

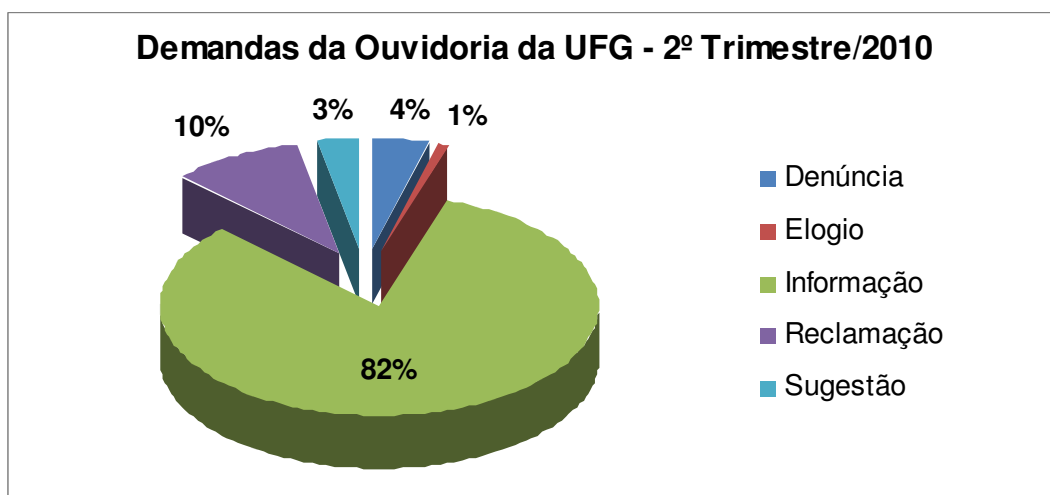
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 2.º e 3.º TRIMESTRES DE 2010

A atual coordenação da Ouvidoria da UFG iniciou suas atividades no dia 12 de março deste ano. Inicialmente, tivemos um período de adaptação e conhecimento dos trabalhos realizados pela Ouvidoria, bem como dos recursos e procedimentos que apóiam o desenvolvimento das atividades.

Observou-se que os meios de contato com a Ouvidoria da UFG – telefone, e-mail, carta e contato pessoal – concentram-se no encaminhamento de mensagens eletrônicas (e-mails). Percebemos, então, a dificuldade de gerenciar essas mensagens, já que a Universidade não possui um sistema de informação para esse fim, o que resulta em um limitador às atividades da Ouvidoria. Também é inexistente uma política de segurança e armazenamento dessas informações. Diante disso, optamos por gerenciar as mensagens eletrônicas por meio de um servidor de e-mails externo (Gmail), mas mantendo o endereço eletrônico institucional: ouvidoria@reitoria.ufg.br.

Para o presente relatório, as informações do 2.º trimestre referem-se ao período de 12 de março a 2 de junho de 2010 e o 3.º trimestre faz referência ao período de 3 de junho a 30 de setembro de 2010. Cabe informar que neste último período as atividades da Ouvidoria ficaram suspensas por motivo de licença e férias do titular.

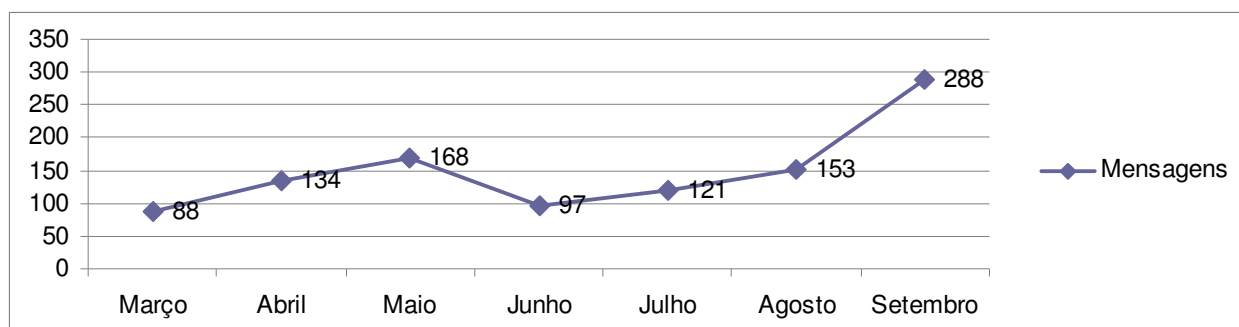
As demandas recebidas pela Ouvidoria da UFG são classificadas como: denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão. A Resolução 03/2009, que institui a Ouvidoria, não classifica as demandas como “informação” e/ou “solicitação”, mas percebemos que grande parte das mensagens enviadas possui esse caráter. Veja o gráfico abaixo:



Conforme podemos observar, 82% das demandas recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas à “informação” e/ou “solicitação”, sendo que grande parte delas (aproximadamente 2/3) referem-se ao vestibular ou ao processo de transferência interna/externa. As “reclamações” (10%) são pontuais e geralmente originadas de alguma situação específica: trânsito e transporte no campus, restaurante universitário e gestão do espaço físico. Quanto às “denúncias” (3%), algumas são anônimas ou solicitam a preservação da identidade do interessado e referem-se, em sua maioria, a conflito entre professores e estudantes ou realização de concursos, as quais buscamos verificar a veracidade, mediar e propor solução. As demais são apresentadas eventualmente e em menor quantidade.

Quanto às demandas de “informação” e/ou “solicitação” de maior volume, entendemos e sugerimos que poderia haver um trabalho de facilitação do acesso a esses assuntos. As informações estão disponíveis, mas o caminho para chegar até elas nem sempre é simplificado. Nesse sentido, entendemos que pode-se explorar melhor os recursos do Portal da UFG.

Nos dois trimestres em questão foram recebidas 1.049 mensagens, sendo 390 no 2.º trimestre e 659 no 3.º trimestre, o que representa uma média mensal de 150 mensagens. Verificamos também uma evolução na quantidade mensal de mensagens encaminhadas à Ouvidoria, conforme apresentado no gráfico abaixo:



Por fim, entendemos como necessário uma maior aproximação da Ouvidoria com a comunidade universitária, bem como o esclarecimento das suas atribuições e do seu papel. Outra ação importante é buscar a colaboração dos integrantes da Administração Universitária no que se refere à manifestação e apresentação de resposta, no prazo estipulado, às demandas que lhes são direcionadas, o que vem ocorrendo, em sua maioria, de forma satisfatória.

Goiânia, 15 de outubro de 2010.

Igor Rodrigues Vieira
Coordenador da Ouvidoria/UFG