



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

Período 2016

1 Equipe

Ouvidor-Geral: Geraldo Cirilo Ribeiro

2 Legislação

Resolução CUNI nº 087/2016 – Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFLA e dá outras providências.

3 Da Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras, órgão autônomo, criado pela Resolução CUNI nº 018, de 6 de maio de 2009, 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 administrado, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

A fim de possibilitar o recebimento, registro e processamento de consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, a Ouvidoria disponibiliza um **Sistema de Gerenciamento de Manifestações** como instrumento de interlocução entre a Universidade Federal de Lavras e a sociedade. O sistema foi desenvolvido pela equipe do Centro de Informática da UFLA e encontra-se disponível no site da Ouvidoria desde o dia 6 de dezembro de 2010.

O Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria fornece ao cidadão a possibilidade de realizar e acompanhar manifestações com as seguintes formas de identificação:



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

OUVIDORIA

Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-000 - Lavras/MG
Contato: (35) 3829 – 1085 / falecom@ouvidoria.ufla.br

1. Com identificação do manifestante vinculado à Universidade Federal de Lavras. Podem realizar este tipo de manifestação os servidores técnico-administrativos, docentes, funcionários terceirizados e alunos da Universidade Federal de Lavras.

2. Com identificação do manifestante sem vínculo com a Universidade Federal de Lavras. Pode ser realizada pelo cidadão que deseja entrar em contato com a Ouvidoria e que não possua e-mail institucional da UFLA. Nesse caso, o cidadão deverá fornecer seu nome completo e um e-mail válido, possibilitando o acompanhamento de suas manifestações encaminhadas à Ouvidoria da UFLA.

3. Anônima. Aqueles que não desejarem ser identificados, devem realizar uma manifestação anônima, sendo necessário somente o fornecimento de um e-mail válido, possibilitando o acompanhamento de suas manifestações encaminhadas à Ouvidoria da UFLA. Caso o manifestante opte por não se identificar, deverá apresentar uma justificativa para o anonimato, que será avaliada pela Ouvidoria; se a justificativa for aceita, a manifestação seguirá os trâmites normais; caso contrário, será classificada como não pertinente e finalizada.

O manifestante também poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes mecanismos:

Sistema de Gerenciamento de Manifestações: Enviar ou acompanhar

Telefone/fax: (35) 3829-1085

E-mail: falecom@ouvidoria.ufla.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-000 - Lavras/MG
Contato: (35) 3829 – 1085 / falecom@ouvidoria.ufla.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

OUVIDORIA

Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-000 - Lavras/MG
Contato: (35) 3829 – 1085 / falecom@ouvidoria.ufla.br

Observação: este e-mail não deve ser usado para encaminhamento de manifestações. Para enviar ou acompanhar manifestações, o manifestante deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria.

Endereço:

Universidade Federal de Lavras

Ouvidoria

Câmpus Universitário

Caixa Postal 3037 – CEP 37200-000

Os critérios gerais para avaliação das manifestações e das respostas dos dirigentes estão determinados pelo Regimento da Ouvidoria.

4 Das manifestações

Com o objetivo de proporcionar melhorias na prestação de serviço da Ouvidoria da UFLA, desde o mês de junho de 2013 estamos orientando a todos os cidadãos que desejarem realizar manifestações, sejam elas pessoalmente, por meio de telefonema ou por envio de e-mail a este setor, que as registrem no sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria. Desse modo, o cidadão poderá acompanhar todo o processo referente à sua manifestação pela internet, com maior comodidade e transparência.

As manifestações enviadas a esta Ouvidoria por meio de correspondência, continuam sendo registradas do mesmo modo. A permanência desse mecanismo de contato se justifica, principalmente, por permitir o recebimento de documentação e/ou de denúncia anônima.

A Ouvidoria registrou, no período de março de 2016 a fevereiro de 2017, 682 manifestações. Desse total, 96 foram na forma de consulta, 190 como denúncia, 8 na forma de elogio, 339 como reclamação e 49 na forma de sugestão.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-000 - Lavras/MG
Contato: (35) 3829 – 1085 / falecom@ouvidoria.ufla.br

Categoria	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	23	117	4	167	6	317
Discente	12	55	1	135	24	227
Docente	2	9	1	27	8	47
Técnico Administrativo	18	3	2	5	11	39
Sem vínculo	41	6	-	5	-	52
Total	96	190	8	339	49	682

Ainda nesse período, das 682 manifestações recebidas, 619 foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA, 55 por e-mail e 8 pelo sistema e-Ouv.

Tipo de manifestação	Sistema Ouvidoria	E-Mail	e-Ouv	Total
Consulta	54	41	1	96
Denúncia	183	1	6	190
Elogio	8	0	0	8
Reclamação	326	12	1	339
Sugestão	48	1	0	49
Total	619	55	8	682

5 Da conclusão

Esclarecemos que todo o processo de tramitação das manifestações recebidas nesta ouvidoria atende a Instrução Normativa OGU 01/2014 que, entre outras normas, define o prazo máximo de resposta ao cidadão em 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa.

A Ouvidoria da UFLA tem sido constantemente divulgada na Rádio Universitária, e também por meio de distribuição de folhetos informativos, para todos os alunos que ingressarem nesta universidade.

Geraldo Cirilo Ribeiro
Ouvidor-Geral