

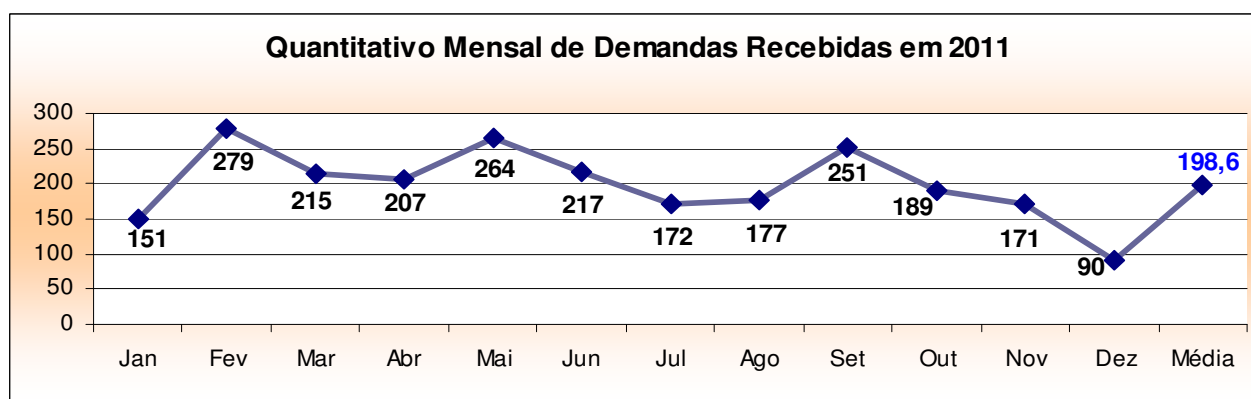
## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFG | 2011

A Cartilha com as *Orientações para implantação de um Sistema de Ouvidorias*, publicada pela Ouvidoria Geral da União (2012) sugere que “a ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve funcionar como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados”.

Iniciamos o relatório com essa citação, pois ela vai de encontro ao que entendemos e buscamos implementar, colaborativamente, no desenvolvimento de nossas atividades. Consideramos que a Ouvidoria da UFG possui duas funções principais: atuar como mediador na relação e interação entre o cidadão (membro da comunidade universitária ou público externo) e a Universidade; e oferecer apoio à gestão universitária sugerindo ações de melhoria aos serviços prestados, de acordo com as demandas que lhes são apresentadas.

Ao longo do ano de 2011, foram apresentados quatro relatórios trimestrais de atividades (disponíveis em: <http://www.ouvidoria.ufg.br/sites/ouvidoria/pages/29919>), com o objetivo de oferecer uma análise quantitativa e representativa do conjunto das demandas recebidas pela Ouvidoria. Esses relatórios possuem o quantitativo de demandas (por mês), o percentual de cada categoria, a análise do conjunto das demandas e algumas sugestões de iniciativas possíveis para melhoria dos serviços e/ou para facilitar o acesso à informação.

Foram recebidas e acompanhadas pela Ouvidoria da UFG, em 2011, **2.383 (duas mil, trezentos e oitenta e três) demandas**, com a seguinte distribuição mensal, veja:



A tabela e o gráfico que seguem abaixo permitem visualizar a quantidade de demandas recebidas em cada um dos trimestres de 2011, bem como sua distribuição por categoria (denúncia, elogio, reclamação, sugestão e pedido de informação) em termos absolutos e percentuais:

<b>Demanda</b>	<b>1.º Trimestre</b>	<b>2.º Trimestre</b>	<b>3.º Trimestre</b>	<b>4.º Trimestre</b>	<b>Acumulado 2011</b>
Denúncia	84	11	6	13	114
Elogio	4	5	1	0	10
Informação	498	627	542	362	2029
Reclamação	49	41	44	69	203
Sugestão	10	4	7	6	27
<b>TOTAL</b>	<b>645</b>	<b>688</b>	<b>600</b>	<b>450</b>	<b>2383</b>



Ao observarmos o gráfico acima, percebemos que boa parte das demandas trata de “pedidos de informação”, representando 85,1% do total. Cabe lembrar que a Resolução CONSUNI 003/2009, que institui a Ouvidoria da UFG, não caracteriza o pedido de informação como um dos tipos de demanda a ser recebida e encaminhada pela Ouvidoria. Contudo, no desenvolvimento do nosso trabalho, percebemos a importância de auxiliar o cidadão que recorre até nós com essa necessidade, de forma a subsidiá-lo, muitas vezes com a colaboração dos órgãos e unidades relacionados, com a informação do seu interesse.

A distribuição do restante das demandas ao longo de 2011 segue na seguinte proporção: reclamações (8,5%), denúncias (4,8%), sugestões (1,1%) e elogios (0,4%). A seguir, apresentaremos informações do conjunto das demandas (por categoria), destacando aquelas mais recorrentes e/ou mais relevantes. Esclarecemos que nosso interesse na apresentação das informações abaixo é apenas relacionar os assuntos apresentados na Ouvidoria, sem querer analisar, de forma alguma, o desempenho de um determinado órgão/unidade da UFG. Outro esclarecimento importante é que esses assuntos foram recebidos ao longo do ano de 2011, podendo aparecer, eventualmente ou com maior frequência, em um determinado trimestre do ano.

As demandas de **elogio** fizeram referência à:

- a) realização das cerimônias de colação de grau no espaço da Universidade;
- b) participação no Programa Integrado de Enfrentamento ao Crack e outras drogas;
- c) realização do Espaço das Profissões 2011.

Relacionado às **sugestões**, foram apresentadas as seguintes manifestações:

- a) nomes de artistas para se apresentarem no Projeto Música no Campus;
- b) filmes para serem exibidos no CINE/UFG;

- c) sinalização, melhorias e adequações no espaço físico da Universidade;
- d) criação de novas turmas e/ou cursos de graduação;
- e) aprimoramento dos recursos e tecnologias para segurança dos espaços da UFG;
- f) alteração do trajeto das linhas de ônibus que atendem ao Campus (encaminhado à CMTC);
- g) aprimoramento do processo de seleção para os programas de mestrado;
- h) aprimoramento do procedimento para a pré-matrícula semestral dos cursos de graduação;
- i) alteração do mecanismo de emissão de GRU para inscrição em processos seletivos e cursos.

As demandas dessas duas categorias foram encaminhadas aos órgãos responsáveis, sendo que, para àquelas de elogio, foi apresentado o agradecimento da Universidade pelo reconhecimento do trabalho, bem como pela iniciativa de manifestação. Já as sugestões foram recebidas receptivamente, contudo, em boa parte delas, havia limitações para sua implementação.

Sobre as demandas de **denúncia**, destacamos os seguintes assuntos:

- a) denúncia de possíveis maus tratos a animais utilizados em aulas práticas e questionamentos quanto ao uso de animais em atividades de ensino e pesquisa;
- b) situação de trabalho dos servidores terceirizados de empresa prestadora de serviços;
- c) assédio moral e preconceito a estudantes e servidores;
- d) desrespeito aos espaços destinados aos portadores de necessidades especiais;
- e) questionamentos quanto à realização de concurso para contratação de professores;
- f) questionamentos quanto à realização do processo seletivo (vestibular);
- g) irregularidades na concessão de bolsas para programas de pós-graduação;
- h) conduta profissional inadequada de professor, em sala de aula;
- i) utilização inadequada dos espaços físicos destinados aos Centros Acadêmicos;
- j) acumulação de cargos e descumprimento de atribuições de cargo de direção.

Já as **reclamações** são diversificadas e estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- a) *assuntos acadêmicos*: problemas e conflitos entre professor e aluno, realização da pré-matrícula, insatisfação na condução de disciplina ministrada pelo professor, emissão de certificados de cursos de especialização, registro de diplomas de outras IES, atraso no lançamento de notas (pelos professores) no sistema acadêmico – RGCG;
- b) problemas relacionados à *gestão do espaço físico*: manutenção e execução de obras, ausência de passarelas, limpeza dos prédios (salas, pátios e banheiros), manutenção dos elevadores, climatização do prédio da Reitoria (ar condicionando), trânsito e sinalização do Campus;
- c) *segurança*: roubo de veículos e objetos nos estacionamentos do Campus;
- d) *restaurante universitário*: instalações, qualidade das refeições, limpeza do ambiente;
- e) *realização do vestibular*: dificuldades para cadastro, inscrição e acompanhamento;
- f) eventos realizados na sede do DCE, em horário de aula;
- g) má qualidade do atendimento prestado por servidor da UFG ou de empresa terceirizada;
- h) má qualidade dos serviços prestados por empresas terceirizadas;
- i) atraso no pagamento de fiscais que trabalharam em concursos e processos seletivos organizados pela Universidade;
- j) *demora na análise de processos*: insalubridade, acadêmicos e revalidação de diploma;
- k) funcionamento da biblioteca e outros órgãos no período de greve.

Para todas essas demandas, de denúncia e de reclamação, houve o devido encaminhamento, bem como a manifestação e/ou esclarecimento dos responsáveis e/ou envolvidos, de forma a garantir o direito de resposta de ambas as partes e sugerir uma proposta de solução viável para cada situação. Algumas manifestações foram consideradas improcedentes por não oferecerem condições de encaminhamento e/ou resposta ao interessado. Para outras manifestações, foi sugerido, à Reitoria, a abertura de processo administrativo visando à melhor apuração dos fatos, sendo que alguns deles resultaram na abertura de processo de sindicância. Das denúncias apresentadas, registramos **7 (sete)** encaminhamentos da Ouvidoria sugerindo a abertura de processo, os quais foram acatados pela Administração Superior.

A análise das demandas de **pedidos de informação** constituiu-se praticamente como um tópico a parte no conjunto das manifestações apresentadas à Ouvidoria. Conforme já mostramos anteriormente, 85,1% das demandas recebidas tratavam de pedidos de informação. Abaixo, apresentamos a distribuição dessas manifestações, destacando as mais solicitadas:

Quantidade	Percentual	Assunto	Descrição
318	15,7%	Processo Seletivo 2011/1-2 e 2012/1	Dificuldades para realização do cadastro e inscrição, confirmação do pagamento, isenção da taxa, datas, locais de prova, recursos, resultados, estatísticas, Programa UFGInclui, utilização do ENEM/SISU
226	11,1%	Transferência e Portador de Diploma	Período de inscrição, datas, forma de seleção, procedimentos e documentos necessários, cursos e vagas disponíveis, transferência, mudança de curso, portador de diploma
206	10,2%	Uso de animais em pesquisas	Manifestações e pedidos de esclarecimento sobre o uso de animais em atividades de ensino e pesquisa
139	6,9%	Assuntos Acadêmicos	Calendário Acadêmico, análise de processos, revalidação e registro de diplomas, inscrição em núcleo livre e em disciplinas isoladas, aproveitamento de disciplina, trancamento e documentos para matrícula, (não) lançamento de notas no SAG
132	6,5%	Vestibular (Geral)	Informações não relacionadas a um processo seletivo específico: cursos e vagas oferecidas, período de inscrição e data das provas, quem pode participar
111	5,5%	Cursos de Graduação	Cursos de graduação oferecidos: duração, valor*, horário, perfil profissional/atuação, matriz curricular, quantidade de vagas, Espaço das Profissões
111	5,5%	Pós-Graduação	Cursos oferecidos (especialização e mestrado), processos seletivos, período de inscrições, revalidação de diploma (título obtido no exterior)
33	1,6%	Eventos (SBPC/PIBID)	SBPC: Inscrição, localização do Campus, hospedagem, programação. Seminário PIBID: dados de contato com a Organização, problemas na inscrição, orientação para submissão de trabalhos
30	1,5%	Portal do Aluno	Dificuldades de acesso ao sistema (matrícula), alteração de e-mail, recuperação de senha, webmail
29	1,4%	(Pré-)Matrícula 2011/1 e 2011/2	Acesso ao Sistema, oferta de disciplinas, horários, trancamento e notificação de matrícula
694	34,2%	Outros/Diversos	Assistência estudantil, SISU, questões sobre o espaço físico da UFG, estágios, cursos de idiomas, ensino a distância, avaliação docente pelo discente, concursos, linhas de ônibus, tratamento médico / odontológico / veterinário, greve dos TAE
<b>1335</b>			<b>10 tipos de pedidos de informação mais demandados</b>
<b>694</b>			<b>Todos os OUTROS tipos de pedidos de informação</b>
<b>2029</b>			<b>TOTAL das demandas de “pedido de informação”</b>

\* Cabe informar que os cursos de graduação da UFG são oferecidos gratuitamente.

Um quantitativo tão significativo de demandas de pedidos de informação nos faz reconhecer a necessidade de refletir, conjuntamente com vários setores da Universidade, sobre dois aspectos: i) o acesso e a visualização de informações, oferecido pela UFG e ii) a postura e o comportamento do cidadão que busca por informações de seu interesse.

Esse assunto já motivou a realização de uma reunião no início do ano de 2011, por iniciativa da Ouvidoria, com a Reitoria, Assessoria de Comunicação, Pró-Reitoria de Graduação e seus órgãos (CGA e CS), para refletir ações e alternativas possíveis. Neste ano (2012), esperamos que a implementação da Lei de Acesso à Informação, no âmbito da UFG, por meio do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, nos auxilie na melhoria desse serviço à sociedade.

Finalizando este relatório, gostaríamos de apresentar algumas **“Sugestões à Gestão”**, a partir da análise das demandas encaminhadas pela comunidade universitária e público externo, no ano de 2011, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos e unidades acadêmicas da UFG devem fazer, mas com o único objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

1. Estabelecer uma discussão permanente sobre a política de acesso e visualização das informações, especialmente as mais demandas, buscando estratégias que facilitem a localização, busca e clareza do conjunto das informações públicas disponibilizadas;
2. Discutir sobre a responsabilidade dos professores no que se refere ao lançamento das notas dos estudantes no SAG, bem como repensar o atual critério utilizado ao considerar a “nota não lançada” para efeito do cálculo da média global, de forma a não prejudicar o estudante;
3. Dar maior transparência aos processos seletivos, especialmente àqueles relacionados à contratação de docentes e seleção de candidatos aos programas de pós-graduação (mestrado);
4. Realizar atividades que motivem e estimulem o desenvolvimento de relações interpessoais de qualidade, na tentativa de minimizar os conflitos entre os segmentos do meio acadêmico (docentes, servidores técnico-administrativos e estudantes), valorizando sempre o diálogo e o respeito à pessoa humana na condução do processo;
5. Promover campanhas educativas, no âmbito da UFG, de respeito ao meio ambiente, à sinalização de trânsito e às normas de acessibilidade;
6. Verificar a utilização inadequada de espaços da universidade, bem como refletir sobre a atual destinação dos espaços físicos dos Centros Acadêmicos;
7. Dar transparência ao trâmite e acompanhamento de processos administrativos e acadêmicos, prezando pela celeridade na sua condução;
8. Refletir sobre uma política institucional de segurança que busque garantir tanto a segurança patrimonial como à integridade física e material dos membros da comunidade universitária;
9. Considerando o crescimento da UFG nos últimos anos, em diversos aspectos, aperfeiçoar a gestão de serviços, manutenção dos espaços físicos, aquisição e manutenção de equipamentos.

Goiânia, 19 de março de 2012.

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