



## RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

Período 2018

### 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 2018, 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) estando aqui incluídas as manifestações enviadas via e-Ouv e posteriormente encaminhadas para esta Ouvidoria; atendimento presencial; e atendimento telefônico.

Dessas, foram registradas 9 manifestações no FalaBr, 626 no sistema ouvidoria e 65 no e-mail, totalizando 700 manifestações.

### 4 Dos motivos das manifestações

No ano de 2018 foram recebidas manifestações que tratavam dos mais diversos temas, quais sejam: respeito a atenção por parte de servidores docentes às normas gerais de graduação, dúvidas discentes sobre as referidas normas,



## UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

### OUVIDORIA

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

---

infraestrutura (manutenção, acessibilidade, portarias), atendimento ao público, procedimentos técnicos-administrativos da instituição, bolsas institucionais, moradia institucional, restaurante universitário, processos seletivos, concurso público, carteirinhas estudantis, cães errantes, monitoria, reformas, transferência externa, licitações.

#### **5 Pontos recorrentes**

Dentre todos os assuntos, houve um que se destacou: aquele relacionado a normas gerais de graduação.

#### **6 Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

A administração pública, com relação ao ponto recorrente apontado acima, promoveu um estudo das normas gerais de graduação e sua conseqüente alteração. O estudo contou com servidores de diversos setores, visitas aos departamentos, consultas a representantes discentes, técnicos e docentes, bem como à legislação superior, para que as normas gerais de graduação sejam reformuladas da melhor forma possível, buscando adequação à realidade dos discentes, docentes e técnicos-administrativos, e também à melhor forma de se prestar um serviço público de excelência.

Geraldo Cirilo Ribeiro  
Ouvidor-Geral