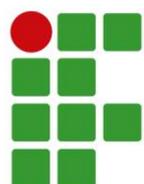


# OUVIDORIA

— RELATÓRIO DE ATIVIDADES —



**INSTITUTO FEDERAL**  
Goiás

## DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA DO IFG EM 2017

### 1. Total de demandas tratadas pela Ouvidoria

Tabela 1 – Tratamento das manifestações recebidas

<b>Encaminhamento</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Anteriores ao e-OUV</b>	40
<b>Encerradas</b>	333
<b>Arquivadas</b>	15
<b>Encaminhadas</b>	6
<b>Total</b>	394

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

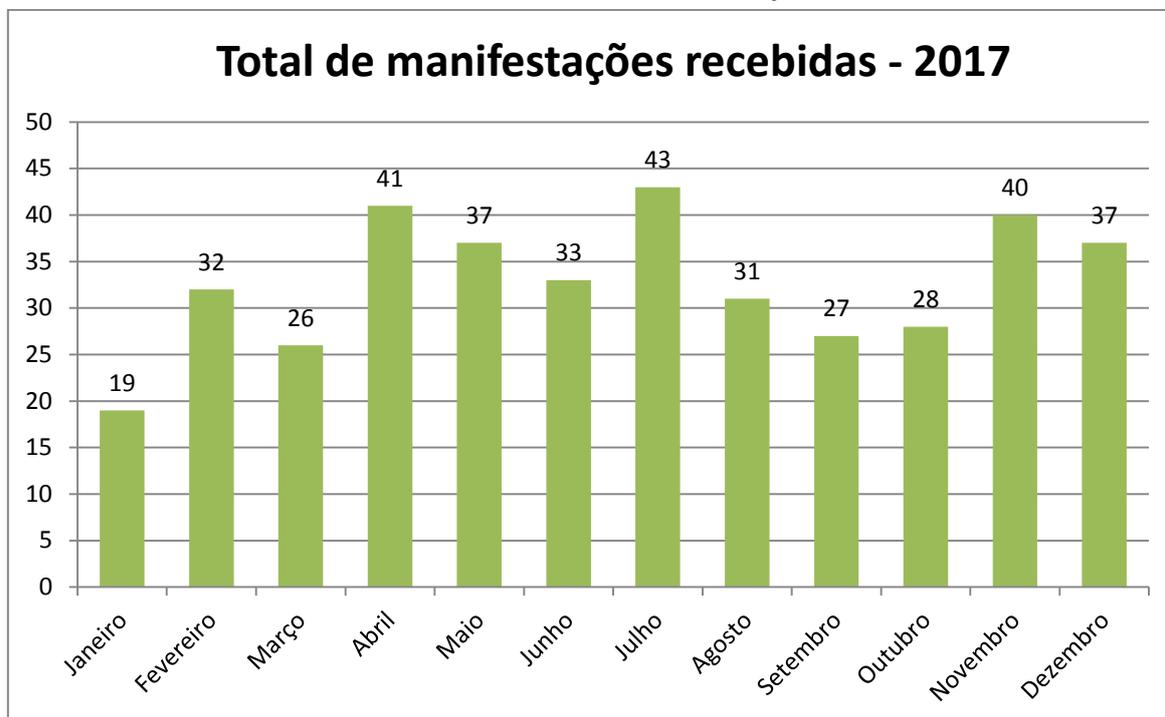
### 2. Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

Tabela 2 – Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Janeiro</b>	19
<b>Fevereiro</b>	32
<b>Março</b>	26
<b>Abril</b>	41
<b>Mai</b>	37
<b>Junho</b>	33
<b>Julho</b>	43
<b>Agosto</b>	31
<b>Setembro</b>	27
<b>Outubro</b>	28
<b>Novembro</b>	40
<b>Dezembro</b>	37
<b>TOTAL</b>	394

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Gráfico 1 – Detalhamento mensal de recebimento de manifestações



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

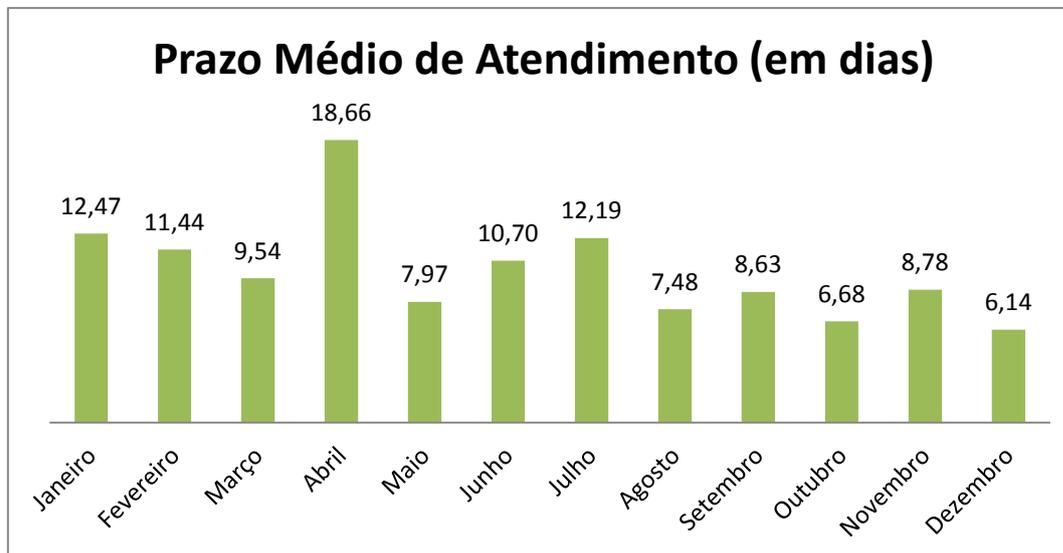
### 3. Prazo médio de atendimento

Tabela 3 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Mês	Média
Janeiro	12,47
Fevereiro	11,44
Março	9,54
Abril	18,66
Maio	7,97
Junho	10,70
Julho	12,19
Agosto	7,48
Setembro	8,63
Outubro	6,68
Novembro	8,78
Dezembro	6,14
<b>TOTAL</b>	<b>10,20</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Gráfico 2 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

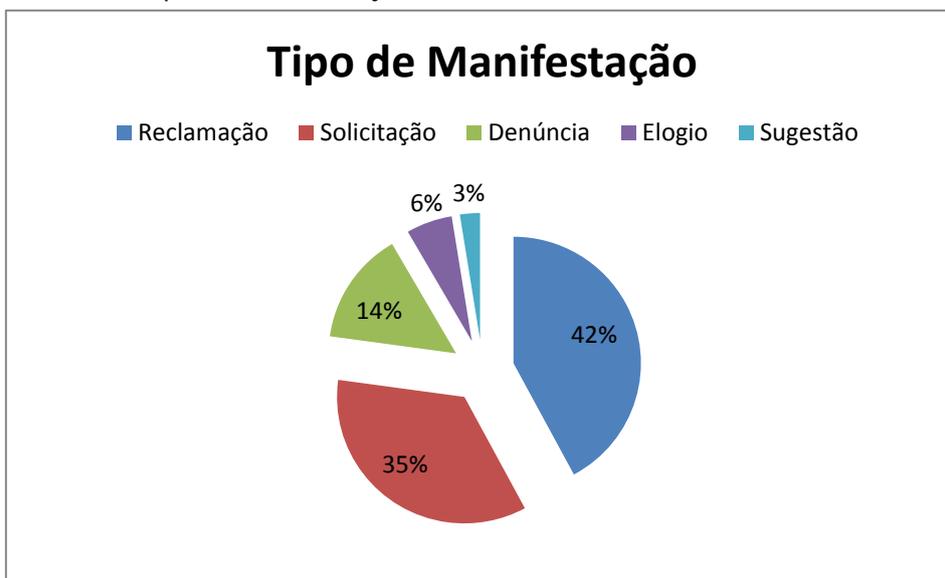
#### 4. Classificação por tipo das Manifestações recebidas na Ouvidoria

Tabela 4 – Tipo das Manifestações recebidas na Ouvidoria

Tipo	Quantidade
Reclamação	166
Solicitação	138
Denúncia	57
Elogio	23
Sugestão	10
<b>Total</b>	<b>394</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Gráfico 3 – Tipo das Manifestações



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

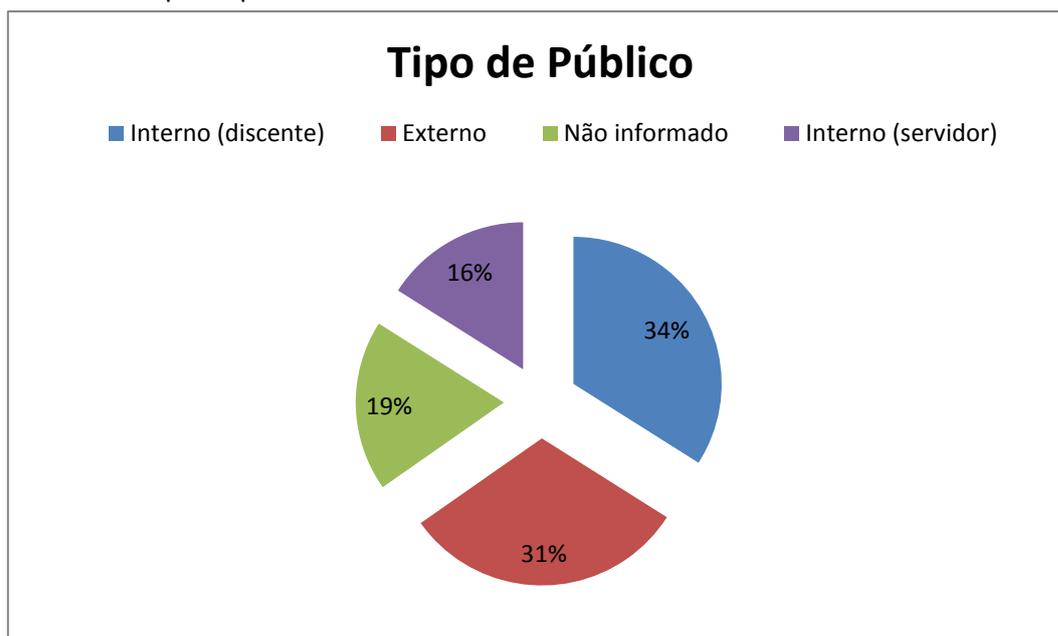
## 5. Perfil do público atendido

Tabela 5 – Perfil do público atendido

Perfil do Público Atendido	Quantidade
<b>Interno (discente)</b>	134
<b>Externo</b>	123
<b>Não informado</b>	74
<b>Interno (servidor)</b>	63
<b>Total</b>	394

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Gráfico 4 – Tipo de público atendido



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

## 6. Instâncias demandadas pela Ouvidoria

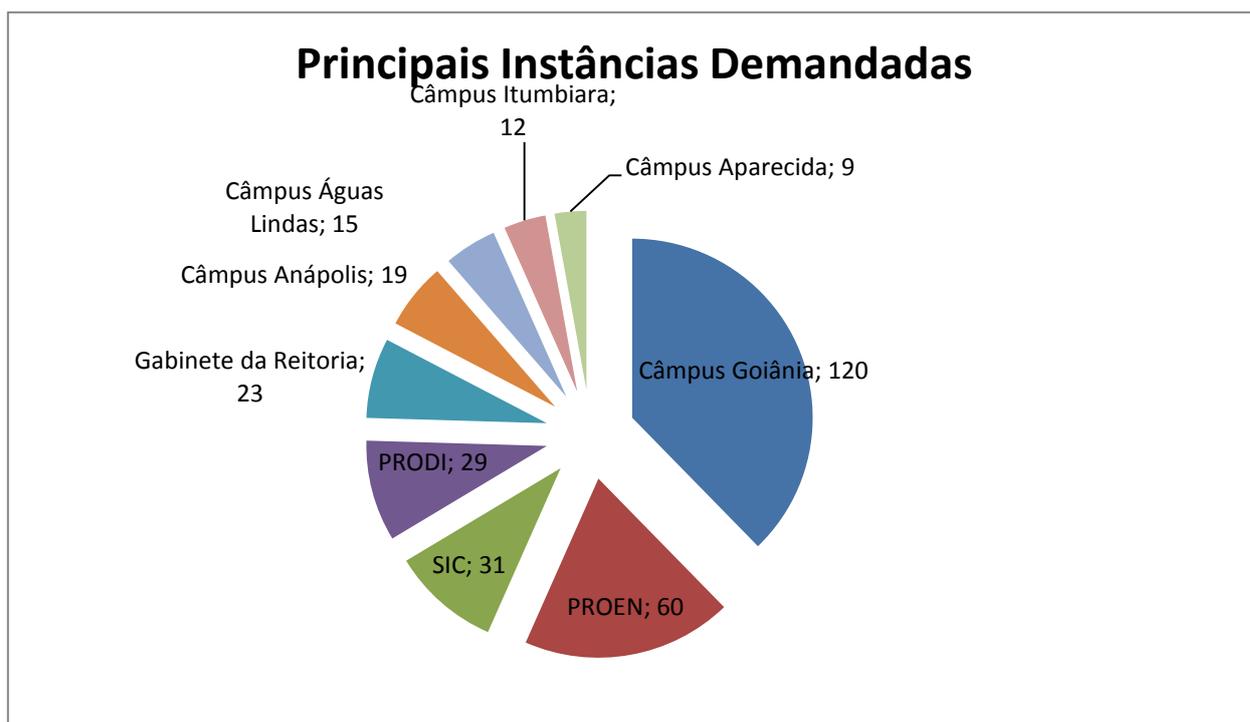
Tabela (6) – Quantitativo de manifestações por instância demandada

Instância Demandada	Quantidade
<b>Câmpus Goiânia</b>	120
<b>PROEN</b>	60
<b>SIC</b>	31
<b>PRODI</b>	29
<b>Gabinete da Reitoria</b>	23
<b>Câmpus Anápolis</b>	19
<b>Câmpus Águas Lindas</b>	15
<b>Câmpus Itumbiara</b>	12
<b>Câmpus Aparecida</b>	9
<b>Câmpus Luziânia</b>	8

<b>Câmpus Uruaçu</b>	8
<b>Câmpus Formosa</b>	7
<b>Outro órgão</b>	7
<b>Câmpus Valparaíso</b>	6
<b>PROAD</b>	6
<b>Câmpus Jataí</b>	5
<b>Diretoria Executiva</b>	5
<b>Ouvidoria</b>	5
<b>Câmpus Inhumas</b>	4
<b>PROPPG</b>	4
<b>Câmpus Cidade de Goiás</b>	3
<b>Câmpus Goiânia Oeste</b>	2
<b>Câmpus Senador Canedo</b>	2
<b>Comissão de Ética</b>	2
<b>Comissão Eleitoral</b>	1
<b>PROEX</b>	1

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Gráfico 5 – Quantitativo de manifestações por instância demandada



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

## 7. Principais assuntos demandados à Ouvidoria

Tabela (7) – Principais assuntos demandados

<b>Instância Demandada</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Gestão de pessoas (acumulação de cargos, aproveitamento vaga, atendimento cortês, atendimento descortês, cumprimento de carga horária, cumprimento de atribuições do cargo, redistribuição, relacionamento conflituoso (discente, docente, técnico-administrativo))</b>	148
<b>Processos seletivos ensino (EJA, técnicos integrados, portador de diploma, transferência externa, vestibular)</b>	44
<b>Gestão de ensino (colação de grau, estágio, declarações, diploma, disciplinas, grade curricular, jubramento, monitoria, notas, PPC, proficiência/programas)</b>	92
<b>Outros</b>	53
<b>Processos seletivos de pessoal (servidores, estagiários e monitores)</b>	02
<b>Gestão de Pesquisa, Pós-Graduação e Extensão</b>	09
<b>Gestão administrativa (material de higiene, funcionamento academia, infraestrutura)</b>	21
<b>Processos Administrativos (andamento, pareceres, etc.)</b>	10
<b>Pagamentos (auxílio estudantil, auxílio transporte, diárias, encargos de concursos, monitoria, RSC)</b>	15

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria