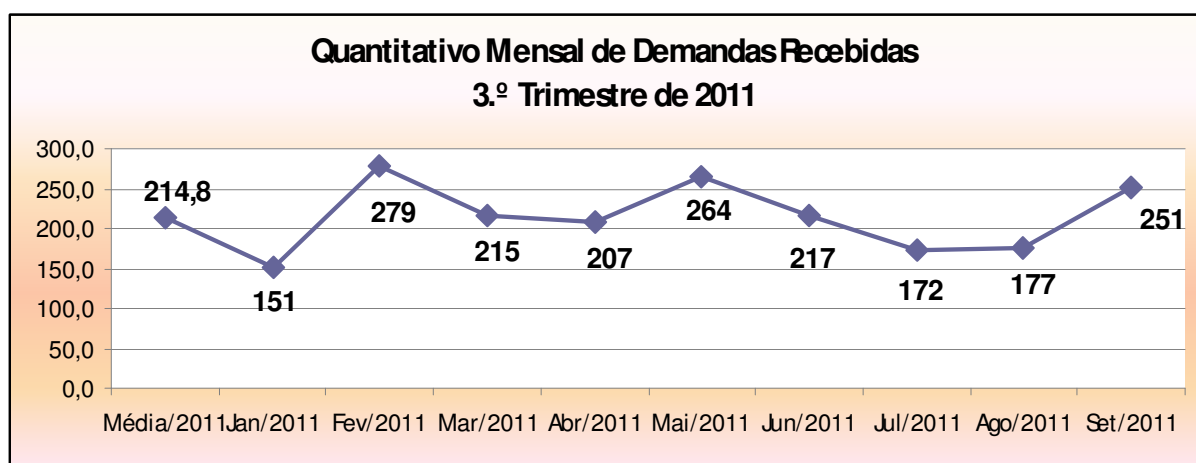


## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 3.º TRIMESTRE DE 2011

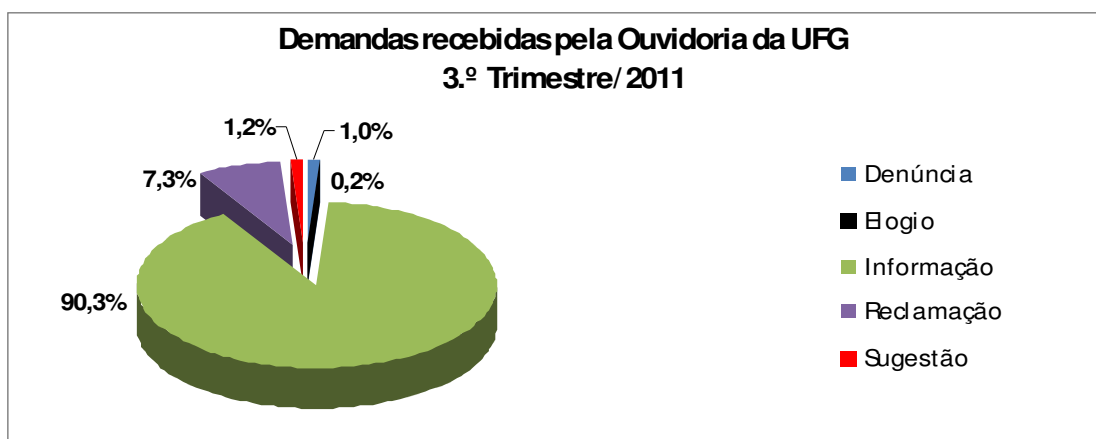
O presente relatório compreende o período de **1.º de julho a 30 de setembro de 2011**. O quantitativo de demandas recebidas no terceiro trimestre manteve regularidade quando comparado aos trimestres anteriores. Analisando o gráfico e a tabela, abaixo, verificamos o total de 600 demandas recebidas no 3.º trimestre de 2011, acumulando uma média mensal de 200 manifestações recebidas no período. A média mensal acumulada no ano é de 214,8 demandas/mês.



Demanda	Julho/2011	Agosto/2011	Setembro/2011	Total - 3º Tri.	Acumulado
Denúncia	2	0	4	6	101
Elogio	0	0	1	1	10
Informação	156	159	227	542	1667
Reclamação	13	16	15	44	134
Sugestão	1	2	4	7	21
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>177</b>	<b>251</b>	<b>600</b>	<b>1933</b>

Tabela 01 – Quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria da UFG no 3.º Trimestre/2011

As demandas recebidas na Ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias: denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão. Como pode ser observado na Tabela 01, as demandas de “informação”, a exemplo dos trimestres anteriores, continuam predominantes e representaram 542 das manifestações (90,3% do total). Conforme será mostrado mais a frente, 25% dos pedidos de informação estão relacionados à realização do Processo Seletivo 2012/1 da UFG. Veja no gráfico a seguir o percentual de demandas recebidas, por categoria, nesse período:

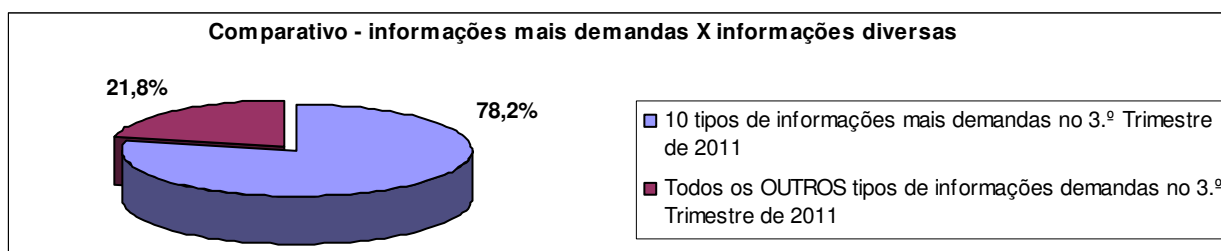


Quanto à análise mais detalhada das demandas, a de “elogio” (0,2% – 1 demanda) diz respeito à lembrança da atuação do Prof. Egídio Turchi, falecido no mês de setembro, em diversos momentos da história da UFG. Das demandas sobre “denúncia” (1,0% – 6 demandas), duas delas foram definidas como improcedentes e as demais estão relacionadas à conduta profissional de professor, uso de animais em atividades de ensino e pesquisa, má utilização de espaço físico e irregularidades na concessão de bolsas de pós-graduação. Para a última demanda foi sugerido à Reitoria abertura de processo administrativo para apuração dos fatos.

As demandas de “sugestão” (1,2% – 7 demandas) contemplaram processo de seleção para mestrado, sinalização e espaço físico nos câmpus da UFG, atrações para o projeto Música no Câmpus, cursos de graduação, aplicação do vestibular em outras cidades fora do estado, extensão do projeto De volta para a Natureza e publicações no Portal UFG.

As demandas de “reclamação” (7,3% – 44 demandas) são diversas, sendo que as mais recorrentes e/ou significativas tratam da demora no andamento de processos de insalubridade, de revalidação de diplomas e de emissão de certificados de cursos de especialização, funcionamento da biblioteca no período da greve, serviços terceirizados (banco e copiadora), assalto registrado no Câmpus e problemas de relacionamento aluno/professor. Para todas essas demandas, houve o devido encaminhamento, bem como a manifestação dos dirigentes e/ou envolvidos, de forma a garantir o direito de resposta de ambas as partes e sugerir uma proposta de solução para cada situação.

Os pedidos de “informação” concentraram a maioria das demandas do período, representando 90,3% do total. Contudo, analisando o gráfico abaixo, percebemos que 1/4 delas estiveram relacionadas à realização do Processo Seletivo 2012/1. Outra observação importante é a concentração de demandas de um determinado assunto, uma vez que os dez assuntos mais demandados representaram 78,2% do total de manifestações dessa categoria.



Quantidade	Percentual sobre o total	Assunto	Discriminação
136	25,1%	Processo Seletivo 2011/2	programa de isenção, alteração dos dados, datas, local de prova, cadastro/inscrição, emissão boleto, UFGInclui
69	12,7%	Processo Transferência e Portador de Diploma	critérios para transferência e portador de diploma, período de inscrição, forma de seleção, mudança de curso
52	9,6%	Assuntos Acadêmicos	revalidação e registro de diploma, matrícula, documentos, aproveitamento de disciplina, trancamento de matrícula
36	6,6%	Vestibular (Geral)	informações não relacionadas a algum PS específico, vagas oferecidas, período de inscrição, data de provas
34	6,3%	Cursos de Graduação	curso oferecidos, duração, horários, matriz curricular, vagas oferecidas no vestibular, Espaço das Profissões
32	5,9%	Pós-Graduação	processos seletivos, cursos oferecidos (mestrado e especialização)
21	3,9%	Uso de animais em pesquisas/UFG	atividades de ensino e pesquisa com o uso de animais na UFG
16	3,0%	Tratamento Médico e Odontológico	informações sobre tratamento médico, exames, procedimentos odontológicos - implantes (FM - HC - FO)
15	2,8%	Portal do Aluno	dificuldades de acesso, alteração de e-mail, recuperação de senha, webmail
13	2,4%	Greve TAE	autorização para serviços e documentos, duração e término da greve
118	21,8%	Outros (diversos)	assistência estudantil, "cursinho pré-vestibular", estágios, andamento de processos, dados de contato
<b>424</b>		<b>10 tipos de informações mais demandas no 3.º Trimestre de 2011</b>	
<b>118</b>		<b>Todos os OUTROS tipos de informações demandas no 3.º Trimestre de 2011</b>	
<b>542</b>		<b>TOTAL</b>	

*Tabela 02 – Levantamento de demandas por “informação” recebidas no 3.º Trimestre de 2011*

Pela análise da tabela acima, reforçamos as informações constantes dos relatórios anteriores, sobre a necessidade de uma ação pontual e conjunta com os órgãos relacionados aos assuntos mais demandados, de forma a trabalhar estratégias para facilitar o acesso do interessado à informação de seu interesse, oferecendo maior clareza sobre os serviços/trabalhos realizados na UFG.

Por fim, adiantamos que o próximo relatório (4.º Trimestre de 2011) analisará as informações presentes no conjunto das demandas recebidas no ano de 2011, de forma a propor soluções para melhoria da atuação da própria Ouvidoria da UFG, bem como oferecer informações aos dirigentes sobre oportunidades de melhoria dos seus serviços.

Goiânia, 1.º de dezembro de 2011.

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