



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
OUIDORIA

**Relatório trimestral sobre o andamento dos trabalhos
da Ouvidoria**

Período: Dezembro de 2010, Janeiro e Fevereiro de 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 técnicos 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. Neste 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 desejem 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
Cx. 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 XIII, do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras, aprovado pela Resolução CUNI Nº 027, de 5 de agosto de 2009, que reza sobre a elaboração e divulgação de relatórios trimestrais sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria para o conhecimento das comunidades interna e externa.

3 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFLA nos meses de dezembro de 2010, janeiro e fevereiro de 2011, sendo que nesse período foram totalizadas 115 (cento e quinze) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 62 (sessenta e duas) foram na forma de consulta, 30 (trinta) como reclamação, 12 (doze) na forma de denúncia, 5 (cinco) como sugestão e 6 (seis) na forma de elogio (Gráfico 1).

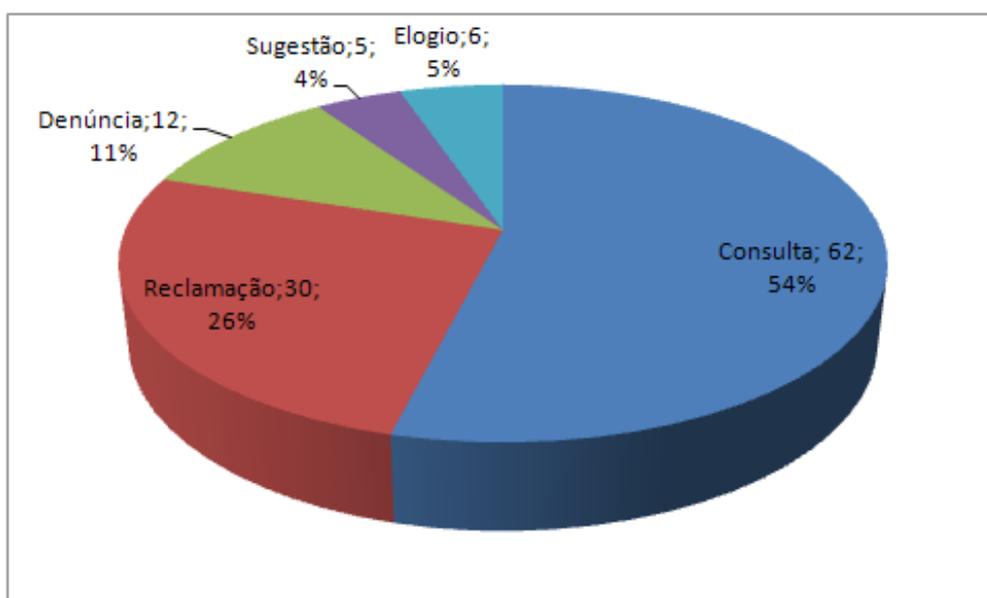


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – Setembro a Novembro de 2010

Quando comparadas as manifestações recebidas no trimestre atual dezembro (2010), janeiro e fevereiro de 2011) em relação às recebidas no trimestre anterior (setembro, outubro e novembro de 2010), observa-se uma redução de 5 manifestações (4%), distribuídos conforme o gráfico 2.

Essa redução, provavelmente, se justifica pelo período de feriados de fim ano e período de férias de alunos e servidores da UFLA.

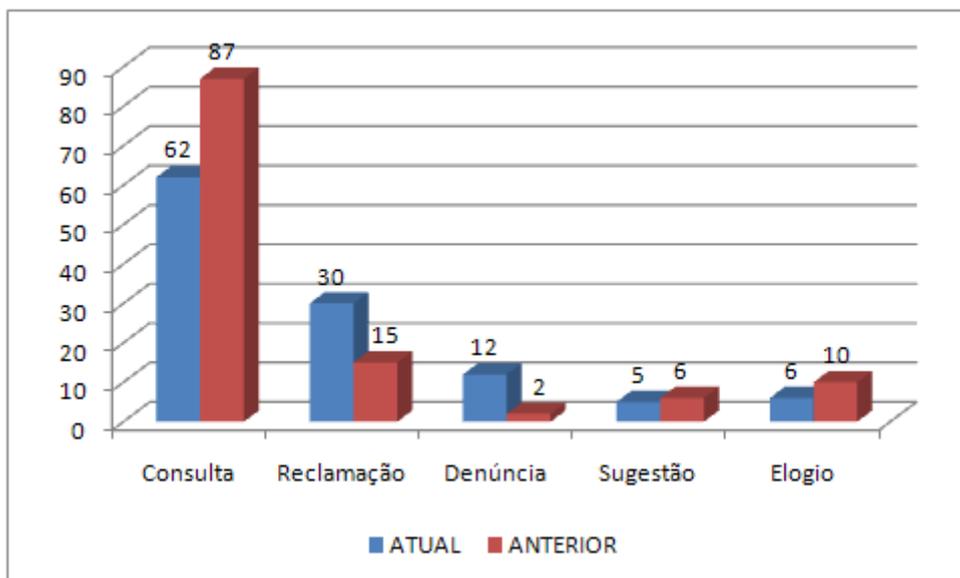


Gráfico 2 Comparação de recebimento de manifestações entre período atual (dezembro/2010, janeiro e fevereiro/2011) e anterior (setembro, outubro e novembro/2010)

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

3.1 Consultas

As consultas (dúvidas e informações) recebidas pela Ouvidoria no período de dezembro de 2010 a fevereiro de 2011 totalizaram 62 (sessenta e duas) manifestações, sendo que; 29 (vinte e uma) foram recebidas por email, 19 (dezenove) recebidas pessoalmente, 8 (oito) por telefone e 6 (seis) por meio do novo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria (Gráfico 3).

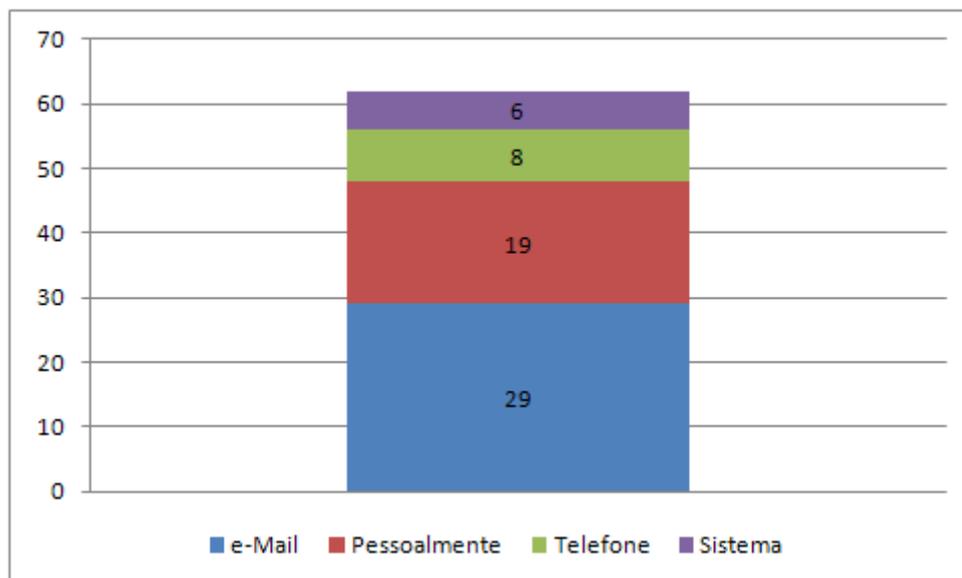


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de consulta – setembro a novembro de 2010

3.2 Reclamações

No período de dezembro de 2010 a fevereiro de 2011, foram contabilizadas 30 reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, 12 (doze) foram recebidas por email, 1 (uma) pessoalmente e 17 (dezesete) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria (gráfico 4).

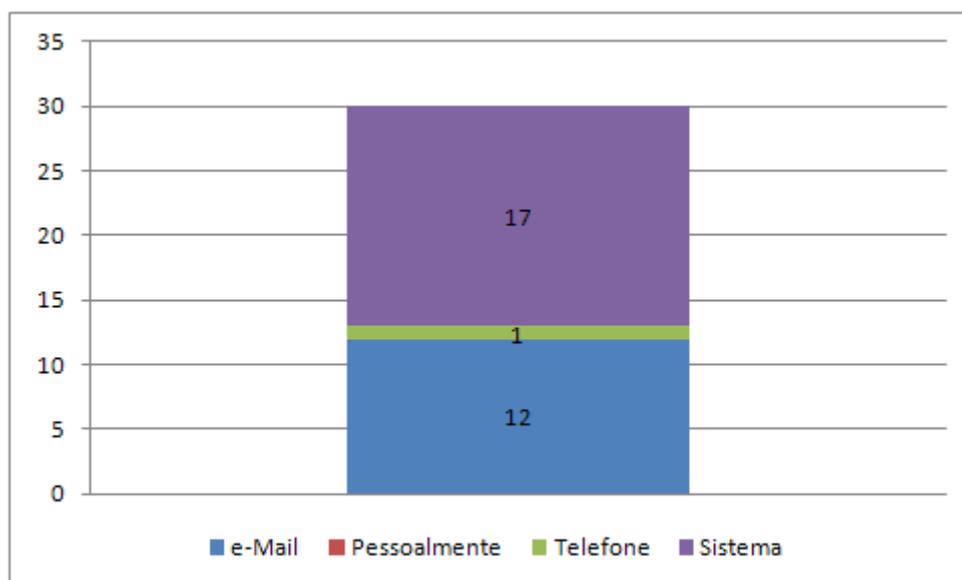


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de reclamações – dezembro de 2010 a fevereiro de 2011

3.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de dezembro de 2010 a fevereiro de 2011 totalizaram 12 (doze) manifestações, sendo 3 (três) recebidas por email e 9 (nove) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria (gráfico 5).

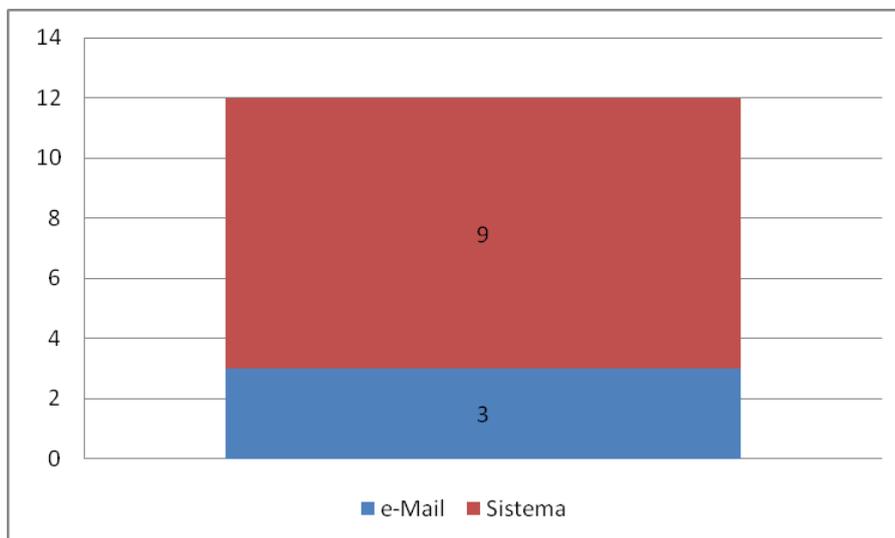


Gráfico 5 Manifestações recebidas em forma de denúncia – dezembro de 2010 a fevereiro de 2011

3.4 Sugestões

As sugestões recebidas no período de dezembro de 2010 a fevereiro de 2011 contabilizaram 5 (manifestações) manifestações, sendo que, 3 (três) foram recebidas por email, 1 (uma) por telefone e 1 (uma) por meio do novo sistema.

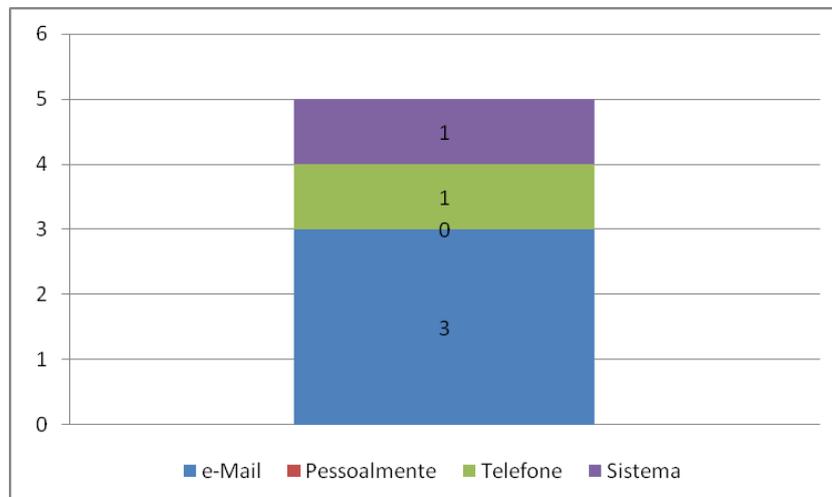


Gráfico 6 Manifestações recebidas em forma de sugestões – dezembro de 2010 a fevereiro de 2011

3.5 Elogios

No período em análise foram recebidos 6 (seis) elogios, sendo que, todos eles foram recebidos pelo novo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria.

4 Considerações

- a) Foi providenciado, juntamente com a Assessoria de Comunicação da UFLA, confecção de 1100 folhetos informativos sobre a Ouvidoria e distribuídos para todos os alunos que ingressaram na universidade no primeiro semestre de 2011
- b) Com o apoio da Assessoria de Comunicação da UFLA, têm sido veiculadas, pela Rádio Universitária, as formas de comunicação entre a comunidade e os dirigentes da universidade.
- c) Estão disponibilizados no site da ouvidoria os slides da apresentação sobre aposentadorias e pensões, da Sra. Valéria Porto, diretora à época do Departamento de Normas e Procedimentos Judiciais da Secretaria de Recursos Humanos.

GERALDO CIRILO RIBEIRO
Ouvidor

Resolução Cuni nº 46 de 04/11/09