



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

Período 2017

1 Equipe

Ouvidor-Geral: Geraldo Cirilo Ribeiro

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 087/2016 – Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFLA e dá outras providências.

3 Das manifestações recebidas

No ano de 2017, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras (UFLA) atuou com o recebimento de manifestações em 04 (quatro) canais: sistema de Ouvidoria próprio, desenvolvido pela Diretoria de Gestão de Tecnologia e Informação (DGTI) desta Universidade; *e-mail* (falecom@ouvidoria.ufla.br); atendimento presencial; e atendimento telefônico.

Dessas, foram registradas de março de 2017 a fevereiro de 2018, 747 manifestações, sendo elas:

Categoria	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	15	133	14	211	9	382
Discente	26	65	20	119	5	235
Docente	6	8	1	16	-	31
Técnico Administrativo	3	1	3	7	6	20
Sem vínculo	49	13	1	16	-	79
Total	99	220	39	369	20	747



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

OUVIDORIA

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

4 Dos motivos das manifestações

No ano de 2017 foram recebidas manifestações que tratavam dos mais diversos temas, sendo que do total delas, 99 foram na forma de consulta, 220 como denúncia, 39 na forma de elogio, 369 como reclamação e 20 na forma de sugestão.

Geraldo Cirilo Ribeiro
Ouvidor-Geral