



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG
Gabinete da Reitora



Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG

Relatório Estatístico

Exercício 2015 e 1º trimestre de 2016

Sumário

Mais sobre a Ouvidoria	1
Quem pode utilizar o serviço da Ouvidoria?	3
Como acessar à Ouvidoria?	4
Demandas em 2015	5
Demandas 1º trimestre de 2016	7
Informações de Contato	12

Mais sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria é o espaço destinado ao exercício da cidadania, a qual deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

- I. **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- II. **Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III. **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- V. **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

A missão da Ouvidoria é ouvir o cidadão, registrar, encaminhar e monitorar as demandas recebidas, além de mediar os conflitos, visando

qualificar as ações desenvolvidas pela Instituição. O princípio da Ouvidoria é trabalhar com ética, transparência, comprometimento e equidade.

A Ouvidoria foi instituída pelo Art. 15 do Regimento Interno da Reitoria. O regimento da Ouvidoria foi aprovado em 19 de dezembro de 2014 e pode ser acessado pelo link: <http://www.ouvidoria.furg.br/images/docs/regimento-interno-ouvidoria-furg.pdf>. O funcionamento da Ouvidoria foi complementado pela Portaria 2533/2015 do Gabinete da Reitora em 09 de dezembro de 2015, quando passou a oficialmente funcionar em 14 de dezembro de 2015 no Prédio do Arquivo Geral.

Quem pode utilizar o serviço da Ouvidoria?

Comunidade Universitária

- Estudantes
- Docentes
- Técnicos Administrativos em Educação
- Demais trabalhadores

Comunidade Externa

- Qualquer cidadão do público externo à Universidade

Como acessar à Ouvidoria?

O cidadão poderá encaminhar sua demanda:

Pessoalmente

- Estamos localizados no Prédio do Arquivo Geral, ao lado do Proctolo no Câmpus Carreiros.

Site

- Preenchendo o formulário online do site da Ouvidoria:
<http://ouvidoria.furg.br/index.php/formulario-de-manifestacao>

E-mail

- ouvidoria@furg.br

Telefone

- (53) 3293.5440 ou (53) 3293.5450

Lembramos que seus dados pessoais serão mantidos sob sigilo e a Ouvidoria poderá, a pedido do demandante, manter sob sigilo seu nome, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema ou para responsabilização em caso de denúncia totalmente infundada.

Demandas 2015

A Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande, em 2015 recebeu 18 manifestações, sendo essas: solicitações, reclamações e denúncias. Esse número deve-se ao fato de que a Ouvidoria estava em fase de estruturação dos trâmites administrativos, adequação do espaço físico. Com a inauguração oficial em um prédio de fácil acesso e o início da efetiva divulgação, notamos um aumento nas demandas em 2015, sendo esse número realmente maior no início de 2016.

Em 14 de dezembro, ocorreu a inauguração oficial das instalações e a publicação da Portaria 2533/2015 que estabelece normas para o trâmite da documentação interna das demandas da Ouvidoria. A partir de então, foi disponibilizado um link da Ouvidoria no site da FURG, onde o cidadão poderá realizar sua manifestação através de um formulário eletrônico criado pela própria Universidade. Passamos a divulgação da existência deste canal de participação e controle social na Universidade através de folders, banners e cartazes, aumentando a demanda de manifestações por parte da comunidade universitária. Os canais de acesso são: e-mail, telefone, carta ou pelo site <http://www.ouvidoria.furg.br>.

A seguir, utilizaremos duas tabelas para demonstrar o quantitativo das demandas mês a mês e o tipo dessas demandas.

Tabela 1: quantitativo de demandas de 2015 mês a mês

	Recebidas	Atendidas	Pendentes	Acumulado	%
Janeiro	1	1	0	1	5,55 %
Fevereiro	2	2	0	3	11,12 %
Março	2	2	0	5	11,12 %
Abril	1	1	0	6	5,55 %
Maio	3	0	3	9	16,67 %
Junho	0	0	0	9	0 %
Julho	0	0	0	9	0 %
Agosto	1	1	0	10	5,55 %
Setembro	1	1	0	11	5,55 %
Outubro	0	0	0	11	0 %
Novembro	1	1	0	12	5,55 %
Dezembro	6	6	0	18	33,34 %
Total	18	15	3	18	100 %

Tabela 2: demandas de 2015 por tipo de manifestação

	Sugestões	Elogios	Solicitações	Reclamações	Denúncias
Janeiro	0	0	0	1	0
Fevereiro	0	0	1	1	0
Março	0	0	1	1	0
Abril	0	0	0	0	1
Maio	0	0	0	1	2
Junho	0	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	1
Setembro	0	0	0	0	1
Outubro	0	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	1	0
Dezembro	0	0	0	5	1
Total	0	0	2	10	6

Demandas 1º trimestre de 2016

A Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande obteve um total de **88** demandas recebidas e respondidas **até dia 31 de março de 2016**. O funcionamento oficial da Ouvidoria deu-se início na metade de dezembro de 2015, sendo o mês de janeiro de 2016 o primeiro mês integral de atendimento ao cidadão já com a divulgação no site da Instituição e distribuição de material como cartazes, banners, folders no Câmpus Carreiros. Sendo assim, no mês de janeiro foram recebidas 27 manifestações, no mês de fevereiro foram 24 manifestações recebidas e em março foram 37 manifestações, dentre elas, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões.

Disponibilizamos, conforme Portaria 2533/2015 do Gabinete da Reitora, as tabelas e gráficos a seguir, contendo o número total de demandas recebidas, atendidas e pendentes em cada mês; a quantidade de demandas recebidas a cada mês por grupo de usuários; a quantidade de demandas por categorias a cada mês e a quantidade de demandas recebidas, conforme forma de contato com a Ouvidoria.

Tabela 3: quantitativo de demandas de janeiro a março de 2016

	Recebidas	Atendidas	Pendentes	Acumulado	%
Janeiro	27	27	0	27	30,68 %
Fevereiro	24	24	0	51	27,2 %
Março	37	36	1 ¹	88	42,04 %
Total	88	88	8	88	100 %

¹ 1 manifestação estava aguardando retorno até a finalização desse relatório. A manifestação encontrava-se dentro do prazo estabelecido pelo Regimento Interno da Ouvidoria: 20 dias, sendo possível prorrogação por mais 10 dias, caso necessário.

Gráfico 1: demandas de janeiro a março de 2016 por grupo de usuários

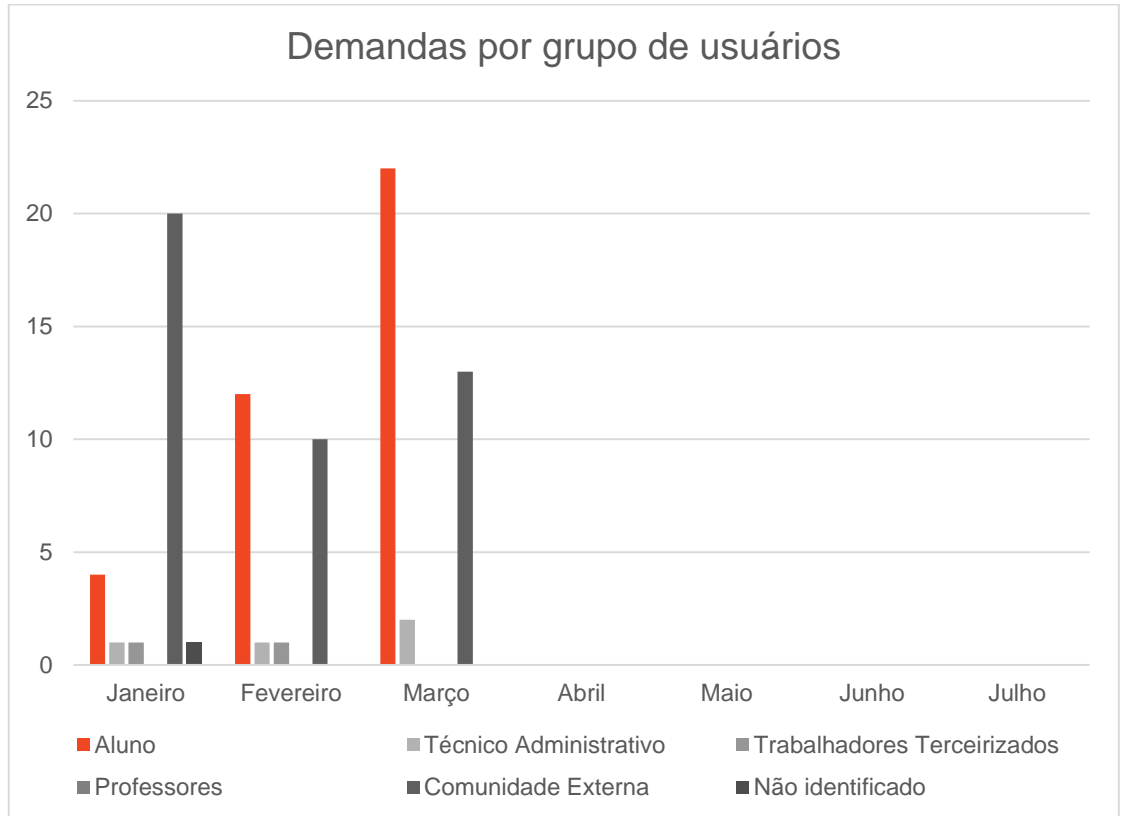
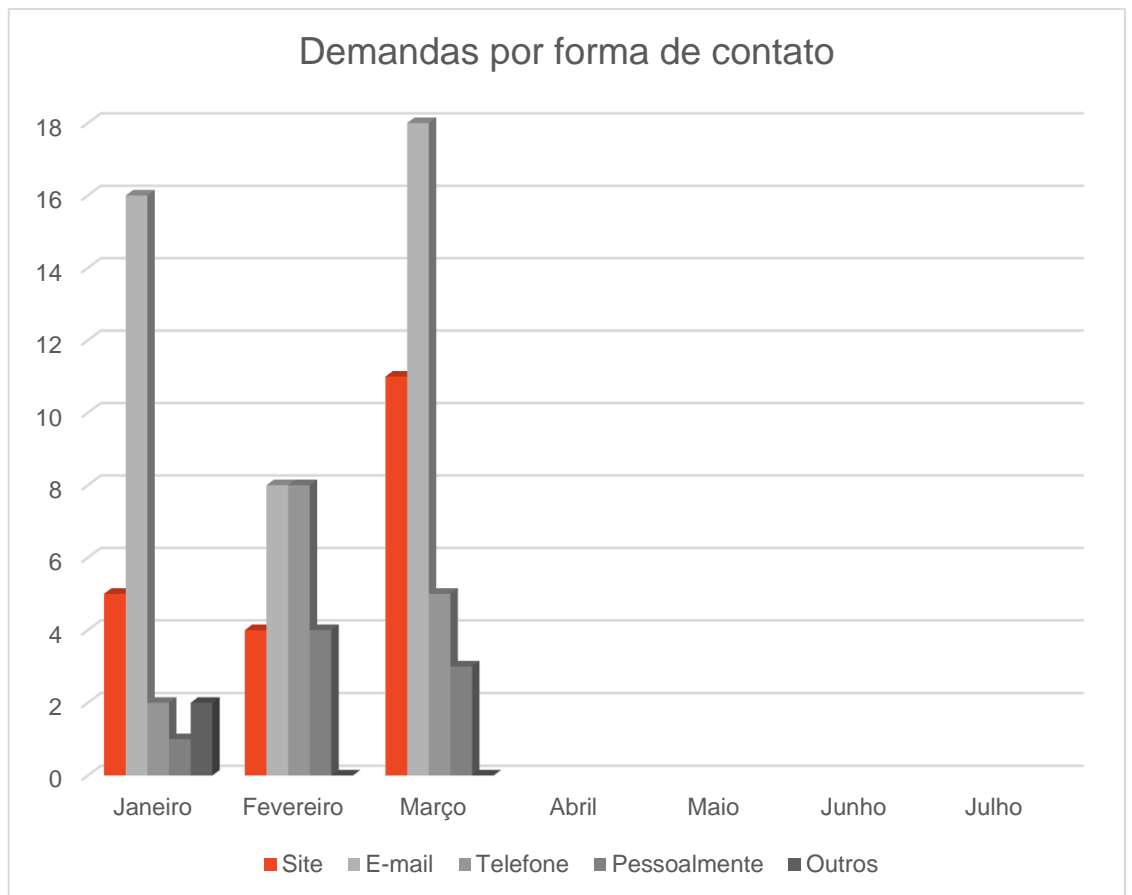


Tabela 4: demandas de janeiro a março de 2016 por tipo de manifestação

	Sugestões	Elogios	Solicitações	Reclamações	Denúncias
Janeiro	0	0	19	04	04
Fevereiro	0	0	14	07	03
Março	2	0	22	10	03
Total	2	0	55	21	10

Gráfico 2: demandas de janeiro a março de 2016 por forma de contato



Conclusão

No mês de janeiro, notamos que o maior número de manifestações foi recebido da Comunidade Externa à FURG, principalmente, os candidatos às vagas do SISU que ainda não haviam realizado a matrícula na Instituição, portanto, não possuíam vínculo com a Universidade na data da manifestação. Todas as manifestações foram respondidas com uma média de resposta de aproximadamente **6 dias**. A maioria das demandas foram através do e-mail ouvidoria@furg.br. Com a colocação de um link para o site da www.ouvidoria.furg.br na página da FURG, obtivemos manifestações através do formulário online que são respondidas através de e-mail. Houve, também, duas manifestações recebidas pelo E-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

No mês de fevereiro, o número das demandas oriundas da Comunidade Externa diminuiu em relação ao mês de janeiro, sendo que as demandas dos alunos da FURG aumentaram. As demandas por telefone aumentaram, devido ao período de matrícula através do Sistema de Seleção Unificada - SISU e Processo Seletivo de Vagas Ociosas - PSVO, sendo então a maioria demanda de alunos e futuros alunos.

O mês de março de 2016 foi o mês que recebemos mais demandas em relação aos outros meses, sendo 37 manifestações, dentre essas, notamos uma mudança no perfil das manifestações. Apesar de continuarmos recebendo mais solicitações, recebemos 02 sugestões de melhorias nos serviços prestados pela Universidade, os quais encaminhamos para análise dos setores responsáveis. Houve também um aumento no número de reclamações, os quais fizemos intermediação e conseguimos obter retorno positivo para a melhoria do serviço reclamado.

Notamos um aumento no número de manifestações a partir da divulgação no site da Universidade, bem como, colocação de cartazes e banners, por todo o Câmpus Carreiros. Percebe-se que a comunidade está procurando solucionar problemas que antes a Administração não tinha conhecimento.

A Ouvidoria da FURG já recebeu 106 manifestações da comunidade tanto interna quanto externa e a Ouvidoria trabalha para que essas manifestações sejam todas analisadas e que sejam efetivamente resolvidas, a fim de melhorarmos a qualidade dos nossos serviços, bem como a estrutura da nossa Universidade. A Ouvidoria intermedia os casos com base no Estatuto, sempre priorizando o diálogo entre as partes, procurando evitar conflitos e auxiliar na resolução dos problemas, buscando a satisfação dos usuários da Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

Informações de Contato

Ouvidora

Eliana de Freitas Pereira

Assistente em Administração

Taís Mirapalmete Dias

Telefones: **(53)3293-5440 / (53)3293-5450**

Celular institucional: **(53) 9908-1842**

E-mail: **ouvidoria@furg.br**

Site: **www.ouvidoria.furg.br**

Localização: **Prédio do Arquivo Geral**

Câmpus Carreiros: Av. Itália, km 8

Bairro Carreiros

CEP único: 96.203-900

Rio Grande/RS)