



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
OUIDORIA

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

Período: Março/Abril/Maio de 2010

LAVRAS-MG
2010

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.

As competências e atribuições da Ouvidoria, conforme seu Regimento Interno são as seguintes:

- Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, salvo as informações sigilosas previstas na legislação vigente;
- Receber, registrar e processar as consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos;
- Analisar e investigar, de forma independente e crítica, as consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios recebidos de pessoa devidamente identificada, e encaminhar o resultado de sua análise às unidades administrativas competentes;
- Analisar as manifestações anônimas recebidas e, entendendo por cabível, tomar medida sumária informal com a finalidade de verificar a ocorrência do(s) fato(s) alegado(s). Constatado elemento de verossimilhança, tomar os procedimentos cabíveis;
- Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o demandante informado do processo;

A Ouvidoria encontra-se instalada no andar térreo da reitoria, com horário de atendimento ao público de segunda a sexta-feira, de 8h às 12h e de 14h às 18h, e, atualmente, a equipe é composta pelo ouvidor Geraldo Cirilo Ribeiro e pelo auxiliar administrativo e mestrando em administração Adriano Higino Freire.

Juntamente com o Centro de Informática da UFLA, A Ouvidoria está providenciando um sistema de gerenciamento das manifestações.

Provisoriamente, o manifestante poderá utilizar como instrumento de interlocução com a Ouvidoria para consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios, um dos seguintes mecanismos:

1. Envio de e-mail para falecom@ouvidoria.ufla.br, ou;
2. Envio de correspondência pelo correio para o endereço:
Universidade Federal de Lavras
Ouvidoria
Campus Universitário
Cx. Postal 3037 – CEP 37200-000

Os critérios gerais para avaliação das manifestações e das respostas dos dirigentes estão determinados pelo Regimento da Ouvidoria.

O manifestante poderá verificar o andamento de sua manifestação, enviando e-mail para a Ouvidoria, pelo telefone (35) 3829-1085, ou comparecendo pessoalmente na sala 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 tem como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFLA nos meses de março, abril e maio de 2010, sendo que nesse período foram totalizadas 54 (cinquenta e quatro) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 31 (trinta e uma) foram na forma de consulta, 11 (onze) como reclamação, 9 (nove) na forma de denúncia, 2 (duas) como sugestão e 1 (uma) na forma de elogio (Gráfico 1).

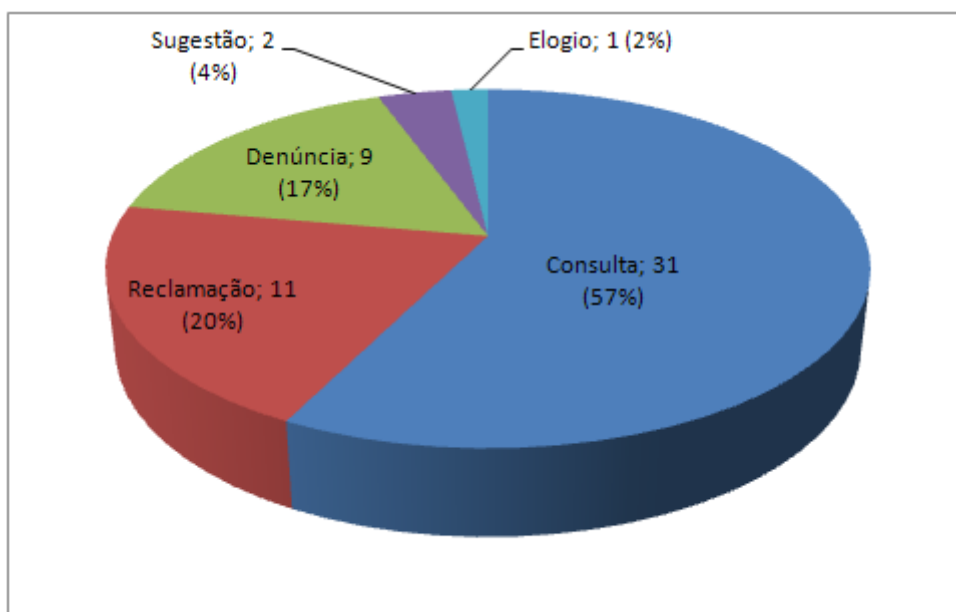


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – Março a Maio de 2010

Os tipos e formas de recebimento das manifestações recebidas nesse período estão detalhados conforme abaixo.

3.1 Consultas

Foram recebidas 31 (trinta e uma) consultas (dúvidas e informações), sendo que; 7 (sete) foram recebidas por email, 13 (treze) recebidas por telefone e 11 (onze) pessoalmente na ouvidoria (Gráfico 2).

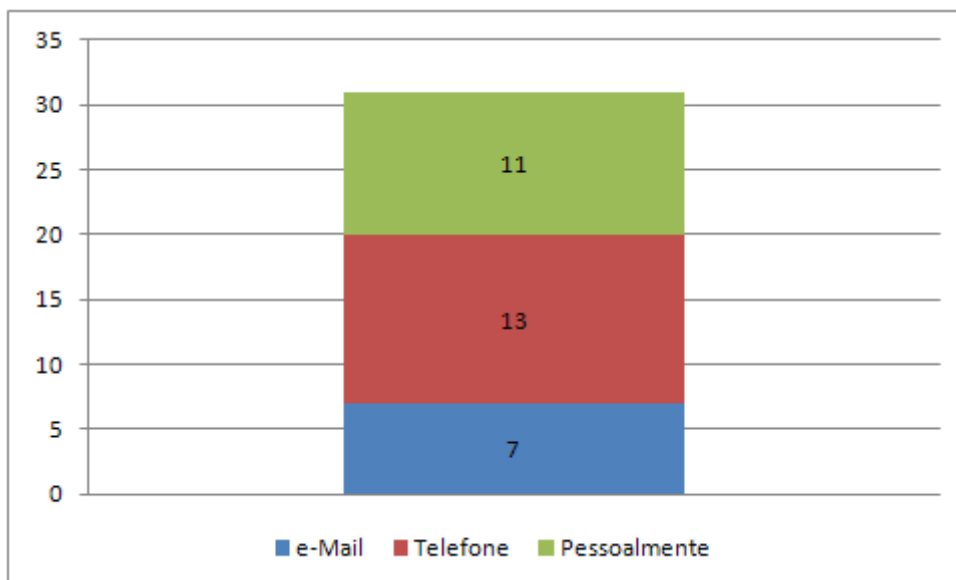


Gráfico 2 Manifestações recebidas em forma de consulta – Março a Maio de 2010

3.2 Reclamações

Conforme o Gráfico 3, observa-se que as reclamações totalizaram 11 (onze) manifestações, entre elas; 5 (cinco) foram recebidas por email, 1 (uma) por telefone e 5 (cinco) pessoalmente na ouvidoria.

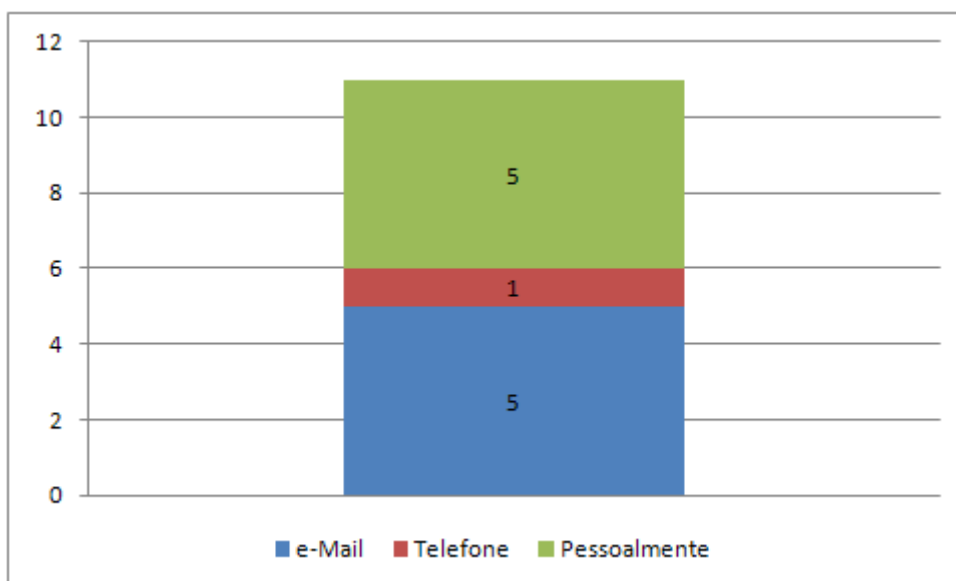


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de reclamação – Março a Maio de 2010

3.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria totalizaram 9 (nove) manifestações. De acordo com o Gráfico 4 observa-se que 7 (sete) denúncias foram recebidas por e-mail, 1 (uma) pelo correio e 1 (uma) pessoalmente na ouvidoria.

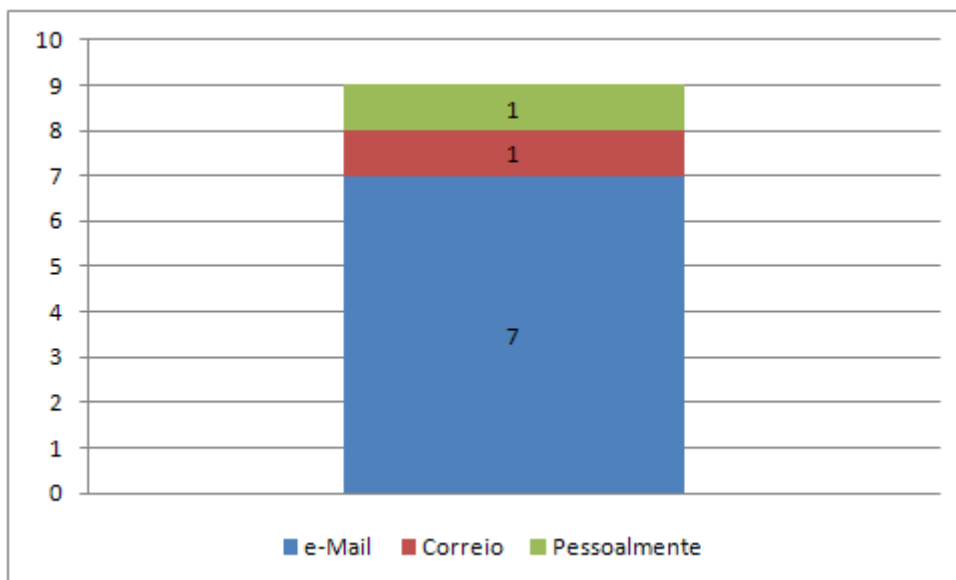


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de denúncia – Março a Maio de 2010

3.4 Sugestões

As sugestões recebidas, conforme o gráfico 5, totalizaram 2 (duas) manifestações, sendo 1 (uma) sugestão recebida por email e 1 (uma) por telefone.

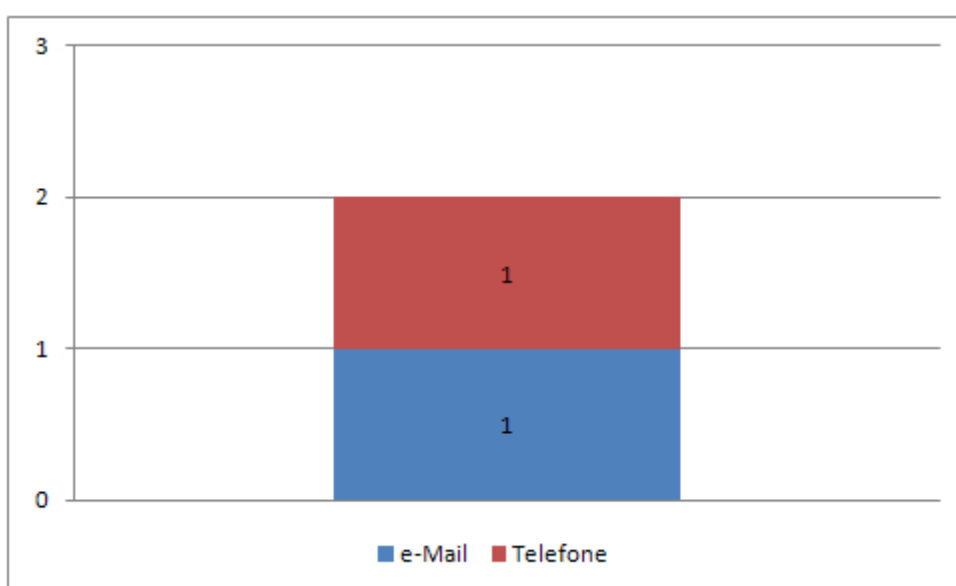


Gráfico 5 Manifestações recebidas em forma de sugestão – Março a Maio de 2010

3.5 Elogios

Foi recebida 1 (uma) manifestação na forma de elogio no período a que se refere esse relatório.

4 Considerações

- a) Todas as manifestações foram respondidas pelas unidades administrativas competentes e enviadas a esta ouvidoria, que após analisadas foram encaminhadas aos respectivos manifestantes.
- b) As unidades administrativas da UFLA estão respondendo as manifestações dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.
- c) Estão sendo providenciadas, juntamente com a Assessoria de Comunicação da UFLA, outras formas de divulgação da Ouvidoria para a comunidade interna e externa.
- d) Outras informações estarão sendo disponibilizadas no site da Ouvidoria, tais como: Leis, Decretos, Portarias, Resoluções e Regimentos.

GERALDO CIRILO RIBEIRO
Ouvidor

Resolução Cuni nº 46 de 04/11/09