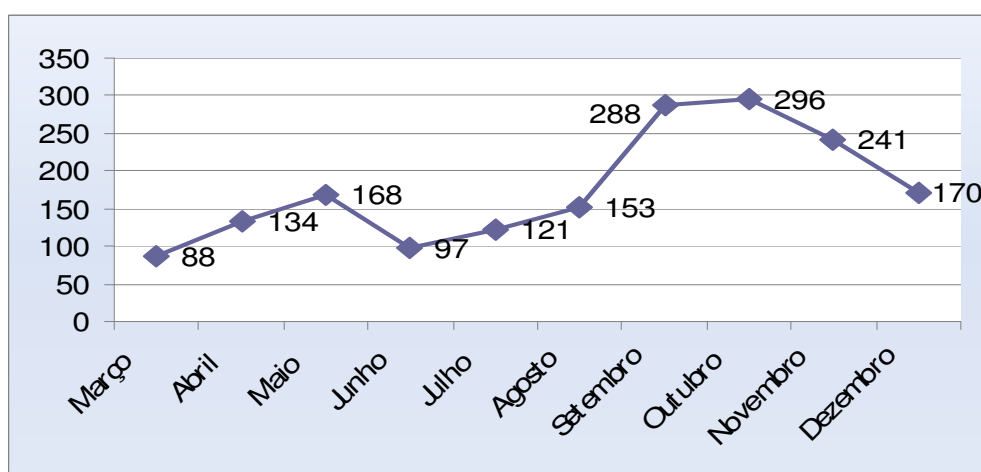


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 4.º TRIMESTRE DE 2010

O presente relatório compreende o período de **4 de outubro a 31 de dezembro de 2010**. Nesse último Trimestre as demandas aumentaram, com o retorno das atividades da Ouvidoria (suspensa no período de junho a setembro de 2010), motivo pelo qual observamos o aumento da média mensal de mensagens encaminhadas no período: 235 mensagens/mês. O gráfico abaixo mostra o quantitativo de mensagens recebidas no ano de 2010, totalizando **1.756** mensagens:



Ainda nesse período destacamos nossa participação na 5.^a Edição do Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública, promovido pela Ouvidoria Geral da União, realizado nos dias 17 a 19/11/2010, em Curitiba-PR. A participação no encontro foi uma experiência única, na medida que possibilitou a discussão de temas relevantes em Ouvidoria, tais como: "A Ouvidoria pública no contexto da democracia participativa", "Desafios do Ouvidor na interação com o cidadão", "Mediação de conflitos", "Do assédio ao suicídio", "Segurança da Informação e Comunicações" e "Denúncia Anônima em Ouvidoria". Outro ponto interessante foi de troca de experiências entre os participantes de diversas regiões do país, compartilhando situações e soluções para problemas comuns a esse serviço.

Quanto à análise dos dados do gráfico apresentado acima, observamos que o aumento da quantidade de mensagens, especialmente nos meses de setembro, outubro e novembro, está diretamente relacionado a alguns eventos da Universidade: inscrição e realização do vestibular (PS-2011/1), inscrição e realização do processo seletivo para preenchimento de vagas disponíveis e denúncia sobre episódio ocorrido nas dependências da Escola de Veterinária.

Analisando o gráfico abaixo, percebemos que as demandas relacionadas à "Informação" ainda são predominantes no contexto da Ouvidoria da UFG, entretanto aquelas relacionadas à "Denúncia" ocuparam um lugar de destaque (22%). Cabe lembrar, entretanto, que das 155 denúncias recebidas no período, 143 são referentes ao fato ocorrido na EV/UFG, o qual foi

devidamente acompanhado por Comissão de Sindicância designada, pela Reitoria, para essa finalidade. As demais mensagens são denúncias de assuntos variados, relacionadas desde a possível acumulação de cargos de servidores a conflitos entre alunos e docentes.

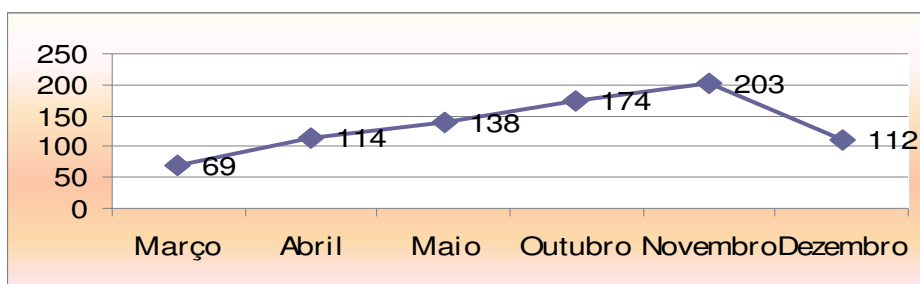


As demandas de “Reclamação” apesar de terem diminuído em termos percentuais, quanto comparadas ao 2.º Trimestre (de 10% para 7%), aumentaram quantitativamente na mesma comparação (de 38 para 53). As reclamações são diversificadas e, geralmente, estão relacionadas a alguma situação específica, contudo, destacamos que algumas das reclamações referem-se à problemas ocorridos nas inscrições do vestibular e concursos e, mais recentemente, à oferta de disciplinas dos cursos de verão. Essas demandas também concentram a maior parte das mensagens com atraso na resposta ao interessado (resposta com prazo superior a 10 dias ou demanda sem resposta).

Sobre os eventos organizados pelo Centro de Seleção/UFG destacam-se as duas reclamações: a primeira, relacionadas ao indeferimento considerável de inscrições do processo seletivo para preenchimento de vagas disponíveis (pela não entrega de documentos) e a segunda, referente ao atraso no pagamento dos colaboradores dos processos seletivos e concursos (em alguns casos, superior a 60 dias). Entretanto, cabe destacar a disponibilidade do Centro de Seleção em tentar resolver e esclarecer qualquer um dos problemas apresentados, com a devida atenção.

Merecem destaque as demandas de “Elogio”, pouco apresentadas pelos usuários dos serviços da Ouvidoria. Foram 5 mensagens de elogio no período, sendo que 4 delas estão relacionadas às comemorações dos 50 Anos da UFG. As demandas de “Sugestões” também apareceram na mesma quantidade (5) e são diversificadas, sendo que duas delas dizem respeito ao horário de entrega do ingresso do CINE/UFG para o Projeto “Vá ao cinema de graça”, com a sugestão para que esse horário fosse estendido, a qual não foi acatada pela PROEC/CINE-UFG.

Quanto às demandas de “Informação”, predominante entre os atendimentos da Ouvidoria, elas diminuíram percentualmente (82% para 69%), mas aumentaram quantitativamente (de 321 para 489), quando comparadas ao 2.º Trimestre. O gráfico abaixo apresenta o quantitativo de mensagens encaminhadas à Ouvidoria da UFG, no ano de 2010, relacionadas aos pedidos por “informação”, agrupadas por mês de atendimento.



Conforme comentado no último relatório, as demandas de “Informação”, a princípio, não deveriam ser direcionadas à Ouvidoria, uma vez que a Resolução CONSUNI n.º 03/2009 (que cria a Ouvidoria da UFG) classifica as demandas em cinco condições: elogios, reclamações, críticas, sugestões e denúncias. Sabemos que as informações mais significativas sobre a Universidade estão disponíveis à comunidade universitária e público externo. No entanto, a sensação que temos é que as pessoas ou não encontram essas informações ou não se esforçam em procurá-las e, então, como solução, encaminham sua solicitação/pedido de informação à Ouvidoria.

É importante ressaltar que não há qualquer indisposição, por parte da Ouvidoria, em atender essas demandas, já que com isso estamos prestando um serviço ao cidadão, de forma a garantir o seu acesso à informação, contudo, não queremos nos tornar uma “Central de Atendimento ao Usuário”. Consideramos que a Universidade poderia pensar atentamente sobre a disposição e o acesso facilitado a essas informações.

Podemos citar alguns exemplos das demandas por informação mais comuns: *transferência* e *vestibular*. Na Página da UFG (www.ufg.br) não há qualquer informação (ou *link* de redirecionamento) sobre transferência, as informações são encontradas na Página da PROGRAD e/ou do DAA, contudo, um membro da comunidade externa dificilmente encontrará essas informações sem algum auxílio. Sobre os concursos e vestibulares são inúmeras as mensagens perguntando sobre datas ou questionando alguma atividade. Sabemos que todas as informações encontram-se no edital, mas os candidatos não têm a habilidade de procurá-las lá. Uma sugestão, nesse caso, seria a disponibilização de um cronograma (ou calendário) do processo seletivo, com as datas de inscrição, prazo para recursos e datas dos resultados.

Na intenção de colaborar com os serviços oferecidos pela UFG, na medida em que a Ouvidoria atua como intermediador entre o cidadão e a administração da Universidade, gostaríamos que de refletir, em conjunto com a PROGRAD, Centro de Seleção, DAA e ASCOM, sobre as possibilidades de melhoria do acesso e disponibilização de informações para as demandas que são apresentadas com maior frequência à Ouvidoria.

Por fim, reforçamos que a atuação da Ouvidoria depende fundamentalmente de três ações: apoio e comprometimento dos gestores, colaboração dos membros e dirigentes das unidades e órgãos da UFG e conscientização dos membros da comunidade universitária sobre suas responsabilidades enquanto cidadão, bem como sobre o papel da Ouvidoria na construção de uma democracia participativa no âmbito da Universidade.

Goiânia, 4 de janeiro de 2011.

Igor Rodrigues Vieira
Coordenador da Ouvidoria/UFG