



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

Relatório sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria

Período: junho a dezembro de 2016

LAVRAS-MG
Janeiro - 2017

DIREÇÃO EXECUTIVA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitor

José Roberto Soares Scolforo

Vice-Reitora

Édila Vilela de Resende Von Pinho

Chefe de Gabinete

Joziana Muniz de Paiva Barçante

Assessor do Reitor para Assuntos de Parcerias Público-Privadas

Antônio Nazareno Guimarães Mendes

Assessora do Reitor para Desenvolvimento Acadêmico

Ana Carla Marques Pinheiro

Assessor para Indicadores Institucionais

Adriano Higino Freire

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Rafel Pio

Pró-Reitora de Planejamento e Gestão

Patrícia Maria Silva

Pró-Reitor de Pesquisa

Teodorico de Castro Ramalho

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários

Ana Paula Piovesan Melchiori

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

João José Granate de Sá e Melo Marques

Pró-Reitor de Graduação

Ronei Ximenes Martins

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Débora Cristina de Carvalho

Secretária dos Conselhos Superiores

Ione Dias Bertolucci

Procurador Federal
José Olímpio Ribeiro Silveira

Assessora da Procuradoria Geral
Danyella Barroso de Oliveira

Auditor-Geral
Márcio Donizete Rosa

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..... | 11 |

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 junho a dezembro 2016, período durante o qual foram totalizadas 385 manifestações. Do total de manifestações registradas; 63 foram na forma de consulta, 116 como denúncia, dois na forma de elogio, 178 como reclamação e 26 na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

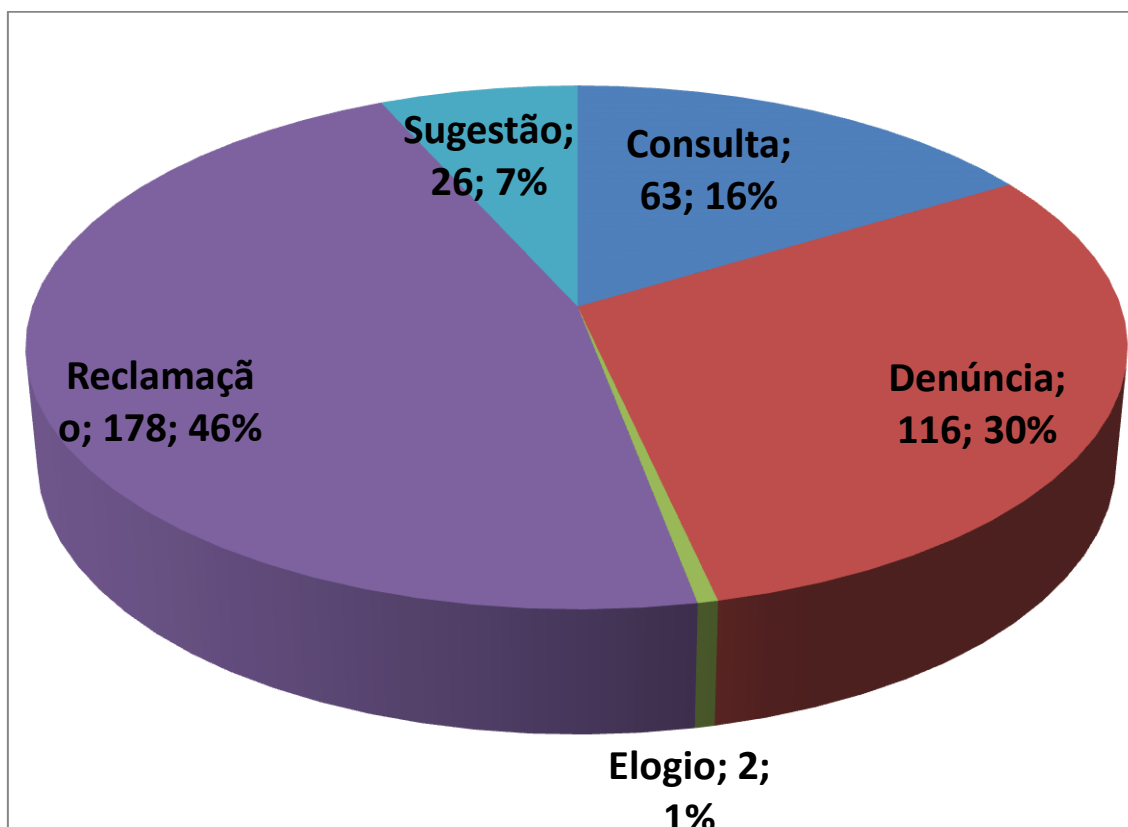


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – junho a dezembro de 2016.

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

| Manifestante | Consulta | Denúncia | Elogio | Reclamação | Sugestão | Total |
|------------------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| Anônimo | 12 | 77 | 1 | 89 | 2 | 181 |
| Discente | 7 | 29 | - | 73 | 13 | 122 |
| Docente | - | 5 | - | 11 | 3 | 19 |
| Técnico Administrativo | 14 | - | 1 | 4 | 8 | 27 |
| Sem vínculo | 30 | 5 | - | 1 | - | 36 |
| Total | 63 | 116 | 2 | 178 | 26 | 385 |

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.

Do total de 385 manifestações recebidas no período de junho a dezembro de 2016, 346 foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA, 33 por meio de correspondência eletrônica (e-mail) e 6 via e-Ouv conforme a Tabela 2.

Tabela 2 Síntese das manifestações registradas de acordo com a forma de recebimento.

| Categoria de manifestação | Sistema Ouvidoria | E-Mail | e-OUV | Total |
|----------------------------------|--------------------------|---------------|--------------|--------------|
| Consulta | 32 | 31 | | 63 |
| Denúncia | 111 | | 5 | 116 |
| Elogio | 2 | | | 2 |
| Reclamação | 175 | 2 | 1 | 178 |
| Sugestão | 26 | | | 26 |
| Total | 346 | 33 | 6 | 385 |

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 junho a dezembro de 2016.

Gráfico 2 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – junho a dezembro de 2016

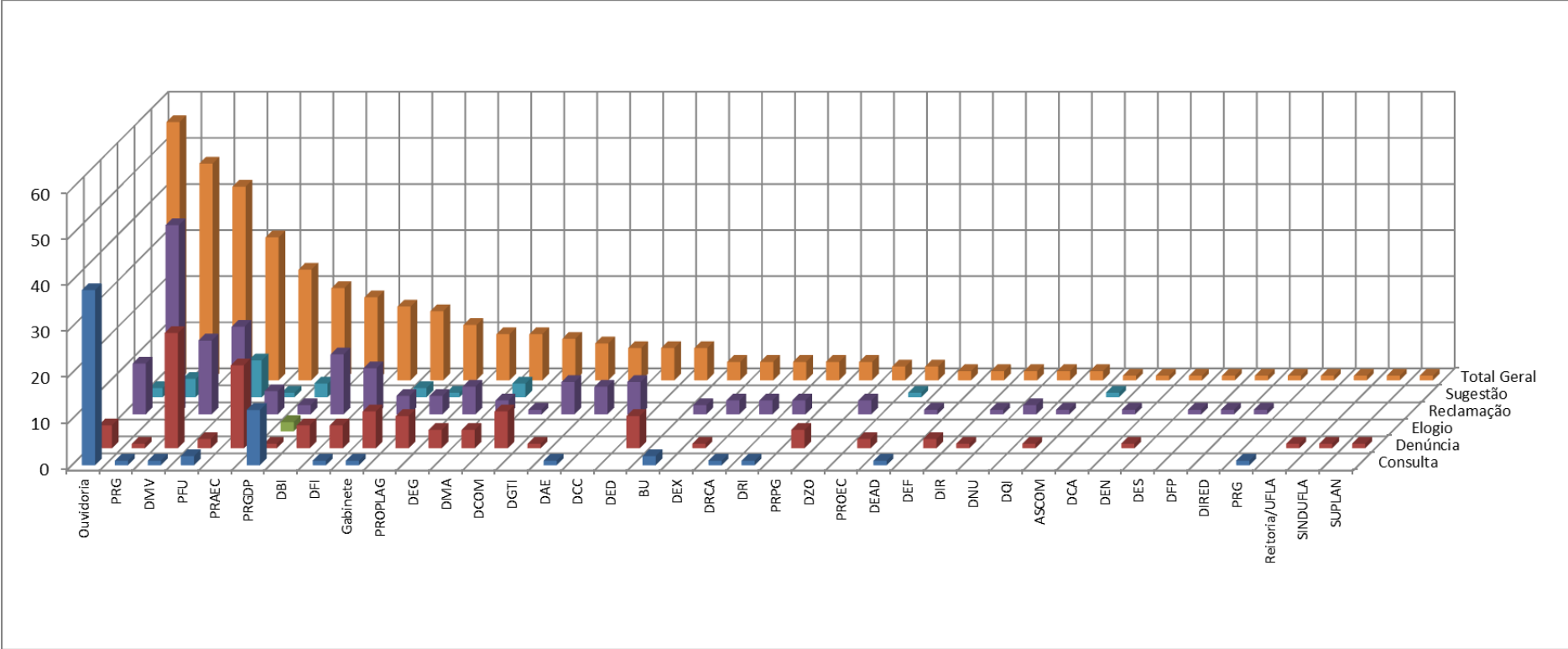


Tabela 3 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA –
junho a dezembro de 2016.

| Departamento/Setor | Consulta | Denúncia | Elogio | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| Ouvidoria | 38 | 5 | - | 11 | 2 | 56 |
| PRG | 1 | 1 | - | 41 | 4 | 47 |
| DMV | 1 | 25 | - | 16 | - | 42 |
| PFU | 2 | 2 | - | 19 | 8 | 31 |
| PRAEC | - | 18 | - | 5 | 1 | 24 |
| PRGDP | 12 | 1 | 2 | 2 | 3 | 20 |
| DBI | - | 5 | - | 13 | - | 18 |
| DFI | 1 | 5 | - | 10 | - | 16 |
| Gabinete | 1 | 8 | - | 4 | 2 | 15 |
| PROPLAG | - | 7 | - | 4 | 1 | 12 |
| DEG | - | 4 | - | 6 | - | 10 |
| DMA | - | 4 | - | 3 | 3 | 10 |
| DCOM | - | 8 | - | 1 | - | 9 |
| DGTI | - | 1 | - | 7 | - | 8 |
| DAE | 1 | - | - | 6 | - | 7 |
| DCC | - | - | - | 7 | - | 7 |
| DED | - | 7 | - | - | - | 7 |
| BU | 2 | - | - | 2 | - | 4 |
| DEX | - | 1 | - | 3 | - | 4 |
| DRCA | 1 | - | - | 3 | - | 4 |
| DRI | 1 | - | - | 3 | - | 4 |
| PRPG | - | 4 | - | - | - | 4 |
| DZO | - | - | - | 3 | - | 3 |
| PROEC | - | 2 | - | - | 1 | 3 |
| DEAD | 1 | - | - | 1 | - | 2 |
| DEF | - | 2 | - | - | - | 2 |
| DIR | - | 1 | - | 1 | - | 2 |
| DNU | - | - | - | 2 | - | 2 |
| DQI | - | 1 | - | 1 | - | 2 |
| ASCOM | - | - | - | - | 1 | 1 |
| DCA | - | - | - | 1 | - | 1 |
| DEN | - | 1 | - | - | - | 1 |
| DES | - | - | - | 1 | - | 1 |
| DFP | - | - | - | 1 | - | 1 |
| DIRED | - | - | - | 1 | - | 1 |
| PRG | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Reitoria/UFLA | - | 1 | - | - | - | 1 |
| SINDUFLA | - | 1 | - | - | - | 1 |
| SUPLAN | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Total | 63 | 116 | 2 | 178 | 26 | 385 |

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Informamos que no período em análise todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria foram respondidas em um prazo médio de 8,45 dias. Do total de manifestações, 37,4% foram enviadas com prazo superior a 7 dias pelos dirigentes da instituição (respondentes), sendo essas respondidas em um prazo médio de 17,44 dias.

Esclarecemos que todo o processo de tramitação das manifestações recebidas nesta ouvidoria atende a Instrução Normativa OGU 01/2014 que, entre outras normas, define o prazo máximo de resposta ao cidadão em 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa.

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

Resolução Cuni nº 1110 de 01/11/13