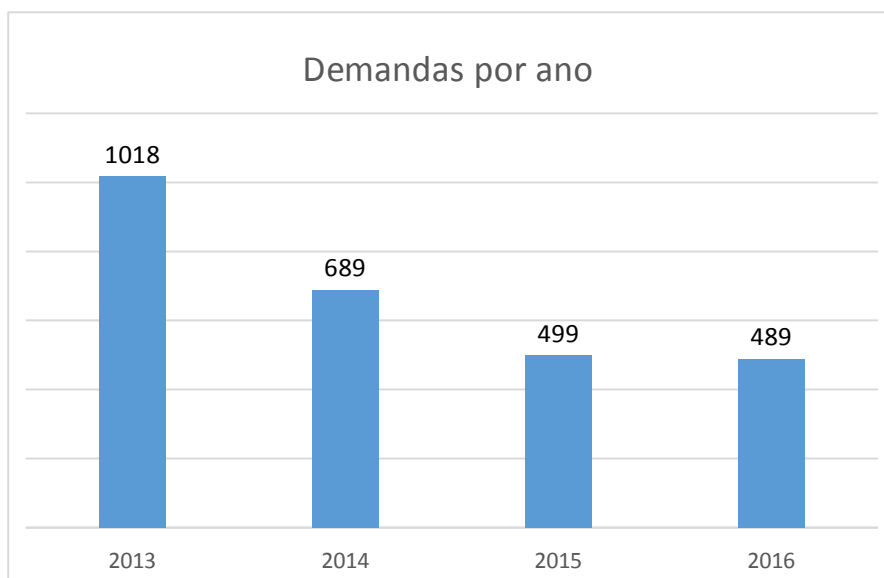


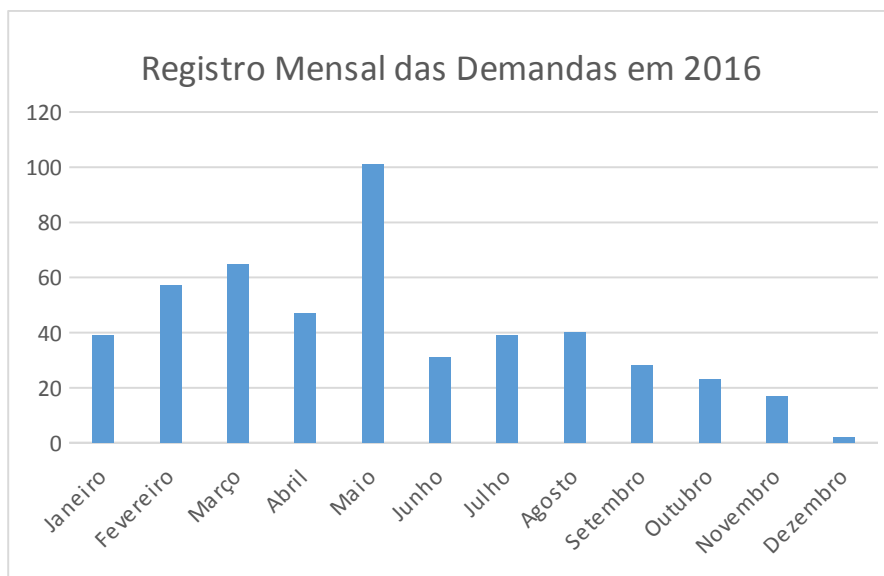
Relatório de Demandas da Ouvidoria UFU em 2016.

A Ouvidoria é responsável por receber as demandas da comunidade externa e interna da UFU. Por meio de denúncia, elogio, reclamação, sugestão e solicitação as pessoas podem se comunicar com a UFU, que por sua vez deve dar vazão a essa manifestação. A Ouvidoria, nesse processo, faz a intermediação, de forma que os anseios individuais e coletivos sejam acolhidos com privacidade, eficiência e eficácia.

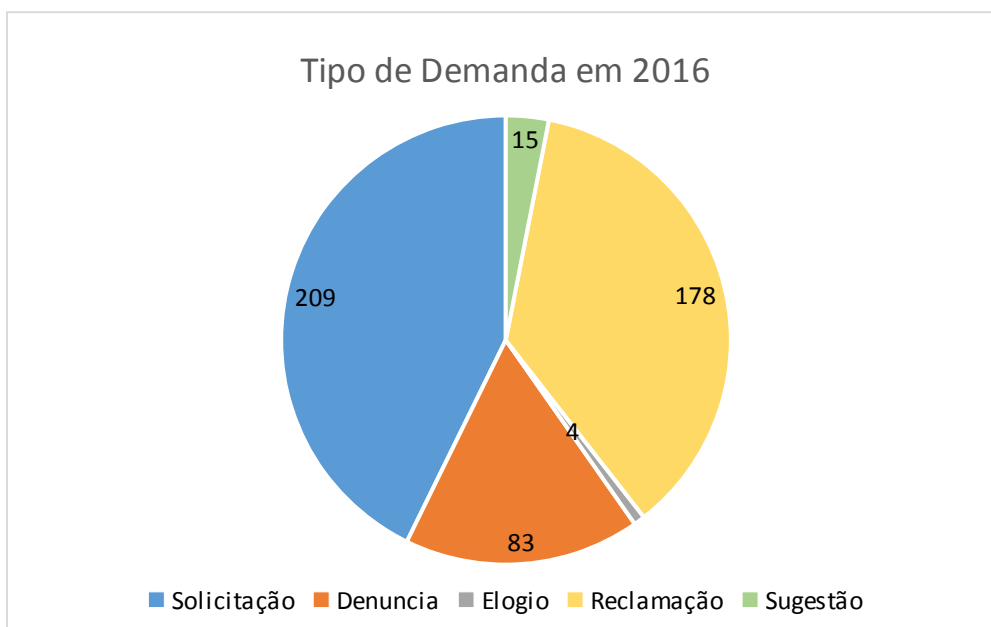
Além disso, ao registrar essa comunicação entre comunidade (externa e interna) e UFU, a Ouvidoria deve buscar formas de aperfeiçoar o funcionamento da Administração Pública. Isto é, a participação social (individual e coletiva nas denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) deve implicar em ações concretas que melhorem a UFU de forma geral, pois não basta apenas ouvir e não agir.



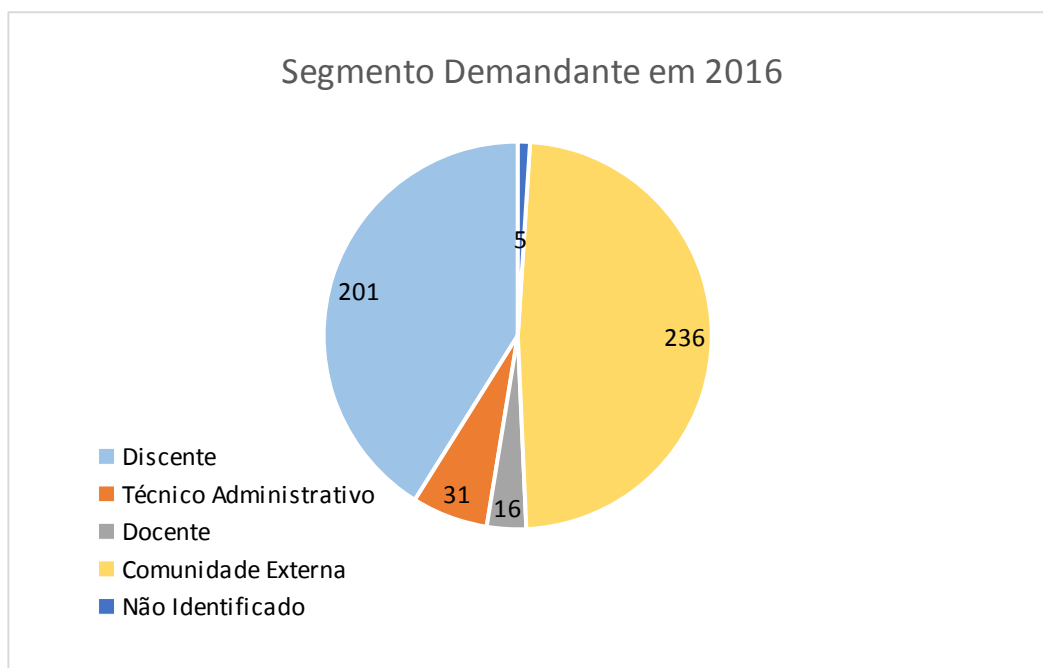
As demandas para a Ouvidoria da UFU constituem-se em denúncia, elogio, reclamação, sugestão e solicitação. Verifica-se que o número total de demandas por ano caiu em todos os anos da amostra. A diferença entre 2015 e 2016 não foi substancial, porém reafirma a tendência de queda das manifestações da comunidade externa e interna.



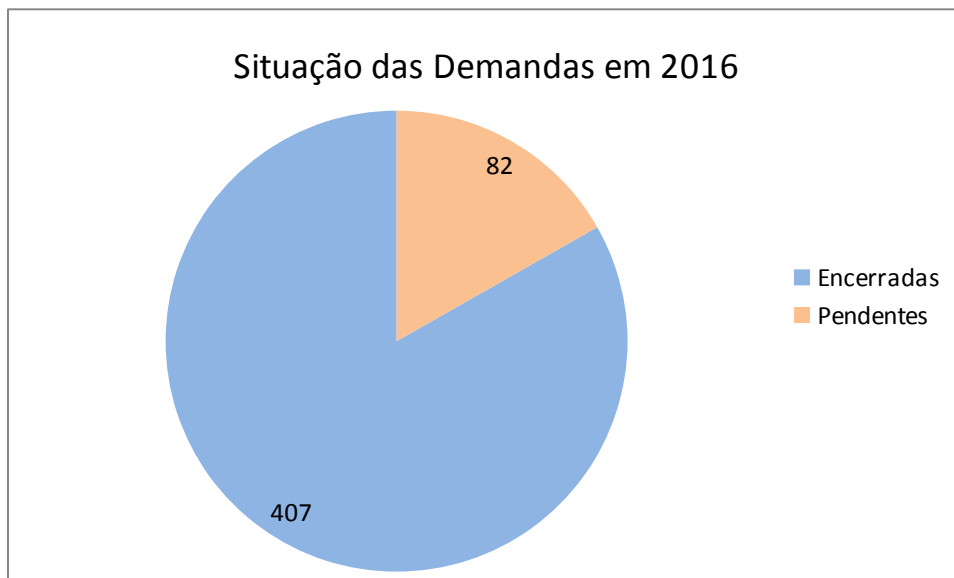
As demandas são realizadas ao longo de todo ano, uma vez que a Ouvidoria trabalha ininterruptamente, portanto de janeiro a janeiro. O registro ao longo do ano não é constante e responde muito ao calendário acadêmico. No caso do ano de 2016 verifica-se o ápice de registro no mês de maio, depois disso houve uma baixa considerável das manifestações. Isso pode ser explicado pelo processo de greve que se instalou na UFU no segundo semestre do ano, bem como ao processo eleitoral que tomou conta da comunidade universitária.



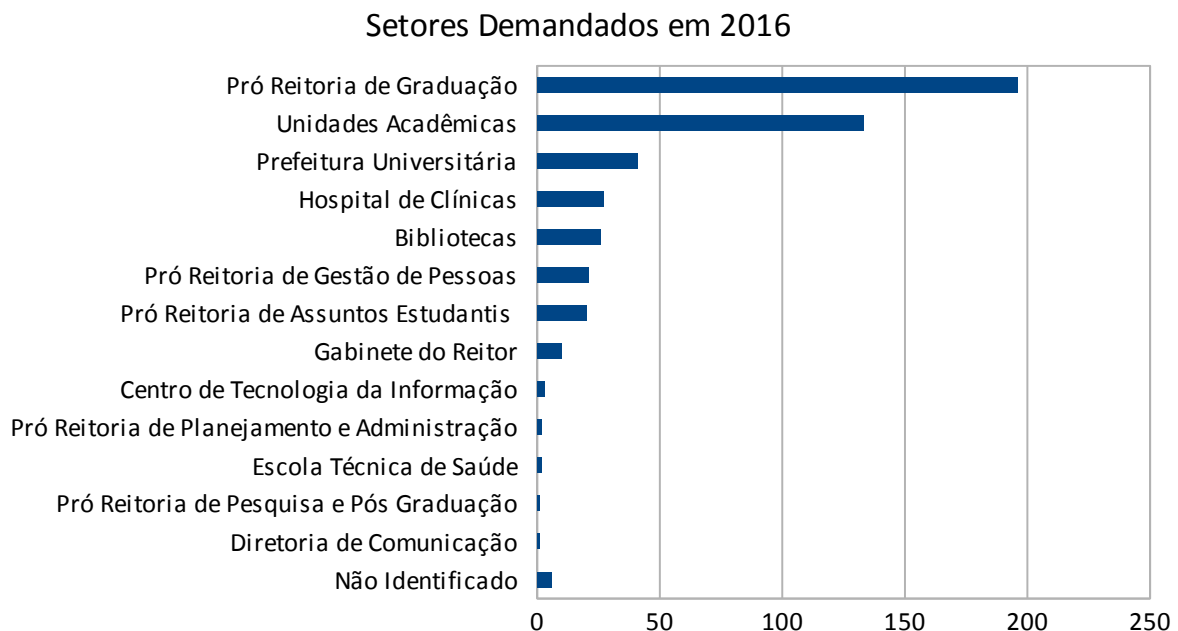
As demandas feitas na Ouvidoria UFU são classificadas como solicitação, denúncia, elogio, reclamação e sugestão. Note-se que no ano de 2016 as solicitações (de informações e serviços) e reclamações foram predominantes, com 209 e 178 manifestações respectivamente. Isso reforça o perfil tradicional da Ouvidoria, reconhecida por tirar dúvidas da comunidade e ouvir as reclamações sobre o funcionamento da UFU em seus diversos setores. Além disso, houve 83 denúncias e apenas 15 sugestões e 4 elogios, o que demonstra um grande espaço a ser preenchido no diálogo com a comunidade externa e interna. Afinal, em um universo de quase 30.000 pessoas da comunidade universitária é possível que existam mais sugestões para o melhor fornecimento de serviços da UFU, assim como um espaço para o elogio de boas práticas que sabemos que existem internamente.



As demandas registradas na Ouvidoria UFU são oriundas da comunidade externa e comunidade interna, quando da identificação. No caso da comunidade interna ainda são divididos entre discentes, técnicos administrativos e docentes. Note-se que em 2016 houve uma quase equiparação entre comunidade externa, que teve 236 registros, e comunidade interna, com 248 registros. Nesse último caso, os discentes foram predominantes com 201 manifestações, seguidos de técnicos administrativos com 31 e 16 dos docentes.



As manifestações que chegam à Ouvidoria UFU são encaminhadas para os setores responsáveis em busca do diálogo e de soluções. Quando há uma resposta que atenda ao que foi demandado considera-se que a manifestação foi encerrada. Por outro lado, se não houve resposta oficial, ou se a manifestação estacionou no setor demandado, considera-se que a demanda continua pendente. Além disso, houve casos nos quais a ouvidoria buscou maiores informações para a qualificação da manifestação junto ao demandante, porém não obteve resposta, o que a deixou pendente. Dessa forma, ao final do ano de 2016 restaram 82 manifestações pendentes enquanto 407 foram encerradas. Parte das que ficaram em aberto estão ainda sendo tratadas em 2017.



A demanda da comunidade quando registrada na Ouvidoria UFU é repassada ao setor que lhe cabe. Essa decisão para qual setor repassar é feita por dois caminhos: 1) pelo demandante ao identificar especificamente o setor que deseja encaminhar a manifestação ou 2) pela Ouvidoria UFU quando não há identificação do setor pelo demandante. Além disso, solicitações de informação de fácil averiguação são respondidas prontamente pela Ouvidoria UFU, não necessitando encaminhar para outros setores.

Os Setores demandados em 2016 foram: Pró Reitoria de Graduação com a maior parte das demandas (196), e isso se explica em boa parte pelo número de pedidos de informação sobre o ingresso na UFU via DIRPS; as Unidades Acadêmicas, que são os órgãos básicos da UFU e onde os cursos de graduação e pós graduação são ofertados tiveram 133 demandas; a Prefeitura Universitária com 41 demandas foi acionada principalmente sobre os temas de manutenção de forma geral da UFU e sobre transportes intercampi; o Hospital de Clínicas (27 demandas), Bibliotecas (26 demandas), Pró Reitoria de Gestão de Pessoas (21 demandas) e Pró Reitoria de Assuntos Estudantis juntamente com a Pró Reitoria de Extensão e Cultura (20 demandas) tiveram o número de demandas muito similares; e, por fim, os setores com demandas muito pontuais como o Gabinete do Reitor (10 demandas), Centro de Tecnologia da Informação (3 demandas), Pró Reitoria de Planejamento e Administração (2 demandas), Escola Técnica de Saúde (2 demandas), Pró Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação (1 demanda) e Diretoria de Comunicação (1 demanda).