



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
OUIDORIA

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

Período: Junho/Julho/Agosto 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.

Atualmente, o manifestante tem 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.

Um *sistema de gerenciamento de manifestações* está sendo desenvolvido pela equipe do Centro de Informática da UFLA e encontra-se em fase final de desenvolvimento. A primeira versão do programa já está em fase de teste, faltando apenas alguns ajustes, sendo que sua disponibilização ao público está prevista para novembro de 2010.

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 junho, julho e agosto de 2010, sendo que nesse período foram totalizadas 88 (oitenta e oito) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 65 (sessenta e cinco) foram na forma de consulta, 12 (doze) como reclamação, 6 (seis) na forma de denúncia, 2 (duas) como sugestão e 3 (três) na forma de elogio (Gráfico 1).

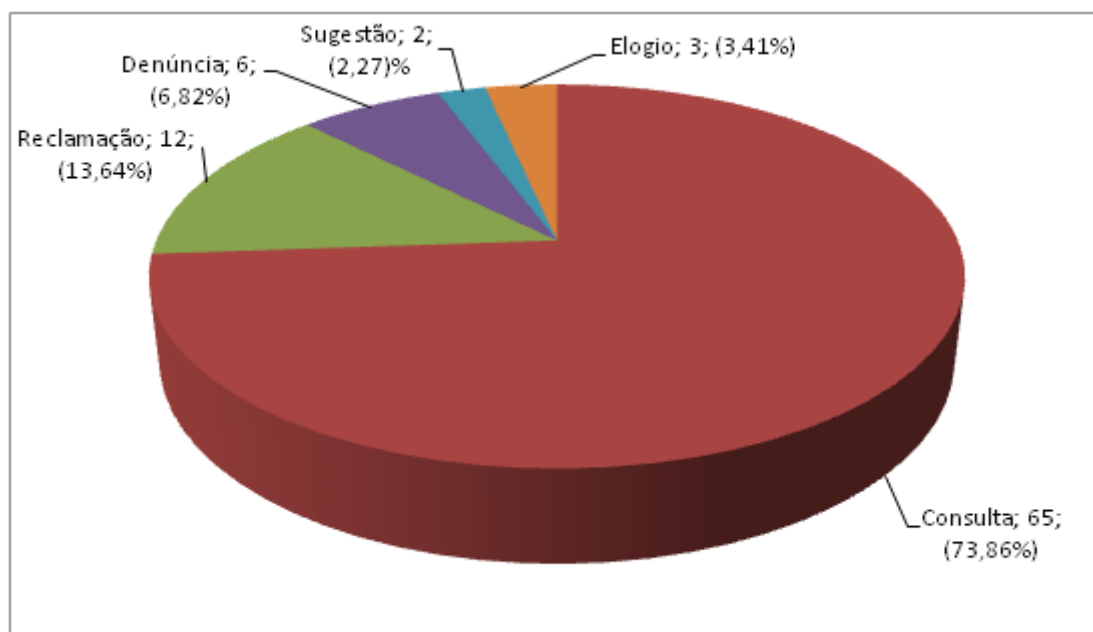


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – Março a Maio de 2010

Quando comparadas as manifestações recebidas no trimestre atual (junho, julho e agosto de 2010) em relação às recebidas no trimestre anterior (março, abril e maio de 2010), observa-se um aumento de 23 manifestações (62,96%), distribuídos conforme o gráfico 2.

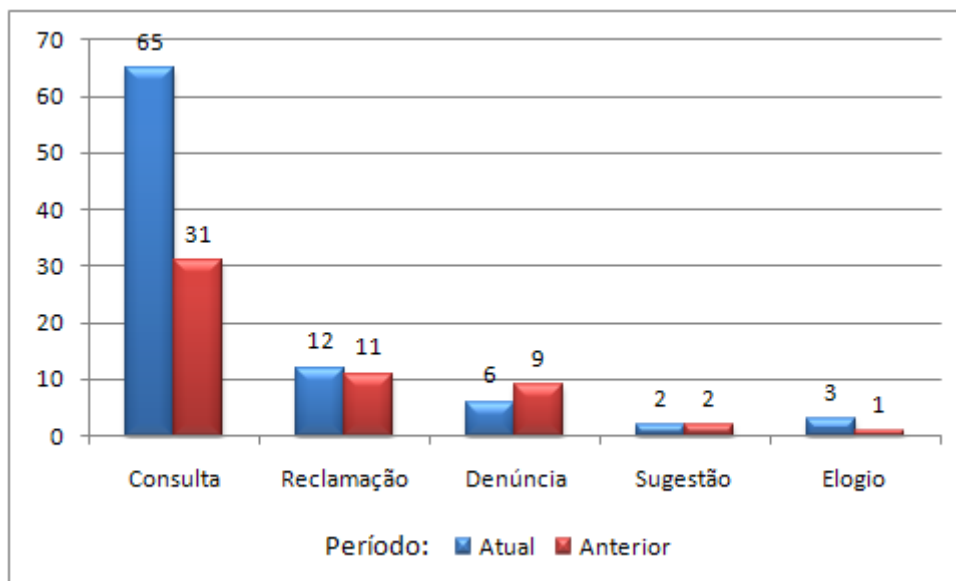


Gráfico 2 Comparação de recebimento de manifestações entre período atual (junho, julho e agosto) e anterior (março, abril e maio) - 2010

Os tipos e formas de recebimento das manifestações recebidas no período atual estão detalhados conforme a seguir.

3.1 Consultas

Foram recebidas 65 (sessenta e cinco) consultas (dúvidas e informações), sendo que; 21 (vinte e uma) foram recebidas por email, 19 (dezenove) recebidas por telefone e 25 (vinte e cinco) pessoalmente na ouvidoria (Gráfico 3).

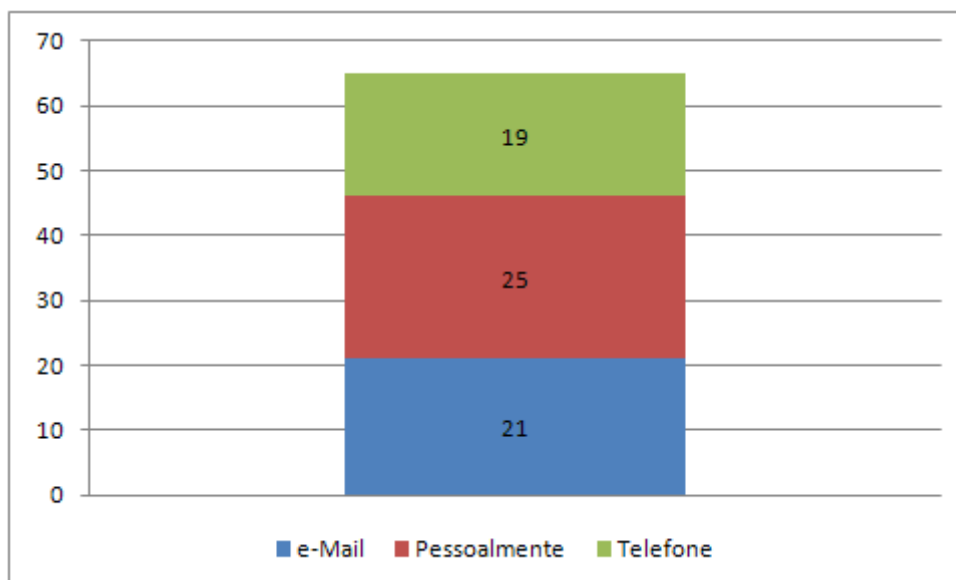


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de consulta – Julho a Agosto de 2010

3.2 Reclamações

No período de Junho a Julho de 2010, foram contabilizadas 25 reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, todas elas foram recebidas por email.

3.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria totalizaram 6 (seis) manifestações. De acordo com o Gráfico 4, observa-se que 5 (cinco) denúncias foram recebidas por e-mail e 1 (uma) recebida por telefone.

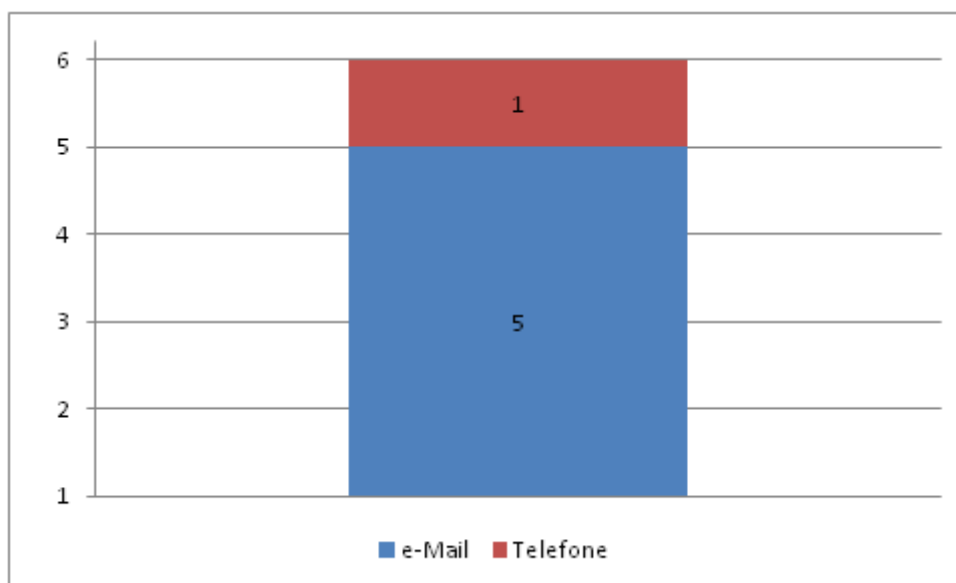


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de denúncia – Março a Maio de 2010

3.4 Sugestões

As sugestões recebidas no período de junho a agosto de 2010 contabilizaram 3 (três) manifestações, todas elas recebidas por email.

3.5 Elogios

No período de junho a agosto de 2010 foram recebidos 3 elogios, todos eles por email.

4 Considerações

- a) Foi providenciado, juntamente com a Assessoria de Comunicação da UFLA, confecção de cartazes informativos sobre a Ouvidoria e distribuídos em todo o campus da UFLA.
- b) Com o apoio da Assessoria de Comunicação da UFLA, foram veiculadas pela Rádio Universitária as formas de comunicação entre a comunidade e os dirigentes da universidade.
- c) Informações importantes foram disponibilizadas no site da Ouvidoria, tais como: Leis, Decretos, Portarias, Resoluções e Regimentos.
- d) Outras medidas buscando a melhoria na prestação de serviços da Ouvidoria estão sendo planejadas.

GERALDO CIRILO RIBEIRO
Ouvidor

Resolução Cuni nº 46 de 04/11/09