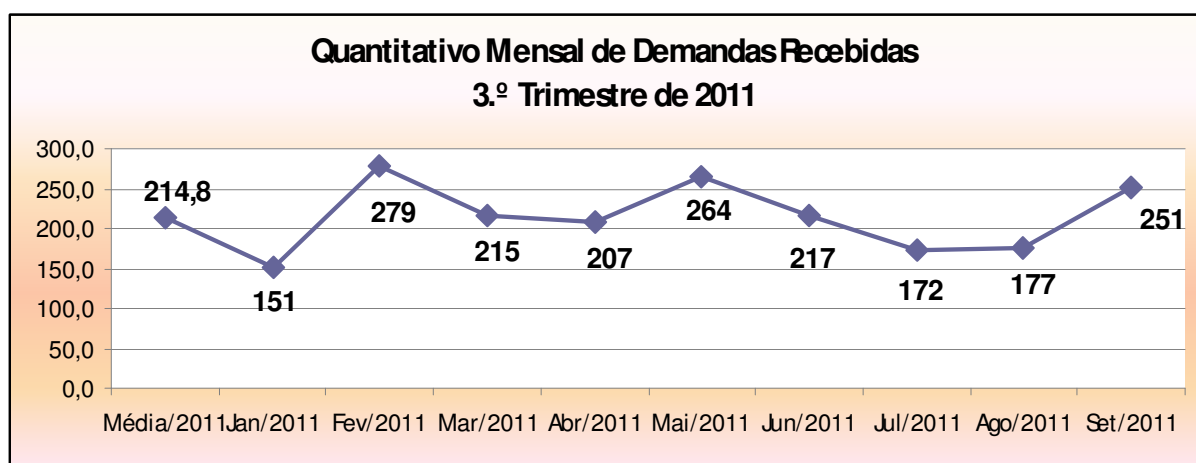


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 3.º TRIMESTRE DE 2011

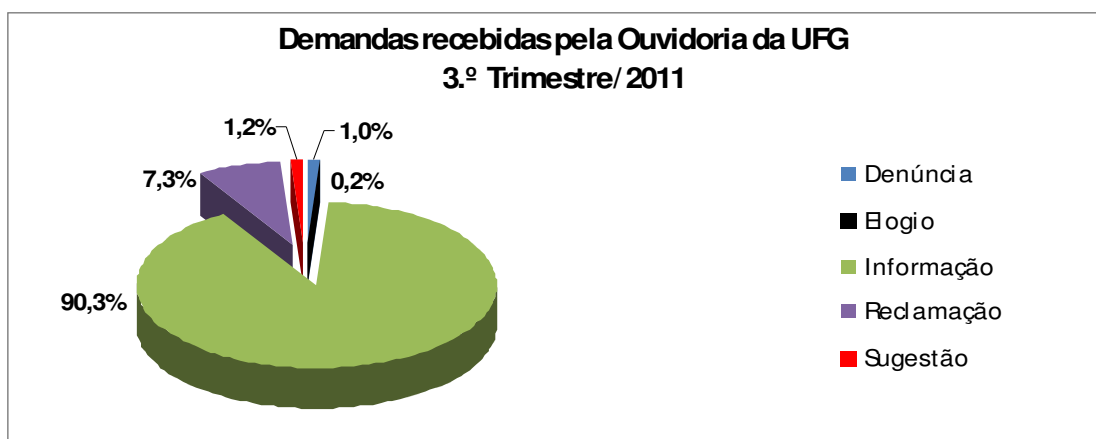
O presente relatório compreende o período de **1.º de julho a 30 de setembro de 2011**. O quantitativo de demandas recebidas no terceiro trimestre manteve regularidade quando comparado aos trimestres anteriores. Analisando o gráfico e a tabela, abaixo, verificamos o total de 600 demandas recebidas no 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
TOTAL	172	177	251	600	1933

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:

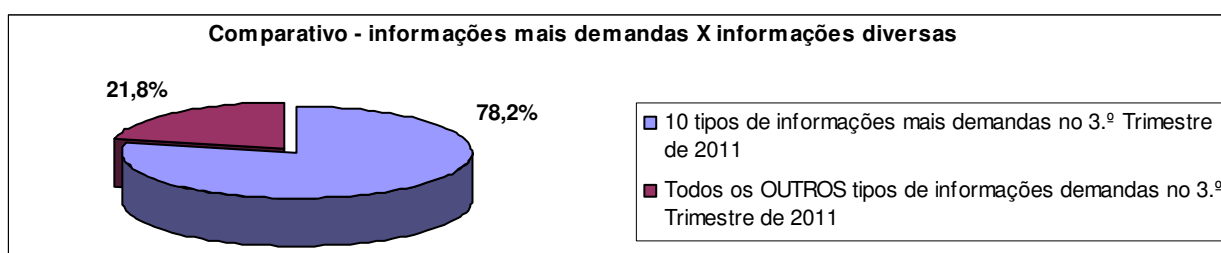


Quanto à análise mais detalhada das demandas, a de “elogio” (0,2% – 1 demanda) diz respeito à lembrança da atuação do Prof. Egídio Turchi, falecido no mês de setembro, em diversos momentos da história da UFG. Das demandas sobre “denúncia” (1,0% – 6 demandas), duas delas foram definidas como improcedentes 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	curios 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
424		10 tipos de informações mais demandas no 3.º Trimestre de 2011	
118		Todos os OUTROS tipos de informações demandas no 3.º Trimestre de 2011	
542		TOTAL	

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