



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



Reitoria

Ouvidoria Geral

Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 1A, Sala 133 - Bairro Santa Mônica,
Uberlândia-MG, CEP 38400-902

Telefone: +55 (34) 3239-4074 - www.ufu.br/ouvidoria -
ouvidoria@reito.ufu.br

Relatório das Manifestação na Ouvidoria UFU em 2018

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia é um canal de comunicação e mediação a serviço dos servidores docentes e técnicos administrativos, estudantes e comunidade externa. Busca a promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas da UFU, visando a melhoria dos seus processos, produtos e serviços. É uma ferramenta de prevenção e correção de erros, omissões, desvios ou abusos. É uma forma de ampliação da participação social e fiscalização da administração universitária. Sua regulamentação está prevista na PORTARIA SEI REITO Nº460, de 28 de maio de 2018, que aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria UFU.

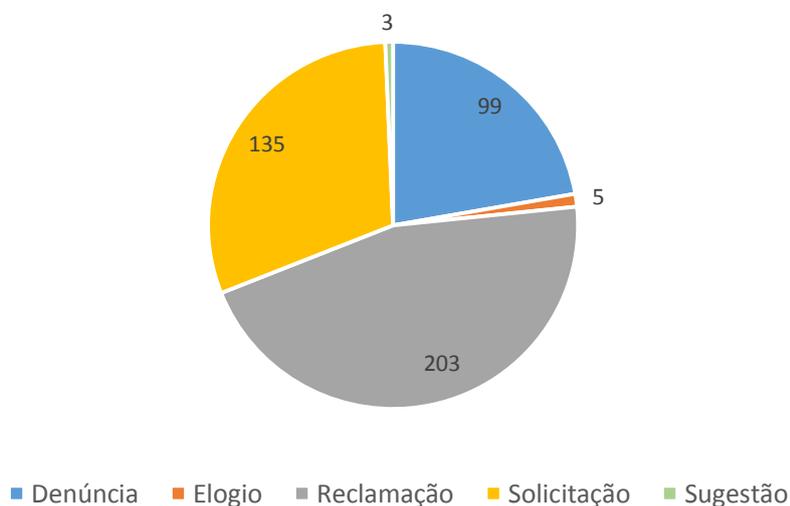
Um resumo das manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2018 será apresentado a seguir:

Gráfico 1 - Manifestações po ano



No ano de 2018, conforme gráfico 1, foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFU 445 manifestações. As manifestações mantiveram-se no mesmo patamar de anos recentes. Entende-se que a busca nos sites oficiais resulta numa queda na procura pela Ouvidoria UFU para sanar dúvidas corriqueiras, pois o usuário da UFU passa a buscar diretamente suas informações, procurando a Ouvidoria apenas quando do envolvimento com sua prestação de serviços.

Gráfico 2 - Tipos de Manifestações em 2018

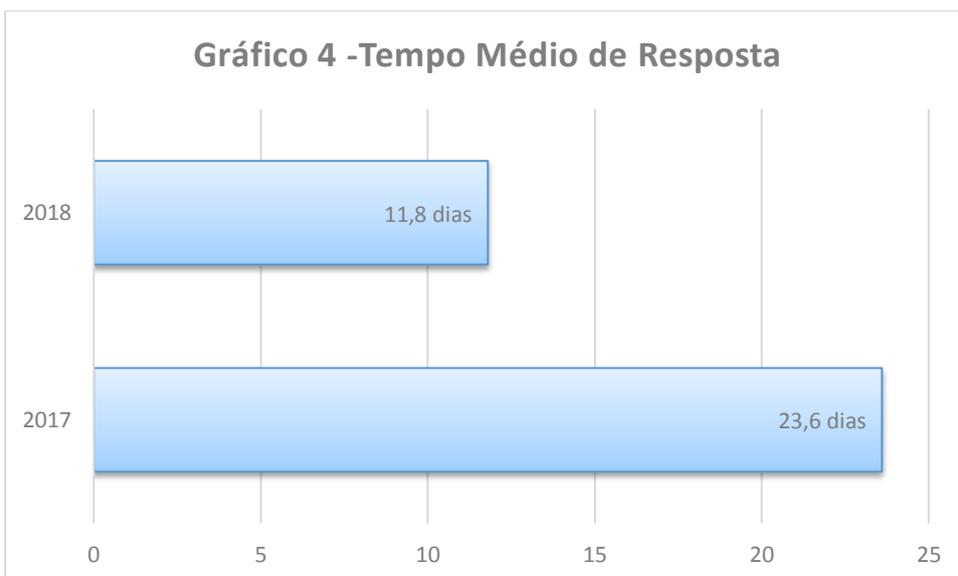


No gráfico 2 são apresentados os tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2018. Foram 203 reclamações, 99 denúncias, 135 solicitações, 3 sugestões e 5 elogios. Isso reforça, assim como nos anos anteriores, o perfil tradicional da Ouvidoria, reconhecida por ouvir as reclamações e insatisfações sobre o funcionamento da UFU em seus diversos setores, ou seja, a predominância das reclamações e denúncias. Além disso, verifica-se a importância das

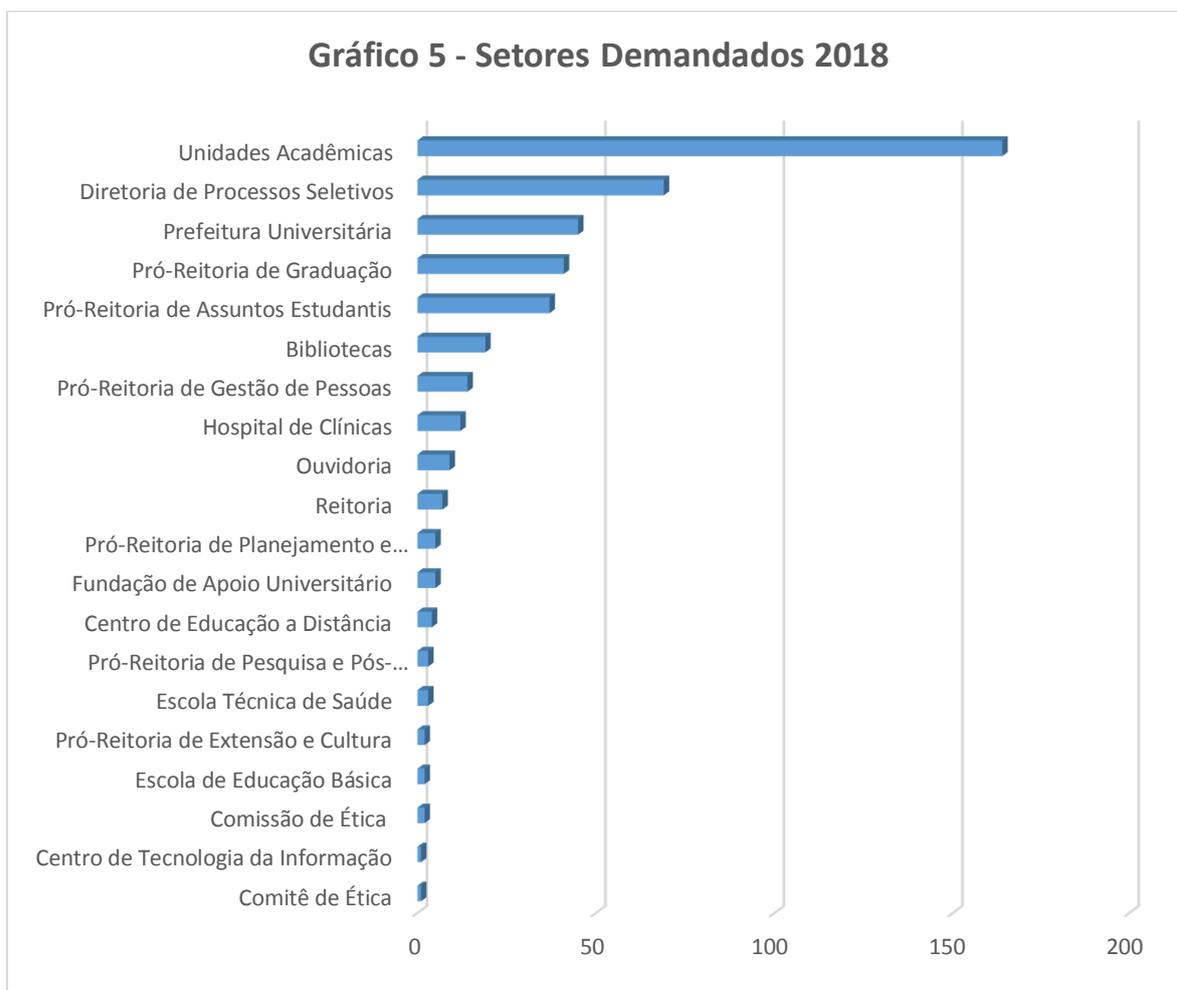
solicitações, que figurou como segundo maior número de manifestações e teve um incremento em relação ao ano passado.



Verifica-se no gráfico 3 a situação das manifestações ao final do ano de 2018. A resposta às manifestações tem ocorrido de forma mais efetiva. Passou de uma taxa de 83% de manifestações com respostas conclusivas em 2016 para 94% de manifestações com respostas conclusivas em 2018. Esse incremento é, em parte, explicado pela adoção do sistema E-OUV da Ouvidoria Geral da União a partir de 2017. Tal sistema propicia um melhor acompanhamento das manifestações para a gestão da Ouvidoria UFU e gera uma maior transparência para o usuário dos serviços da UFU.



No gráfico 4 explora-se o tempo médio de resposta, que é o tempo transcorrido entre o recebimento da manifestação até a sua resposta conclusiva. O tempo médio para a resposta conclusiva foi de 11 dias no ano de 2018. Portanto, esse prazo caiu consideravelmente em relação a 2017, que foi de 23 dias. Parte da explicação deve-se a adoção do sistema E-OUV da Ouvidoria Geral da União, que faz a cobrança de prazos a serem obedecidos pelas Ouvidorias do Executivo Federal.



Os setores demandados através das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU são apresentados no gráfico 5. Em 2018 o principal setor demandando, tal qual em anos anteriores, foram as 30 Unidades Acadêmicas, que são compostas entre Institutos e faculdades. São eles os órgãos básicos da UFU, responsáveis primeiros pela execução das atividades fim da UFU, isto é, ensino, pesquisa e extensão, e por isso mesmo justifica-se sempre sua proeminência como setor demandado. A Diretoria de Processos Seletivos, órgão vinculado à Pró-Reitoria de Graduação foi o segundo setor mais demandando e, por ser responsável pelos processos seletivos da UFU, sempre encampa grande número de manifestações. A Prefeitura Universitária (PREFE) é o órgão responsável pela estrutura física da UFU e, por conta dessa extensa atribuição, figurou como terceiro maior setor demandado. E esses 3 setores em conjunto (Unidades Acadêmicas, DIRPS e PREFE) responderam por 60% das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU em 2018.

