



---

Campus Universitário - Caixa Postal 3037 - CEP 37200-000 - Lavras – MG - (35) - 3829-1085 - [www.ouvidoria.ufla.br](http://www.ouvidoria.ufla.br) - [falecom@ouvidoria.ufla.br](mailto:falecom@ouvidoria.ufla.br)

## **Relatório trimestral sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria**

Período: março a maio de 2013

LAVRAS-MG  
junho - 2013

## **DIREÇÃO EXECUTIVA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

### **Reitor**

José Roberto Soares Scolforo

### **Vice-Reitora**

Édila Vilela de Resende Von Pinho

### **Chefe de Gabinete**

Ana Carla Marques Pinheiro

### **Coordenadora de Cerimonial**

Pauline Freire Pimenta

### **Assessor de Comunicação Social**

Paulo Antônio de Carvalho

### **Assessor do Reitor para Relações Interinstitucionais**

Antônio Nazareno Guimarães Mendes

### **Assessor do Reitor para Desenvolvimento Acadêmico**

João Chrysóstomo de Resende Júnior

### **Assessor para Implantação do Parque Tecnológico de Lavras**

Luis David Solis Murgas

### **Assessora para Análises e Assuntos Estratégicos**

Patrícia Maria Silva

### **Assessor Administrativo**

Lourival Marin Mendes

### **Comissão Interna de Supervisão dos Técnicos Administrativos**

Tales Marcio de Oliveira Giarola

### **Comissão Permanente de Pessoal Docente**

Eduardo Pinto Filgueiras

### **Comissão de Ética**

Samuel Pereira de Carvalho

### **Comissão Própria de Avaliação**

João Domingos Scalon

### **Biblioteca Universitária**

Nivaldo Oliveira

### **Diretoria de Assuntos Internacionais**

Antônio Chalfun Junior

**Procuradoria Geral**

Meurenir José de Paula

**Secretaria dos Conselhos**

Ione Aparecida Dias Bertolucci

**Pró-Reitores****Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários**

João Almir de Oliveira

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Nilson Salvador

**Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas**

Valéria da Glória Pereira Brito

**Pró-Reitora de Graduação**

Soraya Alvarenga Botelho

**Superintendente de Ensino**

Marco Antonio Villarta Neder

**Pró-Reitor de Pesquisa**

José Maria de Lima

**Pró-Reitor de Planejamento e Gestão**

Carlos José Pimenta

**Superintendência de Planejamento**

José Roberto Pereira

**Superintendência de Gestão**

André Vital Saúde

**Pró-Reitor de Pós-Graduação**

Alcides Moino Junior

## SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 OBJETIVO.....	6
3 EQUIPE.....	6
4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS .....	7
4.1 Consultas .....	8
4.2 Reclamações.....	9
4.3 Denúncias.....	10
4.4 Sugestões .....	11
4.5 Elogios .....	12
5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.....	12
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

## 1 APRESENTAÇÃO

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:

- 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

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.

## **2 OBJETIVO**

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no Art. 6º, inciso XIII, do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras, aprovado pela Resolução CUNI Nº 027, de 5 de agosto de 2009, que trata sobre a elaboração e divulgação de relatórios trimestrais sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria para o conhecimento das comunidades interna e externa.

## **3 EQUIPE**

**GERALDO CIRILO RIBEIRO**  
Resolução Cuni nº 81 de 01/11/11

Contato:  
(35) 3829-1085  
cirilo@prgdp.ufla.br  
Prédio Administrativo  
Campus universitário  
Caixa Postal 3037  
CEP 37200-000 - Lavras – MG

#### 4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações registradas pela Ouvidoria da UFLA no período de março a maio de 2013, período durante o qual foram totalizadas 116 (cento e dezesseis) manifestações. Do total de manifestações registradas; 12 (doze) foram na forma de consulta, 22 (vinte e duas) como denúncia, 7 (sete) na forma de elogio, 62 (sessenta e duas) como reclamação e 13 (treze) na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

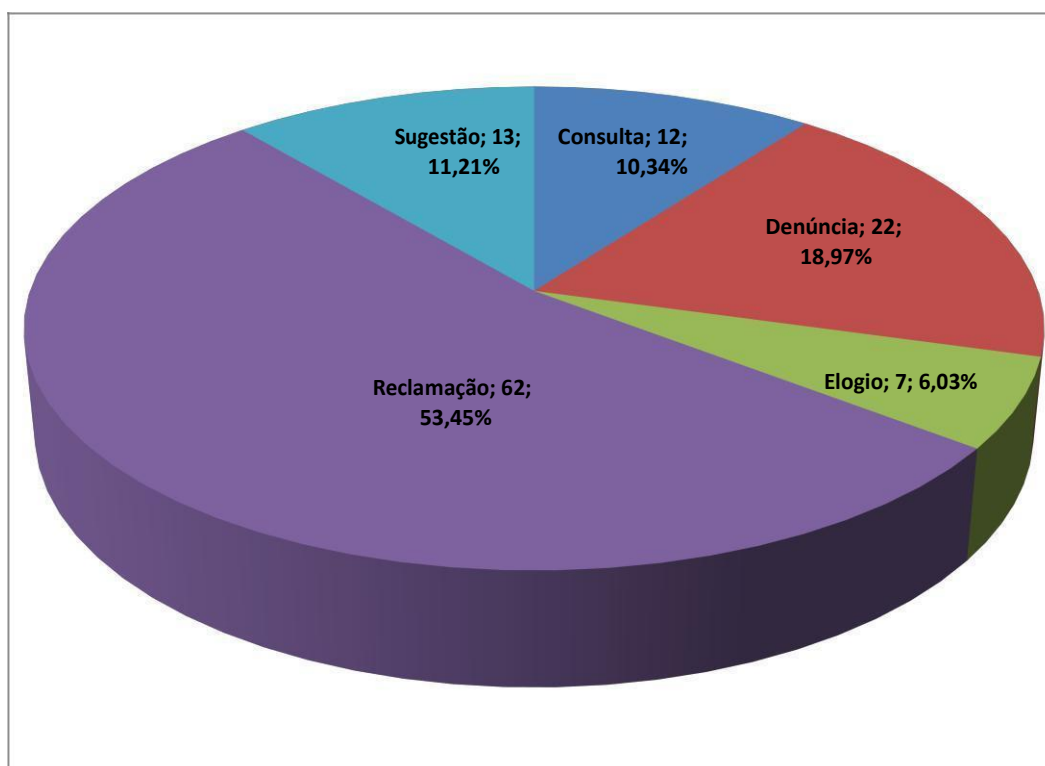


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – março a maio de 2013

Tabela 1 Síntese dos tipos de manifestações registradas por categoria de manifestante

Categoria de manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
Anônimo	7	14	1	38	2	62
Discente	5	7	4	18	7	41
Docente				4	4	8
Técnico Administrativo		1	2	2		5
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>62</b>	<b>13</b>	<b>116</b>

Os tipos e formas de recebimento das manifestações registradas no período atual estão detalhados nos próximos itens.

#### 4.1 Consultas

As consultas (dúvidas e informações) registradas pela Ouvidoria no período em análise totalizaram 12 (doze) manifestações, todas elas registradas pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria (Gráfico 2).

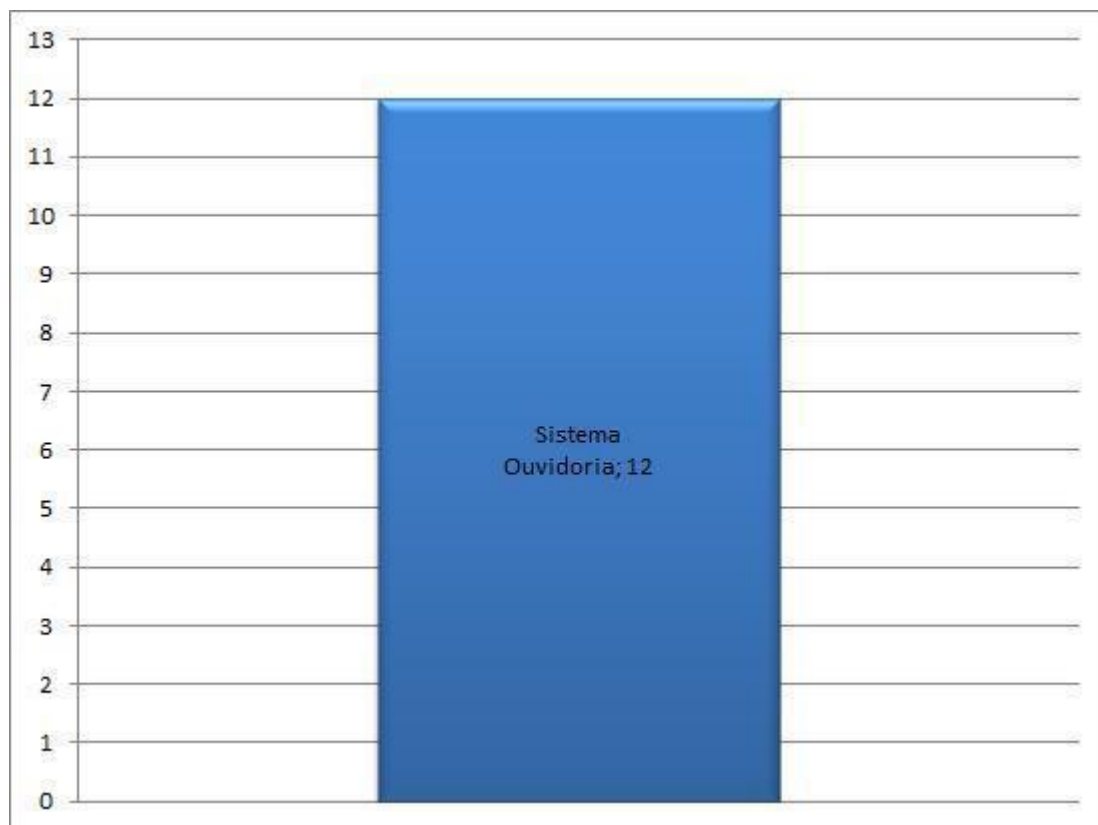


Gráfico 2 Manifestações registradas em forma de consulta – março a maio de 2013



## 4.2 Reclamações

No período de março a maio de 2013, foram contabilizadas 62 (sessenta e duas) reclamações na Ouvidoria da UFLA, das quais 61 (sessenta e uma) foram registradas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA , e 1 (uma) por meio de correspondência (gráfico 3).

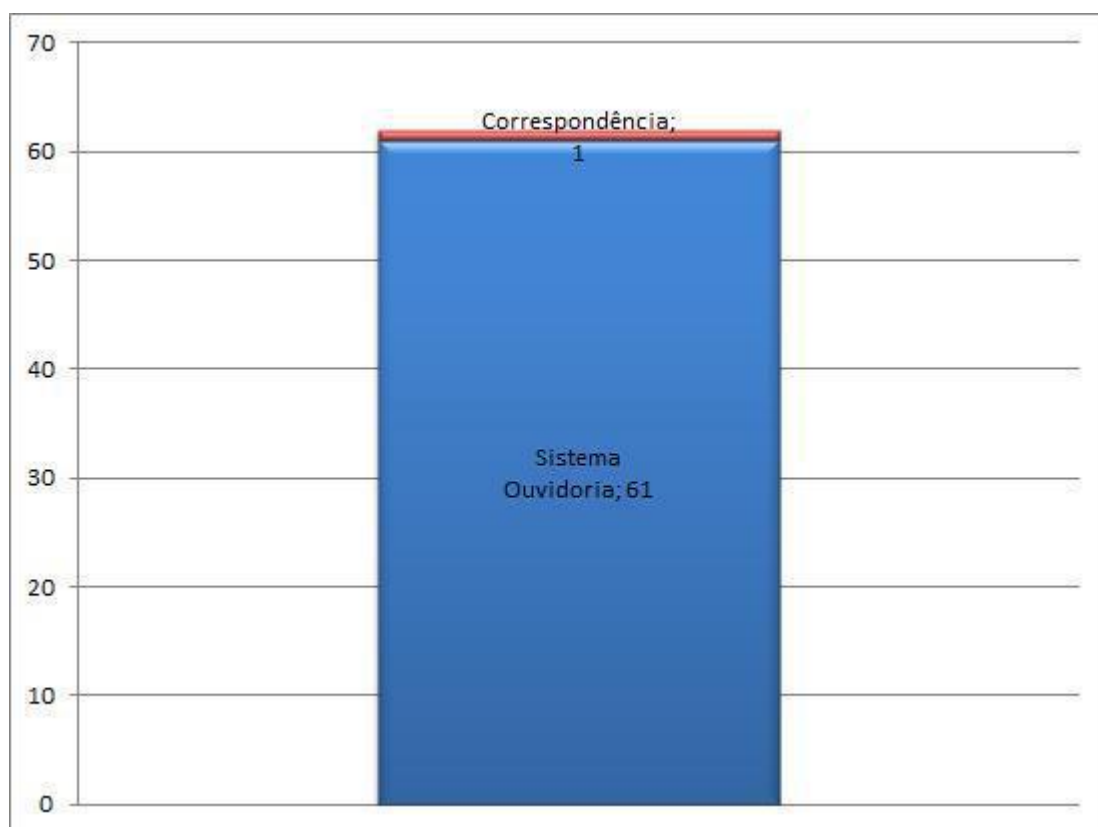


Gráfico 3 Manifestações registradas em forma de reclamações – março a maio de 2013

### 4.3 Denúncias

As denúncias registradas pela ouvidoria no período de março a maio de 2013 totalizaram 22 (vinte e duas) manifestações, das quais, 21 (vinte e uma) foram registradas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 1 (uma) por correspondência (gráfico 4).

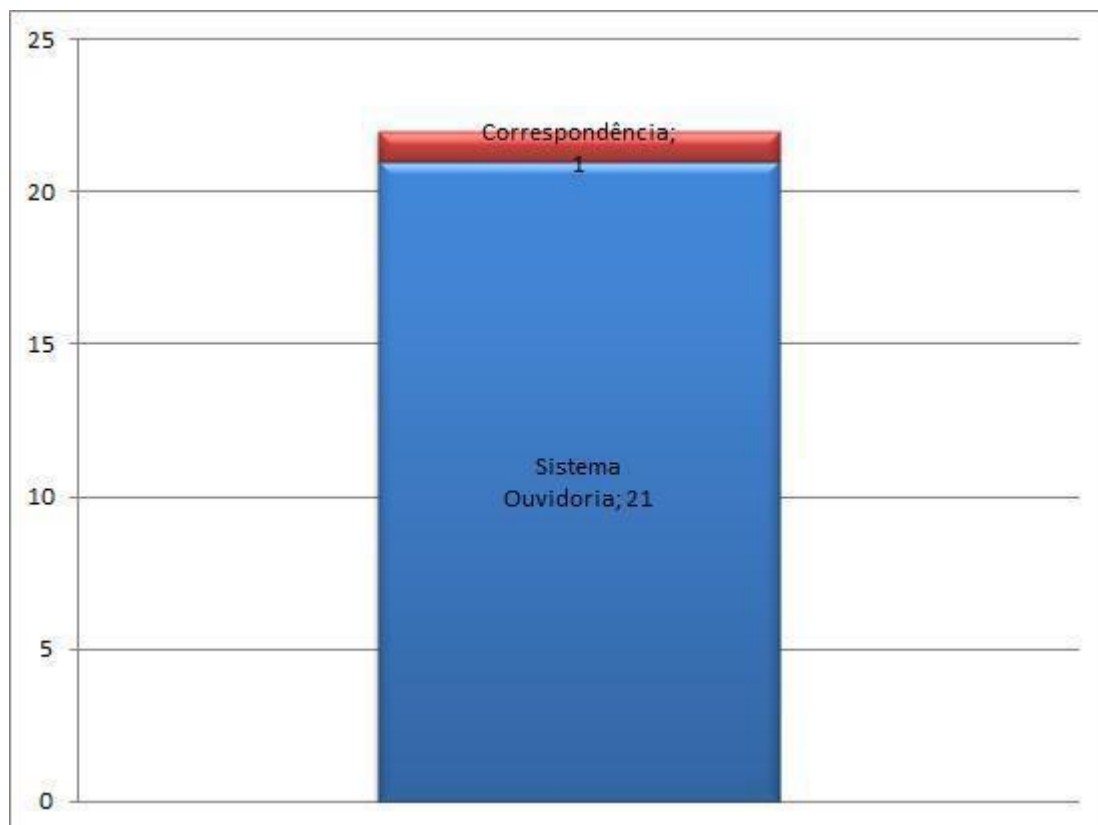


Gráfico 4 Manifestações registradas em forma de denúncia – março a maio de 2013

#### 4.4 Sugestões

As sugestões registradas no período em análise contabilizaram 13 (treze) manifestações, todas elas registradas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA (gráfico 5).

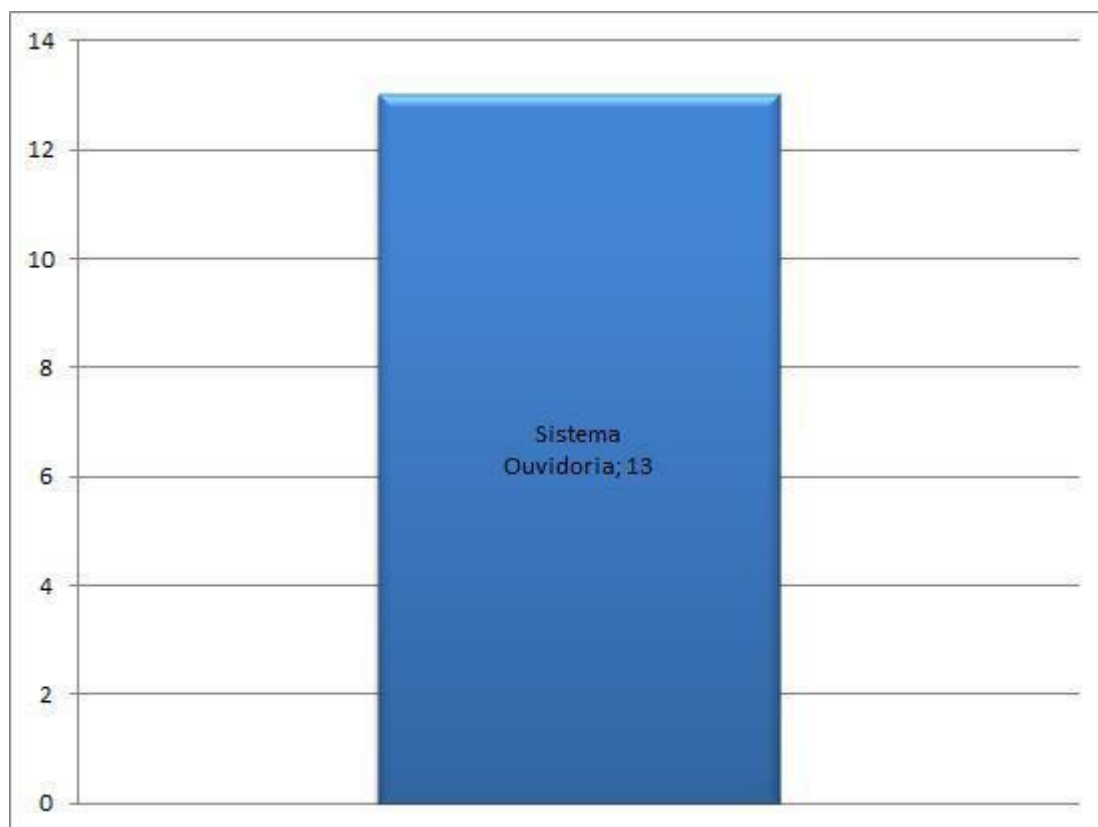


Gráfico 5 Manifestações registradas em forma de sugestão – março a maio de 2013

## 4.5 Elogios

No período em análise foram registrados 7 (sete) elogios, por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA (gráfico 6).

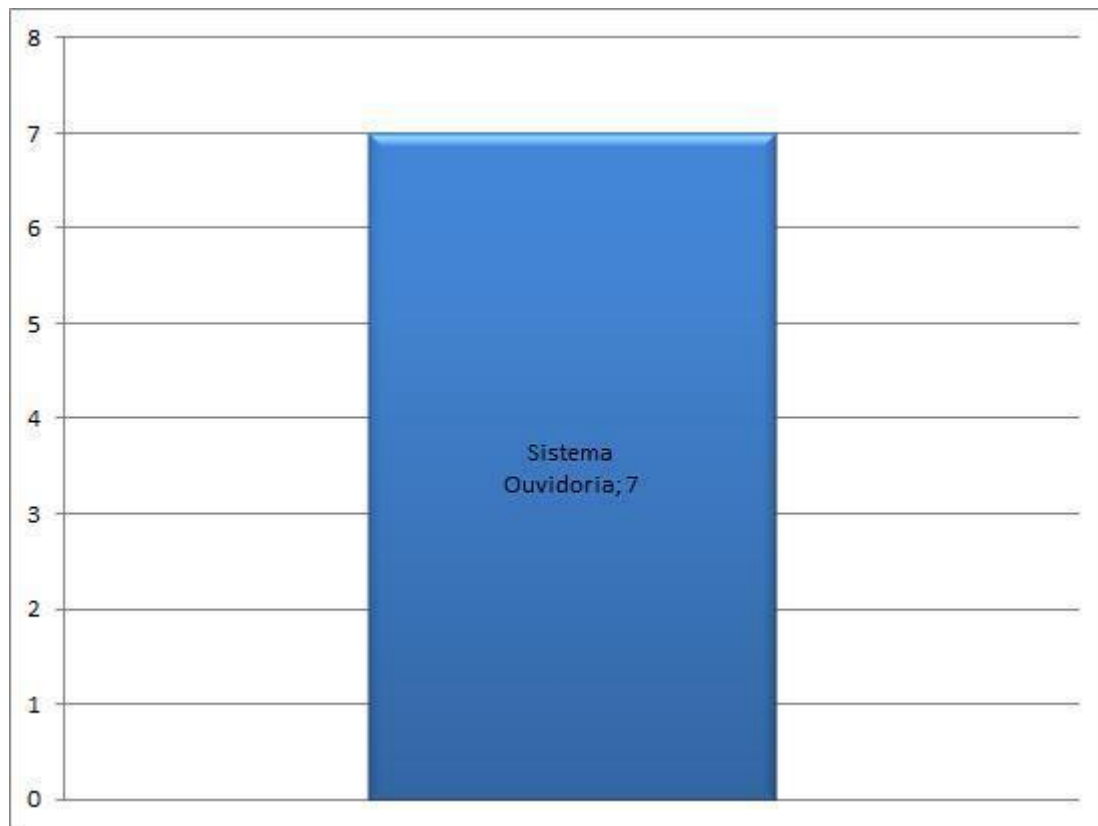


Gráfico 6 Manifestações registradas em forma de elogio – março a maio de 2013

## 5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

O gráfico 7 e a tabela 2 apresentam um resumo das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA, no período de março a maio de 2013.

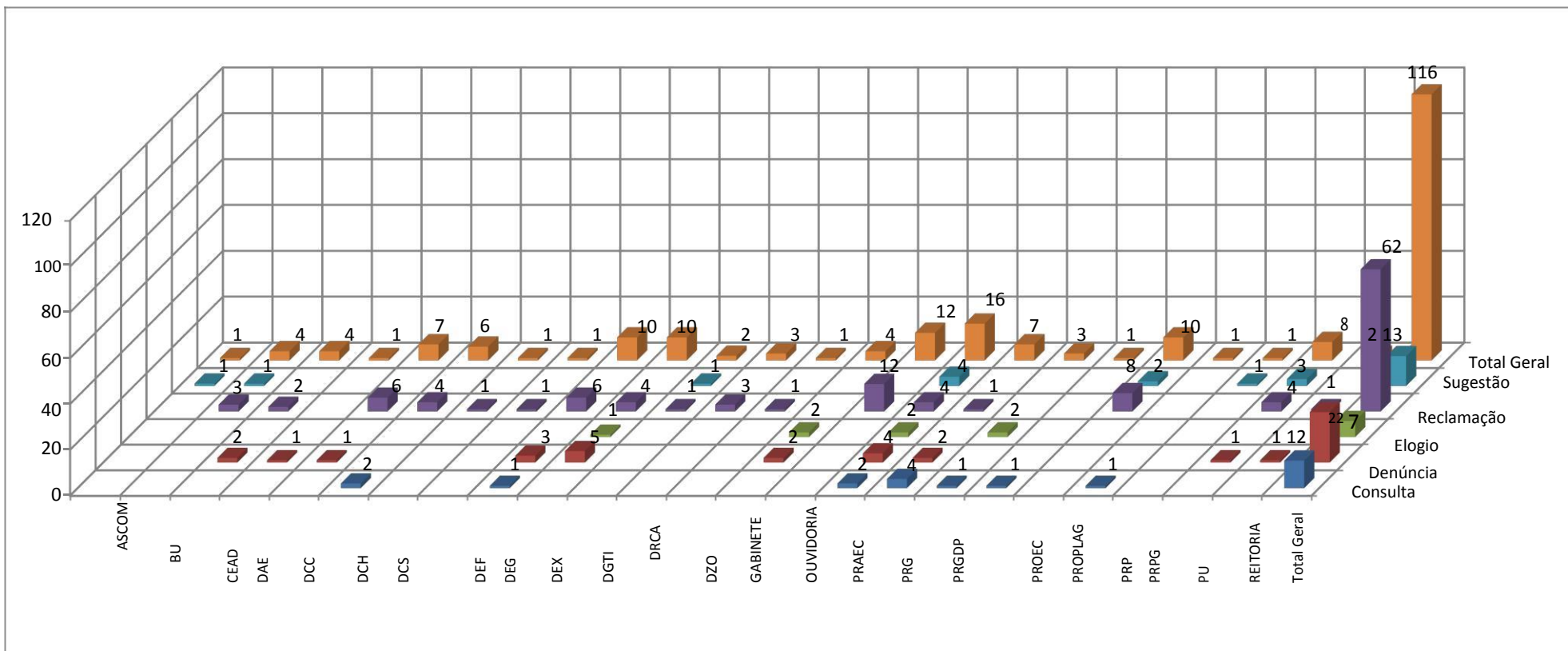


Gráfico 7 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – março a maio de 2013

Tabela 2 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – março a maio de 2013

Tipo de manifestação	ASCOM	BU	CEAD	DAE	DCC	DCH	DCS	DEF	DEG	DEX	DGTI	DRCA	DZO	GABINETE	OUIDORIA	PRAEC	PRG	PRGDP	PROEC	PROPLAG	PRP	PRPG	PU	REITORIA	Total Geral
Consulta					2			1								2	4	1	1		1				12
Denúncia			2	1	1			3	5					2		4	2						1	1	22
Elogio										1				2		2		2							7
Reclamação		3	2		6	4	1	1	6	4	1	3	1		12	4	1			8			4	1	62
Sugestão	1	1										1				4				2		1	3		13
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>116</b>

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Informamos que aproximadamente 31% dos dirigentes utilizaram prazo superior a 7 dias para responderem as manifestações nos meses de março, abril e maio 2013, sendo que suas respostas foram enviadas em um prazo médio de 15 dias.

Estamos aguardando, da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação, a implantação no Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria de uma opção para que o usuário avalie a prestação de serviço da Ouvidoria.

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.

Reiteramos que, no intuito de prover mais segurança no gerenciamento das manifestações registradas na Ouvidoria, após aprovação pelo Conselho Universitário, desde o mês de agosto de 2012, as manifestações passaram a ser registradas somente por meio do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria.

Colocamo-nos à disposição da comunidade, dos dirigentes e conselheiros desta universidade, para recebermos sugestões de melhorias em nosso atendimento.

**GERALDO CIRILO RIBEIRO**  
**Ouvidor**

Resolução Cuni nº 81 de 01/11/11