



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: setembro a novembro 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 setembro a novembro de 2011, período durante o qual foram totalizadas 92 (noventa e duas) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 39 (trinta e nove) foram na forma de consulta, 29 (vinte e nove) como reclamação, 10 (dez) na forma de denúncia, 8 (oito) como elogio e 6 (seis) na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

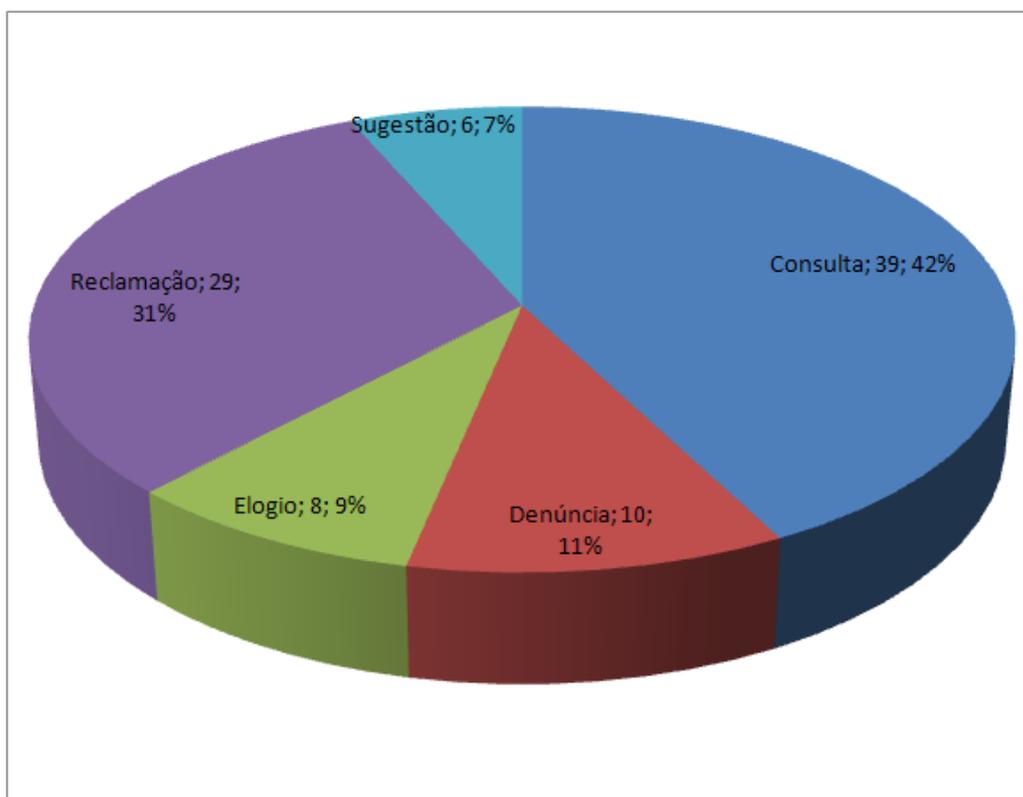


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – setembro a novembro de 2011

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

Categoria	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão
Anônimo	1	7		7	1
Discente	3	3	3	14	1
Docente	1		1	2	1
Docente aposentado	18		1		
Sem vínculo	11			3	2
Técnico Administrativo	4		3	3	1
Técnico Administrativo Aposentado	1				
Total	39	10	8	29	6

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 39 (trinta e nove) manifestações, das quais; 9 (nove) foram recebidas por e-mail, 22 (vinte e duas) recebidas pessoalmente, 5 (cinco) por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 3 (três) por telefone (Gráfico 2).

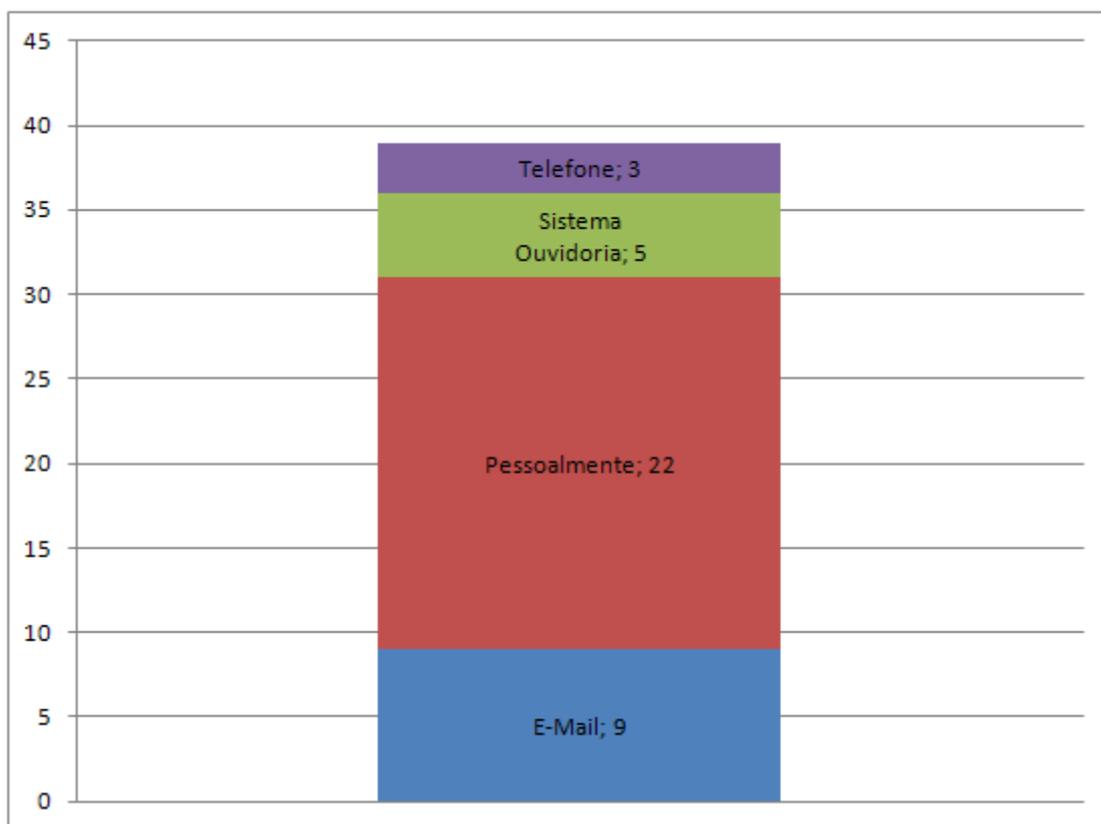


Gráfico 2 Manifestações recebidas em forma de consulta – setembro a novembro de 2011

4.2 Reclamações

No período de setembro a novembro de 2011, foram contabilizadas 29 (vinte e nove) reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, 18 (dezoito) foram recebidas pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 1 (uma) pessoalmente e 10 (dez) recebidas por e-mail (gráfico 3).

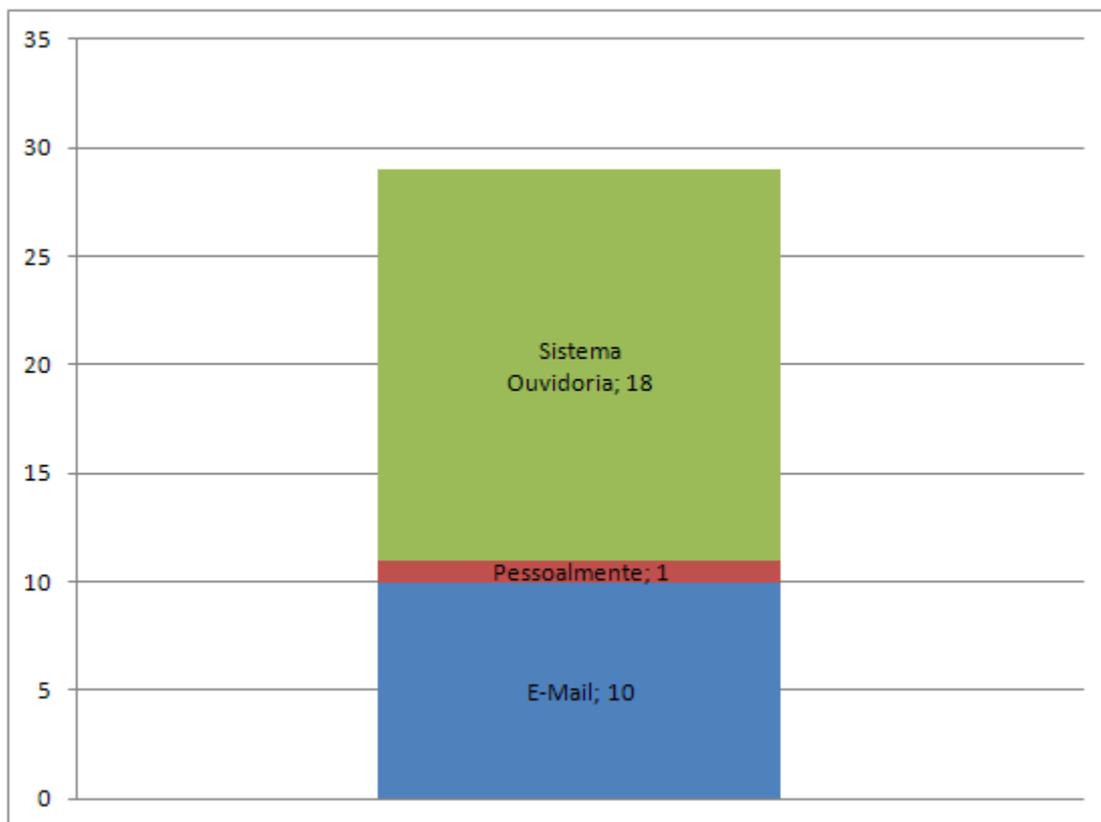


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de reclamações – setembro a novembro de 2011

4.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de setembro a novembro de 2011 totalizaram 10 (dez) manifestações, sendo 6 (seis) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 4 (quatro) recebidas por e-mail (gráfico 4).

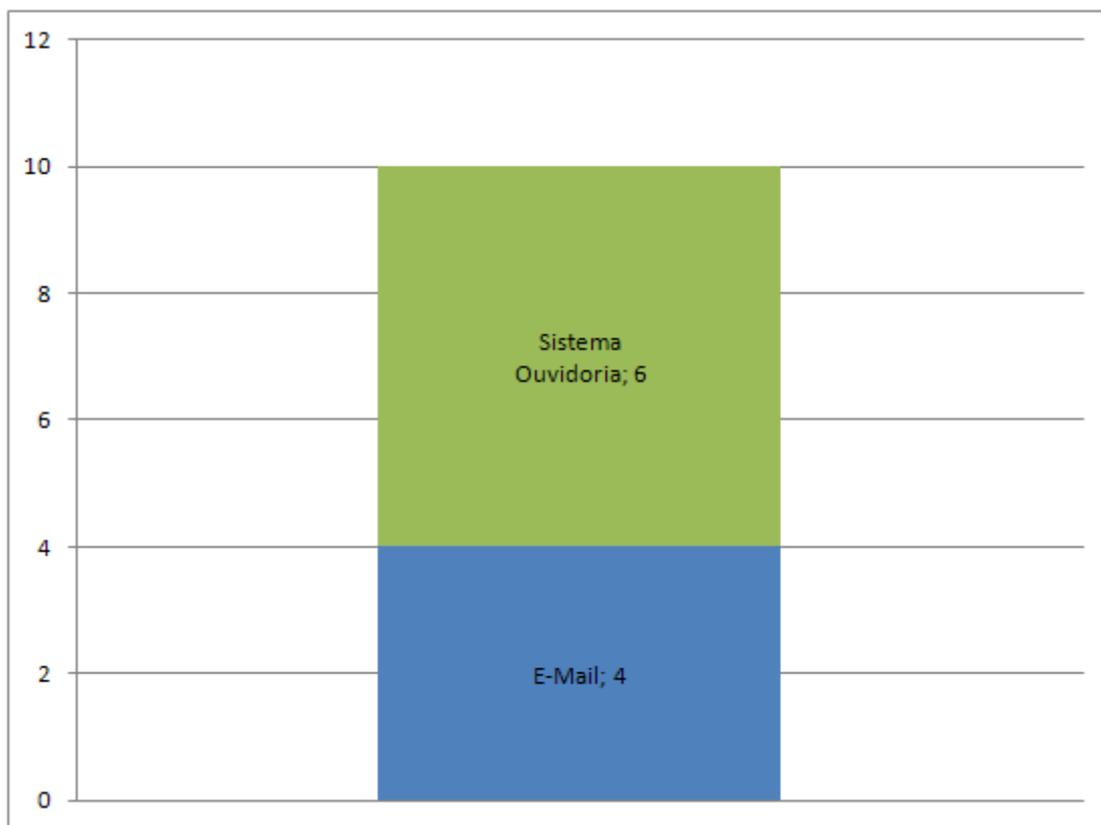


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de denúncia – setembro a novembro de 2011

4.4 Sugestões

As sugestões recebidas no período em análise contabilizaram 6 (seis) manifestações, sendo que, 5 foram recebidas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA e 1 (uma) por email (gráfico 5).

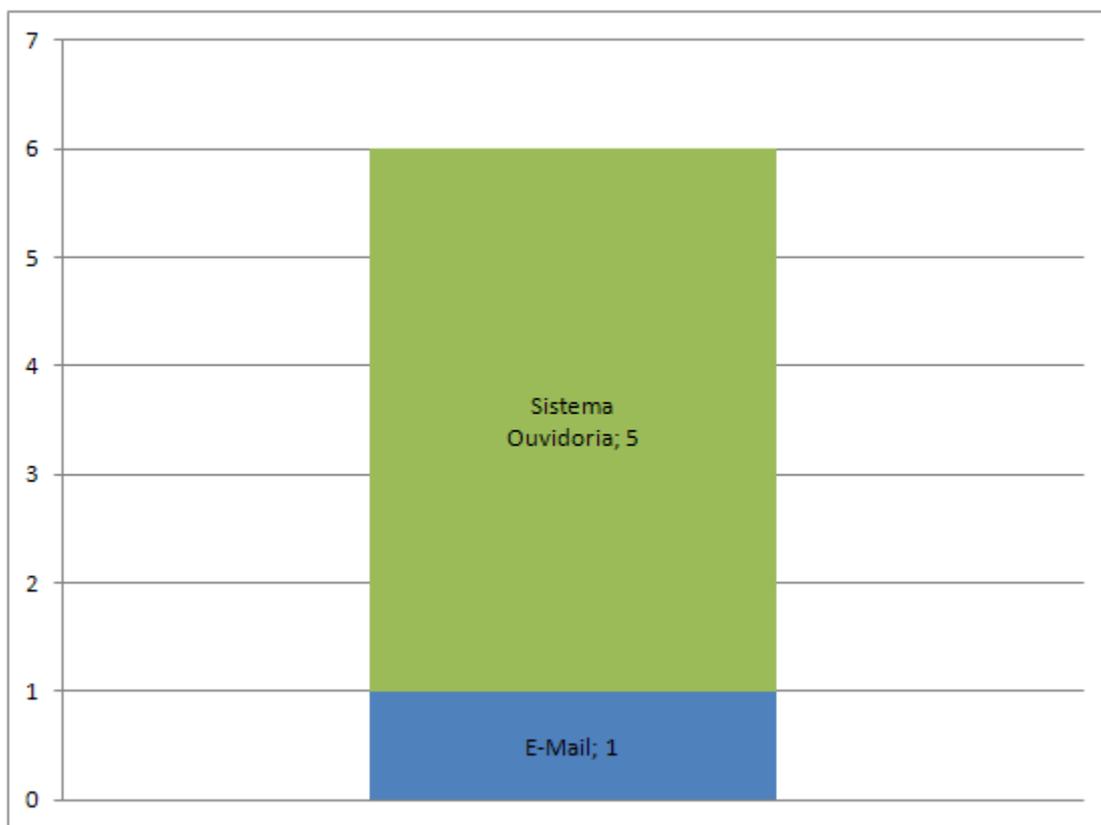


Gráfico 5 Manifestações recebidas em forma de denúncia – setembro a novembro de 2011

4.5 Elogios

No período em análise foram recebidos 8 (oito) elogios, destes, 5 foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA e 3 por E-Mail (gráfico 6).

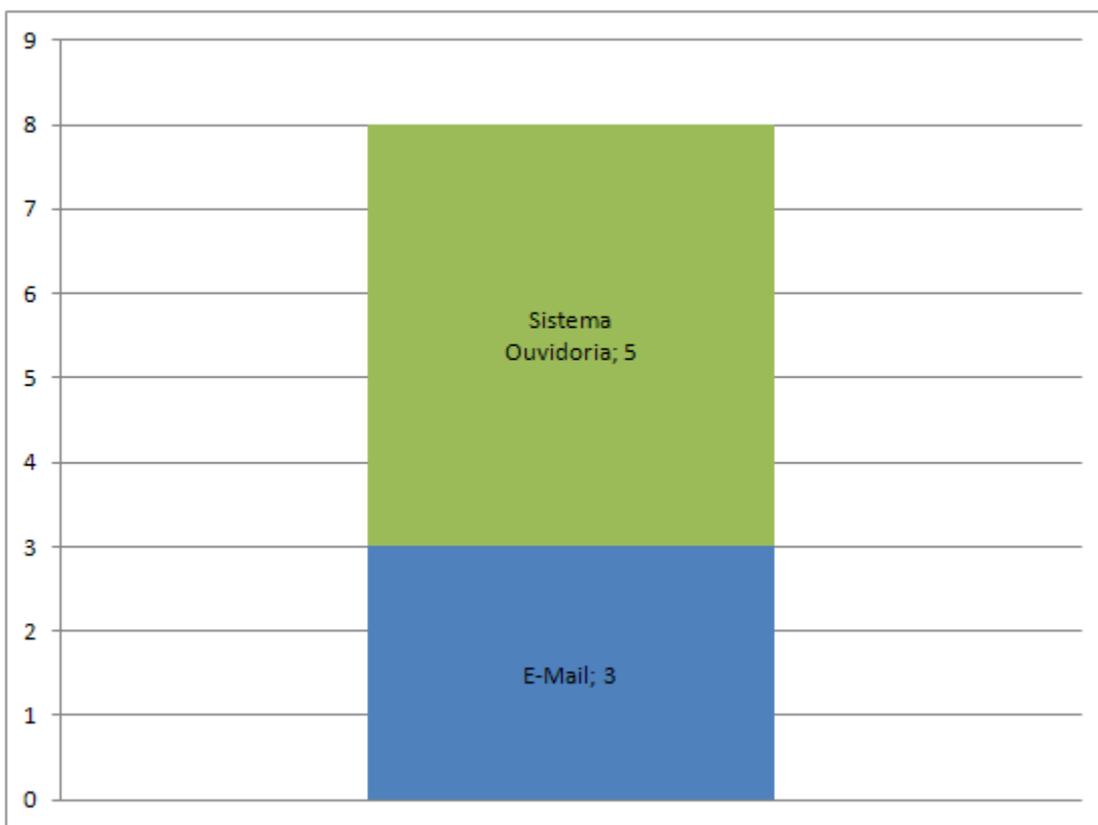


Gráfico 6 Manifestações recebidas em forma de denúncia – setembro a novembro de 2011

5 Resumo das manifestações recebidas

O gráfico 7 e a tabela 2 apresentam um resumo das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA.

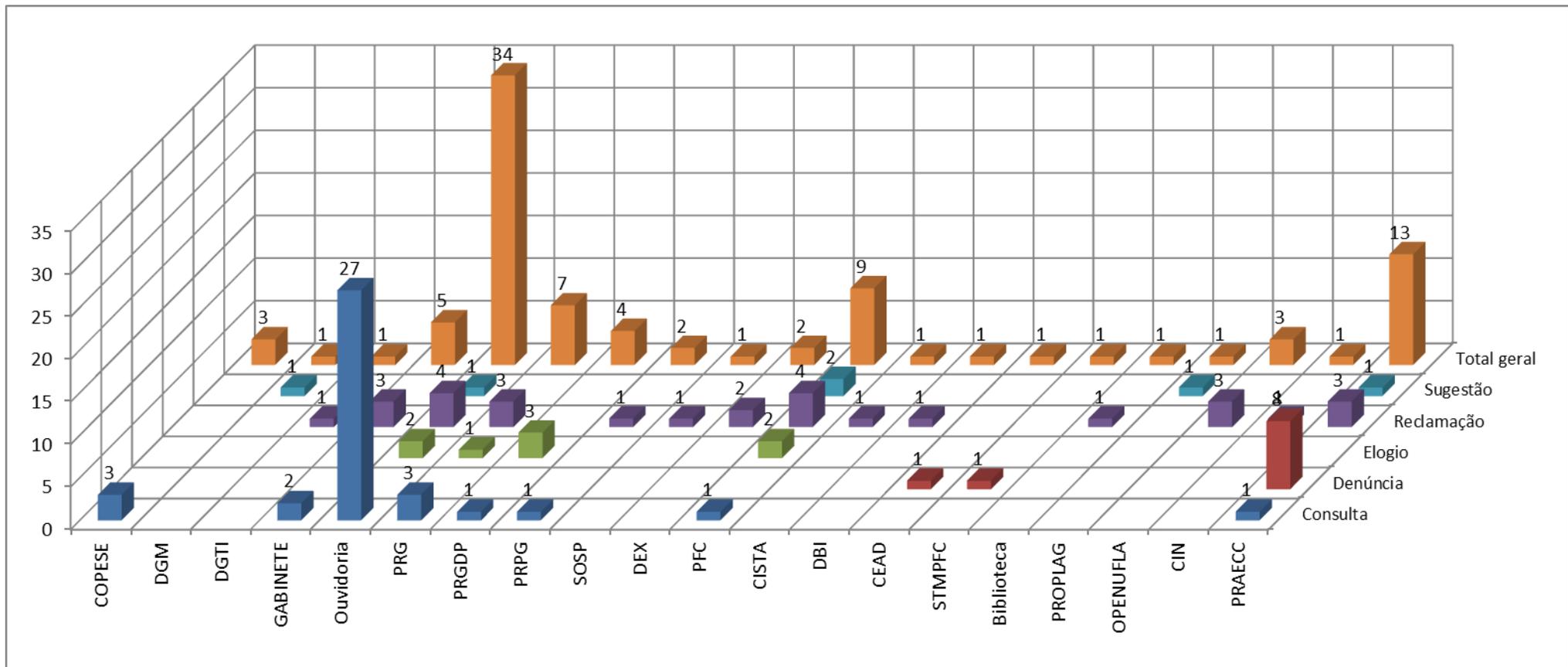


Gráfico 7 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – setembro a novembro de 2011

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

Rótulos de Linha	COPESE	DGM	DGTI	GABINETE	Ouvidoria	PRG	PRGDP	PRPG	SOSP	DEX	PFC	CISTA	DBI	CEAD	STMFC	Biblioteca	PROPLAG	OPENUFLA	CIN	PRAECC	Total	
Consulta	3			2	27	3	1	1			1										1	39
Denúncia														1	1						8	10
Elogio					2	1	3				2											8
Reclamação			1	3	4	3		1	1	2	4	1	1			1		3	1	3	29	
Sugestão		1			1						2						1				1	6
Total geral	3	1	1	5	34	7	4	2	1	2	9	1	1	1	1	1	1	3	1	13	92	

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

Com relação ao cumprimento do prazo de envio de resposta por parte dos dirigentes, os quais têm cinco dias úteis para realizá-lo, conforme consta no Regimento Interno da Ouvidoria, informamos que aproximadamente 31% desses dirigentes não cumpriram esse prazo nos meses de setembro, outubro e novembro de 2011, porém, responderam em um prazo médio de 18 dias. Informamos que, apenas uma manifestação não foi concluída.

Buscando melhorar nosso atendimento, contatamos o Centro de Informática da UFLA, solicitando o aperfeiçoamento do Sistema de Gerenciamento da Ouvidoria para que enviasse uma mensagem ao dirigente avisando sobre o prazo restante para resposta da manifestação, sendo que esta melhoria já foi implantada.

Encontra-se disponível no site da Ouvidoria da UFLA a Lei 12.527, que regulamenta acesso às informações. Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

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 81 de 01/11/11