



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: março a maio 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
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 março a maio de 2011, período durante o qual foram totalizadas 130 (cento e trinta) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 65 (sessenta e cinco) foram na forma de consulta, 38 (trinta e oito) como reclamação, 13 (treze) na forma de denúncia, 13 (treze) como sugestão e 1 (uma) na forma de elogio (Gráfico 1 e Tabela 1).

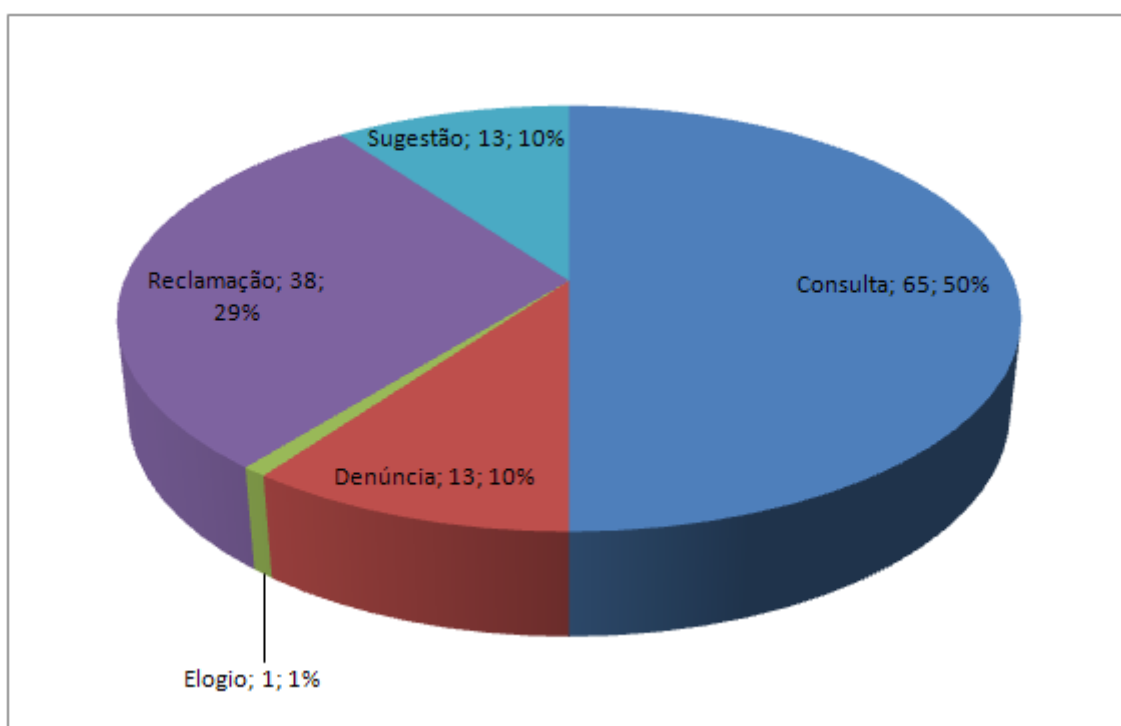


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – março a maio de 2011

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

Categoria de manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total geral
Anônimo	1	9		3	4	17
Discente	7	1	1	19	8	36
Docente	12			8		20
Docente aposentado	3					3
Sem vínculo	28	2		7	1	38
Técnico administrativo	10	1		1		12
Técnico administrativo aposentado	4					4
Total geral	65	13	1	38	13	130

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 65 (sessenta e cinco) manifestações, das quais; 32 (trinta e duas) foram recebidas por e-mail, 21 (vinte e uma) recebidas pessoalmente, 6 (seis) por telefone e 6 (seis) por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria (Gráfico 2).

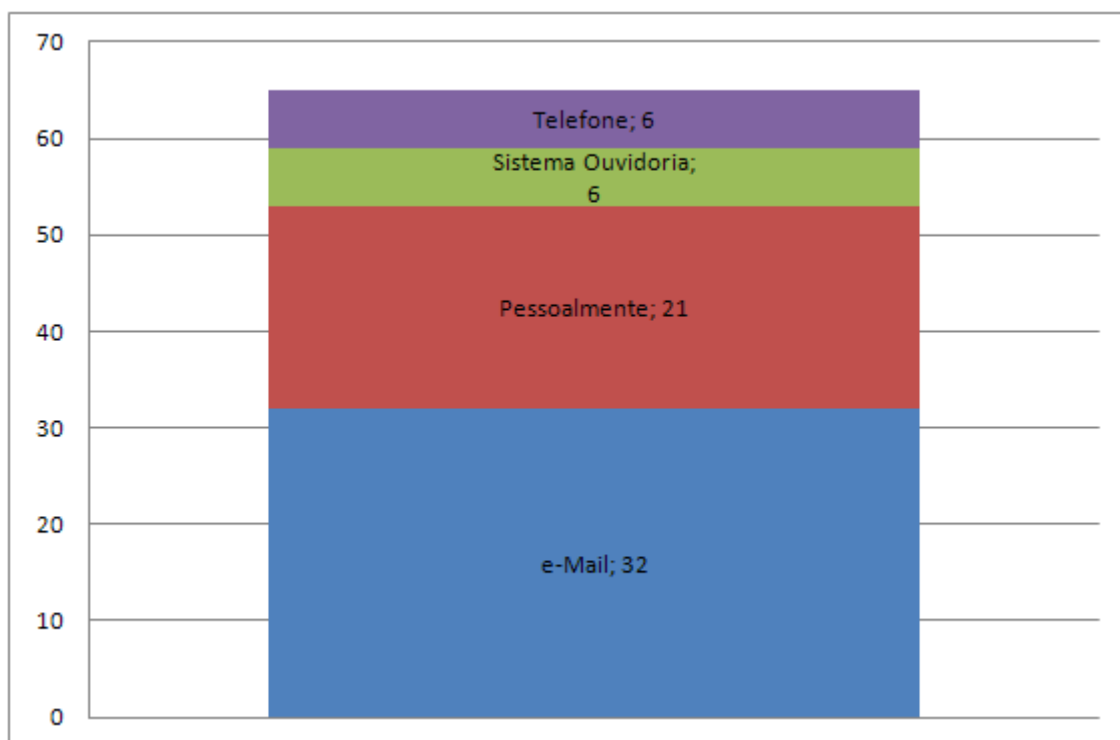


Gráfico 2 Manifestações recebidas em forma de consulta – março a maio de 2011

4.2 Reclamações

No período de março a maio de 2011, foram contabilizadas 38 (trinta e oito) reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, 21 (vinte e uma) foram recebidas por email, 5 (cinco) pessoalmente e 12 (doze) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria (gráfico 3).

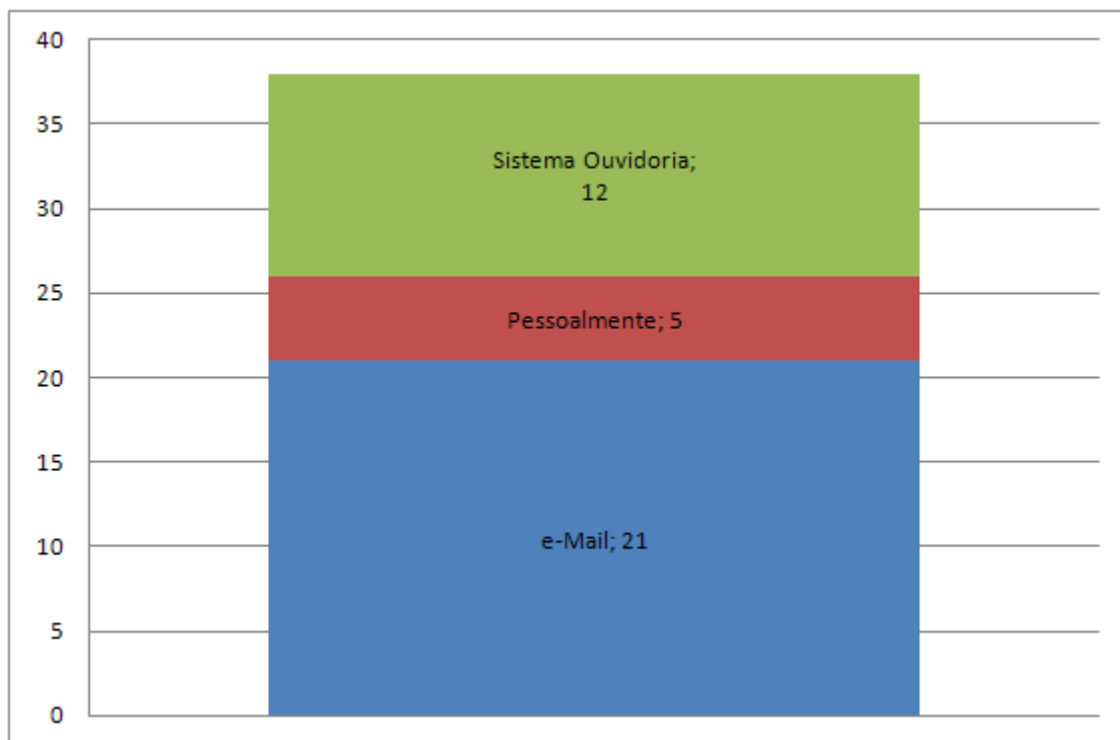


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de reclamações – março a maio de 2011

4.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de março a maio de 2011 totalizaram 13 (treze) manifestações, sendo 9 (nove) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 2 (duas) recebidas por e-mail, 1 (uma) pessoalmente e 1 (uma) por correspondência (gráfico 4).

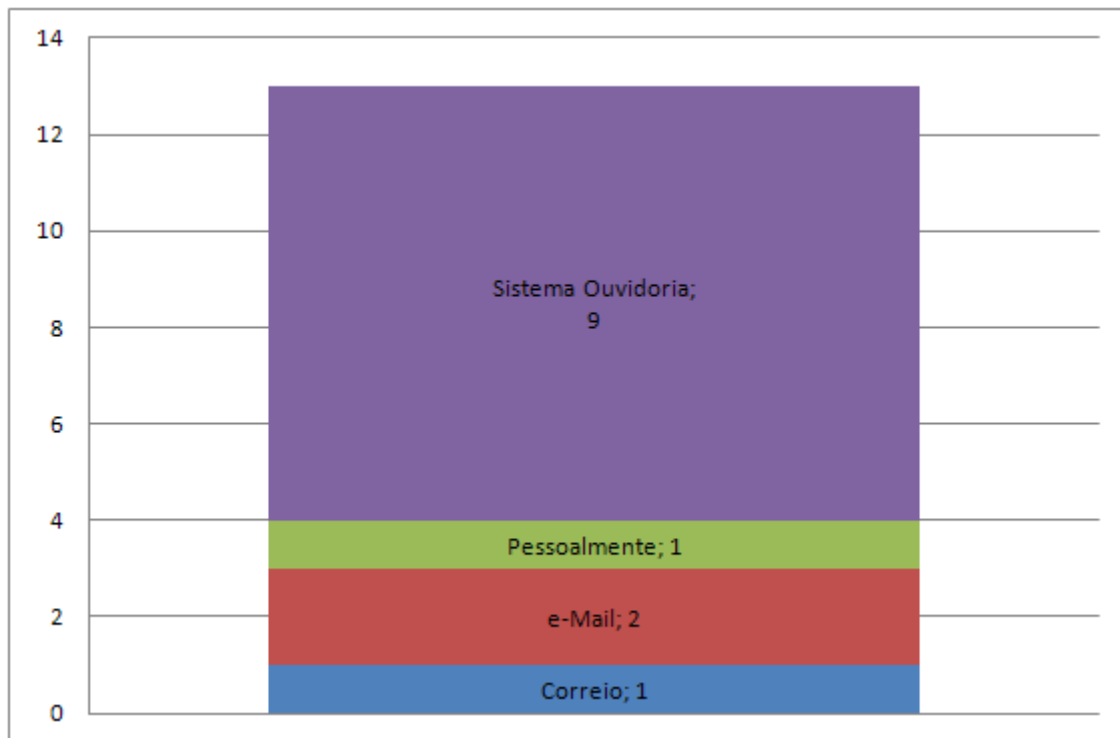


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de denúncia – março a maio de 2011

4.4 Sugestões

As sugestões recebidas no período em análise contabilizaram 13 (treze) manifestações, das quais, 9 (nove) foram recebidas por meio do novo sistema, 3 (três) pessoalmente, e 1 (uma) recebida pessoalmente na Ouvidoria da UFLA.

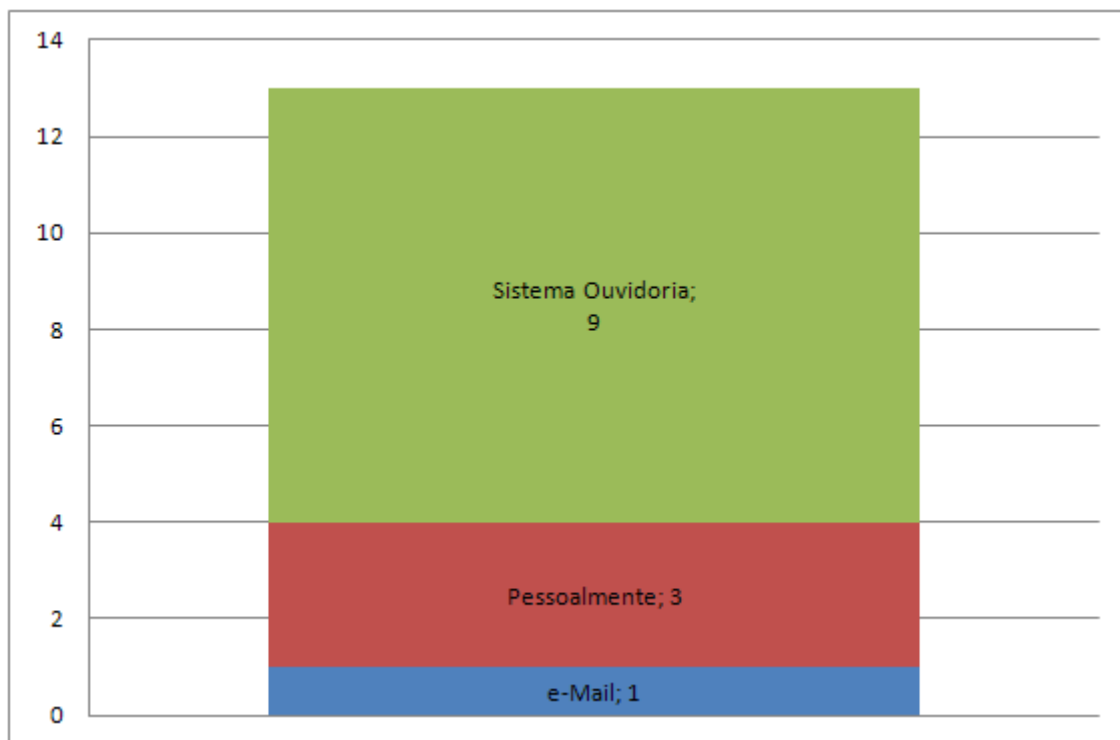


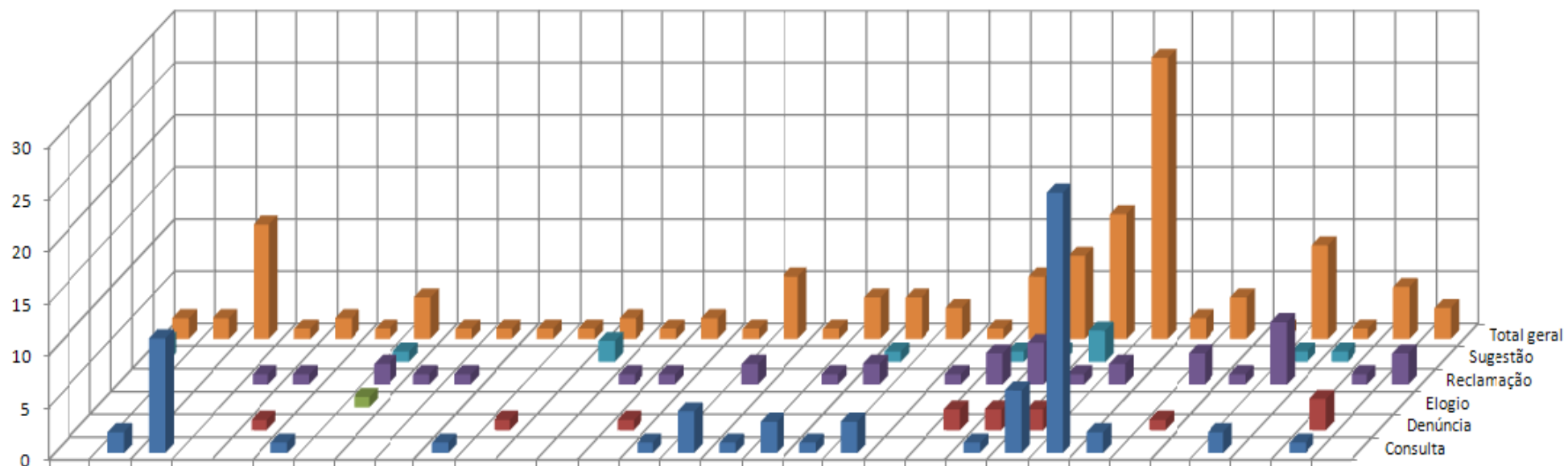
Gráfico 5 Manifestações recebidas em forma de sugestões – março a maio de 2011

4.5 Elogios

No período em análise foi recebido 1 (um) elogio por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria.

5 Resumo das manifestações recebidas

O gráfico 6 apresenta um resumo das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA.



	ASCOM	CEAD	COPESE	DADP	DAE	DAG	DBU	DCA	DCH	DED	DEF	DEG	DGM	DGTI	DQI	DRCA	EDITORA UFLA	FAEPE	GABINETE	Ouvidoria	PPGA	PRAEC	Prefeitura do campus	PRG	PRGDP	PROEC	PROPLAG	PRP	PRPG	RU	Sem local	SOSP	
Tipo de manifestação																																	
Consulta	2	2	11			1				1					1	4	1	3	1	3			1	6	25	2				2	1		
Denúncia					1						1			1								2	2	2			1			3			
Elogio							1																										
Reclamação				1	1		2	1	1				1	1		2		1	2		1	3	4	1	2		3	1	6		1	3	
Sugestão	2						1					2										1	1	3					1	1			
Total geral	2	2	11	1	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	6	1	4	4	3	1	6	8	12	27	2	4	1	9	1	5	3	

Gráfico 6 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – março a maio 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.

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 20% desses dirigentes não cumpriram esse prazo nos meses de março, abril e maio de 2011. Entretanto apenas 1 (uma) manifestação ainda não foi respondida pelo dirigente.

Do total de 130 manifestações recebidas no período em análise, 36 (27,69%) 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 confecção de cartazes informativos sobre a Ouvidoria e distribuídos no câmpus da UFLA. 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.

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.

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