



---

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 trimestral sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria**

Período: junho a agosto 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 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](mailto: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 XIII, 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 junho a agosto de 2011, período durante o qual foram totalizadas 81 (oitenta e uma) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 35 (trinta e cinco) foram na forma de consulta, 30 (trinta) como reclamação, 7 (sete) na forma de denúncia, 7 (sete) como sugestão e 2 (duas) na forma de elogio (Gráfico 1 e Tabela 1).

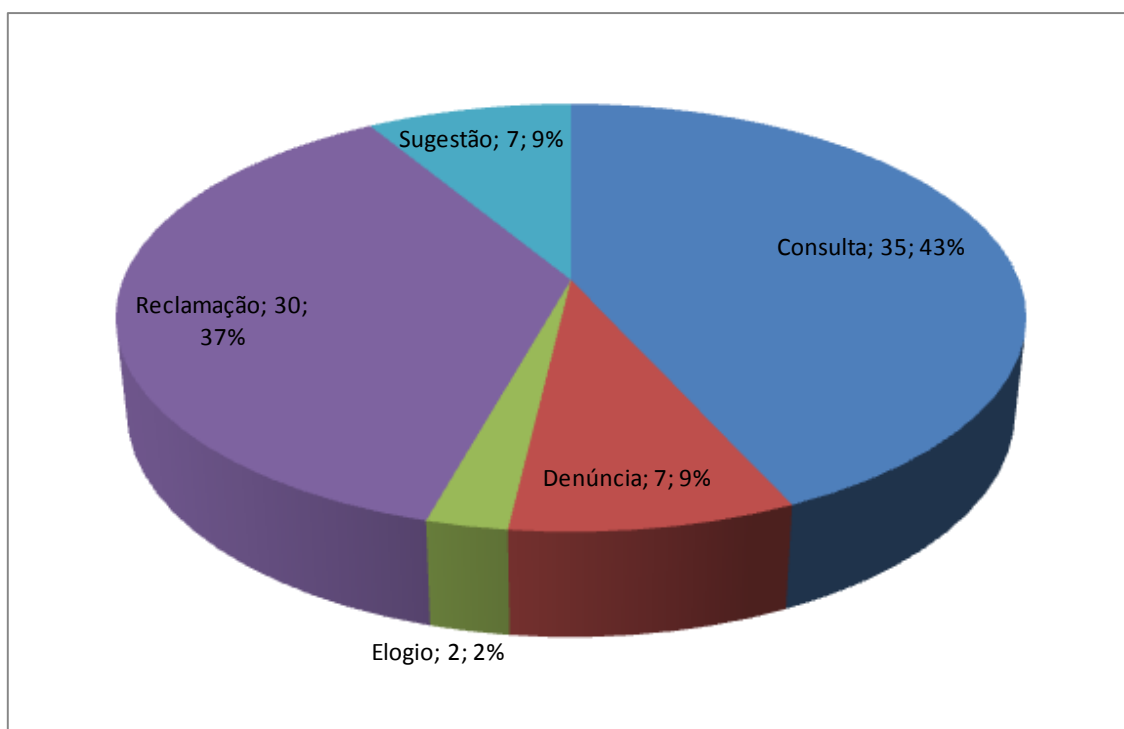


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – junho a agosto de 2011

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

Rótulos de Linha	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	1	4	0	8	0	<b>13</b>
Discente	6	1	1	15	2	<b>25</b>
Docente	4	1	1	1	4	<b>11</b>
Docente aposentado	11	0	0	0	0	<b>11</b>
Sem vínculo	13	1	0	3	0	<b>17</b>
Técnico administrativo	0	0	0	3	1	<b>4</b>
<b>Total geral</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>81</b>

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 35 (trinta e cinco) manifestações, das quais; 15 (quinze) foram recebidas por e-mail, 12 (doze) recebidas pessoalmente, 7 (sete) por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 1 (uma) por telefone (Gráfico 2).

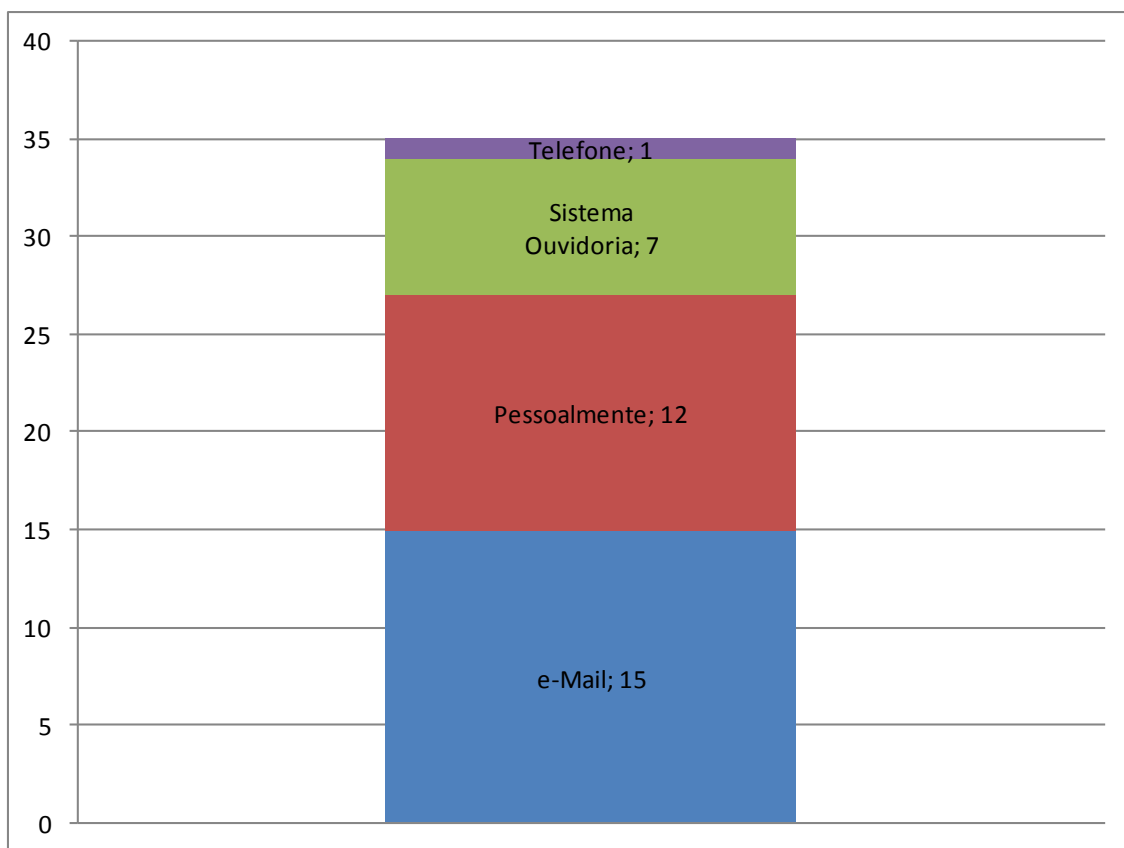


Gráfico 2 Manifestações recebidas em forma de consulta – junho a agosto de 2011

## 4.2 Reclamações

No período de junho a agosto de 2011, foram contabilizadas 30 (trinta) reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, 24 (vinte e quatro) foram recebidas pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 6 (seis) recebidas por e-mail (gráfico 3).

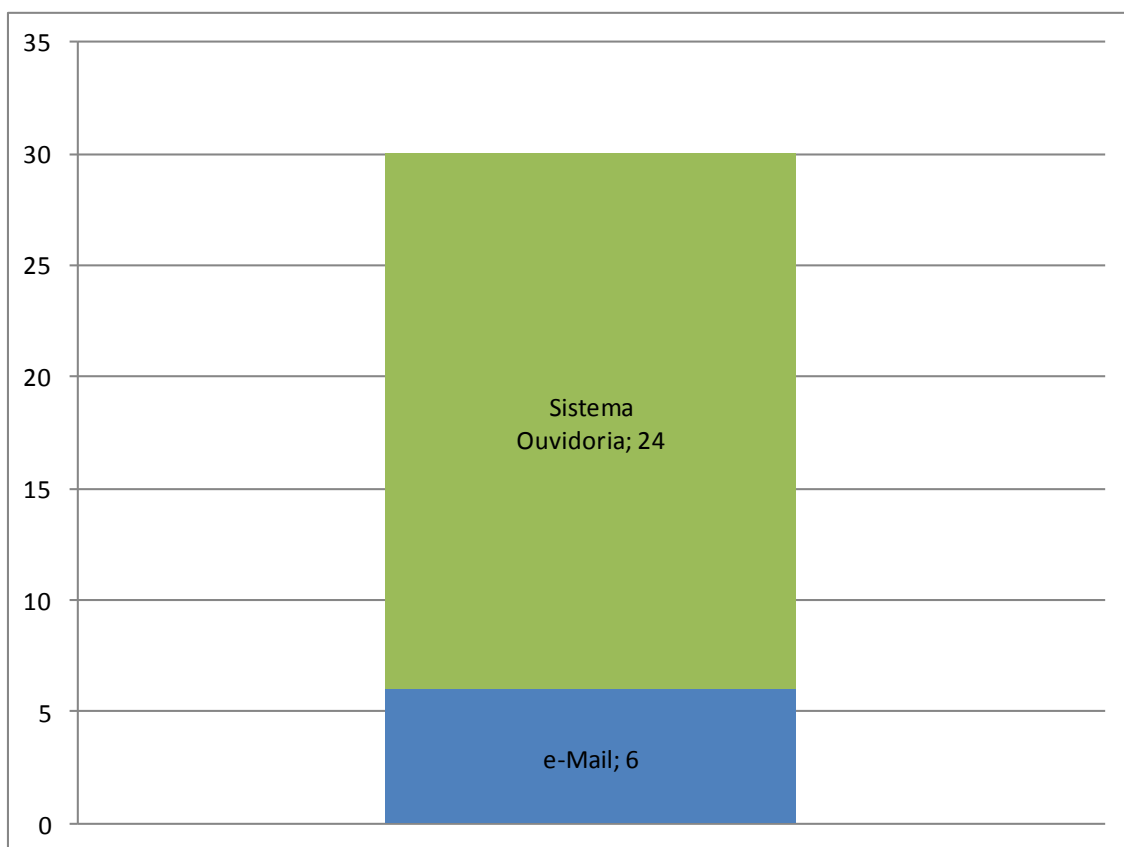


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de reclamações – junho a agosto de 2011

### 4.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de junho a agosto de 2011 totalizaram 7 (sete) manifestações, sendo 4 (quatro) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 2 (duas) recebidas por e-mail e 1 (uma) por correspondência (gráfico 4).

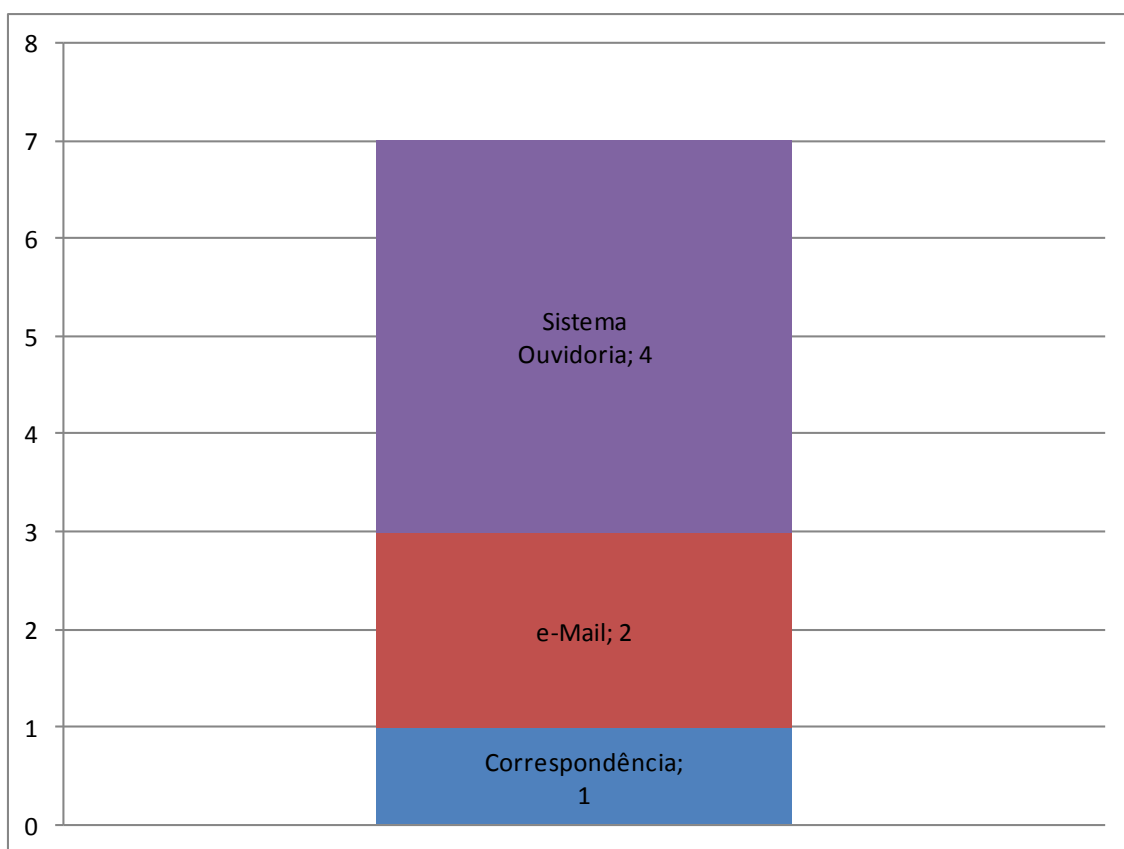


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de denúncia – junho a agosto de 2011

#### **4.4 Sugestões**

As sugestões recebidas no período em análise contabilizaram 7 (sete) manifestações, sendo que, todas foram recebidas por meio do novo sistema da Ouvidoria da UFLA.

#### **4.5 Elogios**

No período em análise foram recebidos 2 (dois) elogios por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA.

### **5 Resumo das manifestações recebidas**

O gráfico 5 e a tabela 2 apresentam um resumo das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA.



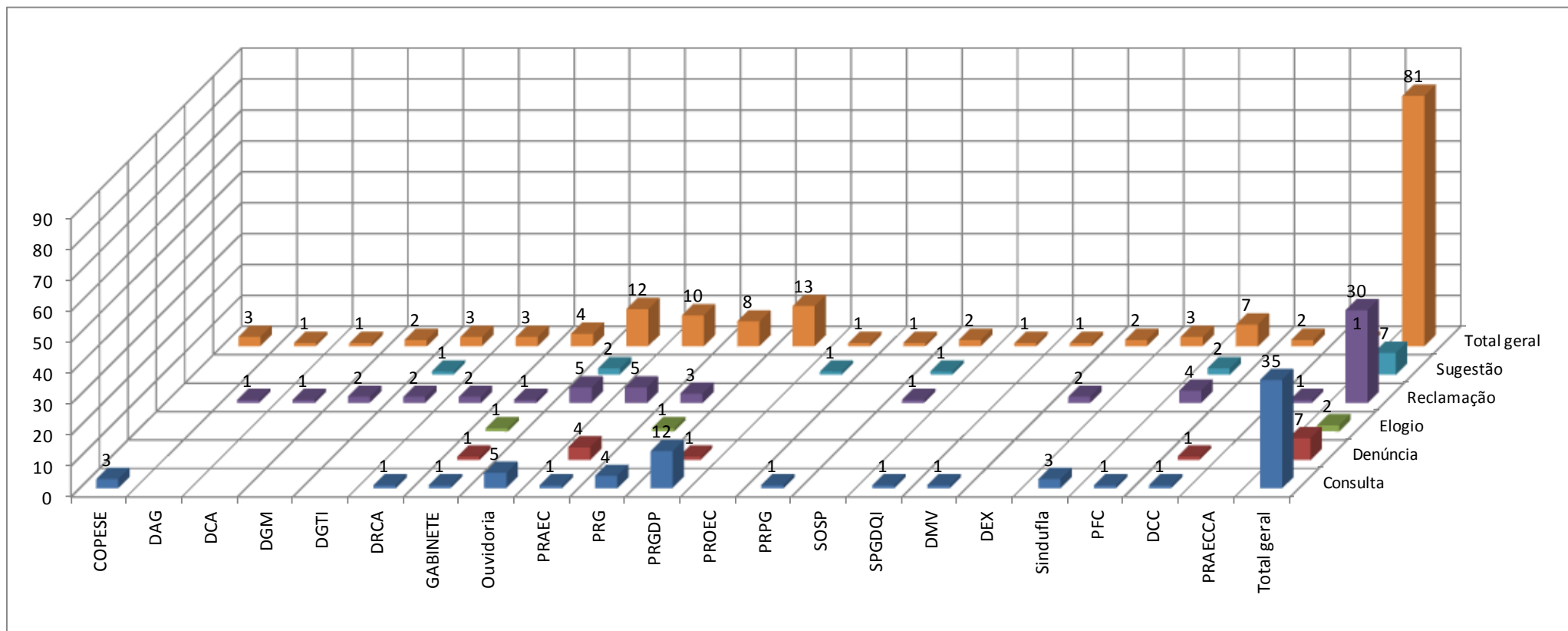


Gráfico 5 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – junho a agosto de 2011

Tabela 2 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – junho a agosto de 2011

Tipo de manifestação	COPESE	DAG	DCA	DGM	DGTI	DRCA	GABINETE	Ouvidoria	PRAEC	PRG	PRGDP	PROEC	PRPG	SOSP	SPGDQI	DMV	DEX	Sindufia	PFC	DCC	PRAECCA	Total geral
Consulta	3					1	1	5	1	4	12		1		1	1		3	1	1		35
Denúncia							1		4	1										1		7
Elogio							1			1												2
Reclamação		1	1	2	2	2	1	5	5	3				1			2		4		1	30
Sugestão					1			2				1		1					2			7
<b>Total geral</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>81</b>

## **6 Sugestões à Reitoria**

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. 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.
3. Aprimorar o sistema de informação/sinalização de localização dos órgãos da UFLA no campus.

## **7 Considerações finais**

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

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 é definida pelo assunto abordado e pela base de dados dos dirigentes que constam no Sistema Integrado de Gestão (SIG) da 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 40% desses dirigentes não cumpriram esse prazo nos meses de junho, julho e agosto de 2011, porém responderam em um prazo médio de 10 dias. Informamos que, apenas 3 (três) manifestações não foram respondidas pelo dirigente no período em análise.

Do total de 81 manifestações recebidas no período em análise, 36 (16%) envolveram contato direto com a equipe, ou seja, atendimento por telefone ou pessoalmente. Isso indica a necessidade que as pessoas têm de conversarem para expor seus questionamentos.

Algumas medidas foram tomadas pela Ouvidoria visando a continuidade de sua divulgação; como exemplo, citamos a distribuição de 1100 folhetos informativos aos calouros da UFLA ingressos no segundo semestre de 2011. Além disso, com o apoio da Assessoria de Comunicação da UFLA, estão sendo veiculadas pela Rádio Universitária as formas de comunicação entre a comunidade e os dirigentes da universidade.

Buscando melhorar nosso atendimento, contatamos o Centro de Informática da UFLA, solicitando o aperfeiçoamento do Sistema de Gerenciamento da Ouvidoria incluído uma pesquisa de satisfação do usuário ao nosso atendimento. Solicitamos também que o sistema da ouvidoria enviasse uma mensagem ao dirigente avisando sobre o prazo restante para resposta da manifestação.

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