



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
OUVIDORIA

Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-900 - Lavras/MG
Contato: (35) 3829 – 1085 / ouvidoria@ufla.br

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA

Ano 2020

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-900 - Lavras/MG
Contato: (35) 3829 – 1085 / ouvidoria@ufla.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
OUVIDORIA

Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-900 - Lavras/MG
Contato: (35) 3829 – 1085 / ouvidoria@ufla.br

1. Equipe

Ouvidor-Geral: Reginaldo Ferreira de Souza (a partir de 11/8/2020)

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga (a partir de 1º/1/2021)

2. Legislação

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

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

3. Das manifestações recebidas

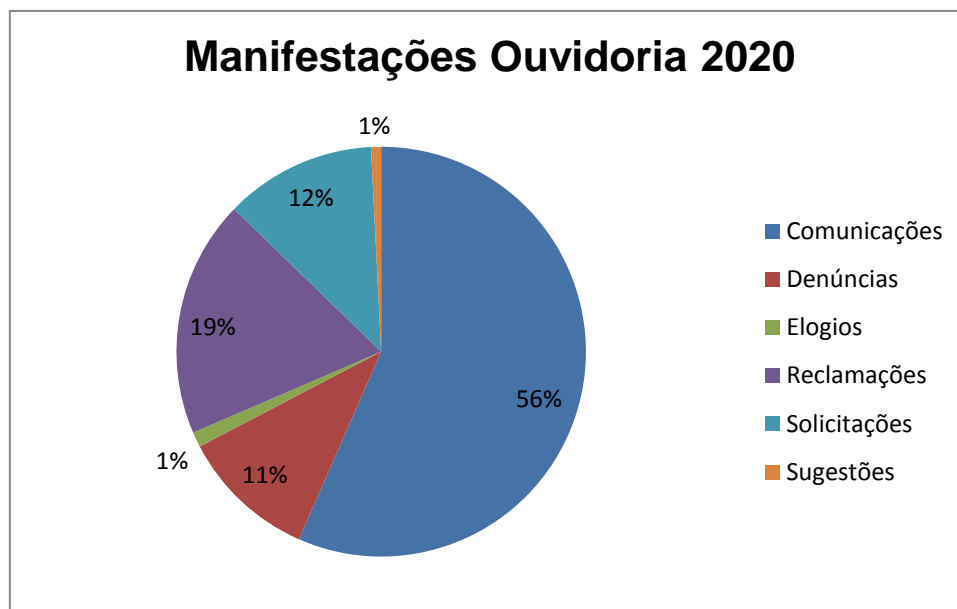
No ano de 2020, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras (UFLA) atuou com o recebimento de manifestações nos seguintes canais: FalaBR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (sistema oficial da Controladoria Geral da União que teve início de implantação em 2019); *e-mail* (ouvidoria@ufla.br); atendimentos presenciais e atendimentos telefônicos (incluindo mensagens pelo aplicativo *Whatsapp*).

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 para fazê-lo.

No ano de 2020 foram registradas **251** manifestações direcionadas à Ouvidoria, detalhadas por tipo na tabela e gráfico a seguir:

Manifestações Ouvidoria 2020	
Comunicações	142
Denúncias	27
Elogios	3
Reclamações	47
Solicitações	30
Sugestões	2
Total	251

Fonte: FalaBR – Painel Resolveu?, 2020



Fonte: FalaBR – Painel Resolveu?, 2020

4. Dos motivos das manifestações

O ano de 2020 apresentou novos desafios em razão da pandemia de coronavírus. Fez-se necessário que todos se adaptassem ao novo cenário e a UFLA adotou o trabalho e ensino remotos.

No que diz respeito ao conteúdo, houve manifestações que tratavam dos seguintes temas: cotas (denúncias sobre possíveis fraudes no ingresso de discentes pelo “sistema de cotas”), COVID-19 (reclamações de cidadãos que solicitavam a reabertura do campus para lazer e prática de atividades físicas), conduta docente/aulas (dificuldades enfrentadas com as aulas remotas), atendimento ao público (horários de atendimento, ligações telefônicas não atendidas, e-mails não respondidos, dificuldades de contato com os setores durante o trabalho remoto), procedimentos institucionais (qual setor buscar, o que fazer para resolver administrativamente uma questão), processos seletivos (datas, próximas chamadas, passos seguintes, envio de documentação).

5. Pontos recorrentes

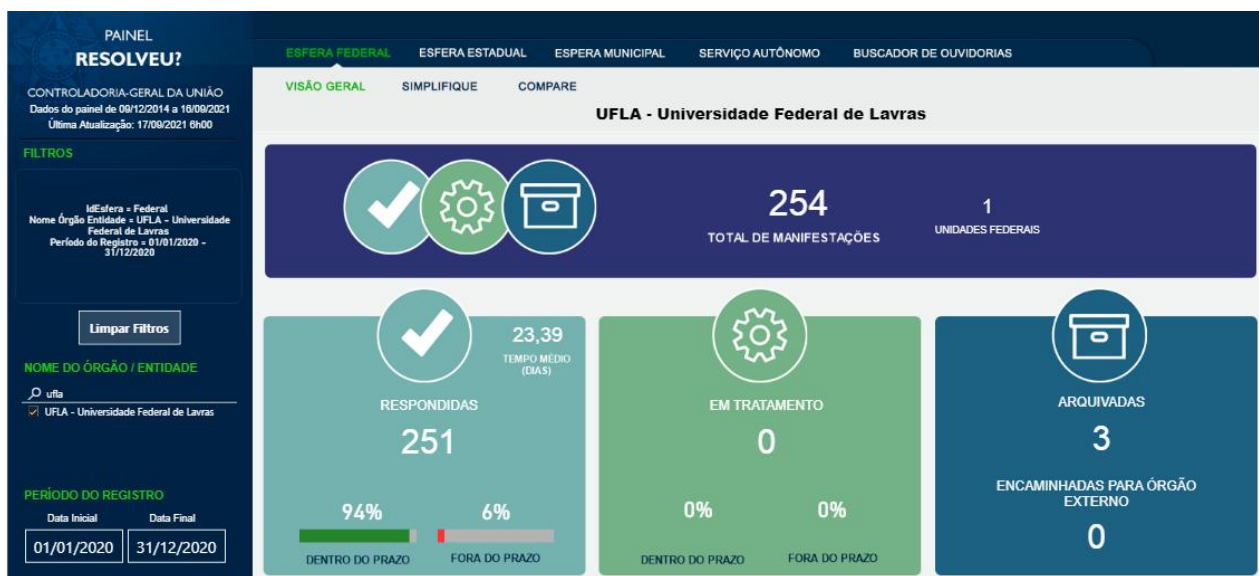
Dentre todos os assuntos, dois se destacaram:

- Cotas - possíveis fraudes no ingresso de discentes pelo “sistema de cotas”. As manifestações foram encaminhadas para a Comissão instituída pela Portaria nº 1.162/2017/Reitoria para apuração.

- Acesso ao campus – os cidadãos solicitaram a abertura do campus para lazer e prática de atividades físicas durante o período de pandemia. Foi esclarecido aos manifestantes que as medidas restritivas de acesso ao campus decorreram das decisões tomadas pelo Comitê Especial de Emergência da UFLA, designado pelo Reitor através da portaria nº 364/2020.

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 e-mail 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 mesmo exercendo suas atividades em trabalho remoto e com a mudança de Ouvidor-Geral conseguiu prestar um serviço público gratuito e de qualidade.

Reginaldo Ferreira de Souza
Ouvidor-Geral

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga