



---

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: junho, julho e agosto de 2015

LAVRAS-MG  
Setembro - 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**

Maísa Lima

### **Assessor de Comunicação Social**

Élberis Pereira Botrel

### **Secretária do Gabinete**

Ione Aparecida Dias Bertolucci

### **Assessor do Reitor para Assuntos Interinstitucionais**

Antônio Nazareno Guimarães Mendes

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

João Chrysostomo de Resende Júnior

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

Carlos José Pimenta

### **Assessor Administrativo**

Lourival Marin Mendes

### **Assessora para Indicadores Institucionais**

Cláudia de Fátima Dias

### **Diretor da Biblioteca Universitária**

Nivaldo Oliveira

### **Procurador Federal**

Ludmila Meira Maia Dias

### **Assessora da Procuradoria Geral**

Danyella Barroso de Oliveira

### **Auditor-Geral**

Márcio Donizete Rosa

### **Pró-Reitor de Pós-Graduação**

Alcides Moino Júnior

### **Pró-Reitor Adjunto Stricto sensu:**

Tadayuki Yanagi Junior

**Pró-Reitor Adjunto Lato sensu:**  
Daniel Carvalho de Rezende

**Pró-Reitor de Planejamento e Gestão**  
Patrícia Maria Silva

**Superintendente de Planejamento**  
Walter Weider de Carvalho

**Superintendente de Gestão**  
André Vital Saúde

**Prefeito Universitário**  
Jackson Antônio Barbosa

**Diretor de Contratos e Convênios**  
Fábio Costa Lasmar

**Diretora de Contabilidade, Orçamento e Finanças**  
Carmen Aparecida de Paula Pomárico

**Diretora de Gestão de Materiais**  
Lidiane Fátima Evangelista

**Diretor de Transportes e Máquinas**  
Adeilson Carvalho

**Diretor de Gestão de Tecnologia da Informação**  
Erasmão Evangelista de Oliveira

**Diretora de Meio Ambiente**  
Zuy Maria Magriotis

**Pró-Reitor de Pesquisa**  
José Maria de Lima

**Pró-Reitor de Pesquisa Adjunto**  
João José Marques

**Diretor da Editora UFLA**  
Renato Paiva

**Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários**  
João Almir Oliveira

**Pró-Reitor Adjunto de Assuntos Estudantis e Comunitários**  
Paulo Antônio de Carvalho

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**  
José Roberto Pereira

**Pró-Reitora Adjunta de Extensão e Cultura**  
Débora Cristina de Carvalho

**Pró-Reitora de Graduação**  
Soraya Alvarenga Botelho

**Pró-Reitor Adjunto de Graduação**  
Marco Antônio Villarta Neder

**Diretor de Apoio e Desenvolvimento Pedagógico**  
José Antônio Araújo Andrade

**Diretora de Registro e Controle Acadêmico**  
Vânia Ferreira de Souza

**Diretora de Processos Seletivos**  
Maria Eugênia Alvarenga Oliveira

**Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas**  
Valéria da Glória Pereira Brito

**Diretora de Gestão de Pessoas**  
Cristina dos Santos Dias Daud

**Diretor de Desenvolvimento de Pessoas**  
Georges Francisco Villela Zouein

## SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	6
2 OBJETIVO .....	7
3 EQUIPE.....	7
4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS .....	8
5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.....	9
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

## 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, julho e agosto de 2015, período durante o qual foram totalizadas 94 manifestações. Do total de manifestações registradas; 13 foram na forma de consulta, 29 como denúncia, cinco na forma de elogio, 37 como reclamação e 10 na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

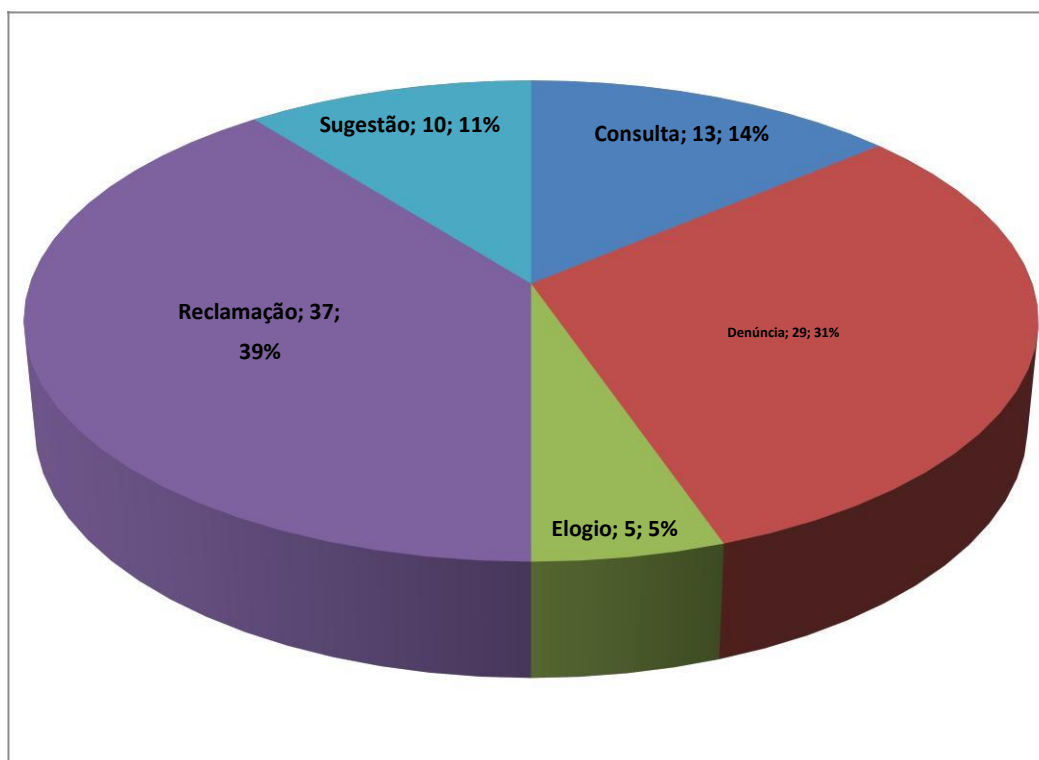


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – junho, julho e agosto de 2015.

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

Categoria de manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	5	19	4	20	-	48
Discente	2	10	1	13	2	28
Docente	1	-	-	1	3	5
Técnico Administrativo	-	-	-	3	5	8
Sem vínculo	4	-	-	-	-	4
Docente aposentado	1	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>10</b>	<b>94</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.

Do total de 94 manifestações recebidas no período de junho, julho e agosto de 2015, 87 foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA e sete por meio de correspondência eletrônica (e-mail), conforme a Tabela 2.

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

Categoria de manifestante	Sistema Ouvidoria	E-Mail	Total
Consulta	8	5	13
Denúncia	28	1	29
Elogio	5	-	5
Reclamação	37	-	37
Sugestão	9	1	10
Total	87	7	94

## 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, julho e agosto de 2015.

Gráfico 2 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – junho, julho e agosto de 2015

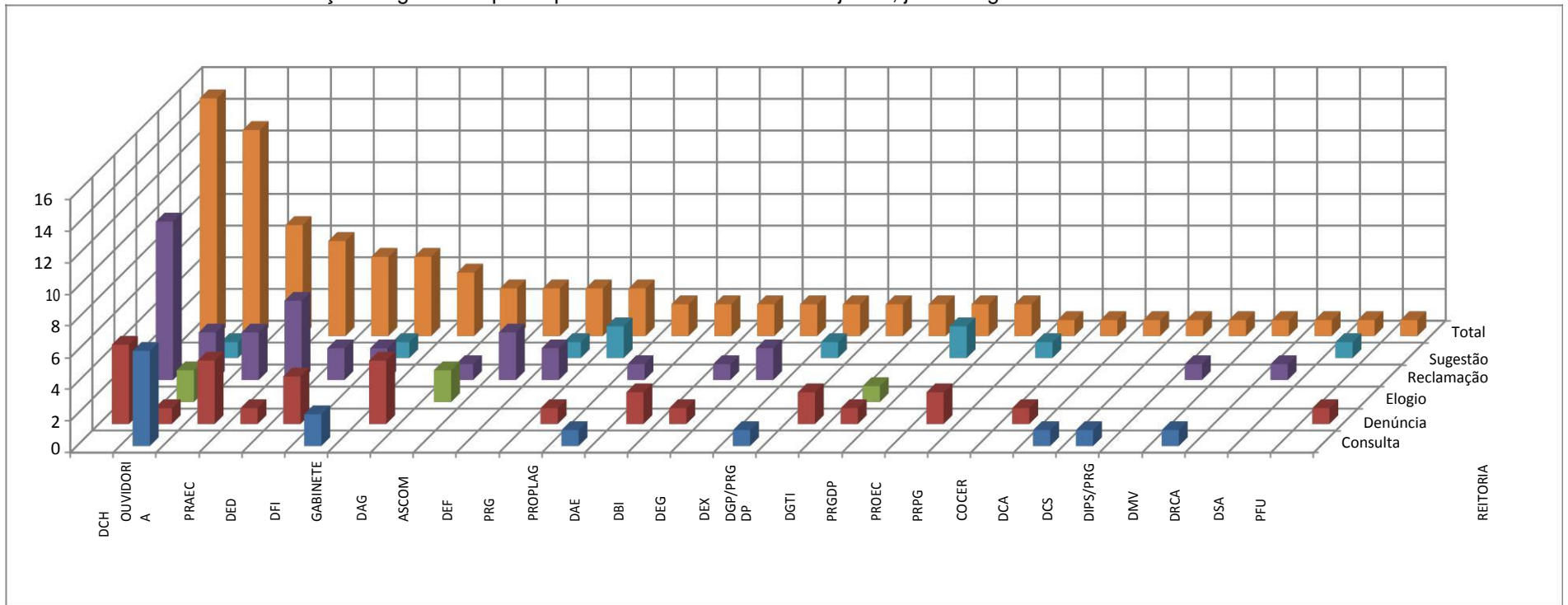


Tabela 3 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA  
– junho, julho e agosto de 2015.

Departamento/Setor	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
DCH	-	5	-	10	-	15
OUVIDORIA	6	1	2	3	1	13
PRAEC	-	4	-	3	-	7
DED	-	1	-	5	-	6
DFI	-	3	-	2	-	5
GABINETE	2	-	-	2	1	5
DAG	-	4	-	-	-	4
ASCOM	-	-	2	1	-	3
DEF	-	-	-	3	-	3
PRG	-	-	-	2	1	3
PROPLAG	-	1	-	-	2	3
DAE	1	-	-	1	-	2
DBI	-	2	-	-	-	2
DEG	-	1	-	1	-	2
DEX	-	-	-	2	-	2
DGP/PRGDP	1	-	-	-	1	2
DGTI	-	2	-	-	-	2
PRGDP	-	1	1	-	-	2
PROEC	-	-	-	-	2	2
PRPG	-	2	-	-	-	2
COCER	-	-	-	-	1	1
DCA	-	1	-	-	-	1
DCS	1	-	-	-	-	1
DIPS/PRG	1	-	-	-	-	1
DMV	-	-	-	1	-	1
DRCA	1	-	-	-	-	1
DSA	-	-	-	1	-	1
PFU	-	-	-	-	1	1
REITORIA	-	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>10</b>	<b>94</b>

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Informamos que no período em análise todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria foram respondidas em um prazo médio de 6,8 dias. Do total de manifestações, 43,6% foram enviadas com prazo superior a 7 dias pelos dirigentes da instituição (respondentes), sendo essas respondidas em um prazo médio de 12,3 dias. Entre as 94 manifestações registradas ainda encontra-se uma denúncia em tramitação encaminhada ao dirigente responsável pela resposta no dia 27 de agosto de 2015.

Ressaltamos que houve uma redução de manifestações neste trimestre em relação ao anterior, passando de 163 para 94 manifestações, o que pode ser justificado em razão da greve dos servidores da Universidade Federal de Lavras desde 28 de maio de 2015.

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**

Portaria nº 1110 de 01/11/13