



---

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: dezembro de 2014 a fevereiro de 2015

LAVRAS-MG  
Março - 2015

## **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

### **Assessor para Análises e Assuntos Estratégicos**

Carlos José Pimenta

### **Assessor Administrativo**

Lourival Marin Mendes

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

Tales Marcio de Oliveira Giarola

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

Nilton Nagib Jorge Chalfun

### **Comissão de Ética**

Adriano Higino Freire

### **Comissão Própria de Avaliação**

Carolina Valeriano de Carvalho

### **Biblioteca Universitária**

Nivaldo Oliveira

### **Diretoria de Assuntos Internacionais**

Antônio Chalfun Junior

**Procuradoria Geral**

Ludmila Meira Maia Dias

**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**

José Roberto Pereira

**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-Reitora de Planejamento e Gestão**

Patrícia Maria Silva

**Superintendência de Planejamento**

Walter Weider de Carvalho

**Superintendência de Gestão**

André Vital Saúde

**Pró-Reitor de Pós-Graduação**

Alcídes Moino Junior

## SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 OBJETIVO.....	6
3 EQUIPE.....	6
4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS .....	7
5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.....	8
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

## 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 057, de 29 de outubro de 2013, 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 1110 de 01/11/13

Contato:

(35) 3829-1085

cirilo@reitoria.ufla.br

Prédio da Reitoria

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 dezembro de 2014 a fevereiro de 2015, período durante o qual foram totalizadas 78 manifestações. Do total de manifestações registradas; 13 foram na forma de consulta, 26 como denúncia, duas na forma de elogio, 33 como reclamação e quatro na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

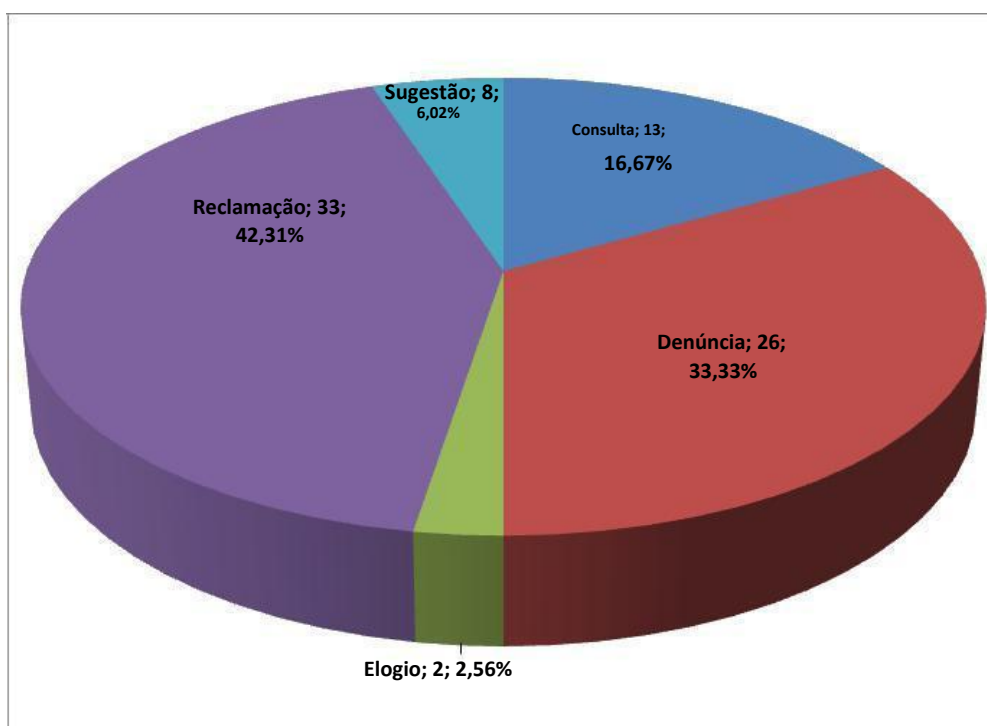


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – dezembro de 2014 a fevereiro de 2015.

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

Categoria de Manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	3	12	-	19	1	35
Discente	3	13	-	9	-	25
Docente	-	-	-	2	2	4
Técnico Administrativo	3	-	1	2	1	7
Sem vínculo	4	1	1	1	-	7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>78</b>

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.

No período de dezembro de 2014 a fevereiro de 2015, não foram registradas manifestações recebidas por meio de correspondência, sendo que, do total de 78 manifestações recebidas no período em análise, 67 foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA e 11 por meio de correspondência eletrônica (e-mail), conforme a Tabela 2.

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Sistema Ouvidoria</b>	<b>E-mail</b>	<b>Total Geral</b>
Consulta	7	6	13
Denúncia	25	1	26
Elogio	1	1	2
Reclamação	30	3	33
Sugestão	4	-	4
<b>Total Geral</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>78</b>

## **5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS**

O gráfico 2 e a tabela 3 apresentam um resumo das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA, no período de dezembro de 2014 a fevereiro de 2015.



Gráfico 2 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – dezembro de 2014 a fevereiro de 2015

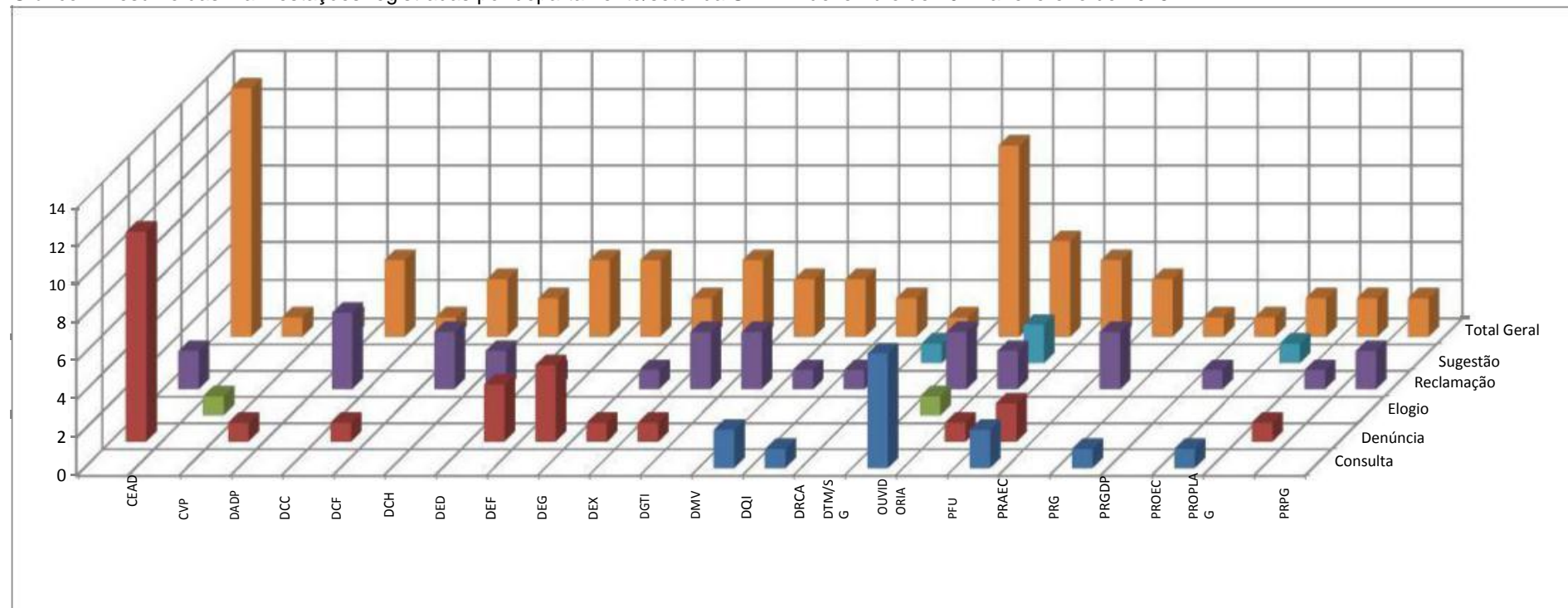


Tabela 3 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – dezembro de 2014 a fevereiro de 2015

Tipo de manifestação	CEAD	CVP	DADP	DCC	DCF	DCH	DED	DEF	DEG	DEX	DGTI	DMV	DQI	DRCA	DTM/SG	OUIDORIA	PFU	PRAEC	PRG	PRGDP	PROEC	PROPLAG	PRPG	REITORIA	Total
Consulta	-	-	.	.	-	-	-	-	-	-	.	-	2	1	-	6	.	2	-	1	-	1	-	-	13
Denúncia	11	-	1	.	1	-	-	3	4	1	1	-	-	-	-	.	1	2	-	-	-	-	1	-	26
Elogio	-	1	.	.	-	-	-	-	-	-	.	-	-	-	-	1	.	-	-	-	-	-	-	-	2
Reclamação	2	-	.	4	-	3	2	1	-	1	3	3	1	1	-	3	2	-	3	-	1	-	1	2	33
Sugestão	-	-	.	.	-	-	-	-	-	-	.	-	-	-	1	.	2	-	-	-	-	-	1	-	4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>78</b>

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Informamos que 39,7% das respostas dos dirigentes foram enviadas com prazo superior a 7 dias nos meses de dezembro de 2014, janeiro e dezembro de 2015, sendo essas enviadas em um prazo médio de 19,7 dias. Entre as 78 manifestações registradas ainda encontra-se uma denúncia em tramitação, enviada ao dirigente responsável pela resposta no dia 14 de janeiro de 2015, respondida a esta ouvidoria no dia 15 de janeiro e, por um lapso desta ouvidoria, encaminhada ao manifestante em data posterior ao período referente a este relatório.

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.

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

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

Portaria nº 1110 de 01/11/13