



---

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 Anual**

## **Ouvidoria**

Período: março de 2013 a fevereiro de 2014

LAVRAS-MG  
Março - 2014

## **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**

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**

Patrícia Maria Silva

### **Assessor Administrativo**

Lourival Marin Mendes

### **Assessora para Indicadores Institucionais**

Cláudia de Fátima Dias

### **Diretor da Biblioteca Universitária**

Nivaldo Oliveira

### **Procurador Federal**

Meurenir José de Paula

### **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**  
Carlos José Pimenta

**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-Reitor Adjunto de Extensão e Cultura**  
Renzo Alhan Rabiço

**Pró-Reitora de Graduação**

Soraya Alvarenga Botelho

**Pró-Reitor Adjunto de Graduação**

Marco Antônio Villarta Neder

**Diretor de Apoio e Desenvolvimento Pedagógico**

José Antonio Araujo 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
4.1 Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações .....	9
4.2 Consultas .....	11
4.3 Denúncias .....	11
4.4 Elogios .....	12
4.5 Reclamações.....	12
4.6 Sugestões .....	13
5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.....	13
6 SUGESTÕES À REITORIA .....	16
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
ANEXOS .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## 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 XIV, 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 anuais sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria para o conhecimento do Conselho Universitário e das comunidades interna e externa.

## **3 EQUIPE**

**GERALDO CIRILO RIBEIRO**

Portaria nº 1110 de 01/11/13

Contato:

(35) 3829-1085

cirilo@prgdp.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 março de 2013 a fevereiro de 2014, período durante o qual foram totalizadas 452 manifestações. Do total de manifestações registradas; 31 foram na forma de consulta, 253 como reclamação, 122 na forma de denúncia, 15 como elogio e 31 na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

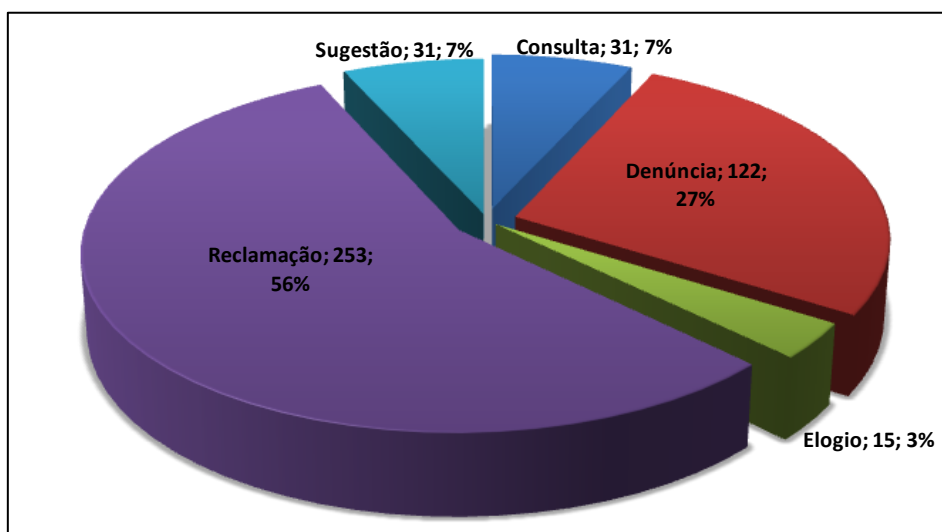


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – março de 2013 a fevereiro de 2014

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

Categoria de manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	15	95	5	150	10	275
Discente	9	22	6	82	8	127
Docente	-	3	-	11	12	26
Sem vínculo	1	-	-	3	-	4
Técnico Administrativo	6	2	4	7	1	20
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>122</b>	<b>15</b>	<b>253</b>	<b>31</b>	<b>452</b>

Na Tabela 2 verifica-se a série histórica das manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA, desde sua implantação em fevereiro de 2010, até fevereiro de 2014. Esses indicadores apresentam um decréscimo no número de manifestações realizadas na Ouvidoria no período de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2013, enquanto no período de março de 2013 a fevereiro de 2014 observa-se um crescimento nesses números.



Tabela 2 Indicadores das manifestações registradas entre fevereiro de 2010 a fevereiro de 2014.

Indicador	fev/10 a fev/11	mar/11 a fev/12	mar/12 a fev/13	mar/13 a fev/14
Manifestações	372	342	330	452

Observa-se ainda na Tabela 2 que houve um crescimento de 21,5% no número de manifestações registradas na Ouvidoria, desde sua criação. Ressalta-se que, nesse mesmo período, houve um crescimento proporcionalmente maior da comunidade acadêmica da UFLA (44,4%), conforme se verifica na Tabela 3.

Tabela 3 Indicadores das manifestações registradas entre fevereiro de 2010 a fevereiro de 2014.

Comunidade acadêmica	2010	2011	2012	2013
Docentes efetivos	470	484	487	512
Técnicos administrativos	403	409	420	500
Alunos de graduação	5116	6844	7764	8962
Alunos de pós-graduação	1897	2089	2260	2304
<b>Total</b>	<b>9896</b>	<b>11837</b>	<b>12943</b>	<b>14291</b>

Os dados apresentados nas Tabelas 2 e 3 permitem verificar que a demanda pelos serviços da Ouvidoria é pequena, pois, o número de manifestações registradas nesse órgão, normalmente, representam aproximadamente três por cento da comunidade acadêmica, sem considerar o fato de que as manifestações anônimas podem advir da comunidade externa à UFLA.

#### 4.1 Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações

Conforme pode ser observado na Tabela 4, houve um aumento no tempo utilizado para respostas utilizado pelos dirigentes da UFLA no período de março de 2013 a fevereiro de 2014, em relação ao período de março de 2012 a fevereiro de 2013. Enquanto no período anterior a média de dias utilizados para apresentação de respostas foi de 7,05, no período atual, a média foi de 8,31, representando um aumento de 17,87%.

Considerando-se somente as manifestações em que o prazo de resposta foi superior a sete dias, verifica-se também na Tabela 4 que, no

período de análise anterior, esse grupo de manifestações representou 25,76%, em que os dirigentes utilizaram, em média, 19,39 dias para apresentarem suas respostas, ao passo que, no período de análise atual, o grupo de manifestações representou 30,75% e a média de dias utilizados para a apresentação de respostas foi para 20,65 dias (Tabela 4).

Ressalta-se que, do total de manifestações registradas no período de março de 2013 a fevereiro de 2014, uma não foi concluída até o término da elaboração deste relatório.

Tabela 4 Prazo de resposta dos dirigentes às manifestações nos períodos de em fevereiro de 2010 a fevereiro de 2014.

<b>Especificação</b>	<b>2010/2011</b>	<b>2011/2012</b>	<b>2012/2013</b>	<b>2013/2014</b>
Total de manifestações	372	342	330	452
Média de dias para apresentação de respostas	3,59	12,01	7,05	8,31
Total de respostas apresentadas com prazo superior a 7 dias	41	108	85	139
% de respostas atrasadas apresentadas com prazo superior a 7 dias	11,02	31,58	25,76	30,75
Média de dias para apresentação de respostas com prazo superior a 7 dias	24,29	34,86	19,39	20,65

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

## 4.2 Consultas

As consultas (dúvidas e informações) registradas pela Ouvidoria no período em análise totalizaram 31 manifestações, das quais 28 foram registradas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações e três por e-Mail. (Gráfico 2).

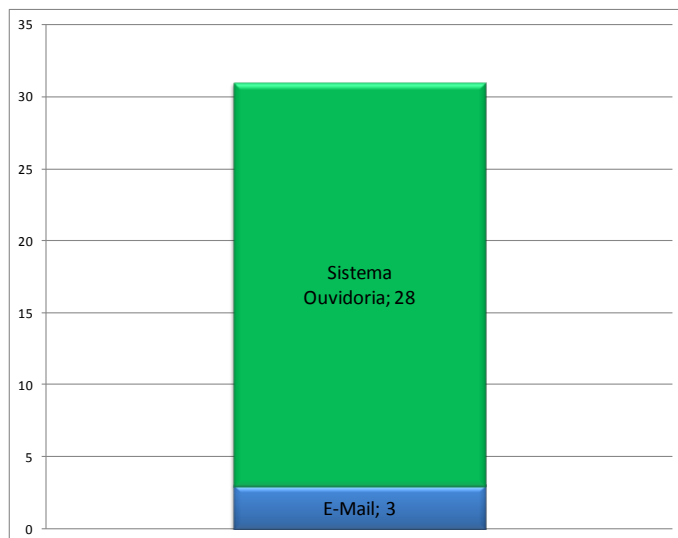


Gráfico 2 Manifestações registradas em forma de consulta – março de 2013 a fevereiro de 2014

## 4.3 Denúncias

As denúncias registradas pela Ouvidoria no período de março de 2013 a fevereiro de 2014 totalizaram 122 manifestações, sendo 121 pelo sistema de gerenciamento de manifestações e uma por correspondência (Gráfico 3).

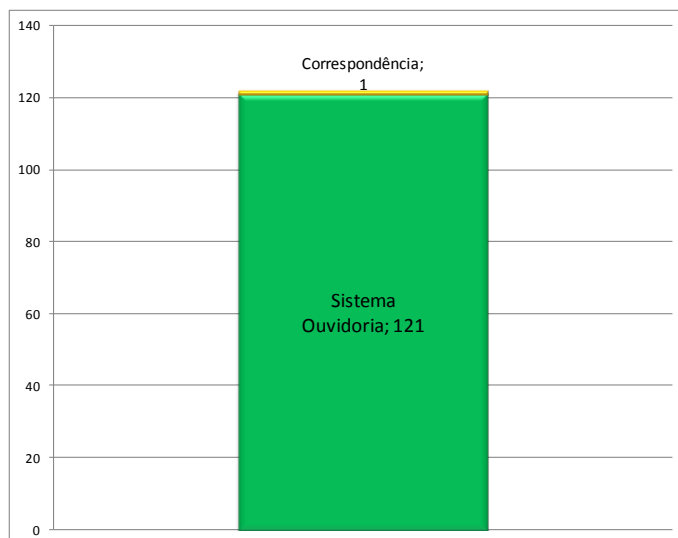


Gráfico 3 Manifestações registradas em forma de denúncia – março de 2013 a fevereiro de 2014

#### 4.4 Elogios

No período em análise, foram registrados 15 elogios, todos eles por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA (Gráfico 4).

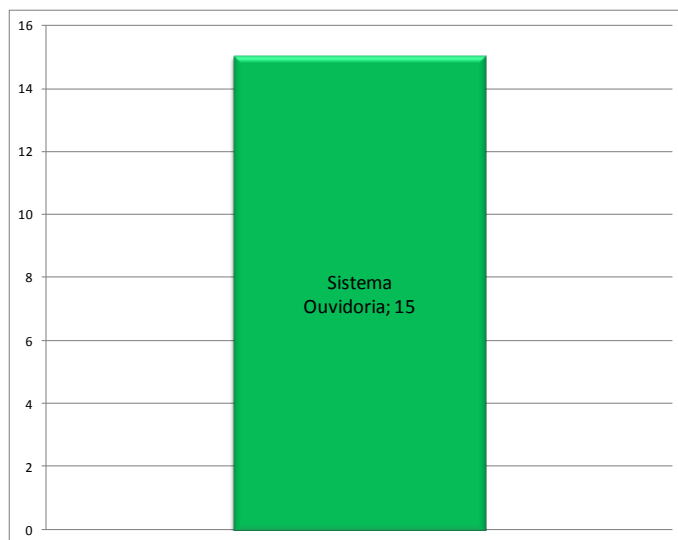


Gráfico 4 Manifestações registradas em forma de denúncia – março de 2013 a fevereiro de 2014

#### 4.5 Reclamações

No período de março de 2013 a fevereiro de 2014, foram contabilizadas 253 reclamações na Ouvidoria da UFLA, das quais, 245 foram registradas pelo sistema de gerenciamento de manifestações, sete registradas por e-mail e uma por correspondência (Gráfico 5).

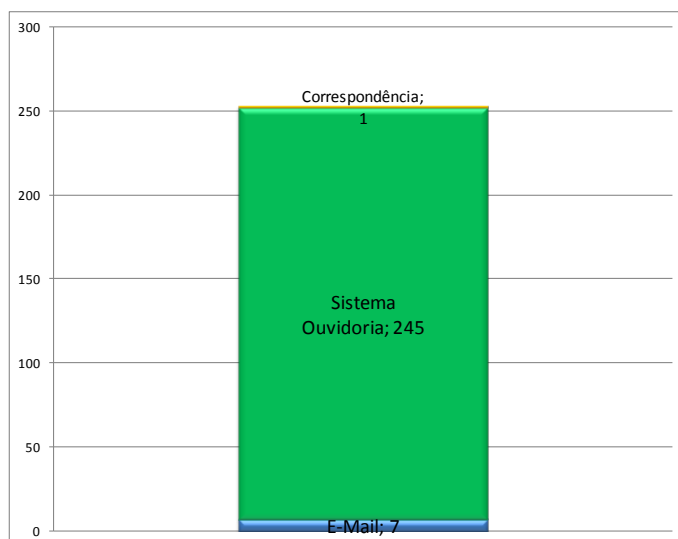


Gráfico 5 Manifestações registradas em forma de reclamações – março de 2013 a fevereiro de 2014

## 4.6 Sugestões

As sugestões registradas no período em análise contabilizaram 31 manifestações, todas elas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA (Gráfico 6).

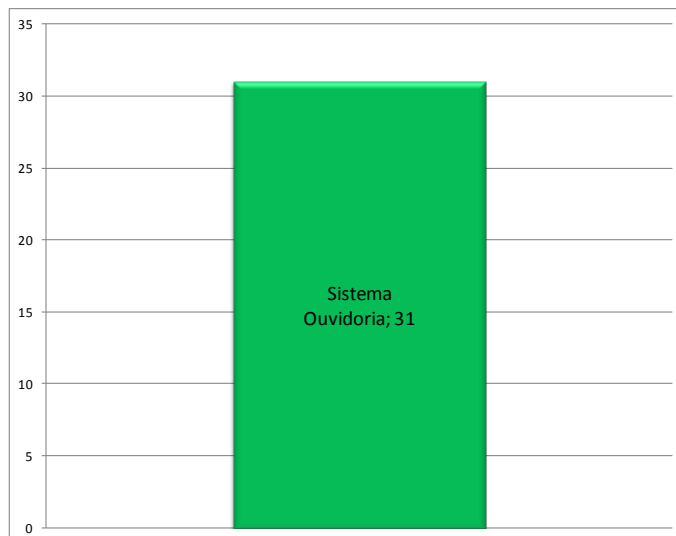


Gráfico 6 Manifestações registradas em forma de denúncia – março de 2013 a fevereiro de 2014.

## 5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A Tabela 5 e o Gráfico 7 apresentam um resumo das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA, no período de março de 2013 a fevereiro de 2014.

O detalhamento das manifestações registradas será encaminhado ao Conselho Universitário da Universidade Federal de Lavras nos anexos I, II e III

Tabela 5 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – março de 2013 a fevereiro de 2014

Departamentos/Setores	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
ASCER	-	1	-	-	1	2
ASCOM	1	-	-	3	1	5
BU	-	-	-	3	1	4
CEAD	1	3	-	5	-	9
CVP	-	1	-	1	-	2
DAE	-	3	1	6	-	10
DAG	-	-	-	-	2	2
DBI	-	2	-	2	-	4
DCA	-	-	1	3	-	4
DCC	1	7	-	33	-	41
DCH	4	5	-	5	-	14
DCS	-	-	-	2	-	2
DED	-	3	-	6	-	9
DEF	-	-	-	2	-	2
DEG	1	5	-	10	-	16
DEN	-	-	-	1	-	1
DEX	-	12	1	15	2	30
DGTI	-	2	1	7	1	11
DIPS	-	1	-	1	-	2
DIR	-	-	-	5	-	5
DMV	-	1	-	4	-	5
DQI	1	4	-	3	-	8
DRCA	1	-	-	11	-	12
DRI	-	-	-	1	-	1
DZO	-	-	-	2	-	2
ETAPFC	-	1	-	-	-	1
GABINETE	-	3	2	1	-	6
OUVIDORIA	3	15	-	27	1	46
PRAEC	3	17	2	34	6	62
PRG	4	4	-	4	-	12
PRGDP	5	3	7	1	-	16
PROEC	2	1	-	3	-	6
PROPLAG	2	3	-	15	6	26
PRP	1	-	-	1	-	2
PRPG	-	6	-	1	1	8
PU	1	3	-	21	9	34
REITORIA	-	16	-	14	-	30
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>122</b>	<b>15</b>	<b>253</b>	<b>31</b>	<b>452</b>

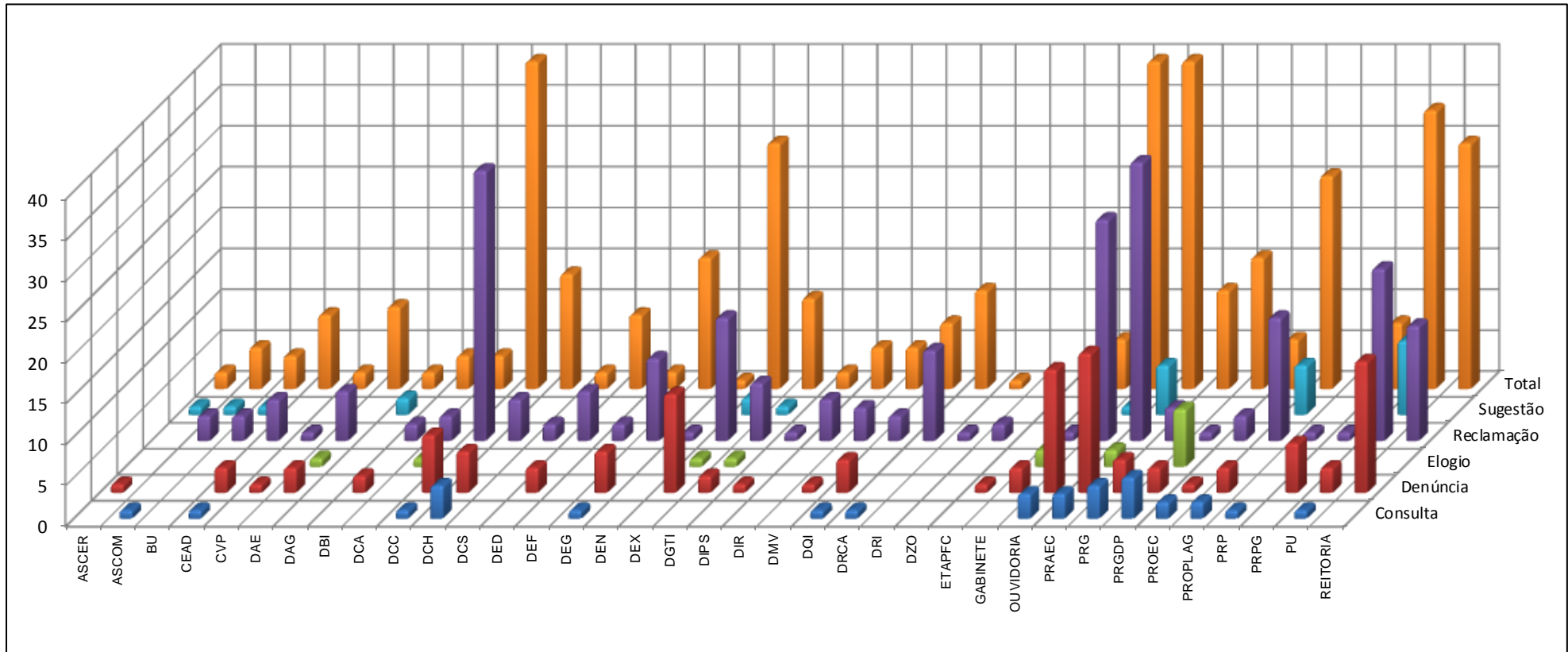


Gráfico 7 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – março de 2013 a fevereiro de 2014

## 6 SUGESTÕES À REITORIA

1. Criar novas campanhas educativas de trânsito na UFLA que priorizem: velocidade máxima, pontos de carona, ciclovias, estacionamentos, etc.
2. Discussões amplas dos chefes dos departamentos com os professores, dos pró-reitores com os coordenadores de curso, sobre a Resolução CEPE nº 42 e outros regimentos da universidade, para melhor atendimento aos estudantes.
3. Campanha sobre zoonose no câmpus.
4. Redimensionar o espaço para estacionamento para pessoas com deficiência.
5. Instalação do museu da voz.
6. Instalação de máquina de refrigerantes, sucos e salgadinhos no câmpus.
7. Campanha sobre segurança e higiene no câmpus.
8. Confeções e distribuição de cartilha sobre assédio moral, sexual, racismo e bullying.
9. Discussão da PRGDP com os pró-reitores, diretores, chefes de departamentos e setores sobre o relatório de frequência.
10. Instalação de uma pista de skate.



## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

- Com o objetivo de melhorar nosso atendimento, frequentemente contatamos a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação da UFLA, solicitando o aperfeiçoamento do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria.
- 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.

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