



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
OUIDORIA

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

Período: Setembro/Outubro/Novembro 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.

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 setembro, outubro e novembro de 2010, sendo que nesse período foram totalizadas 120 (cento e vinte) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 87 (oitenta e sete) foram na forma de consulta, 15 (quinze) como reclamação, 2 (duas) na forma de denúncia, 6 (seis) como sugestão e 10 (dez) na forma de elogio (Gráfico 1).

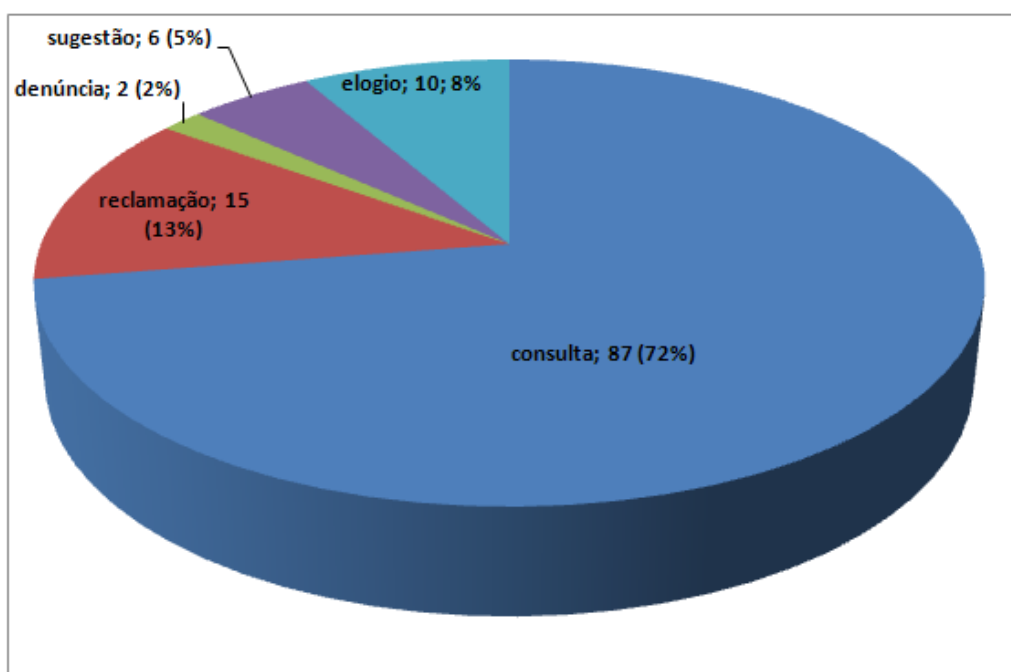


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – Setembro a Novembro de 2010

Quando comparadas as manifestações recebidas no trimestre atual (setembro, outubro e novembro 2010) em relação às recebidas no trimestre anterior (junho, julho e agosto de 2010), observa-se um aumento de 32 manifestações (36,36%), distribuídos conforme o gráfico 2.

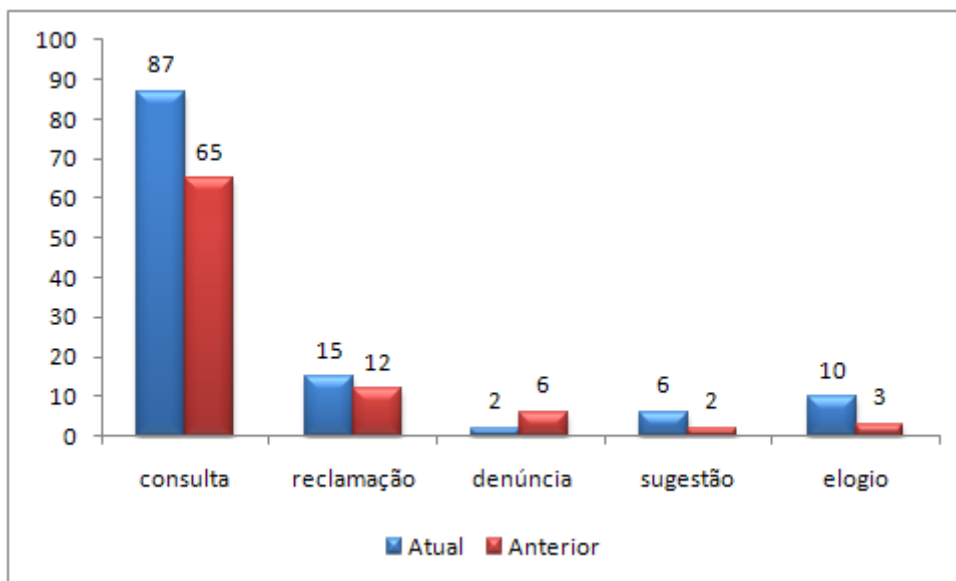


Gráfico 2 Comparação de recebimento de manifestações entre período atual (setembro, outubro e novembro) e anterior (junho, julho e agosto) - 2010

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 setembro a novembro de 2010 totalizaram 87 (oitenta e sete) manifestações, sendo que; 29 (vinte e uma) foram recebidas por email, 30 (trinta) recebidas por telefone e 28 (vinte e oito) pessoalmente na ouvidoria (Gráfico 3).

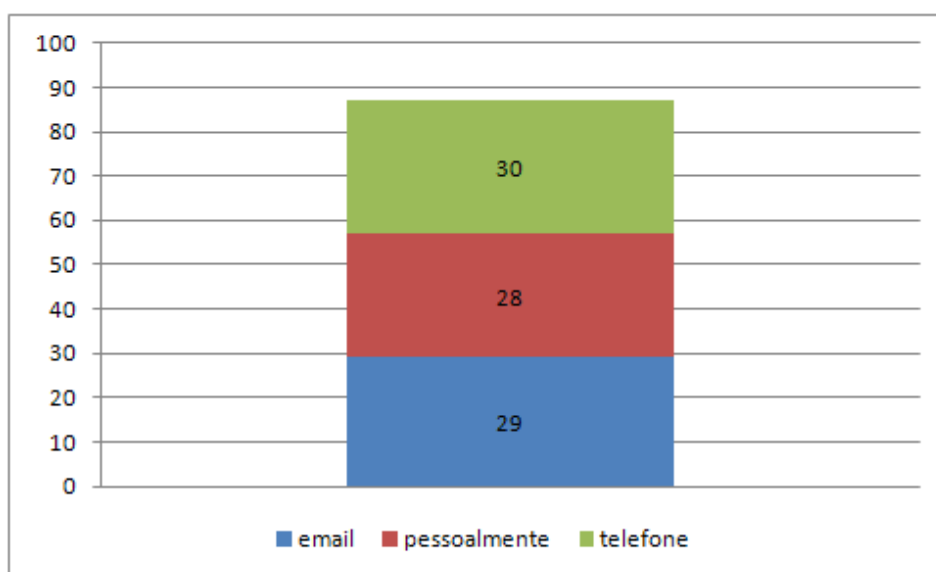


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de consulta – setembro a novembro de 2010

3.2 Reclamações

No período de setembro a novembro de 2010, foram contabilizadas 15 reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, 13 (treze) foram recebidas por email, 1 (uma) pessoalmente e 1 (uma) por telefone (gráfico 4).

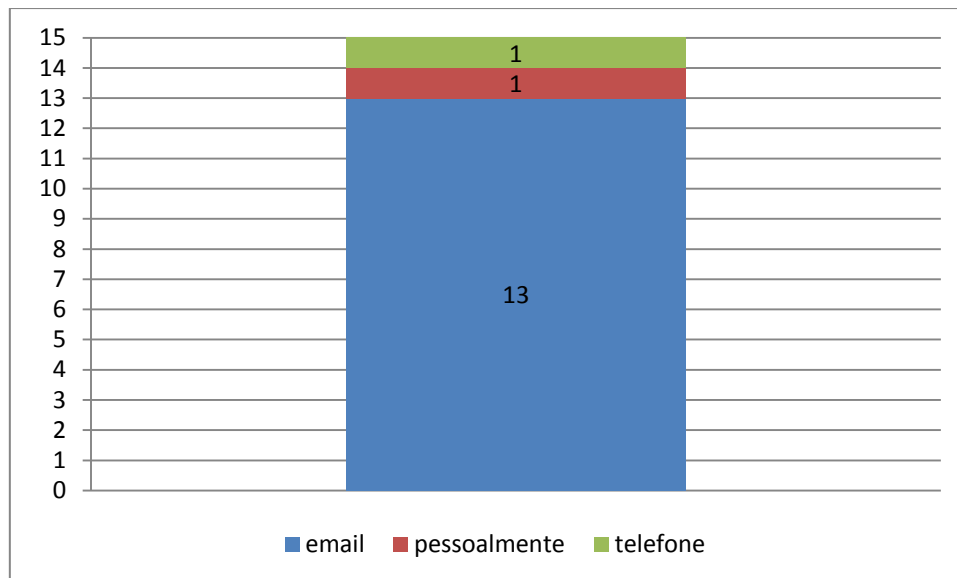


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de reclamações – setembro a novembro de 2010

3.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de setembro a novembro de 2010 totalizaram 2 (duas) manifestações, todas elas recebidas por email.

3.4 Sugestões

As sugestões recebidas no período de setembro a novembro de 2010 contabilizaram 6 (seis) manifestações, todas elas recebidas por email.

3.5 Elogios

No período de setembro a novembro de 2010 foram recebidos 10 elogios, sendo que, 9 (nove) foram recebidas por email e 1 (uma) por telefonema.

4 Agradecimentos

À equipe do Centro de Informática da UFLA, sob a direção do Sr. Erasmo Evangelista de Oliveira, pelo desenvolvimento do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria da UFLA.

À Assessoria de Comunicação da UFLA, pela divulgação do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria da UFLA.

GERALDO CIRILO RIBEIRO
Ouvidor

Resolução Cuni nº 46 de 04/11/09