



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

Relatório trimestral sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria

Período: dezembro de 2015, janeiro e fevereiro de 2016

LAVRAS-MG
Março - 2016

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 dezembro de 2015, janeiro e fevereiro de 2016, período durante o qual foram totalizadas 120 manifestações. Do total de manifestações registradas; 15 foram na forma de consulta, 27 como denúncia, duas na forma de elogio, 66 como reclamação e 10 na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

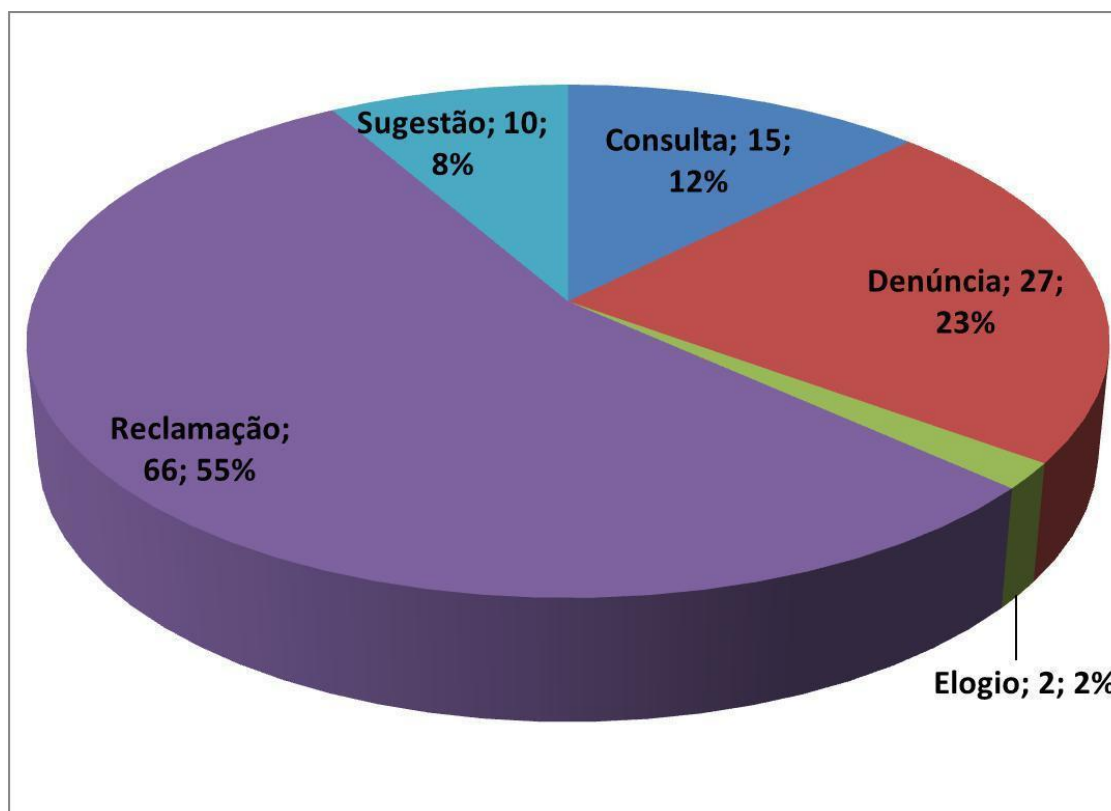


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – dezembro de 2015, janeiro e fevereiro de 2016.

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

Categoria de Manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	3	17	-	30	-	50
Discente	6	5	2	29	3	45
Docente	-	2	-	5	1	8
Técnico Administrativo	5	3	-	1	6	15
Sem vínculo	1	-	-	1	-	2
Total	15	27	2	66	10	120

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 65 manifestações recebidas no período de dezembro de 2015, janeiro e fevereiro de 2016, 107 foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA e 13 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	12	3	15
Denúncia	26	1	27
Elogio	1	1	2
Reclamação	58	8	66
Sugestão	10	-	10
Total	107	13	120

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 2015, janeiro e fevereiro de 2016.

Gráfico 2 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – dezembro de 2015, janeiro e fevereiro de 2016

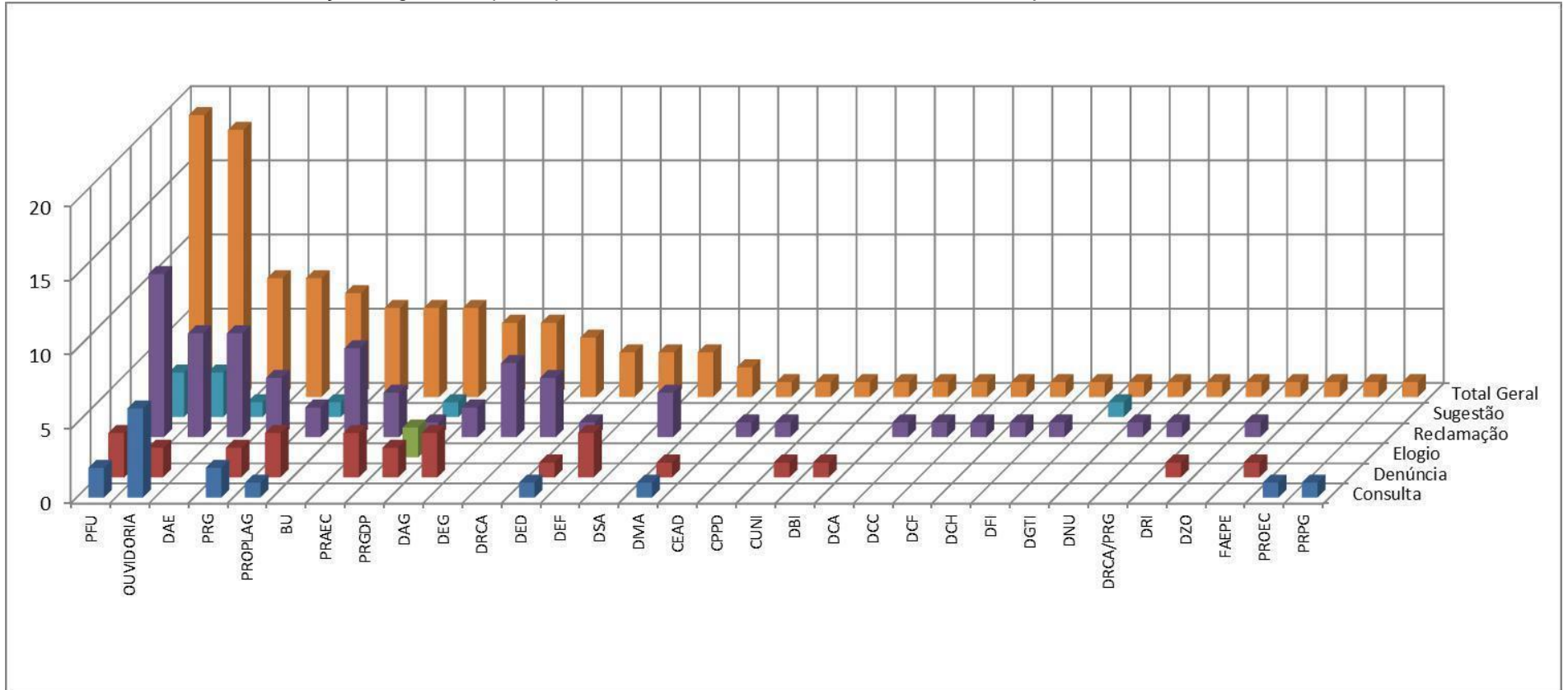


Tabela 3 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA
– dezembro de 2015, janeiro e fevereiro de 2016.

Departamento/Setor	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
PFU	2	3	-	11	3	19
OUVIDORIA	6	2	-	7	3	18
DAE	-	-	-	7	1	8
PRG	2	2	-	4	-	8
PROPLAG	1	3	-	2	1	7
BU	-	-	-	6	-	6
PRAEC	-	3	-	3	-	6
PRGDP	-	2	2	1	1	6
DAG	-	3	-	2	-	5
DEG	-	-	-	5	-	5
DRCA	-	-	-	4	-	4
DED	1	1	-	1	-	3
DEF	-	3	-	-	-	3
DSA	-	-	-	3	-	3
DMA	1	1	-	-	-	2
CEAD	-	-	-	1	-	1
CPPD	-	-	-	1	-	1
CUNI	-	1	-	-	-	1
DBI	-	1	-	-	-	1
DCA	-	-	-	1	-	1
DCC	-	-	-	1	-	1
DCF	-	-	-	1	-	1
DCH	-	-	-	1	-	1
DFI	-	-	-	1	-	1
DGTI	-	-	-	-	1	1
DNU	-	-	-	1	-	1
DRCA/PRG	-	-	-	1	-	1
DRI	-	1	-	-	-	1
DZO	-	-	-	1	-	1
FAEPE	-	1	-	-	-	1
PROEC	1	-	-	-	-	1
PRPG	1	-	-	-	-	1
Total	15	27	2	66	10	120

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Informamos que no período em análise todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria foram respondidas em um prazo médio de 6,6 dias. Do total de manifestações, 31,4% foram enviadas com prazo superior a 7 dias pelos dirigentes da instituição (respondentes), sendo essas respondidas em um prazo médio de 15,8 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
Portaria nº 1110 de 01/11/13