



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG  
Gabinete da Reitora / Ouvidoria



**Ouvidoria da Universidade  
Federal do Rio Grande – FURG**

# Relatório Estatístico

Exercício 2016

## Sumário

Mais sobre a Ouvidoria	1
Quem pode utilizar o serviço da Ouvidoria?	3
Como acessar à Ouvidoria?	4
Demandas 2016	5
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](mailto:ouvidoria@furg.br)

### Telefone

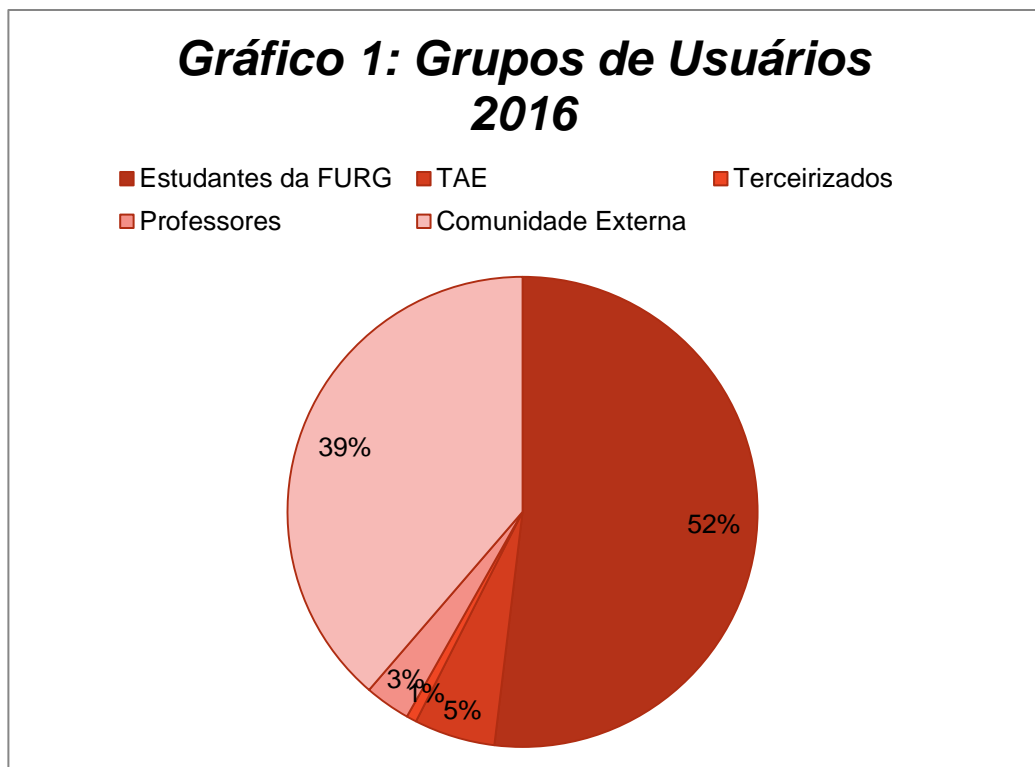
- (53) 3293.5440 ou (53) 3293.5450

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 2016

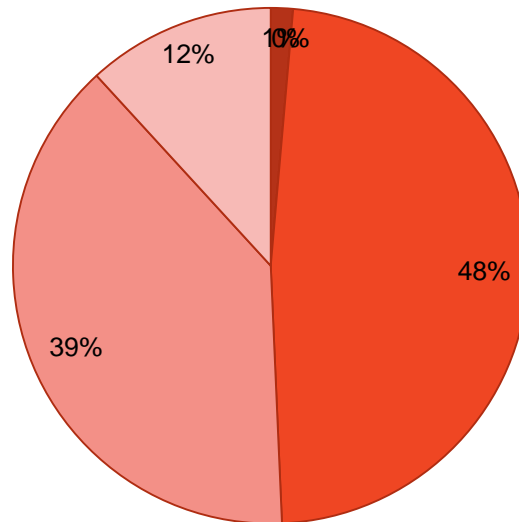
A Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande obteve um total de 288 demandas recebidas e encaminhadas até dia 31 de dezembro de 2016. Sendo que destas, ainda há 14 demandas pendentes aguardando o retorno das unidades responsáveis. A Ouvidoria recebe e trata todas as demandas recebidas, sejam elas recebidas por e-mail, site, telefone, pessoalmente ou outros meios. Nas páginas seguintes demonstraremos o levantamento estatístico das demandas, porém algumas destas seguem outros trâmites internos da Universidade para verificação dos fatos.

Os gráficos a seguir demonstram uma visão geral das demandas de 2016, conforme classificação por grupos de usuários que procuraram a Ouvidoria, os tipos de manifestações recebidas e as formas de contato utilizadas pelos usuários.



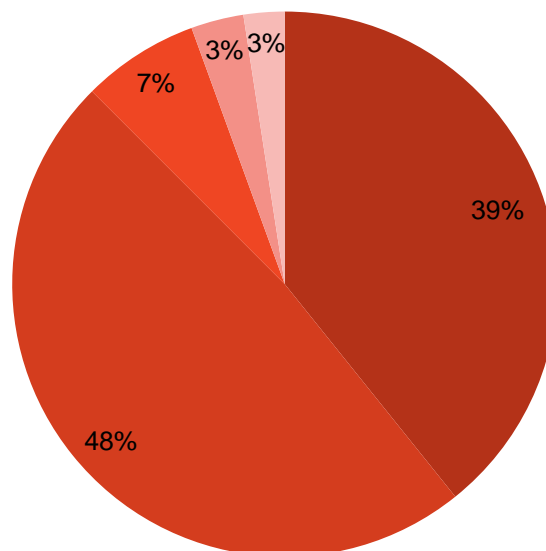
**Gráfico 2: Tipos de Manifestação 2016**

■ Sugestões ■ Elogios ■ Solicitações ■ Reclamações ■ Denúncias



**Gráfico 3: Formas de contato 2016**

■ Site ■ E-mail ■ Telefone ■ Pessoalmente ■ Outros



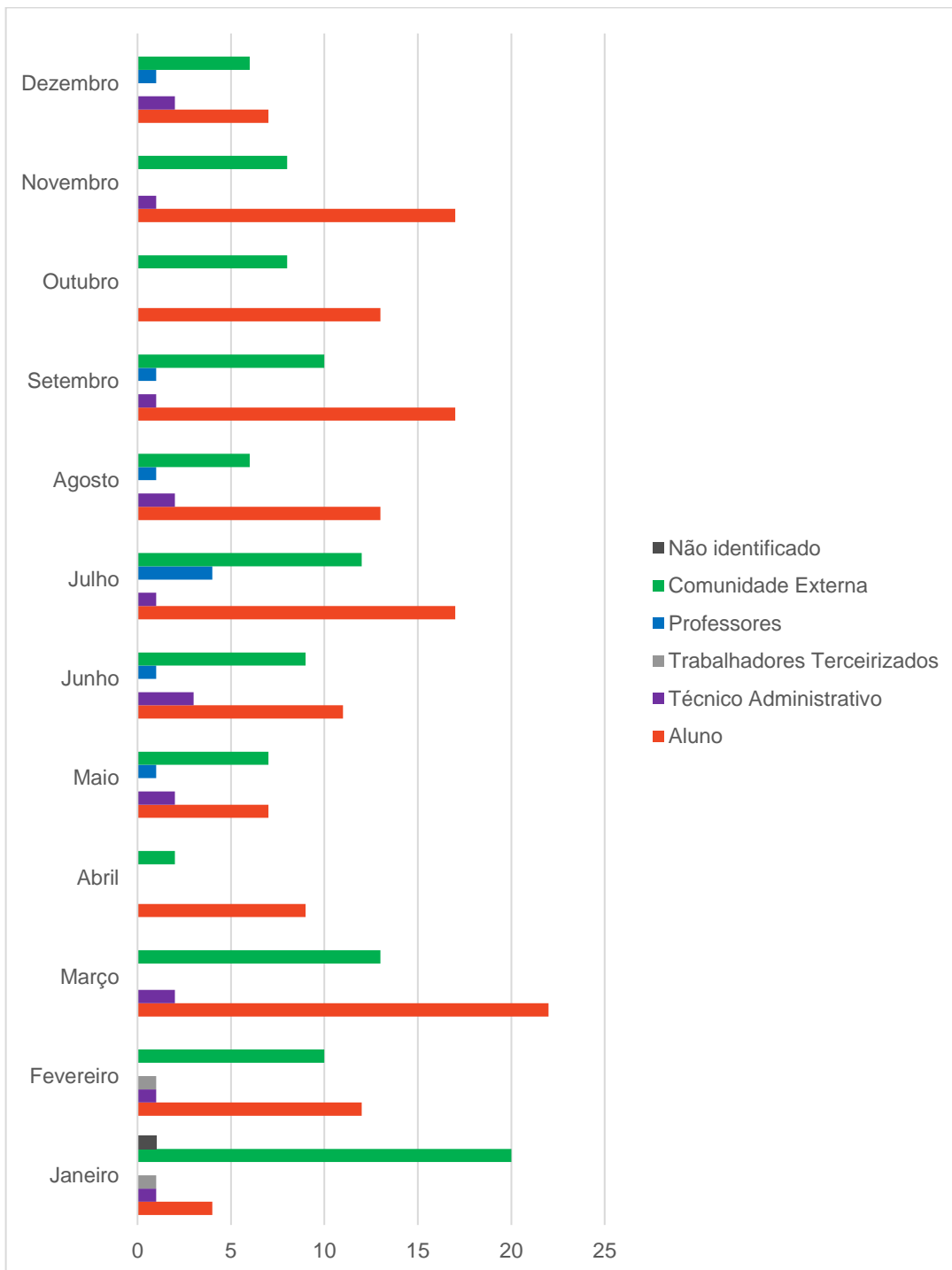


Disponibilizamos, conforme Portaria 2533/2015 do Gabinete da Reitora, as tabelas e gráficos a seguir, contendo o número total de demandas recebidas, atendidas e pendentes em cada mês; a quantidade de demandas recebidas a cada mês por grupo de usuários; a quantidade de demandas por categorias a cada mês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

**Tabela 1: quantitativo de demandas de 2016**

	Recebidas	Atendidas	Pendentes	Acumulado	%
<b>Janeiro</b>	27	27	0	27	09,37
<b>Fevereiro</b>	24	24	0	51	08,33
<b>Março</b>	37	36	0	88	12,84
<b>Abril</b>	11	11	0	99	03,81
<b>Mai</b>	17	17	0	116	05,90
<b>Junho</b>	24	24	0	140	08,34
<b>Julho</b>	34	34	0	174	11,80
<b>Agosto</b>	22	22	0	196	07,63
<b>Setembro</b>	29	28	1	225	10,06
<b>Outubro</b>	21	18	3	246	07,30
<b>Novembro</b>	26	22	4	272	09,03
<b>Dezembro</b>	16	11	5	288	05,55
<b>Total</b>	288	275	13	288	100

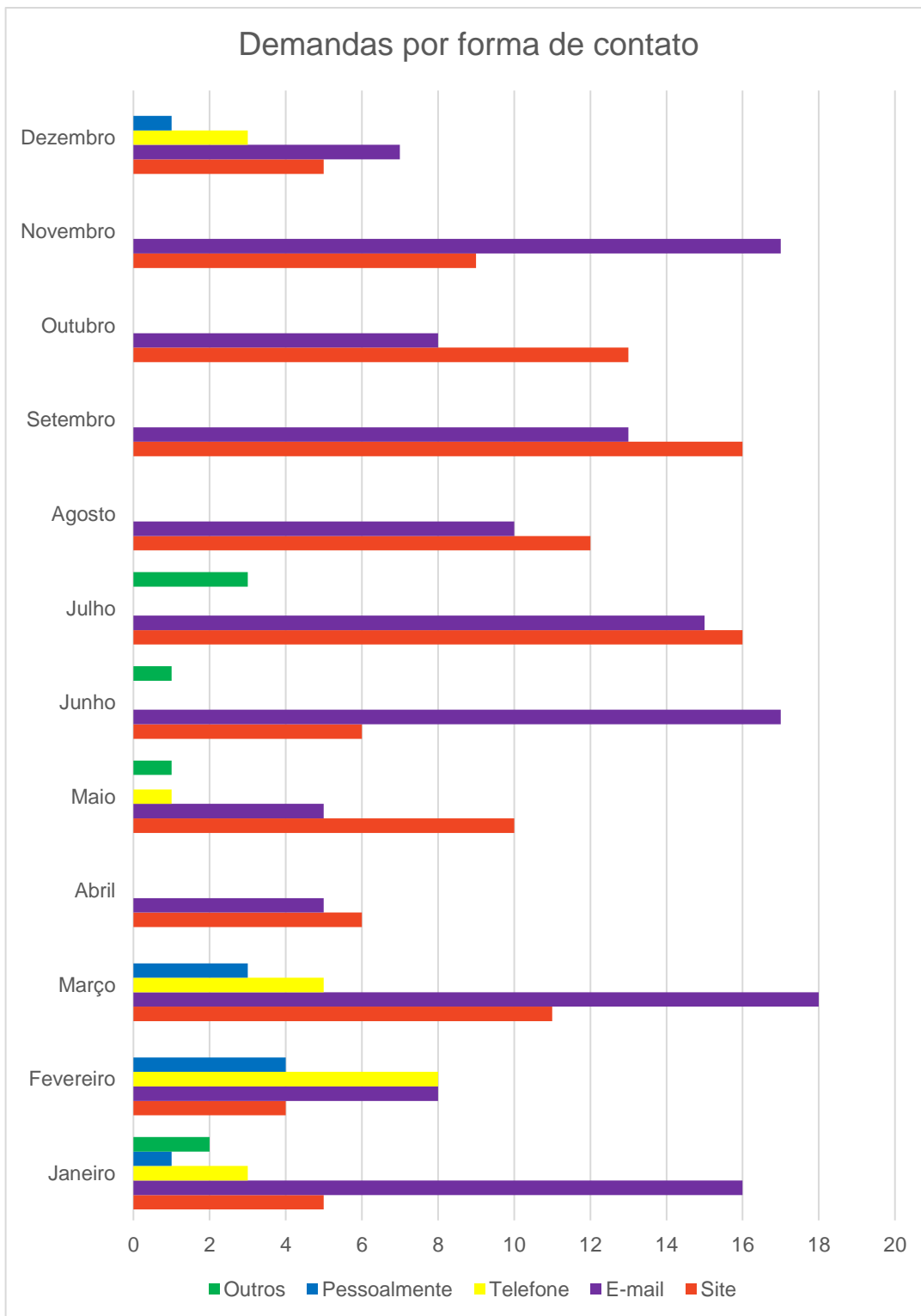
**Gráfico 4: demandas de 2016 por grupo de usuários**



**Tabela 2: demandas de 2016 por tipo de manifestação**

	<b>Sugestões</b>	<b>Elogios</b>	<b>Solicitações</b>	<b>Reclamações</b>	<b>Denúncias</b>
<b>Janeiro</b>	0	0	19	04	04
<b>Fevereiro</b>	0	0	14	07	03
<b>Março</b>	2	0	22	10	03
<b>Abril</b>	0	0	5	5	1
<b>Maiο</b>	0	0	11	5	1
<b>Junho</b>	0	0	7	16	1
<b>Julho</b>	0	0	14	17	3
<b>Agosto</b>	0	0	8	11	3
<b>Setembro</b>	1	0	11	11	6
<b>Outubro</b>	0	0	10	10	1
<b>Novembro</b>	0	0	12	6	8
<b>Dezembro</b>	1	0	5	10	0
<b>Total</b>	4	0	138	112	34

**Gráfico 5: demandas de 2016 por forma de contato**



## Conclusão

Durante o ano de 2016, notamos que os maiores números de manifestações recebidas foram de estudantes da FURG, quanto aos tipos de manifestações foram de solicitações. Todas as manifestações respondidas tiveram uma média de aproximadamente 11 dias para retorno aos demandantes. A maioria das demandas foram recebidas através do e-mail [ouvidoria@furg.br](mailto:ouvidoria@furg.br).

A Ouvidoria da FURG recebeu 288 manifestações da comunidade tanto interna quanto externa e 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 Dias Legemann

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

E-mail: **[ouvidoria@furg.br](mailto:ouvidoria@furg.br)**

Site: **[www.ouvidoria.furg.br](http://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)