

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG – 2014

(Versão adaptada para o Relatório de Auditoria Interna)

Ainda recente no contexto da UFG, a Ouvidoria 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*). O Decreto n.º 8.243/2014, que institui a Política e o Sistema Nacional de Participação Social (PNPS e SNPS), define que “a ouvidoria é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”.

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.

Torna-se importante destacar que, no ano de 2014, a Ouvidoria da UFG, com o apoio irrestrito da Administração Superior, conseguiu aperfeiçoar sua estrutura de funcionamento, especialmente quanto ao espaço físico e recursos humanos. Isso permitiu, claramente, a melhoria dos serviços oferecidos, bem como uma maior inserção da Ouvidoria nas atividades diárias da Universidade, além de sua interação com os diversos órgãos, unidades e comissões. Contudo, ainda existem outras situações que continuam a limitar a atuação da Ouvidoria da UFG, especificamente no que diz respeito à implantação e utilização de sistema de informação para auxiliar no recebimento e gerenciamento das demandas, bem assim na elaboração de relatórios quantitativos e analíticos do conjunto de manifestações da comunidade universitária e público externo, com vistas à melhoria dos serviços e ao aprimoramento da gestão.

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.

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas recebidas, pela Ouvidoria da UFG, no período de janeiro a dezembro de 2014. 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 e que acompanha o próprio processo de crescimento e expansão da Universidade. Em 2014, registrou-se o recebimento de **659 demandas**, sendo que vinte (20) ainda encontram-se com *status* “pendente” de respostas (situação em 10/01/2015), o que representa uma média aproximada de 55 demandas/mês. Verifica-se,

também que para 13% das demandas foi solicitado o sigilo da identidade e 3% foram demandas anônimas. A distribuição mensal das demandas pode ser observada no gráfico abaixo (Figura 1).

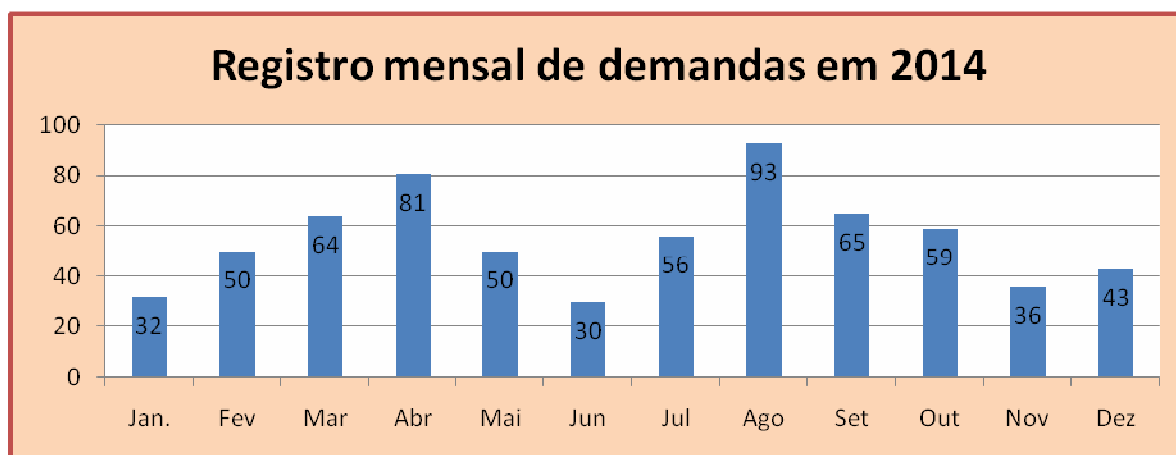


Figura 1 – Registro mensal de demandas recebidas em 2014

O gráfico seguinte (Figura 2) mostra uma grande concentração de “demandas de reclamação” (62%), cujo percentual vem crescendo ao longo dos últimos dois 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 e conflitos na relação professor/aluno); 2) infra-estrutura física (manutenções de aparelhos, das instalações e andamento de obras); 3) falta de segurança (roubo de veículos e uso de drogas no campus, falta de iluminação); 4) atraso no pagamento (de fornecedores, terceirizados e bolsistas) e; 5) acesso aos serviços no período de greve dos servidores técnico-administrativos.

Mesmo ciente da complexidade em analisar esse tipo de comportamento, podemos levantar algumas situações no intuito de justificar o aumento das "reclamações": o próprio crescimento da Universidade, acompanhado pelo crescimento de alguns problemas, na mesma proporção; o senso crítico dos cidadãos no exercício dos seus direitos e a dificuldade de estabelecer relações pessoais mais próximas (entre alunos e servidores docentes e técnico-administrativos).

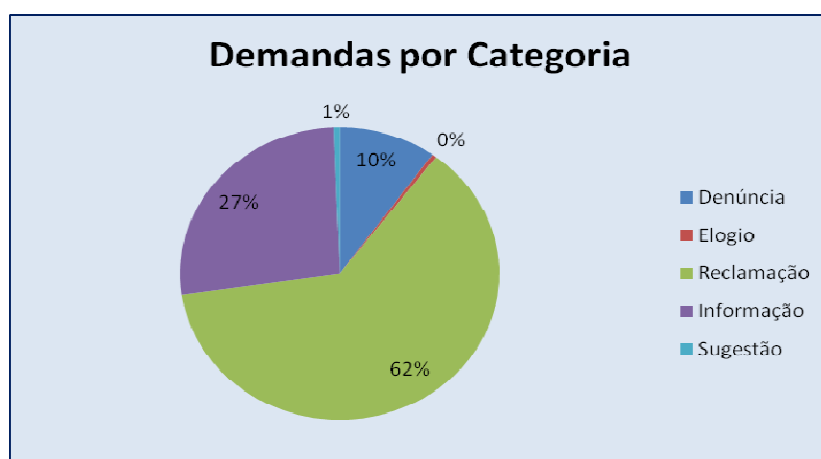


Figura 2 Percentual de demandas de acordo com a sua categoria

Verifica-se ainda um considerável número de “demandas de informação”, as quais representam mais de 1/4 das demandas (27%) e, embora não estão normativamente entre as atribuições da Ouvidoria, vem se tornando consenso na prática das ouvidorias o atendimento às

"solicitações" de modo geral. A definição do instituto da ouvidoria, apresentada no Decreto n.º 8.243/2014, permite, agora, considerar oficialmente demanda de "solicitação". Quanto à natureza das denúncias, elas serão apresentadas em documento a parte.

No gráfico abaixo (Figura 2) apresenta-se o perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria da UFG. Percebe-se que a grande maioria do público (60%) são estudantes, seguida do público externo (24%), dos servidores técnico-administrativos (8%) e dos servidores docentes (7%). Ainda há um percentual de 7% das demandas em que não foi possível definir o tipo de público.

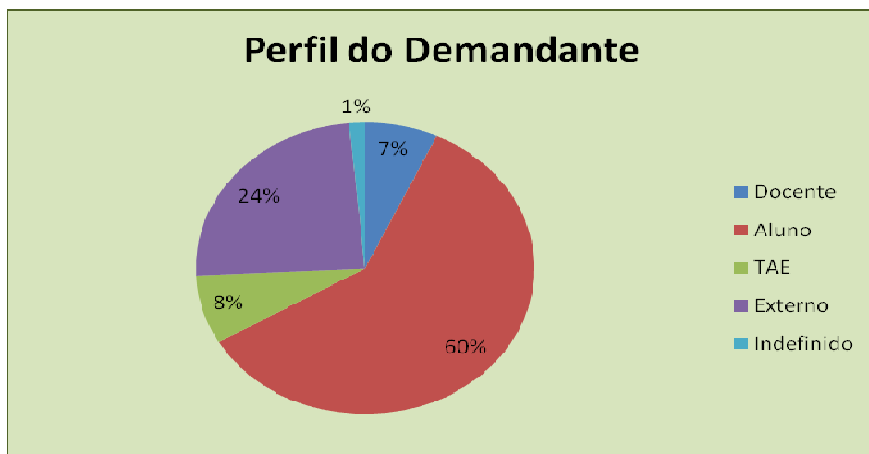


Figura 3 - Perfil dos usuários da Ouvidoria da UFG

Diante dos avanços obtidos com a publicação de atos normativos (Decreto n.º 8.243/2014, Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n.º 01/2014, Instrução Normativa OGU/CGU n.º 01/2014), inclusive a alteração do estatuto/regimento da UFG, torna-se necessária e urgente a revisão e adequação da Resolução CONSUNI n.º 003/2009, que instituiu a Ouvidoria da UFG, de forma a alinhá-la com as novas diretrizes para atuação das ouvidorias do poder executivo federal, com a devida atenção às características das ouvidorias universitárias.

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, 12 de janeiro 2015.

Ana Cristina Pereira da Silva
Coordenadora da Ouvidoria/UFG