



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: setembro a novembro de 2014

LAVRAS-MG
Dezembro - 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

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

Assessora para Análises e Assuntos Estratégicos

Patrícia Maria Silva

Assessor Administrativo

Lourival Marin Mendes

Comissão Interna de Supervisão dos Técnicos Administrativos

Tales Marcio de Oliveira Giarola

Comissão Permanente de Pessoal Docente

Eduardo Pinto Filgueiras

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

Meurenir José de Paula

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

Nilson Salvador

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-Reitor de Planejamento e Gestão

Carlos José Pimenta

Superintendência de Planejamento

José Roberto Pereira

Superintendência de Gestão

André Vital Saúde

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Alcides 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 setembro a novembro de 2014, período durante o qual foram totalizadas 133 manifestações. Do total de manifestações registradas; 13 foram na forma de consulta, 48 como denúncia, uma na forma de elogio, 63 como reclamação e oito na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

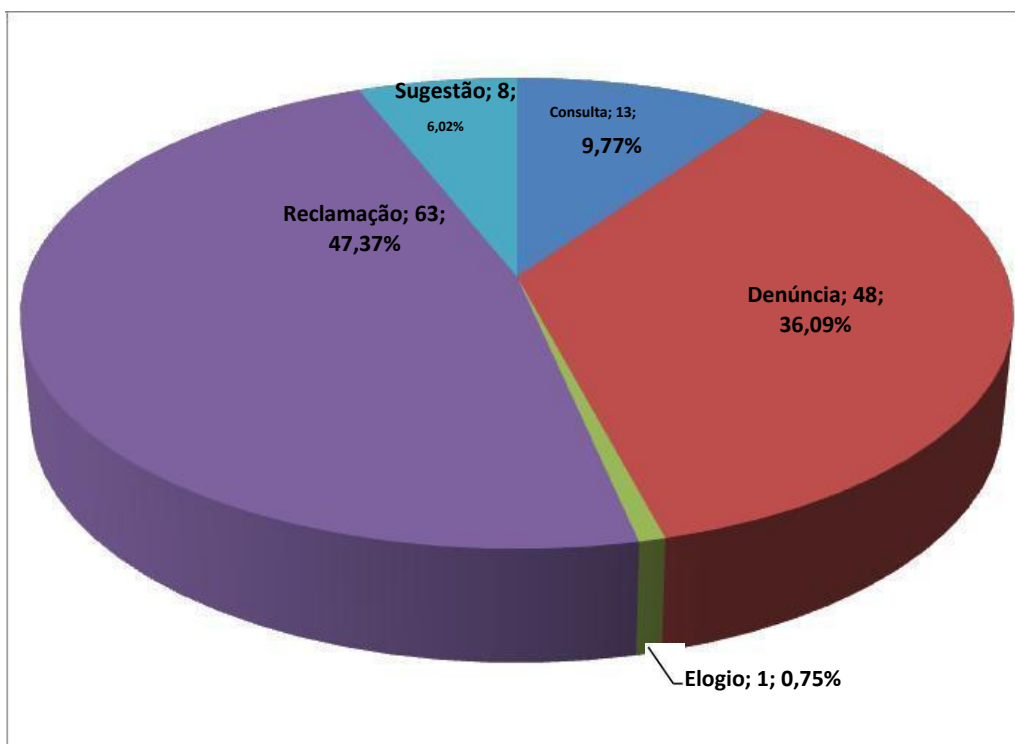


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – setembro a novembro de 2014.

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

Categoria de Manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	2	32	1	28	2	65
Discente	2	12	-	28	3	45
Docente	1	1	-	2	2	6
Técnico Administrativo	2	3	-	4	-	9
Sem Vínculo	6	-	-	1	1	8
Total Geral	13	48	1	63	8	133

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 setembro a novembro de 2014, não foram registradas manifestações recebidas por meio de correspondência, sendo que, do total de 133 manifestações recebidas no período em análise, 120 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.

Tipo de manifestação	Sistema Ouvidoria	E-mail	Total Geral
Consulta	7	6	13
Denúncia	48	-	48
Elogio	1	-	1
Reclamação	57	6	63
Sugestão	7	1	8
Total	120	13	133

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 setembro a novembro de 2014.

Gráfico 2 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – setembro a novembro de 2014

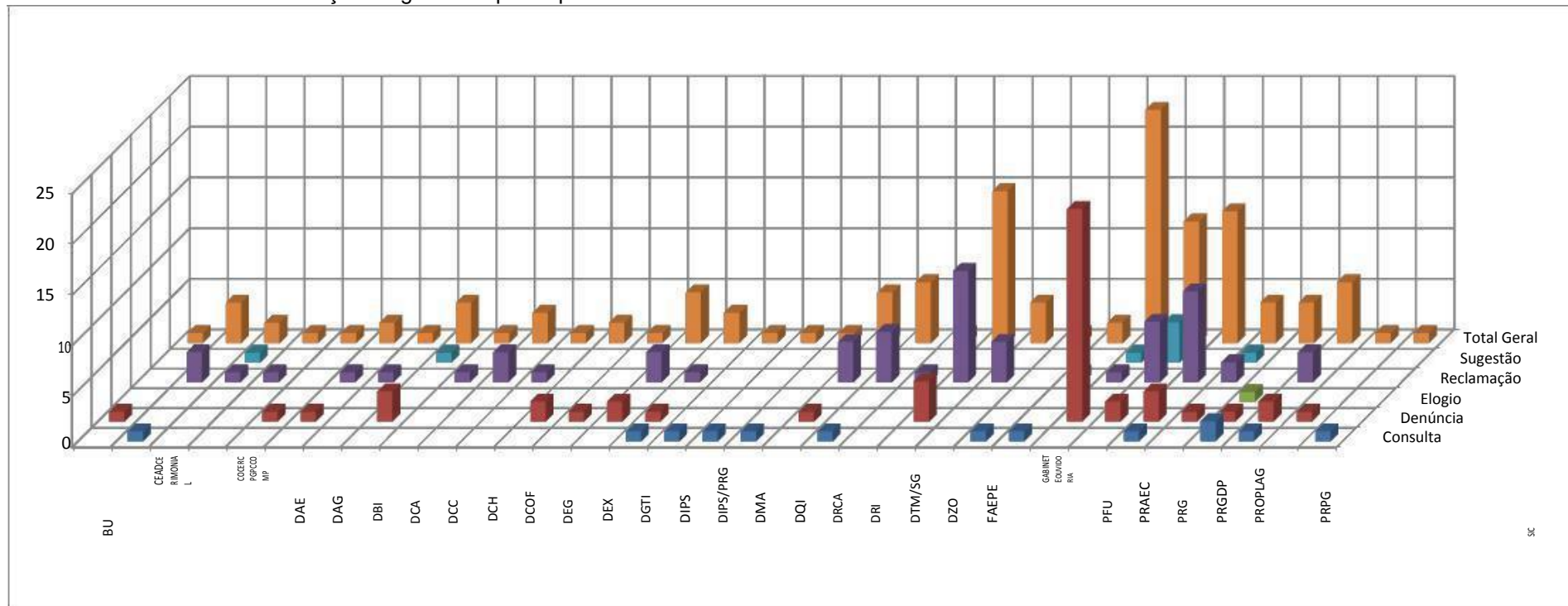


Tabela 3 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – setembro a novembro de 2014

Tipo de manifestação	B U	CE AD	COERC PFCO MP	DAE	DAG	DBI	DCA	DCC	DCH	DCOF	DEG	DEX	DGTI	DIPS	DIPS/PRG	DMA	DQI	DRCA	DRI	DTM/SG	DZO	FAEPE	GABINET GABINHO SAL	PFU	PRAEC	PRG	PRGDP	PROPLAG	PRPG	Total Geral				
Consulta	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	1	-	1	1	-	1	-	2	1	1	13		
Denúncia	1	-	-	1	1	3	-	-	-	2	1	2	1	-	-	1	-	4	-	-	1	-	4	-	21	2	3	1	1	2	1	48		
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1		
Reclamação	-	3	1	1	1	1	3	1	-	3	1	-	-	-	-	3	1	1	11	4	5	1	11	4	1	1	6	9	2	3	63			
Sugestão	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4	-	-	-	8			
Total	1	4	2	1	1	2	1	4	1	3	1	2	1	5	3	1	1	1	5	6	1	15	4	1	2	23	12	13	4	4	6	1	1	133

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Informamos que 36,8% das respostas dos dirigentes foram enviadas com prazo superior a 7 dias nos meses de setembro, outubro e novembro de 2014, sendo essas enviadas em um prazo médio de 19,7 dias.

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