPRO, com necessidade de adaptação do software, por equipe técnica, à Ouvidoria da UFG (*primeiro semestre de 2012*);
2. A partir da previsão de implantação do Sistema de Ouvidoria, na UFG, iniciar a discussão sobre a proposta de criação de uma **Rede de Ouvidorias**, analisando a viabilidade de instalação, em cada Câmpus (ou outra unidade/órgão desejado), de uma Unidade (ou Regional) de Ouvidoria, ligada à Ouvidoria Geral da UFG;
3. Encaminhar as “**sugestões à gestão**”, apontadas no Relatório de Atividades da Ouvidoria 2011, aos dirigentes de unidades/órgãos da UFG, para análise do conjunto de demandas recebidas pela Ouvidoria, no período, de forma a subsidiar iniciativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade e sua interação com a Universidade (*primeiro semestre de 2012*);
4. Buscar o auxílio da ASCOM para a realização de uma **pesquisa de opinião eletrônica**, junto à comunidade universitária, visando avaliar a visibilidade e qualidade dos serviços da Ouvidoria. Após, promover uma **campanha publicitária**, no âmbito da UFG, para divulgação da Ouvidoria, utilizando os recursos possíveis, tais como panfletos, cartazes e Portal da UFG (*primeiro semestre de 2012*);
5. Buscar, junto à Reitoria, a melhoria do **espaço físico da Ouvidoria**, analisando a possibilidade de utilização de outra sala, de fácil acesso aos usuários. A partir dessa proposta, solicitar a ampliação da equipe da Ouvidoria com a contratação de um assistente, para auxiliar no desenvolvimento das atividades;

6. Fortalecer a **colaboração mútua junto à Pró-Reitoria de Graduação e Assessorias/Coordenações de Graduação dos Câmpus**, no sentido de mediar e acompanhar as variadas situações de conflito entre professor/aluno, buscando o estabelecimento do diálogo e da conciliação no encaminhamento das demandas;
7. Verificar as orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral da União (CGU/OGU), no que se refere à **implantação da Lei de Acesso à Informação** (n.º 12.527/2011), sob a responsabilidade e/ou colaboração das ouvidorias dos órgãos federais. A partir de então, iniciar a discussão sobre a dinâmica da atividade na UFG, junto aos seus órgãos e unidades.
8. Estabelecer uma metodologia de permanente **avaliação dos serviços da Ouvidoria**, seja pela avaliação da satisfação dos demandantes bem como pela colaboração e retorno dos dirigentes da Universidade, de forma a aprimorar seus métodos e procedimentos de trabalho.

Goiânia, 15 de fevereiro de 2012.

**Igor Rodrigues Vieira**  
Coordenador da Ouvidoria/UFG