



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

Relatório anual sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria

Período: 26 de fevereiro de 2010 a 28 de fevereiro 2011

LAVRAS-MG
2011

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:

1. Envio de e-mail para falecom@ouvidoria.ufla.br
2. Envio de correspondência pelo correio para o endereço:
Universidade Federal de Lavras
Ouvidoria
Campus Universitário
Caixa Postal 3037 – CEP 37200-000
3. Telefone: (35) 3829-1085

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 027, de 5 de agosto de 2009, que trata sobre a elaboração e divulgação de relatório anual de suas atividades ao Reitor e ao Conselho Universitário.

3 EQUIPE

Geraldo Cirilo Ribeiro
Ouvidor

Adriano Higino Freire
Auxiliar administrativo

4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFLA no período de 26 de fevereiro de 2010 a 28 de fevereiro de 2011, período durante o qual foram totalizadas 372 (trezentas e setenta e duas) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 245 (duzentas e quarenta e cinco) foram na forma de consulta, 64 (sessenta e quatro) como reclamação, 30 (trinta) na forma de denúncia, 14 (quatorze) como sugestão e 19 (dezenove) na forma de elogio (Gráfico 1 e Tabela 1).

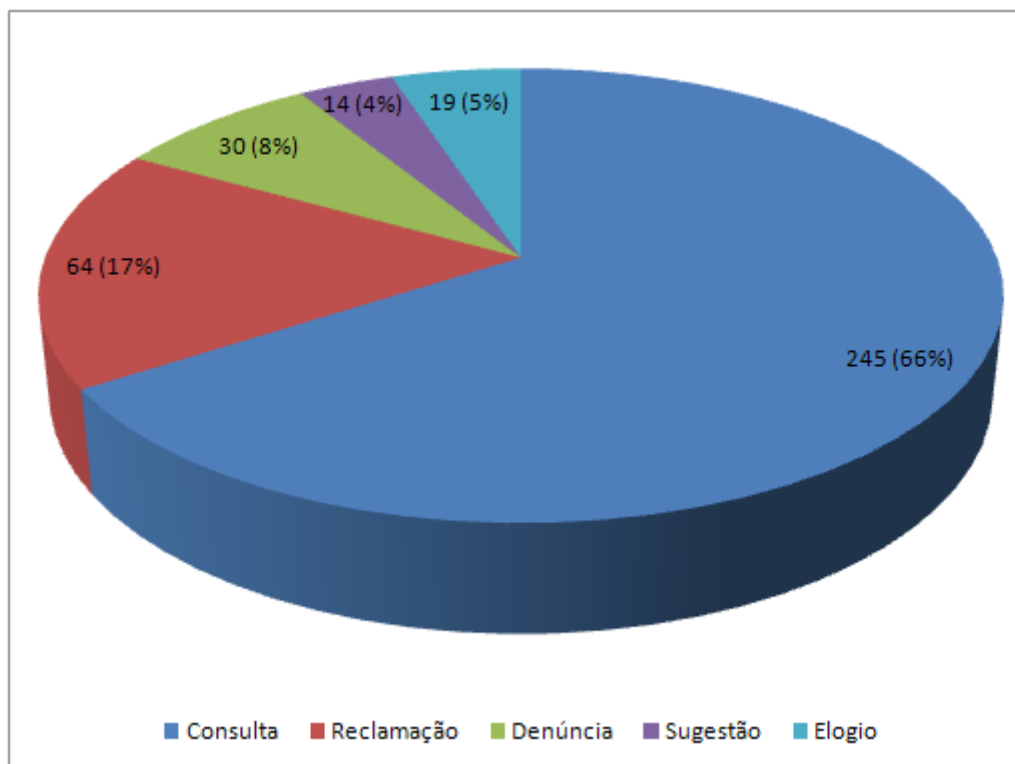


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – Fevereiro de 2010 a Fevereiro de 2011

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

Categoria de manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total geral
Anônimo	3	12	2	6	0	23
Discente	24	5	4	28	1	62
Docente	44	1	4	8	8	65
Docente aposentado	18	0	0	0	0	18
Pensionista	2	0	0	0	0	2
Sem vínculo	101	12	7	19	3	142
Técnico administrativo	38	0	2	1	2	43
Técnico administrativo aposentado	13	0	0	2	0	15
Terceirizado	2	0	0	0	0	2
Total geral	245	30	19	64	14	372

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

4.1 Consultas

As consultas (dúvidas e informações) recebidas pela Ouvidoria no período em análise totalizaram 245 (duzentas e quarenta e cinco) manifestações, das quais; 93 (noventa e tres) foram recebidas por e-mail, 78 (setenta e oito) recebidas por pessoalmente, 69 (sessenta e nove) por telefone e 5 (cinco) por meio do novo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria (Gráfico 2).

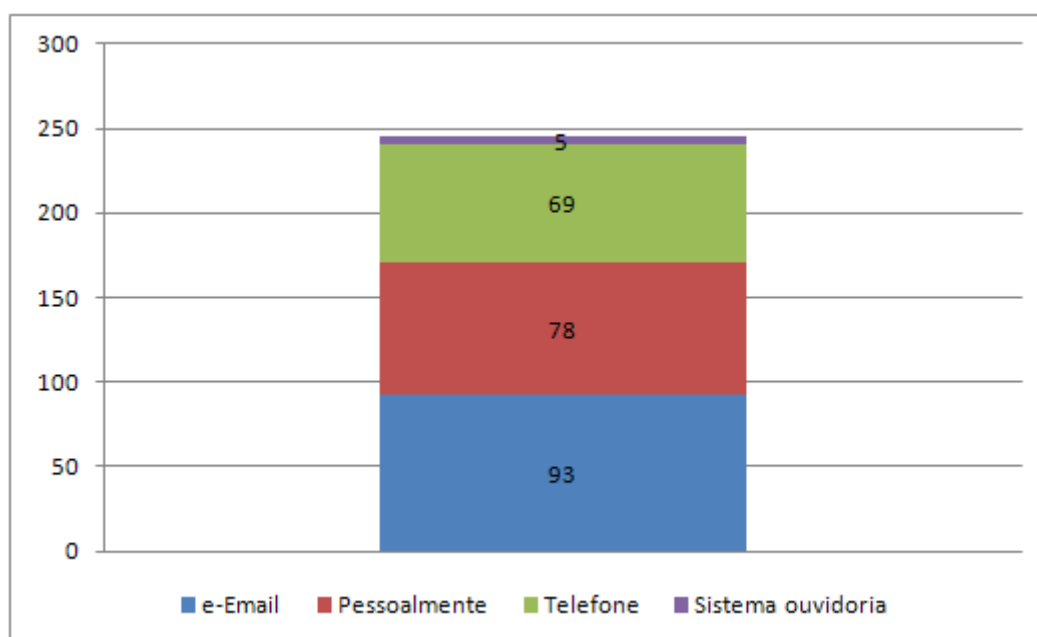


Gráfico 2 Manifestações recebidas em forma de consulta – fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

4.2 Reclamações

No período de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011, foram contabilizadas 64 (sessenta e quatro) reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, 39 (trinta e nove) foram recebidas por email, 4 (quatro) pessoalmente, 2 (duas) por telefone, 18 (dezoito) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 1 (uma) por correspondência (gráfico 3).

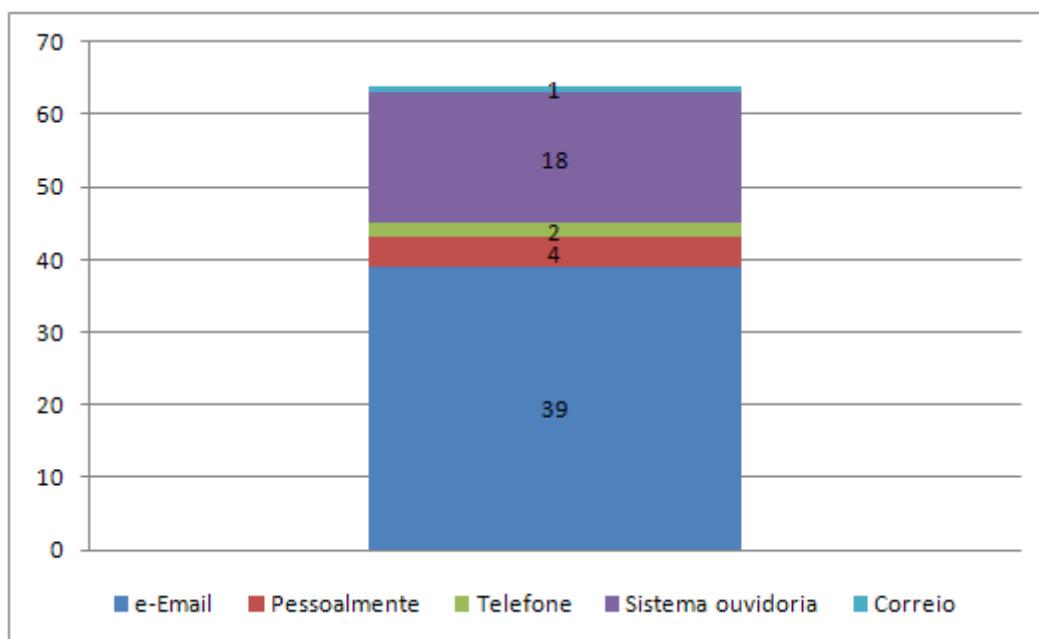


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de reclamações – fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

4.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de dezembro de 2010 a fevereiro de 2011 totalizaram 30 (trinta) manifestações, sendo 16 (dezesesseis) recebidas por e-mail, 2 (duas) pessoalmente, 1 (uma) por telefone, 9 (nove) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 2 (uma) por correspondência (gráfico 4).

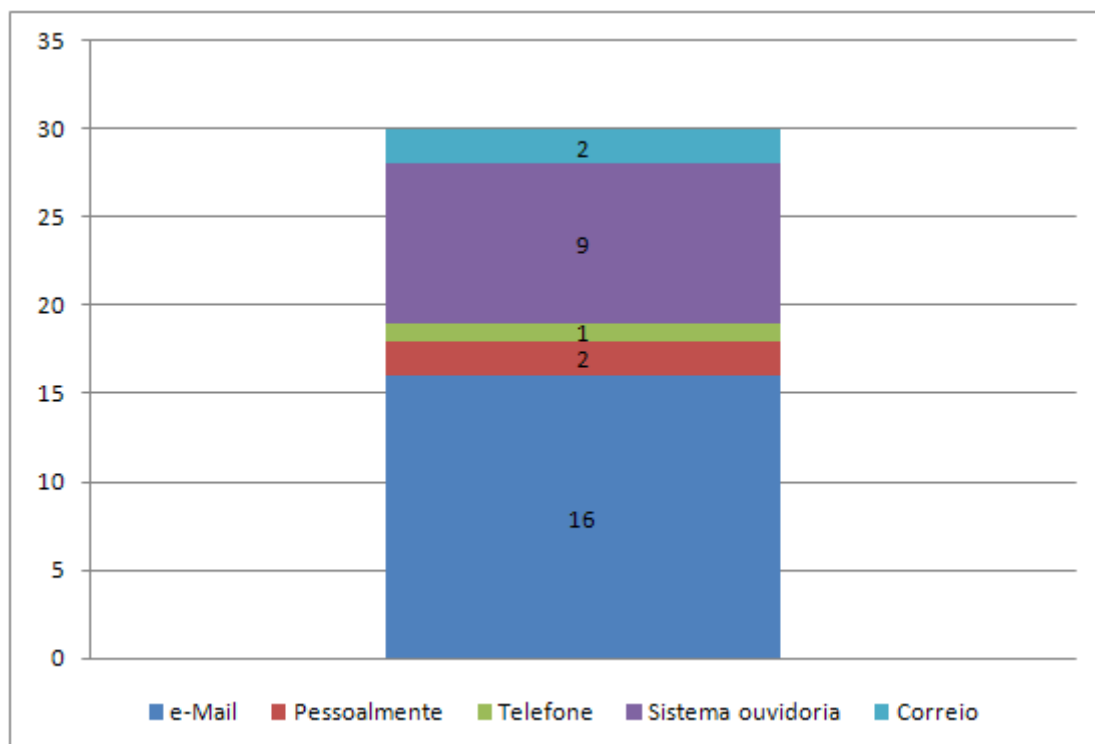


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de denúncia – fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

4.4 Sugestões

As sugestões recebidas no período em análise contabilizaram 14 (quatorze) manifestações, das quais, 11 (onze) foram recebidas por e-mail, 2 (duas) por telefone e 1 (uma) por meio do novo sistema.

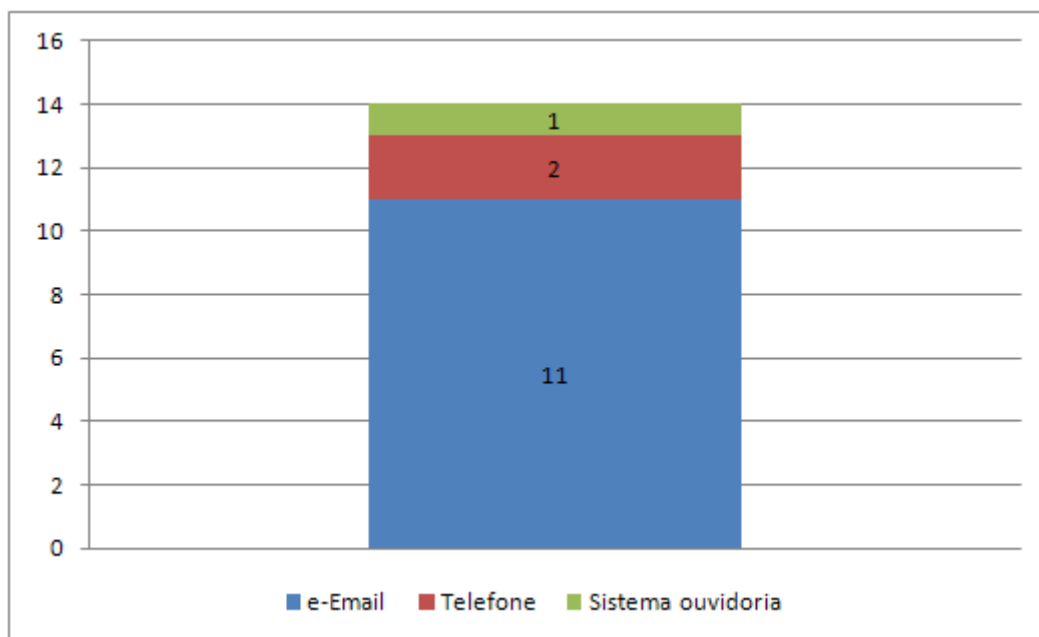


Gráfico 5 Manifestações recebidas em forma de sugestões – fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

4.5 Elogios

No período em análise foram recebidos 19 (dezenove) manifestações na forma de elogios, sendo que, 13 (treze) foram recebida por email e 6 (seis) foram recebidos pelo novo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria.

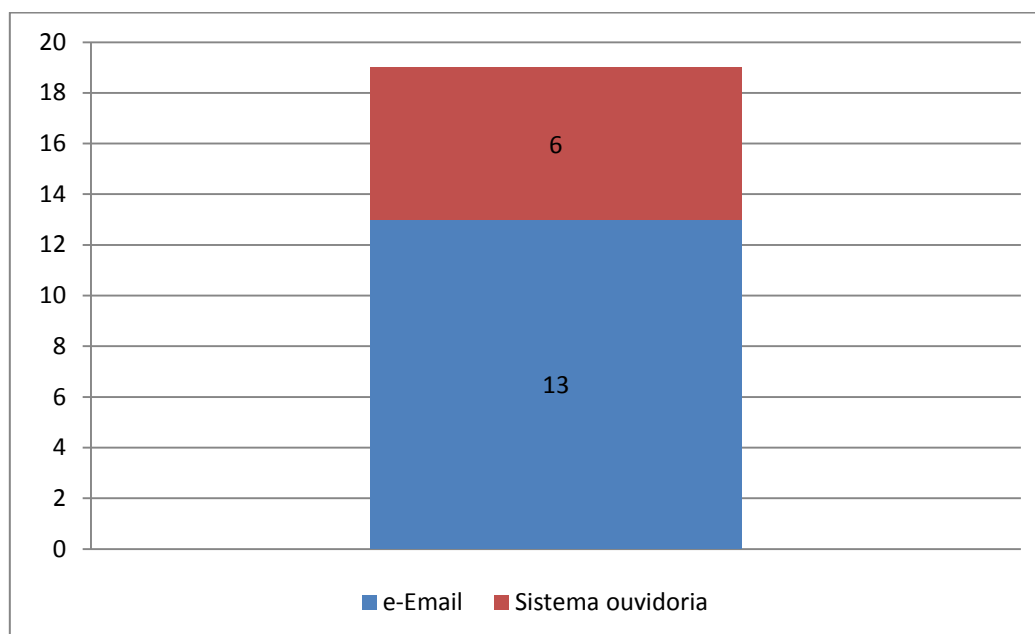


Gráfico 6 Manifestações recebidas em forma de elogios – fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

5 Resumo das manifestações recebidas

O gráfico 7 apresenta um resumo das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA. Informações detalhadas sobre estas manifestações foram encaminhadas ao Conselho Universitário e ao Reitor da UFLA.

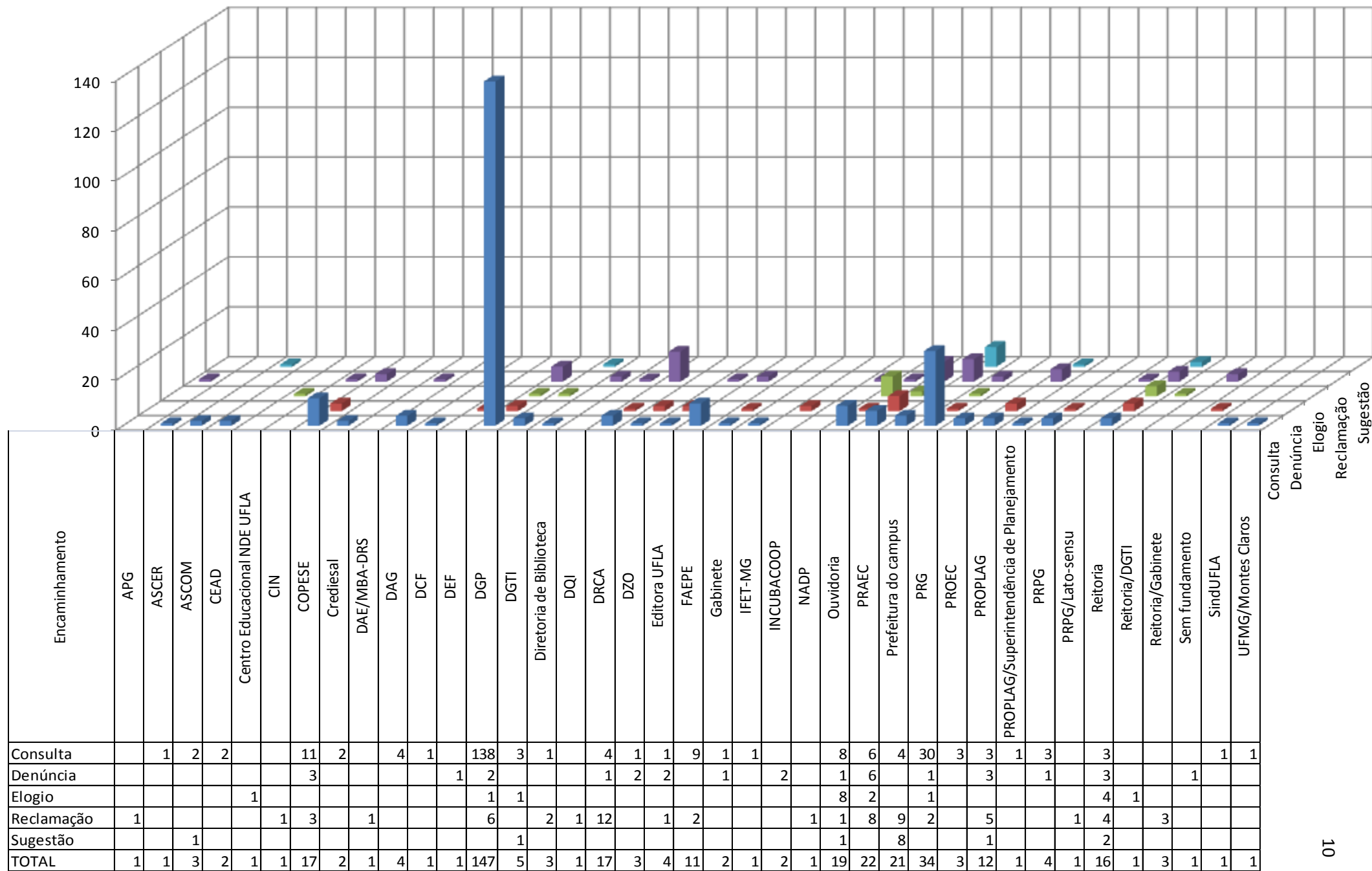


Gráfico 7 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

6 Sugestões

1. Disponibilizar em cada site dos departamentos/setores da UFLA a lista de nomes e ramais dos seus respectivos servidores docentes e técnico-administrativos.
2. Disponibilizar em todos os editais que envolvam pagamento de taxa de inscrição, a possibilidade de isenção de acordo com o art. 1º do Decreto nº 6.593, de 2/10/2008.
3. Em atendimento ao Art. 6º, inciso XV do Regimento Interno da Ouvidoria, sugerimos que seja inserido em todos os documentos oficiais da UFLA o endereço eletrônico e telefone desta Ouvidoria.
4. Aprimorar o sistema de informação/sinalização de localização dos órgãos da UFLA no câmpus.

7 Considerações finais

Para finalizar este relatório, apresentamos algumas considerações que julgamos pertinentes.

A nomeação do ouvidor ocorreu por meio da Resolução CUNI nº 046, de 4 de novembro de 2009. Entretanto, as atividades da Ouvidoria somente foram iniciadas em 26 de fevereiro de 2010, quando uma sala foi disponibilizada pela COPESE. No entanto, o local não é adequado, em razão da falta de privacidade.

Nossa atividade principal consiste em mediar as relações entre os dirigentes da universidade e a comunidade interna e externa. Dessa forma, analisamos as manifestações recebidas e encaminhamos aos gestores responsáveis para que possam respondê-las. A escolha do dirigente a quem será encaminhada a manifestação recebida basicamente é definida pelo assunto abordado e pela base de dados dos dirigentes que constam no SIG/UFLA.

Com relação ao cumprimento do prazo de envio de resposta por parte dos dirigentes, os quais têm um prazo de 5 (cinco) dias úteis para realizá-lo, conforme consta no Regimento Interno da Ouvidoria, informamos que aproximadamente 10% desses dirigentes não têm cumprido esse prazo.

Apesar de extrapolarem esse prazo, apenas 2 (duas) manifestações recebidas no período estão pendentes até a presente data. Além disso, quando há atrasos, a equipe da Ouvidoria mantém contato com esses dirigentes.

Estamos buscando uma forma de melhorar o Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria, principalmente em relação à extrapolação dos prazos para resposta, de forma que esse sistema possa enviar cobranças de cumprimento de prazos diariamente.

Destacamos que das 372 manifestações recebidas na Ouvidoria, 158 foram realizadas via telefone ou pessoalmente, ou seja, 42,47% das manifestações envolveram um contato direto com a equipe. Isso mostra que as pessoas têm necessidade de expor seus questionamentos e esclarecer suas dúvidas.

Algumas medidas foram tomadas pela Ouvidoria visando a sua divulgação; como exemplo, citamos a confecção de cartazes informativos sobre a Ouvidoria e distribuídos no câmpus da UFLA. Além disso, com o apoio da Assessoria de Comunicação da UFLA, foram veiculadas pela Rádio Universitária as formas de comunicação entre a comunidade e os dirigentes da universidade. Outra estratégia de divulgação foi a distribuição de 1100 folhetos informativos sobre a Ouvidoria para todos os alunos que ingressaram na universidade no primeiro semestre de 2011.

Com o objetivo de fornecer informações importantes e que possam ser de interesse da comunidade, foram disponibilizadas no site da Ouvidoria Leis, Decretos, Portarias, Resoluções, Regimentos, entre outros.

Estamos planejando a elaboração de uma consulta permanente sobre a satisfação da comunidade em relação aos serviços prestados por esta Ouvidoria. Independentemente dessa proposta de consulta, 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 46 de 04/11/09