



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

Período 2019

1 Equipe

Ouvidor-Geral: Geraldo Cirilo Ribeiro

Coordenadoria de Atendimento da Mulher e da Diversidade: Letícia Gomes de Menezes

2 Legislação

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

Resolução CUNI nº 068/2019 – Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFLA

3 Das manifestações recebidas

No ano de 2019, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras (UFLA) atuou com o recebimento de manifestações nos seguintes canais: sistema de Ouvidoria próprio, desenvolvido pela Diretoria de Gestão de Tecnologia e Informação (DGTI) desta Universidade no início do ano, enquanto era estruturada a transição para o sistema oficial; *e-mail* (ouvidoria@ufla.br); atendimento presencial; atendimento telefônico (incluindo mensagens por *whatsapp*); e plataforma FalaBr.

Dessas, todas as que chegaram via e-mail ou telefone foram cadastradas no sistema FalaBr ou instruídas para que a própria pessoa o fizesse, caso possuísse meios de fazê-lo. Ressalta-se, ainda, que uma vez executada a transição para o FalaBr, o sistema interno de Ouvidoria foi desativado.

A seguir, tabela com os valores totais:

Sistema Antigo	
Consulta	15
Reclamação	49
Sugestões	14
Solicitações	0
Elogios	0
Denúncias	42
Comunicações	0
Total	120

FalaBr	
Consulta	5
Reclamação	56
Sugestões	5
Solicitações	30
Elogios	3
Denúncias	27
Comunicações	125
Total	251

Completo	
Consulta	20
Reclamação	105
Sugestões	19
Solicitações	30
Elogios	3
Denúncias	69
Comunicações	125
Total	371

4 Dos motivos das manifestações

Em 2019, ressalta-se a criação da Coordenadoria de Atendimento da Mulher e da Diversidade, setor que passou a ser chamado informalmente de “Ouvidoria da Mulher e da Diversidade”, para popularização de seu acesso.

Conforme o referido setor foi divulgado, ele chegou a ser procurado por manifestantes para conhecimento acerca de seu funcionamento. Ainda, houve abordagem por parte de discentes e setores departamentais, que buscavam levar a Ouvidoria a seus setores, bem como questionaram acerca da possibilidade de existência de uma instância de conciliação que pudesse ser assumida pela Ouvidoria.

No que diz respeito ao conteúdo, foram recebidas manifestações que tratavam de diversos temas. Houve a alteração das normas gerais de graduação, o que causou uma diminuição nas reclamações de descumprimentos regimentais por parte dos docentes ministradores das disciplinas.

Ainda assim, reclamações acerca do cumprimento das novas normas e questionamentos acerca das mesmas ainda foram recebidos. Também faz-se mister ressaltar manifestações relacionadas a: infraestrutura (manutenção de estrutura física, temperatura dos setores, tamanho de novos quebra-molas), presença de cães errantes nas dependências da Universidade, atendimento ao público (horários de atendimento, ligação telefônica não atendida), procedimentos institucionais (qual setor buscar, o que fazer para resolver administrativamente uma questão), bolsas institucionais (descumprimento de prazo, atraso no pagamento, perda de inscrição), moradia institucional (condições estruturais), restaurante universitário (condições estruturais), processos seletivos (datas, próximas chamadas, passos seguintes), concurso público (possibilidade, cargos, previsão).

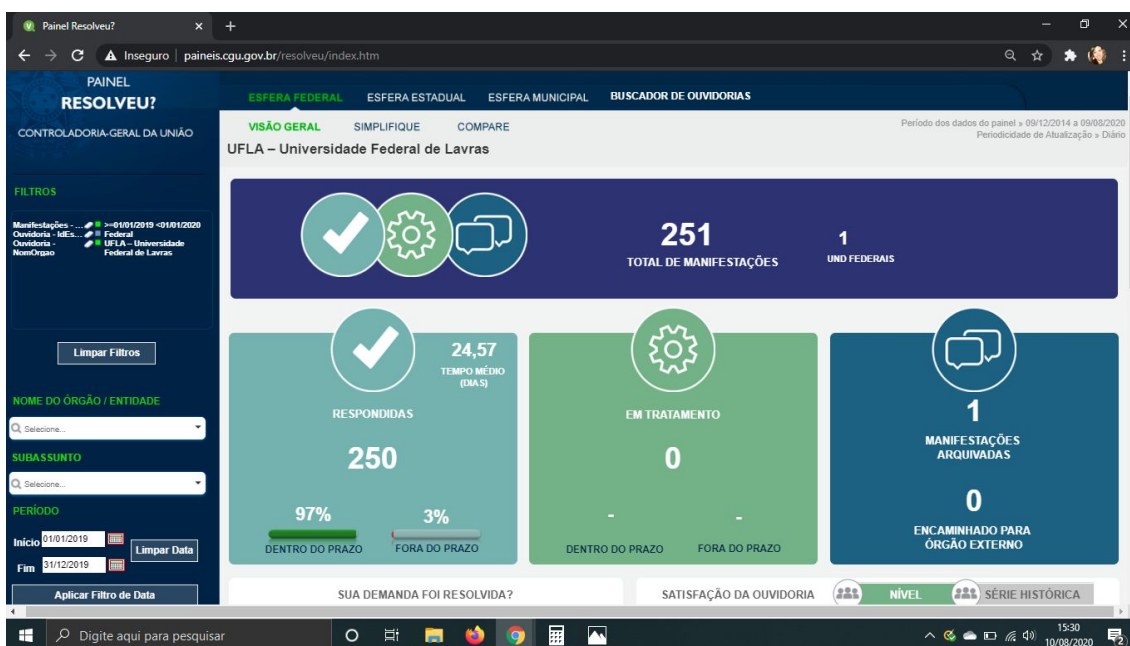
5 Pontos recorrentes

Dentre todos os assuntos, houve um que se destacou: a presença dos cães errantes. Foi acionado o Comitê de Prevenção de Endemias, que em estudo técnico realizado concluiu que a responsabilidade sobre os cães errantes não é da UFLA, justamente por se tratarem de cães “errantes”.

Ainda assim, foi apontado a necessidade de levantamento de alternativas possíveis para a melhoria do ambiente universitário, entrando em contato com o ente responsável.

6 Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram tratadas e prontamente encaminhadas aos setores responsáveis pela prestação do atendimento/serviço público. O contato com os(as) gestores(as) se dava por meio institucional e, quando necessário, via telefone. De modo geral, a administração pública respondeu de forma clara, objetiva e dentro do prazo legal.



Como se pode observar pela imagem acima, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras deu o seu melhor para prestar um serviço público, gratuito e de qualidade.

Geraldo Cirilo Ribeiro
Ouvidor-Geral