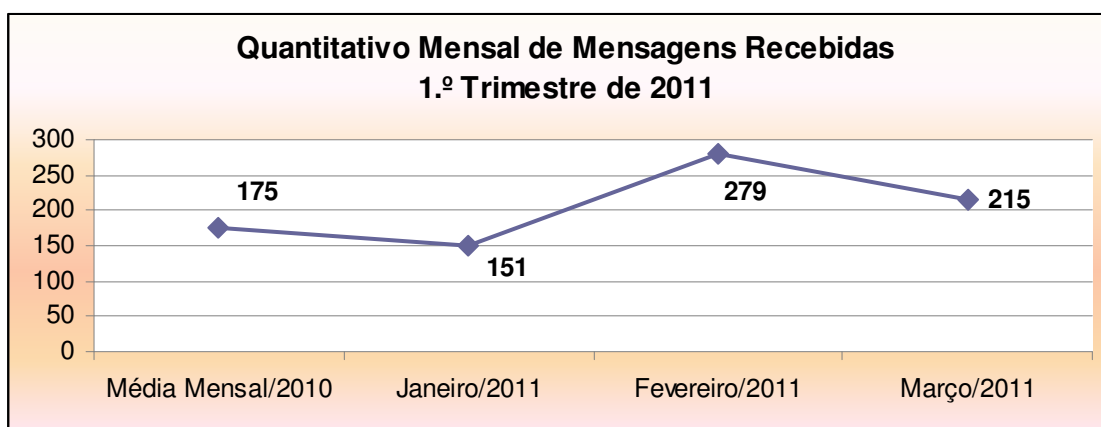


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 1.º TRIMESTRE DE 2011

O presente relatório compreende o período de **3 de janeiro a 31 de março de 2011**. Percebemos que a quantidade de demandas encaminhadas à Ouvidoria da UFG, nesse período, teve uma pequena redução quando comparada ao relatório anterior (de 707 para 645 – aproximadamente 9%), sendo que a explicação para esse fato está relacionada à concentração de mensagens de um determinado assunto, ocorrida no último trimestre de 2010. Analisando os dados do período, verificamos uma média mensal de 215 demandas recebidas e finalizadas. O gráfico abaixo e a Tabela 01 apresentam esse quantitativo mensal, totalizando **645 demandas finalizadas**:



No gráfico a seguir, as demandas recebidas no 1.º Trimestre de 2011 são agrupadas por assunto: denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão. Acompanhando a tendência dos últimos dois relatórios do ano de 2010, as demandas de “informação” continuam predominantes e representaram 77,2% das demandas recebidas, correspondendo a 498 de um total de 645. As outras, se somadas, representam 22,8 % dos atendimentos da Ouvidoria da UFG.



Demanda	Acumulado 2011	Janeiro/2011	Fevereiro/2011	Março/2001	Total – 1.º Trimestre
Denúncia	84	1	77	6	84
Elogio	4	1	2	1	4
Informação	498	134	181	183	498
Reclamação	49	12	15	22	49
Sugestão	10	3	4	3	10
TOTAL	645	151	279	215	645

Tabela 01 – Quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria da UFG no 1.º Trimestre/2011

Cabe lembrar que em janeiro deste ano foi realizada uma reunião entre a Ouvidoria, Reitoria, Assessoria de Comunicação e órgãos da UFG nos quais se concentram a maioria dos pedidos por informação: Pró-Reitoria de Graduação, Centro de Gestão Acadêmica e Centro de Seleção, para discutir alternativas que facilitem o acesso da comunidade universitária e público externo às informações de maior interesse. O resultado dessa reunião foi a disponibilização do link [“Onde Procurar!? Informação”](#), na Página da UFG. Com isso, o interessado, ao selecionar um determinado assunto, será redirecionado à página do órgão ou unidade acadêmica da UFG que possui a informação desejada. Entendemos que esse recurso ainda precisa de adequações e, por isso, estamos abertos a sugestões.

Referente às demandas de “denúncia” (13% – 84 demandas), 76 dessas estão relacionadas à denúncia divulgada na internet, sobre possíveis maus tratos a animais em aula prática ocorrida na Escola de Veterinária e Zootecnia da UFG, no mês de setembro de 2010. A denúncia foi investigada pela Comissão de Sindicância designada para essa finalidade, sendo que esta, ao fim dos seus trabalhos, sugeriu o arquivamento dos autos por considerar que “não houve ocorrência de irregularidades durante a ministração de aula teórico-prática”. As demais demandas de “denúncia” estão relacionadas a assuntos específicos. Para todas essas foi apresentada a manifestação e/ou esclarecimentos dos órgãos responsáveis, sem a necessidade de qualquer novo encaminhamento por parte da Ouvidoria da UFG.

As demandas de “elogio” (0,6% – 4 demandas) referem-se às iniciativas de apoio de alguns órgãos da UFG, inclusive da própria Ouvidoria, bem assim as ações da Universidade tais como: a organização das colações de grau e a iniciativa de participação no “Programa Integrado de Enfrentamento ao Crack e Outras Drogas”. Dentre às demandas de “sugestão” (1,6% – 10 demandas) destacam-se duas sugestões de nomes de artistas para se apresentarem no Projeto “Música no Campus” e quatro sugestões de melhoria e/ou adequação no espaço/estrutura física da UFG.

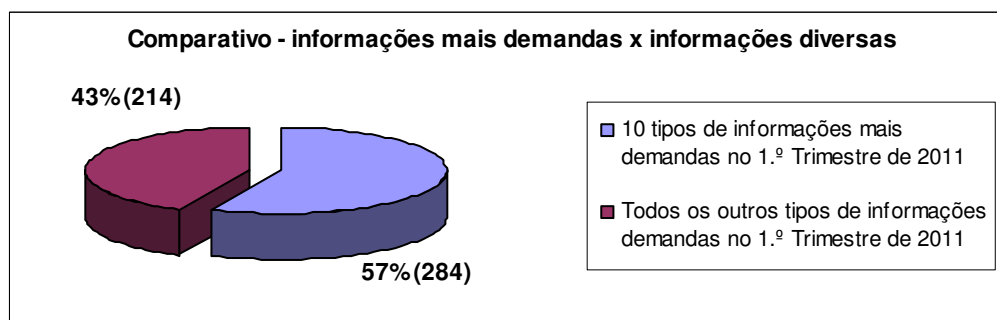
Sobre as demandas de “reclamação” (7,6% – 49 demandas), estas são diversificadas. Contudo, três categorias de assuntos destacaram-se: a) assuntos acadêmicos variados: andamento de processos, problemas entre professores e alunos e realização da matrícula 2011, dentro outros; b) problemas relacionados ao espaço físico da UFG, onde alguns deles referem-se à manutenção e outros à execução de obras e; c) atraso no pagamento de fiscais que trabalharam nos processos seletivos e concursos organizados pelo Centro de Seleção. Contudo, gostaríamos de lembrar que, a exemplo das demandas de “denúncia”, para cada uma das “reclamações” foi apresentada a devida manifestação do órgão responsável, com resposta satisfatória ao assunto reclamado e/ou sugestão de encaminhamento de solução.

Por fim, as demandas de “Informação” ainda concentram a maior parte das mensagens encaminhadas à Ouvidoria (77,2% – 498 demandas). Veja na Tabela 02 o levantamento de demandas por “informação” recebidas no 1.º Trimestre de 2011, reunindo as 10 (dez) categorias de assuntos mais solicitados:

Quantidade	Assunto	Discriminação
55	Preenchimento de Vagas Disponíveis	transferência, mudança de curso, portador de diploma
42	Vestibular - Informações Gerais	UFGInclui, datas do processo, quem pode participar
34	Assuntos Acadêmicos	calendário, processos, revalidação e registro de diplomas
32	Vestibular - PS-2011/1	recursos, resultados, aproveitamento do ENEM
29	Matrícula 2001/1	Para calouros e veteranos, acesso ao portal do aluno
28	Espaço Físico da UFG	instalação de passarelas, sinalização do campus
24	Cursos de Graduação	curso de graduação oferecidos pela UFG
14	Ingresso na UFG por meio do SISU	processo seletivo do início de 2011
14	Cursos de Pós-Graduação	mestrados, revalidação de diploma
12	Assistência Estudantil	bolsas e moradia estudantil
214	Outros	serviços - HC, HV, CL - estágio, ônibus, concursos, cursinho
498	TOTAL	

Tabela 02 – Levantamento de demandas por “informação” recebidas no 1.º Trimestre de 2011

Analisando o gráfico abaixo, percebemos que as 10 (dez) categorias de assuntos mais buscados ocupam 57% do total de demandas desse tipo. Assim, ainda é necessário um trabalho mais eficiente para refletir, sugerir e desenvolver medidas que facilitem o acesso da comunidade universitária e público externo às informações de seu interesse. Nesse sentido, a Ouvidoria da UFG estará sempre disposta a oferecer sugestões e colaborar naquilo que estiver ao seu alcance.



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2011, a Ouvidoria da UFG vem buscando meios de melhorar seus serviços e mecanismos de atuação, de forma a aproximar-se mais da comunidade universitária (tanto dos que apresentam suas demandas quanto dos que se dispõem a colaborar para a melhoria dos serviços) e, assim, oportunizar a participação direta do cidadão e contribuir para a consolidação da Universidade como instrumento de transformação social.

Goiânia, 8 de abril de 2011.

Igor Rodrigues Vieira
Coordenador da Ouvidoria/UFG