



Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria-Geral
Ano 2023

*Lavras - MG
Março - 2024*

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitoria

João Chrysostomo de Resende Júnior

Vice-Reitoria

João Cândido de Souza

Chefia de Gabinete

Cinthia Divino Bustamante Murad

Superintendência de Governança

Adriano Higino Freire

Unidade Setorial de Correição

Débora Cristina de Carvalho

Ouvidoria-Geral

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Autoridade de Monitoramento da LAI

Flávia Reis de Souza

Serviço de Informação ao Cidadão

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

SUMÁRIO

1. Apresentação	2
2. Força de Trabalho	3
3. Legislação.....	3
4. Manifestações	4
5. Pontos recorrentes das manifestações	8
6. Soluções adotadas para os pontos mais recorrentes	11
7. Satisfação do Usuário.....	13
8. Conselho de Usuários	14
9. Considerações Finais	17
10. Contato.....	18

1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral (OG) da UFLA, criada pela Resolução Cuni nº 018, de 6 de maio de 2009, é um órgão mediador que tem o papel institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

A OG/UFLA tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e o(a) cidadão(ã), propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

2. Força de Trabalho

- **Ouvidora-Geral:** Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga
- **Colaboradora:** Jaciluz Dias Fonseca *(lotada na Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe) atua como colaboradora e substituta legal e imediata da Ouvidora-Geral, conforme Portaria nº 761/2022 - Progepe)*

3. Legislação

São apresentados, a seguir, os documentos que regulam as atividades das unidades de ouvidoria no Brasil e, portanto, da Ouvidoria-Geral da UFLA, bem como a normativa institucional que regulamenta esse setor.

- **Lei 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

- **Decreto 9.492/2018** - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

- **Decreto nº 10.153/2019** - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm

- **Portaria 581/2021** - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, e dá outras providências.

Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>

- **Decreto nº 10.890/2021** - Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.890-de-9-de-dezembro-de-2021-366038708>

- **Portaria CGU nº 3.126/2021** - Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019.

Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67501/5/Portaria_3126_2022.pdf

- **Resolução Cuni 021/2022** - Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Lavras.

Disponível em: <https://ouvidoria.ufla.br/images/leis/Resolucao-cUNI0212022-regimento-interno-ouvidoria-geral.pdf>

4. Manifestações

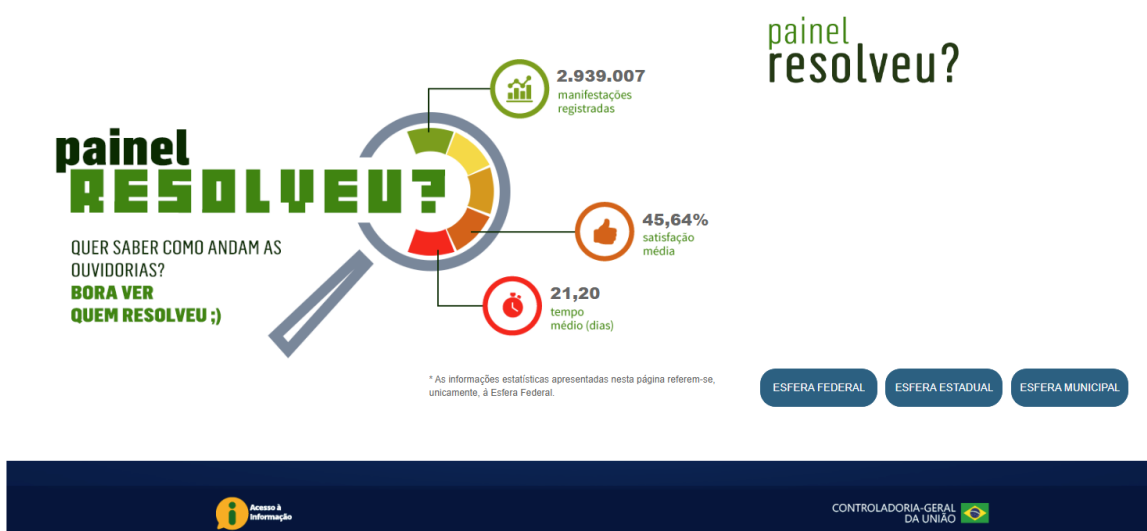
Os dados apresentados neste item foram extraídos do [Painel Resolveu?](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis) (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis>), conforme Figura 1, que é mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e tem, como base de dados, as informações da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](https://falabr.cgu.gov.br/) (<https://falabr.cgu.gov.br/>), atualizada em tempo real:

O [Painel Resolveu?](#) é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala.BR (<http://falabr.cgu.gov.br>). Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria e os cidadãos no exercício do controle social.

[Acesse!](#)

Figura 1 – Painel Resolveu?



Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 10 jan. 2024.

Importante destacar que durante o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral elaborou um plano de ação para a implantação do uso da funcionalidade Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) como ferramenta exclusiva de tratamento de manifestações de Ouvidoria, de modo que toda a operação fosse integralmente executada dentro do ambiente Fala.BR. A partir de 15 de dezembro de 2022 e, durante todo o ano de 2023 as manifestações de Ouvidoria foram tratadas exclusivamente pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#), tal medida contribuiu,

diretamente, para a mitigação de riscos, sobretudo no que tange à prevenção de vazamento de dados e à garantia de direitos do(a) usuário(a).

Os(as) manifestantes que entraram em contato por e-mail (ouvidoria@ufla.br) ou pelo telefone (35) 3829-1085 receberam orientações de como registrar suas manifestações pelo Fala.BR.

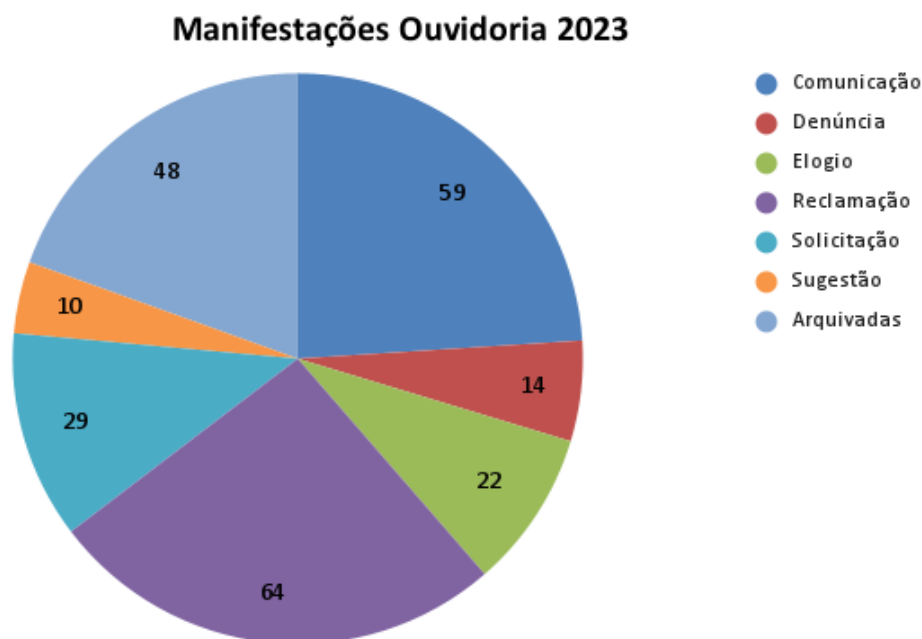
Foram registradas **246** manifestações direcionadas à Ouvidoria, as quais estão detalhadas, por tipo, na Tabela 1 e no Gráfico 1, apresentados a seguir:

Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA em 2023, por tipo, em quantidade.

Manifestações Ouvidoria 2023	
Comunicação	59
Denúncia	14
Elogio	22
Reclamação	64
Solicitação	29
Sugestão	10
Arquivadas	48
Total	246

Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu? Acesso em: 22 jan. 2024.

Gráfico 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA em 2023, por tipo, em porcentagem.



Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu Acesso em: 22 jan. 2024.

Os dados mencionados estão disponíveis no [Painel Resolveu?](#). Para acessá-los, é preciso entrar na página inicial e selecionar a opção "Esfera Federal". Em seguida, digitar *UFLA*, no menu lateral esquerdo (campo *Nome do Órgão/Entidade*) e inserir, no campo *Período de Registro*, as datas 01/01/2023 e 31/12/2023. Os dados e gráficos serão exibidos automaticamente.

Das **246** manifestações recebidas, **198** foram respondidas dentro do prazo legal e **48** foram arquivadas, por um dos seguintes motivos: falta de complementação de informações solicitada pela Ouvidoria (arquivamento automático pelo Fala.BR após 20 dias sem resposta); duplicidade de teor; falta de clareza; falta de elementos mínimos em manifestação anônima; falta de materialidade; perda de objeto; e falta de urbanidade. Vale destacar, ainda, que foram recebidos **22 elogios** referentes aos serviços prestados por servidores(as) e funcionários(as) terceirizados(as) da UFLA.

Tabela 2 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA, entre 2019 e 2023, com comparativo de quantidade e tempo médio de resposta.

Ano	Quantidade de manifestações	Tempo médio de resposta em dias
2023	246	10,99
2022	232	10,47
2021	210	13,63
2020	251	23,39
2019	371	24,67

Fontes: Fala.BR – Painel Resolveu? e relatórios anteriores da Ouvidoria. Acesso em: 22 jan. 2024.

Entende-se que a diminuição no tempo de resposta a partir de 2021 pode ser atribuída ao empenho da Ouvidoria e dos(as) servidores(as) da UFLA em melhor atender aos(às) cidadãos(ãs) em seus questionamentos e necessidades.

5. Pontos recorrentes das manifestações

O tipo de manifestação tratado pela Ouvidoria que, normalmente, destaca-se, no que se refere à quantidade, é a *Comunicação*, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais. Normalmente os(as) cidadãos(ãs) utilizam essa tipologia para registrarem manifestações sem qualquer tipo de identificação na Plataforma Fala.BR. No entanto, em 2023, é possível observar que a quantidade de comunicações diminuiu consideravelmente se comparada ao ano de 2022, conforme mostra a Tabela 3, a seguir:

Tabela 3 – Comparativo entre comunicações, denúncias e reclamações recebidas pela Ouvidoria UFLA, nos anos de 2022 e 2023.

Comparativo de Manifestações de Ouvidoria		
Tipo	2022	2023
Comunicação	91	59
Denúncia	15	14
Reclamação	60	64

Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu? Acesso em: 22 jan. 2024.

Essa mudança de comportamento pode ser interpretada como um aumento na confiança depositada no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

Também é possível analisar as manifestações a partir da forma como elas são categorizadas, o que, na Plataforma Fala.BR, é feito por meio dos três tipos de referências disponíveis:

- **Assunto:** indica lista de assuntos, de abrangência geral, previamente cadastrada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e disponível, com conteúdo idêntico, para todos os órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - (SisOuv) que utilizam o sistema;
- **Subassunto:** apresenta categorizações específicas criadas pela Ouvidoria-Geral da UFLA, para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a própria realidade, as informações do campo *Assunto*;
- **Tag:** também criado pela Ouvidoria-Geral da UFLA, conforme a necessidade de classificação, é o campo que tem a função de marcador adicional, para auxiliar na categorização, quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

Os principais assuntos das manifestações tramitadas e tratadas pela Ouvidoria em 2023, com base no campo **Assunto**, da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:

Gráfico 2 – Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2023.



Fonte: Fala.BR, 2023. Acesso em: 22 jan. 2024.

Há que se pontuar que os assuntos selecionados pelos(as) cidadãos(ãs), muitas vezes, são decorrentes da reclassificação feita pela Ouvidoria UFLA, a partir da análise das manifestações.

Quando o(a) cidadão(ã) abre uma manifestação no Fala.BR, ele(a) tem acesso à mesma lista de assuntos cadastrada pela Ouvidoria Geral da União (OGU) e disponibilizada a todos os órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), podendo indicar o assunto dentro desse escopo. No entanto, após o recebimento, a Ouvidoria realiza uma análise da manifestação e observa se o assunto corresponde, de fato, ao que compõe o teor do texto, alterando o assunto, quando necessário.

Por sua vez, os **subassuntos** mais recorrentes vinculados a essas manifestações foram os seguintes:

Gráfico 3 – Principais subassuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2023.



Fonte: Fala.BR, 2023. Acesso em: 22 jan. 2024.

No que diz respeito aos subassuntos das manifestações, destacam-se os mais utilizados: Animais no câmpus; Conduta Docente (Aulas e Comportamento Inadequado); Conduta Técnico-Administrativo; Elogio; Processos Seletivos/Concursos.

6. Soluções adotadas para os pontos mais recorrentes

Considerando os temas mais recorrentes das manifestações recebidas pela Ouvidoria, são descritos, a seguir, os procedimentos que foram adotados, a fim de atender às principais demandas apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs).

- **Conduta de servidores(as) docentes** - as manifestações citaram: falta de didática; alterações intempestivas no horário das aulas; desacordo sobre horários/datas de provas remarçadas; e divulgação de notas. Todas as

manifestações foram encaminhadas às chefias de departamento, de acordo com o tipo de demanda registrado pelos(as) manifestantes. Os(as) gestores(as) trataram as manifestações junto aos(às) docentes(as) envolvidos(as) e enviaram as respostas à Ouvidoria-Geral;

- **Elogio** - manifestações elogiando a presteza, competência e dedicação de servidores(as) e colaboradores(as) terceirizados(as) no desempenho de suas atividades laborais. Os elogios foram encaminhados às chefias imediatas, que deram ciência aos(às) interessados(as);
- **Processos Seletivos/Concursos** – houve candidatos(as) que questionaram a participação de outros candidatos(as) nos processos seletivos. As manifestações foram encaminhadas aos(às) gestores(as), que responderam as questões apontadas;
- **Animais no Câmpus** – manifestações relatando alguns fatos ocorridos com os cães que circulam pelo câmpus. Todas as manifestações foram encaminhadas à Comissão de Permanente de Políticas de Animais da UFLA, que cuida dos animais cadastrados na matilha permanente e também dos cães errantes que costumam aparecer pelo câmpus;
- **Conduta Técnico-Administrativo** - foram registradas manifestações envolvendo: postura descortês no atendimento; faltas e condutas inadequadas no trato com colegas de trabalho. Todas as manifestações foram encaminhadas aos(às) gestores(as), que trataram as questões junto aos(às) técnico-administrativos(as) envolvidos(as) e enviaram as respostas à Ouvidoria-Geral.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e tratadas prontamente, com o encaminhamento aos setores responsáveis pela prestação do atendimento/serviço público, que as responderam dentro do prazo legal exigido pela Plataforma Fala.BR. Prazo este que também foi cumprido pela Ouvidoria, em todos os casos, no envio da resposta ao(à) manifestante.

7. Satisfação do Usuário

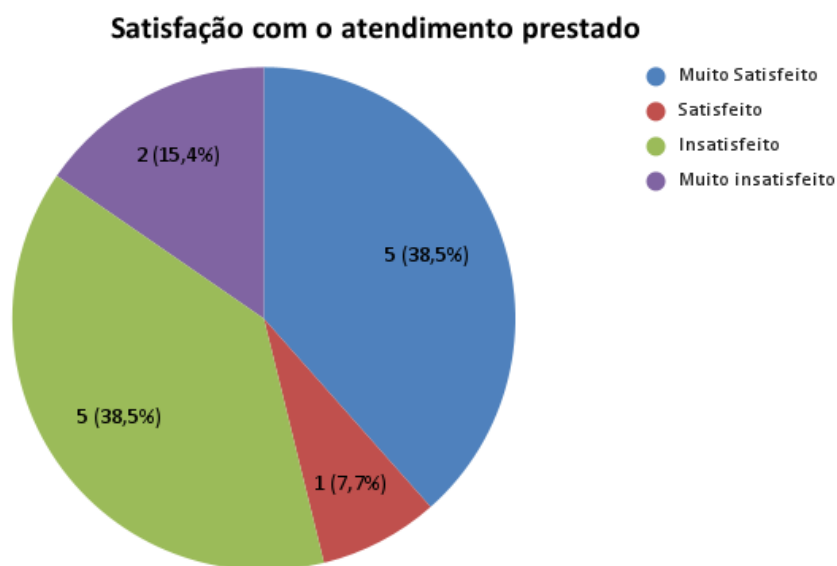
A Plataforma Fala.BR oferece ao(à) manifestante uma pesquisa de satisfação, que pode ser preenchida sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria-Geral.

A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o(a) usuário(a) do serviço público se sente em relação ao órgão, na prestação de um serviço, de modo que o atendimento seja aperfeiçoado continuamente. A pesquisa apresenta os seguintes questionamentos:

- **A sua demanda foi atendida?**
- **A resposta fornecida foi fácil de compreender?**
- **Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?**

São apresentados, no Gráfico 4, os resultados das pesquisas de satisfação preenchidas pelos(as) manifestantes durante o ano de 2023. De acordo com o Painel Resolveu?, foram respondidas **13** pesquisas de satisfação.

Gráfico 4 – Resultado da pesquisa de satisfação do ano de 2023.



Fonte: Fala.BR, 2023. Acesso em: 22 jan. 2024.

Como pode ser observado no Gráfico 4, das 13 respostas à pesquisa de satisfação, pouco mais de 50% dos(as) respondentes considerou o atendimento prestado insatisfatório ou muito insatisfatório. Apesar da baixa adesão de respondentes, é possível depreender que as respostas decorrem do fato de os(as) manifestantes se sentirem motivados a indicar a sua opinião.

No entanto, a avaliação não permite diferenciar se o(a) respondente está manifestando satisfação com a resposta dada pelo gestor(a) à manifestação ou com o atendimento prestado pela Ouvidoria. É possível observar, também, que a insatisfação com uma resposta não idealizada pelo(a) manifestante motiva mais o ato de responder à pesquisa, ao passo que os(as) manifestantes satisfeitos parecem considerar trabalhoso emitir suas opiniões.

Além disso, em alguns casos, o(a) manifestante responde à pesquisa antes de receber a resposta final, enquanto a manifestação ainda está tramitando. Nesse caso, a resposta parece sinalizar mais a insatisfação com o prazo legal de tramitação, do que com a solução apresentada.

8. Conselho de Usuários

Em continuidade ao trabalho iniciado no final de 2022, após campanha realizada para o engajamento de conselheiros(as), em 2023 foram avaliados cinco dos serviços que compõem a [Carta de Serviços ao Usuário da UFLA](#):

- **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PAS/UFLA);**
- **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso);**
- **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título);**
- **Matricular-se em curso de graduação; e**
- **Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação – UFLA.**

Os(as) conselheiros(as) cadastrados responderam às enquetes formuladas em conjunto com os(as) gestores(as) dos serviços e os dados foram compilados pela Ouvidoria. A análise dos dados permitiu verificar a **importância da participação dos(a) cidadãos(ãs) na gestão pública**, pois os(as) conselheiros(as) puderam expor suas percepções e sugestões de melhorias relacionadas aos serviços prestados por esta Instituição.

No entanto, os resultados obtidos sinalizaram alguns pontos que merecem atenção:

- **Dificuldade de engajar conselheiros(as):** apesar de uma elaborada e extensa campanha institucional, apenas 45 pessoas se cadastraram como conselheiros(as) e somente 29 responderam às enquetes;
- **Avaliação por pessoas que nunca utilizaram o serviço:** algumas respostas acabaram tendo sua validade comprometida, porque mostraram que o(a) conselheiro(a) não utilizou o serviço avaliado. Isso pode suscitar o questionamento de que não o conhecem e nem pesquisaram sobre ele antes de responder às enquetes.

Sabe-se que a metodologia da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi pensada para avaliar uma gama abrangente de serviços, de toda a Administração Pública. Contudo, serviços específicos como os de uma universidade, com público dividido em nichos próprios, acabam tendo uma amostragem avaliativa baixa, que pode não expressar resultados condizentes com a realidade.

Para exemplificar essa situação, toma-se a avaliação do serviço **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)**. Este é um serviço utilizado por poucas pessoas e que, por isso, oferece poucas vagas. Assim, o número restrito de usuários(as) que utilizaram o serviço torna mais difícil o engajamento de conselheiros(as) para avaliarem o serviço.

Ou, ainda, a avaliação do serviço **Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação**. Por ser um serviço utilizado por ex-alunos(as), fica mais difícil o alcance

desse público por meio de campanhas institucionais, mesmo com o desenvolvimento de peças voltadas especificamente para esse grupo.

Outro aspecto que merece análise é a **falta de retorno dos(as) conselheiros(as)** para etapas do serviço consideradas com qualidade “Regular”. Apesar da disponibilização de espaço para emissão de comentário, poucos(as) foram os(as) usuários(as) que indicaram o problema que levou à classificação indicada ou que deram sugestões de melhoria.

O relatório final dessa etapa de avaliação dos serviços foi compartilhado com as **unidades gestoras dos serviços avaliados**. Espera-se, assim, que as oportunidades de melhorias apresentadas sejam, de fato, consideradas pelos(as) gestores(as) e, conseqüentemente, que **o resultado dessa avaliação possa gerar aprimoramentos na qualidade dos serviços públicos prestados pela UFLA**.

Quanto aos(às) conselheiros(as) que participaram das consultas, os resultados indicaram que **a avaliação dos serviços foi positiva** e que **a maior parte dos(as) voluntários(as) está satisfeita com a qualidade dos serviços prestados**, o que não torna menos importante a necessidade de aprimorá-los constantemente. Percebe-se, também, que a imagem transmitida pela Universidade aos(às) conselheiros(as) é positiva, já que não houve avaliações em que o grau de satisfação com o serviço se mostrou extremamente baixo.

Por fim, espera-se que, com o amadurecimento da ferramenta e, conseqüentemente, com um maior engajamento dos(as) usuários(as) na avaliação dos serviços públicos, o **Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFLA proporcione, nos próximos ciclos de avaliação, o aperfeiçoamento desejado dos serviços desta Universidade**.

Todas as informações sobre o Conselho de Usuários da UFLA, bem com o relatório completo dessa etapa da avaliação, estão disponíveis na página eletrônica da Ouvidoria-Geral UFLA, em <https://ouvidoria.ufla.br/conselho-usuarios>.

9. Considerações Finais

A Ouvidoria-Geral da UFLA é um canal de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e a Administração, cuja interação proporciona uma visão mais ampla de aspectos a serem melhorados, para que seja prestado um serviço público de melhor qualidade.

As ações da Ouvidoria têm por objetivo, além de aprimorar os serviços prestados, ampliar os canais de participação social na avaliação institucional, incentivar o exercício dos direitos dos(ãs) cidadãos(ãs) e, por conseguinte, contribuir para a formulação de políticas públicas.

A partir da Figura 2, é possível perceber que tais objetivos foram atingidos:

Figura 2 – Painel Resolveu?



Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 22 fev. 2024.

Como se pode observar na Figura 2, tela obtida por meio do Painel Resolveu?, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras conseguiu alcançar o objetivo de responder todas as manifestações recebidas, garantindo, assim, que a

comunidade pudesse ser ouvida. Esse diálogo entre a Administração Pública e o(a) cidadão(ã) permitiu o aprimoramento dos serviços e do atendimento prestados pela UFLA.

Buscando sempre a qualidade da comunicação entre gestores(as) e manifestantes, a Ouvidoria-Geral segue cumprindo seu papel como órgão mediador que contribui para a melhoria do relacionamento entre a sociedade e a Universidade.

10. Contato

A Ouvidoria-Geral da UFLA dispõe dos seguintes canais oficiais de atendimento:

- **Atendimento presencial**

Andar térreo do Prédio da Administração Central
Universidade Federal de Lavras (UFLA)
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos, s/n
Lavras - MG

- **Horário de atendimento**

Das 8h às 12h e das 14h às 18h

- **Telefone**

35 3829-1085

- **E-mail**

ouvidoria@ufla.br

- **Página eletrônica**

<https://ouvidoria.ufla.br/>

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Ouvidora-Geral