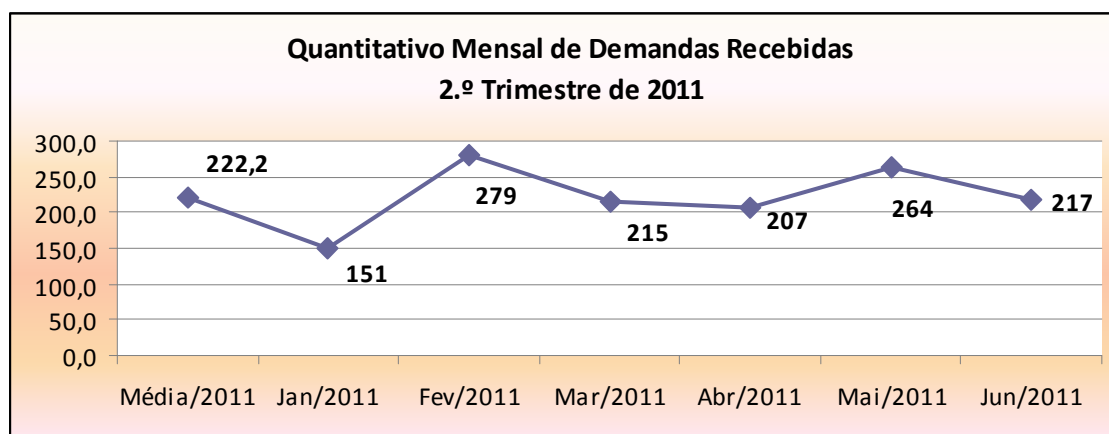


## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 2.º TRIMESTRE DE 2011

O presente relatório compreende o período de **1.º de abril a 30 de junho de 2011**. O quantitativo de demandas encaminhadas à Ouvidoria da UFG, nesse período, manteve equilíbrio quando comparado com os trimestres anteriores, não apresentando grande variação. Analisando o gráfico e a tabela, abaixo, verificamos um total de 688 demandas recebidas no 2.º trimestre deste ano, acumulando uma média mensal de 222,2 demandas recebidas no primeiro semestre de 2011.



<b>Demanda</b>	<b>Abril/2001</b>	<b>Mai/2011</b>	<b>Junho/2011</b>	<b>Total 2º Trimestre</b>	<b>Acumulado 2011</b>
Denúncia	4	6	1	11	95
Elogio	0	4	1	5	9
Informação	193	228	206	627	1125
Reclamação	7	25	9	41	90
Sugestão	3	1	0	4	14
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>264</b>	<b>217</b>	<b>688</b>	<b>1333</b>

*Tabela 01 – Quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria da UFG no 2.º Trimestre/2011*

As demandas apresentadas à Ouvidoria da UFG são agrupadas em 5 (cinco) categorias: denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão. No 2.º Trimestre de 2011, acompanhando a tendência dos últimos relatórios trimestrais, as demandas de “informação” continuaram predominantes, correspondendo a 91,1% do total recebido. Porém, cabe informar que das 627 demandas de “informação” 156 delas (25%) referem-se a um mesmo assunto, apresentados por pessoas ligadas a grupos e comunidades de proteção aos animais, questionando quanto ao uso de animais em atividades de pesquisa e de ensino, junto à Faculdade de Medicina da UFG, sendo que este assunto foi devidamente esclarecido pela direção daquela Unidade.



Quanto à análise das demandas, por categoria, as de “denúncia” (1,6% – 11 demandas) são diversificadas e estão relacionadas aos seguintes assuntos: [a] situação de trabalho dos servidores terceirizados da empresa Sublime (que prestava serviços à UFG); [b] assédio moral e preconceito a estudantes, com características homofóbicas; [c] assédio moral junto a servidores; [d] desrespeito quando a utilização de espaços destinados a portadores de necessidades especiais; [e] questionamentos quanto à realização de concurso para contratação de professores e de vestibular; [f] questionamento quanto ao uso de animais em pesquisas e atividades de ensino. Para todas as demandas de “denúncias”, houve a manifestação e os devidos esclarecimentos dos dirigentes e dos envolvidos, bem como foi sugerido, à Reitoria, a abertura de processos administrativos para 3 (três) delas, visando providenciar a devida apuração dos fatos.

Das demandas de “elogio” (0,7% – 5 demandas), 3 (três) delas referem-se à realização e organização do “Espaço das Profissões 2011”, uma foi relacionada ao Portal da UFG e outra à atuação da própria Ouvidoria. Já as demandas de “sugestão” (0,6% – 4 demandas) dizem respeito à criação de novo curso de graduação, aprimoramento dos recursos de segurança da Universidade, melhor utilização dos canais de comunicação (tais como TV e Rádio) nos espaços da Universidade e alteração do trajeto de linha de ônibus (encaminhado à CMTC).

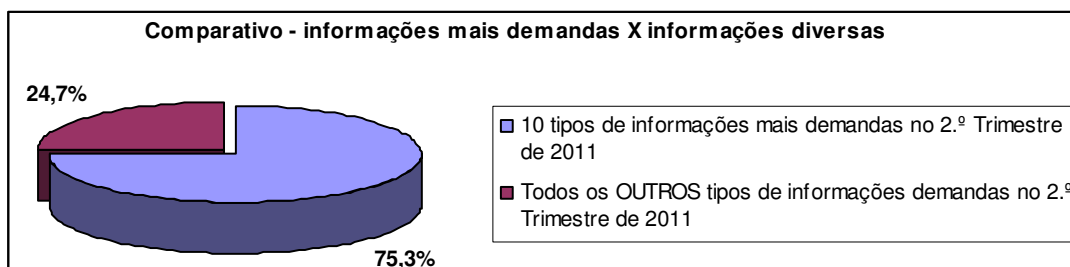
Sobre as demandas de “reclamação” (6,0% – 41 demandas), estas também são diversificadas, mas, considerando aquelas apresentadas com maior frequência, elas podem ser agrupadas nos seguintes assuntos: [a] espaço físico: limpeza do campus (prédios, pátios e banheiros), problemas e roubos nos estacionamentos, manutenção dos elevadores, ar condicionado do Prédio da Reitoria; [b] assuntos acadêmicos: conflito no relacionamento professor/aluno, demora na análise de processos acadêmicos, problema na condução de determinada disciplina; [c] restaurante universitário; [d] realização do vestibular; [e] queixa quanto ao atendimento prestado por servidor da UFG; e [f] eventos realizados na sede do DCE.

Para todas as demandas de “reclamação”, houve a manifestação e os devidos esclarecimentos dos dirigentes e envolvidos, bem como foi sugerido, à Reitoria, em um dos casos, a abertura de processo administrativo, visando providenciar a devida apuração dos fatos. Em 4 (quatro) situações as demandas foram consideradas improcedentes, pois não foi possível a identificação e o contato com o autor da reclamação, assim como a confirmação da veracidade da mesma.

As demandas de “Informação” ainda concentram a maior parte das situações encaminhadas à Ouvidoria e, nesse trimestre, alcançaram seu maior valor (91,1% – 627 demandas). Veja na Tabela 02 o levantamento de demandas por “informação” recebidas no 2.º Trimestre de 2011, reunindo as 10 (dez) categorias de assuntos mais solicitados, bem como o gráfico com o comparativo entre elas:

Quantidade	Percentual sobre o total	Assunto	Discriminação
156	24,9%	Atividades acadêmicas com animais	manifestação sobre o uso de animais em atividades de ensino e pesquisa na UFG
62	9,9%	Preenchimento de Vagas Disponíveis	transferência, mudança de curso, portador de diploma
56	8,9%	Vestibular – PS-2011/2	isenção de taxa, problemas na inscrição, confirmação do pagamento, datas das provas e resultados
45	7,2%	Vestibular – Informações Gerais	UFGInclui, datas do PS, quem pode (e como) participar
45	7,2%	Cursos de Pós-Graduação	cursos de mestrados e revalidação de diploma
40	6,4%	Cursos de Graduação	cursos de graduação oferecidos pela UFG (tipos, período, duração, perfil profissional)
32	5,1%	Assuntos Acadêmicos	processos acadêmicos, revalidação e registro de diplomas, núcleo livre, disciplinas isoladas
15	2,4%	Portal do Aluno	dificuldades de acesso (cadastro/alteração de e-mail e recuperação de senha) para matrícula e avaliação
11	1,8%	63.ª Reunião da SBPC	inscrição, localização, hospedagem, programação
10	1,6%	Assistência Estudantil	bolsas e moradia estudantil (informações e divulgação do resultado de seleção), creche
155	24,7%	Outros (diversos)	Centro de Línguas, ensino a distância, greve, espaço físico, avaliação docente, atendimento odontológico e outros

Tabela 02 – Levantamento de demandas por “informação” recebidas no 2.º Trimestre de 2011



Pela análise do gráfico acima, podemos entender que seria interessante uma ação pontual com os órgãos relacionados aos assuntos mais demandados, de forma a trabalhar estratégias para facilitar o acesso do interessado (seja membro da comunidade universitária ou público externo) à informação de seu interesse, oferecendo maior clareza sobre os serviços/trabalhos da UFG.

Informamos que a sala da Ouvidoria da UFG, localizada no Prédio da Reitoria, mudou de lugar e agora está com acesso independente, ao lado do Gabinete da Reitoria, no 1.º andar do prédio. Essa iniciativa visa facilitar o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria e proporcionar maior discrição nos atendimentos presenciais.

Finalizando este relatório, reforçamos que, dentro da nossa Proposta de Trabalho, a Ouvidoria da UFG sempre se constituirá como um canal de comunicação direto entre o cidadão e Universidade, para o encaminhamento das demandas de forma atenta, transparente e responsável, assim como um espaço colaborativo de diálogo e sugestões aos dirigentes da UFG.

Goiânia, 14 de agosto de 2011.

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