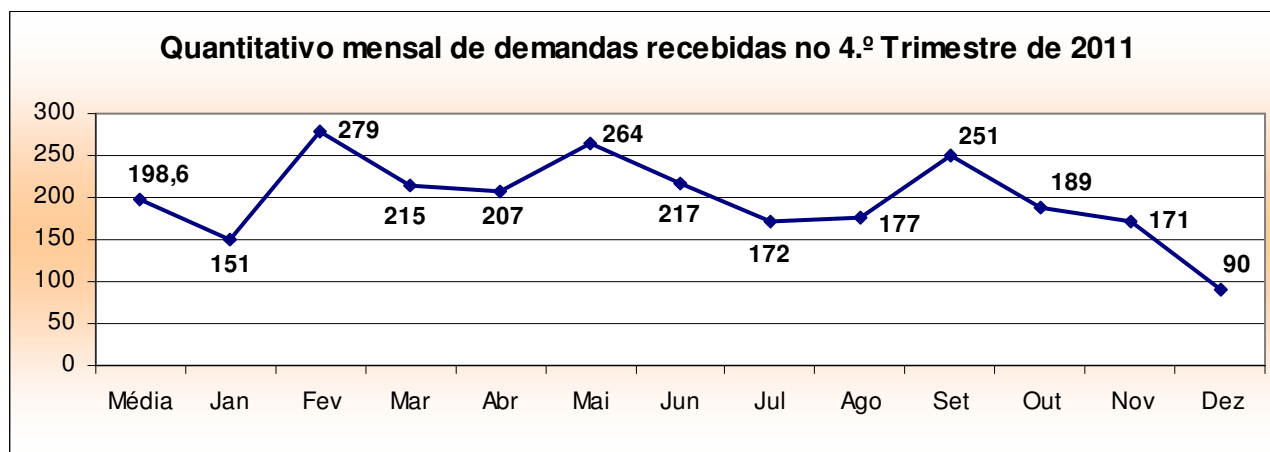


## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG 4.º TRIMESTRE DE 2011

O presente relatório compreende o período de **1.º de outubro a 31 de dezembro de 2011**. O quantitativo de demandas recebidas no quarto trimestre teve uma pequena redução quando comparado aos trimestres anteriores, especialmente no mês de dezembro que registrou uma baixa, de aproximadamente 50%, em relação aos demais meses do ano. Analisando o gráfico e a tabela, abaixo, verificamos o total de 450 demandas recebidas no 4.º trimestre de 2011, com uma média mensal de 150 manifestações. A média mensal acumulada em 2011 foi de 198,6 demandas/mês.



<b>Categoria</b>	<b>Outubro/2011</b>	<b>Novembro/2011</b>	<b>Dezembro/2011</b>	<b>Total – 4º Tri.</b>	<b>Acumulado/2011</b>
Denúncia	3	9	1	13	114
Elogio	0	0	0	0	10
Informação	164	131	67	362	2029
Reclamação	20	29	20	69	203
Sugestão	2	2	2	6	27
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>171</b>	<b>90</b>	<b>450</b>	<b>2383</b>

*Tabela 01 – Quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria da UFG no 4.º Trimestre/2011*

As demandas recebidas pela Ouvidoria da UFG são agrupadas em 5 categorias, conforme sua natureza: denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão. Acompanhando a dinâmica dos períodos anteriores, ainda são predominantes as demandas de pedido de informação que, nesse trimestre, representaram 80,4% da quantidade total. As demandas de reclamação e denúncias, representaram 15,3% e 2,9%, respectivamente, seguida das de sugestão com 1,3%. Não foram recebidas no período manifestações de elogio. O gráfico abaixo mostra a distribuição, por categoria, das demandas recebidas nesse período:



Passamos, agora, à análise específica das demandas recebidas no 4.º Trimestre de 2011. Conforme dito anteriormente, não foram recebidas demandas de “elogio” no período. Quanto às demandas de “sugestão” (1,3% – 6 demandas) elas estão relacionadas à oferta de cursos de graduação, procedimentos para pré-matrícula, mudanças no mecanismo de emissão de GRU para inscrições em cursos e concursos, sugestões de filmes para serem exibidos no CINE/UFG e cadastro em site de informações de interesse dos estudantes.

Já as demandas de “denúncia” (2,9% – 13 demandas) dizem respeito à:

- a) seleção de fiscais para aplicação de provas do vestibular;
- b) má utilização do espaço físico dos Centros Acadêmicos,
- c) caso de agressão de estudante da UFG, em Jataí (fora das dependências da UFG);
- d) supostas irregularidades na concessão de bolsas de projeto de extensão, seleção de candidatos para mestrado e compra de artigo acadêmico;
- e) atendimento de funcionário de empresa prestadora de serviços à UFG;
- f) descumprimento de atribuições ao cargo de dirigente da UFG.

Das demandas de “reclamação” (15,3% – 69 demandas), três foram consideradas improcedentes por não oferecerem condições de encaminhamento e/ou resposta ao interessado. Quanto ao restante, as manifestações mais recorrentes e/ou significativas foram:

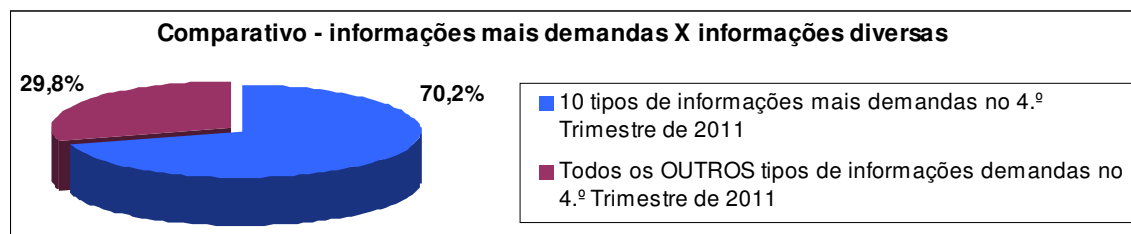
- a) atraso no lançamento de notas no RGCG (por parte dos professores) e problemas de relacionamento professor/aluno;
- b) problemas sobre espaço físico da UFG (trânsito no câmpus, manutenção de elevadores, ausência de passarelas, limpeza de banheiros e climatização do prédio da Reitoria – ar condicionado);
- c) atendimento dos servidores e horário de funcionamento de órgãos da Universidade;
- d) serviços terceirizados (Cantina da EEC/UFG, reprografia e vigilância);
- e) realização do vestibular (dificuldades para inscrição e confirmação do pagamento).

Novamente cabe lembrar, que para todas essas demandas (de denúncia e reclamação), houve o devido encaminhamento, bem como a manifestação dos responsáveis e/ou envolvidos, de forma a garantir o direito de resposta de ambas as partes e sugerir uma proposta de solução para cada situação. Em um dos casos de denúncia, a demanda foi juntada ao processo, já existente, sobre assunto relacionado. Para as demais manifestações não houve necessidade de abertura de processo.

Conforme apresentado inicialmente, os pedidos de “informação” concentraram a maior parte das demandas do período, representando 80,4% do total. Analisando o gráfico abaixo, percebemos, a exemplo do trimestre anterior, que 1/4 delas estiveram relacionadas à realização do Processo Seletivo 2012/1. Abaixo, segue o levantamento e comparativo dos 10 tipos de demandas de “informação” mais solicitados em 2011:

Quantidade	Percentual	Assunto	Discriminação
94	26,0%	Processo Seletivo 2012/1	UFGInclui, estatísticas, programa de isenção, local de prova, documentos, confirmação do pagamento, acesso ao sistema
29	8,0%	Uso de animais em pesquisas/UFG	esclarecimentos sobre utilização de animais em atividades de ensino e/ou pesquisa nas Unidades Acadêmicas da UFG
28	7,7%	Transferência e Portador de Diploma	procedimentos para transferência e ingresso como portador de diploma, datas, critérios de seleção, documentos
22	6,1%	Encontro Licenciaturas/PIBID	dados para contato com a Comissão Organizadora, problemas na inscrição, orientação para submissão de trabalhos
21	5,8%	Assuntos Acadêmicos	emissão e registro de diplomas, data de matrícula, (não) lançamento de notas pelos professores,
20	5,5%	Pós-Graduação	processos seletivos, cursos oferecidos (mestrado e especialização), período de inscrições
13	3,6%	Cursos de Graduação	cursos oferecidos, duração, horários, matriz curricular, vagas oferecidas no vestibular
12	3,3%	Preenchimento de Vagas Disponíveis	informações relacionadas ao OS-2012, vagas oferecidas, documentação, resultado, data da matrícula
9	2,5%	Vestibular (Geral)	informações não relacionadas a algum PS específico, cursos/vagas oferecidas, período de inscrição, data de provas
6	1,7%	SISU	forma de participação da UFG, cursos/vagas disponíveis, utilização da nota do ENEM
108	29,8%	Outros (diversos)	assistência estudantil, estágios, cursos de idiomas, educação a distância, estágio, avaliação docente pelo discente, eventos
254	<b>10 tipos de informações mais demandas no 4.º Trimestre de 2011</b>		
108	<b>Todos os OUTROS tipos de informações demandas no 4.º Trimestre de 2011</b>		
362	<b>TOTAL</b>		

Tabela 02 – Levantamento de demandas por “informação” recebidas no 4.º Trimestre de 2011



Uma análise mais detalhada da natureza das demandas de “informação” será feita no Relatório de Atividades 2011 da Ouvidoria da UFG, no qual serão apresentadas as sugestões sobre a análise das demandas, bem como a Proposta de Trabalho 2012.

Goiânia, 3 de fevereiro de 2012.

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