



Campus Universitário - Caixa Postal 3037 - CEP 37200-000 - Lavras – MG - (35) - 3829-1085 - www.ouvidoria.ufla.br - falecom@ouvidoria.ufla.br

Relatório Anual

Ouvidoria

Período: março de 2011 a fevereiro de 2012

LAVRAS-MG
2012

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 deseje 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
Câmpus 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 no 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 da 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 de 2011 a fevereiro de 2012, período durante o qual foram totalizadas 342 (trezentos e quarenta e duas) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 153 (cento e cinquenta e três) foram na forma de consulta, 109 (cento e nove) como reclamação, 40 (quarenta) na forma de denúncia, 13 (treze) como elogio e 27 (vinte e sete) na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

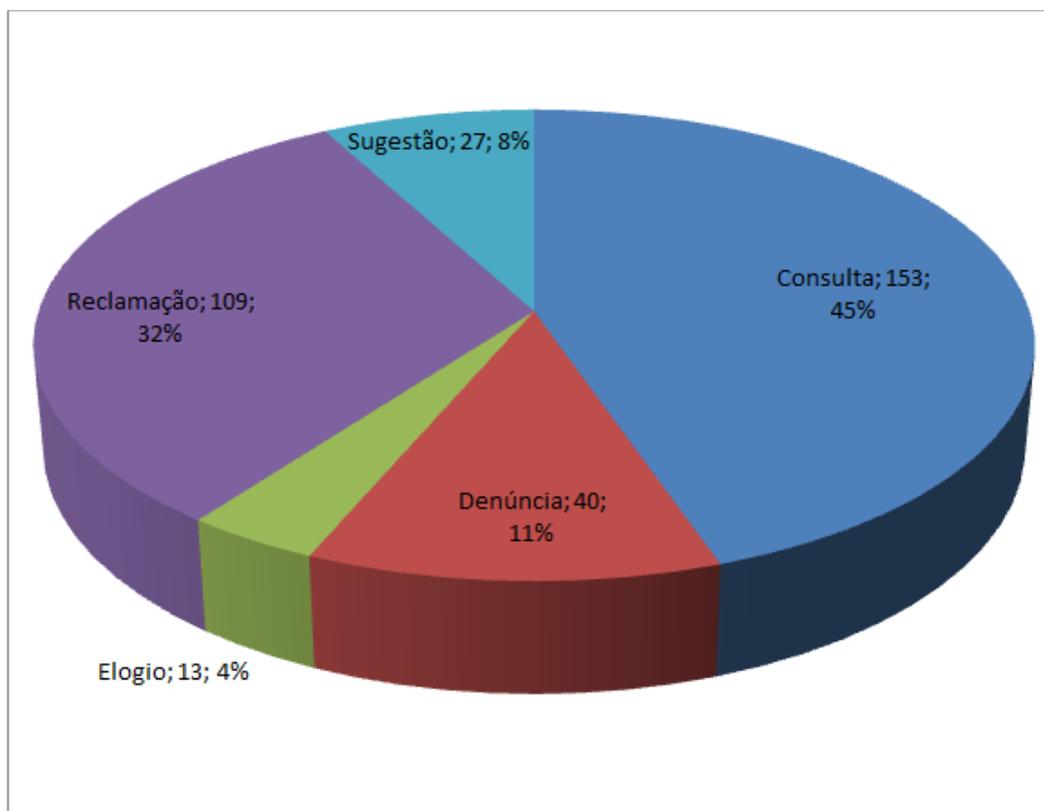


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – março de 2011 a fevereiro de 2012

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

Categoria de Manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	4	25	-	22	5	56
Discente	20	7	6	53	12	98
Docente	17	1	2	12	5	37
Docente aposentado	33	-	1	-	-	34
Sem vínculo	57	4	-	13	3	77
Técnico Administrativo	17	3	4	9	2	35
Técnico Administrativo Aposentado	5	-	-	-	-	5
Total Geral	153	40	13	109	27	342

Em relação ao período de análise anterior (26 de fevereiro de 2010 a 28 de fevereiro 2011), o período atual apresentou uma redução de 30 manifestações recebidas no total (Tabela 2).

Tabela 2 Manifestações recebidas no período de março de 2011 a fevereiro de 2012 e de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

Período de análise	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
março de 2011 a fevereiro de 2012	153	40	13	109	27	342
fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011	245	30	19	64	14	372

Essa redução ocorreu em razão da diminuição da quantidade de Consultas e Elogios realizados. Entretanto, conforme pode ser observado no gráfico 2, as Denúncias, Reclamações e Sugestões realizadas no período atual registraram aumento em relação ao período anterior.

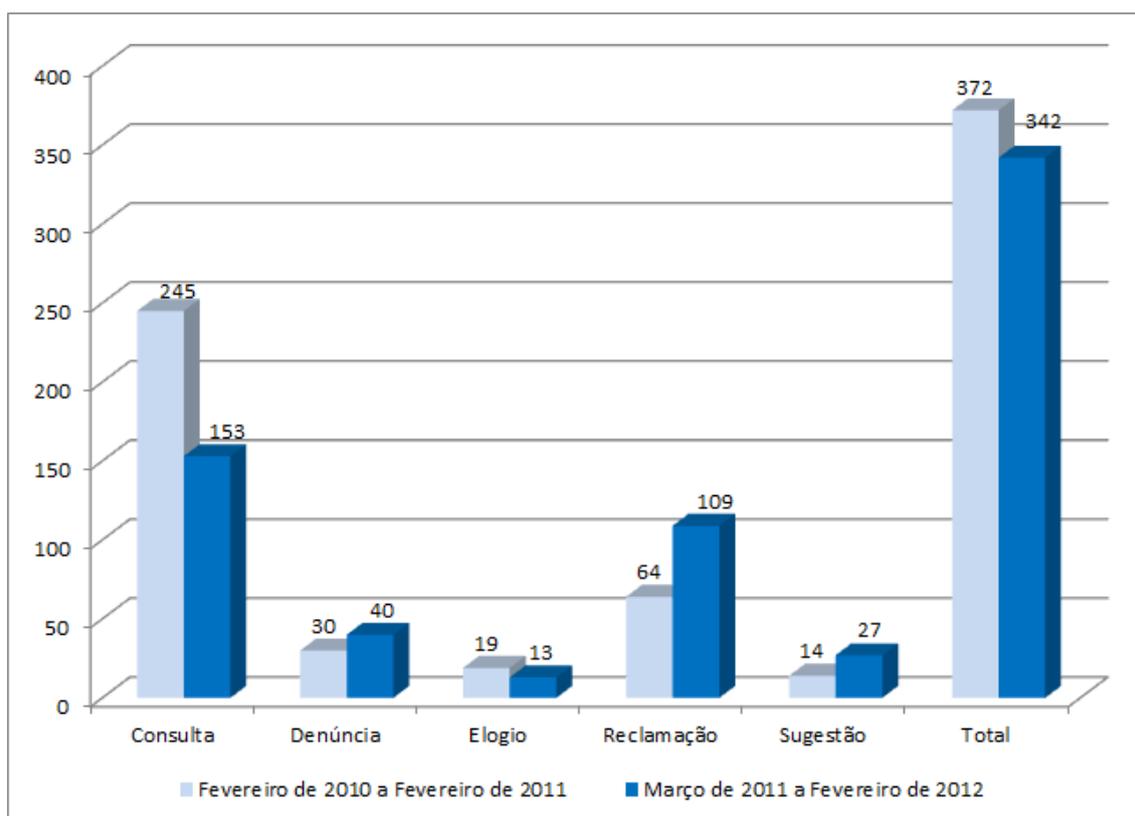


Gráfico 2 Manifestações recebidas nos períodos de março de 2011 a fevereiro de 2012 e de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

4.1 Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações

Conforme pode ser observado na tabela 3, houve um aumento significativo nos prazos de respostas utilizados pelos dirigentes da UFLA no período de março de 2011 a fevereiro de 2012, em relação ao período de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011. Enquanto no período anterior a média de dias utilizados para apresentação de respostas foi de 3,59, no período atual, a média foi de 12,01, representando um aumento de 334,54%.

Considerando-se somente as manifestações em que o prazo de resposta foi superior a 5 (cinco) dias, verifica-se também na Tabela 3 que, no período de análise anterior, esse grupo de manifestações representou 15,05%, em que os dirigentes utilizaram, em média, 19,54 dias para apresentarem suas respostas, ao passo que, no período de análise atual, o grupo de manifestações representou 36,26% e a média de dias utilizados para a apresentação de respostas foi para 30,57 dias (Tabela 3).

Ressaltamos que, do total de manifestações recebidas no período de março de 2011 a fevereiro de 2012, 2 (duas) não foram concluídas.

Tabela 3 Prazo de resposta dos dirigentes às manifestações nos períodos de março de 2011 a fevereiro de 2012 e de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011

Especificação	2010/2011	2011/2012
Total de manifestações	372	342
Média de dias para apresentação de respostas	3,59	12,01
Total de respostas apresentadas com prazo superior a 5 dias	56	124
% Respostas atrasadas apresentadas com prazo superior a 5 dias	15,05	36,26
Média de dias para apresentação de respostas com prazo superior a 5 dias	19,54	30,57

Os tipos e formas de recebimento das manifestações recebidas no período atual estão detalhados nos próximos itens.

4.2 Consultas

As consultas (dúvidas e informações) recebidas pela Ouvidoria no período em análise totalizaram 153 (cento e cinquenta e três) manifestações, das quais 63 (sessenta e três) foram recebidas por e-mail, 57 (cinquenta e sete) recebidas pessoalmente, 20 (vinte) por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 13 (treze) por telefone (Gráfico 3).

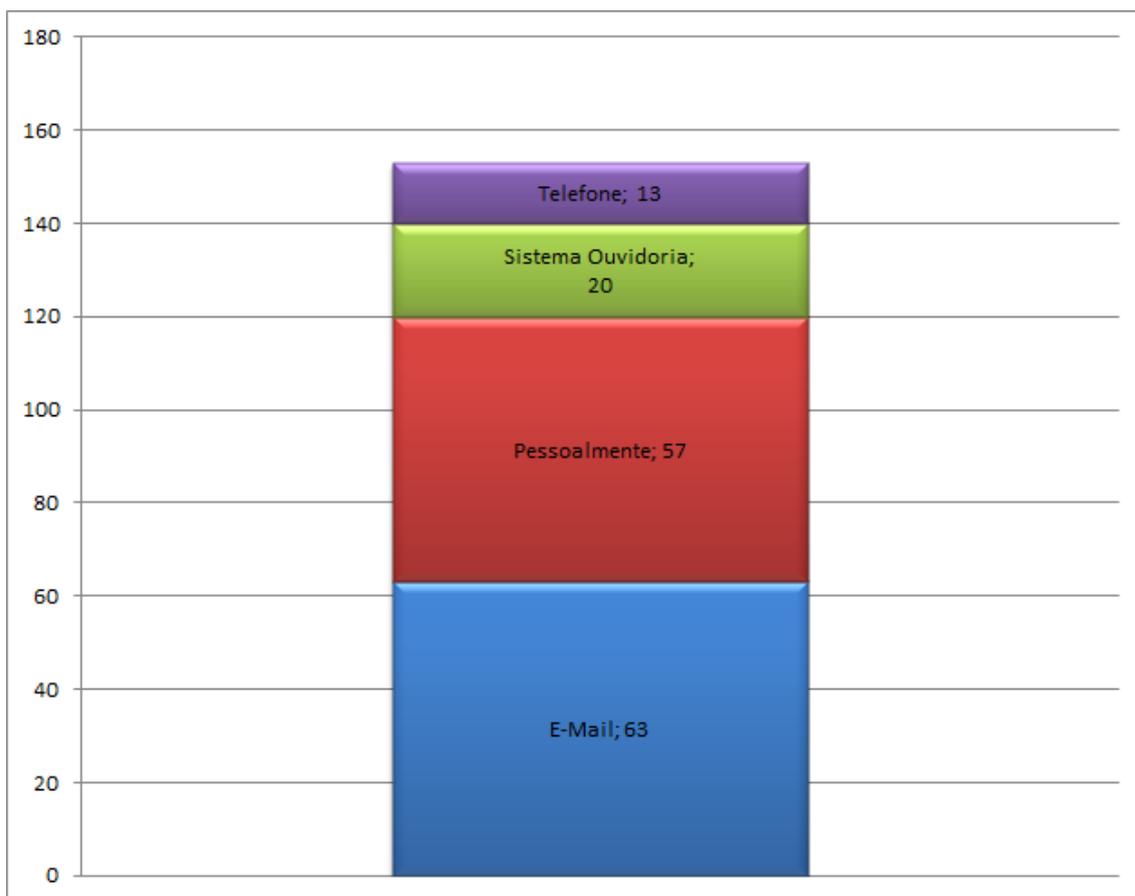


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de consulta – março de 2011 a fevereiro de 2012

4.3 Reclamações

No período de março de 2011 a fevereiro de 2012, foram contabilizadas 109 (cento e nove) reclamações na Ouvidoria da UFLA, das quais, 65 (sessenta e cinco) foram recebidas pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 6 (seis) pessoalmente e 38 (trinta e oito) recebidas por e-mail (Gráfico 4).

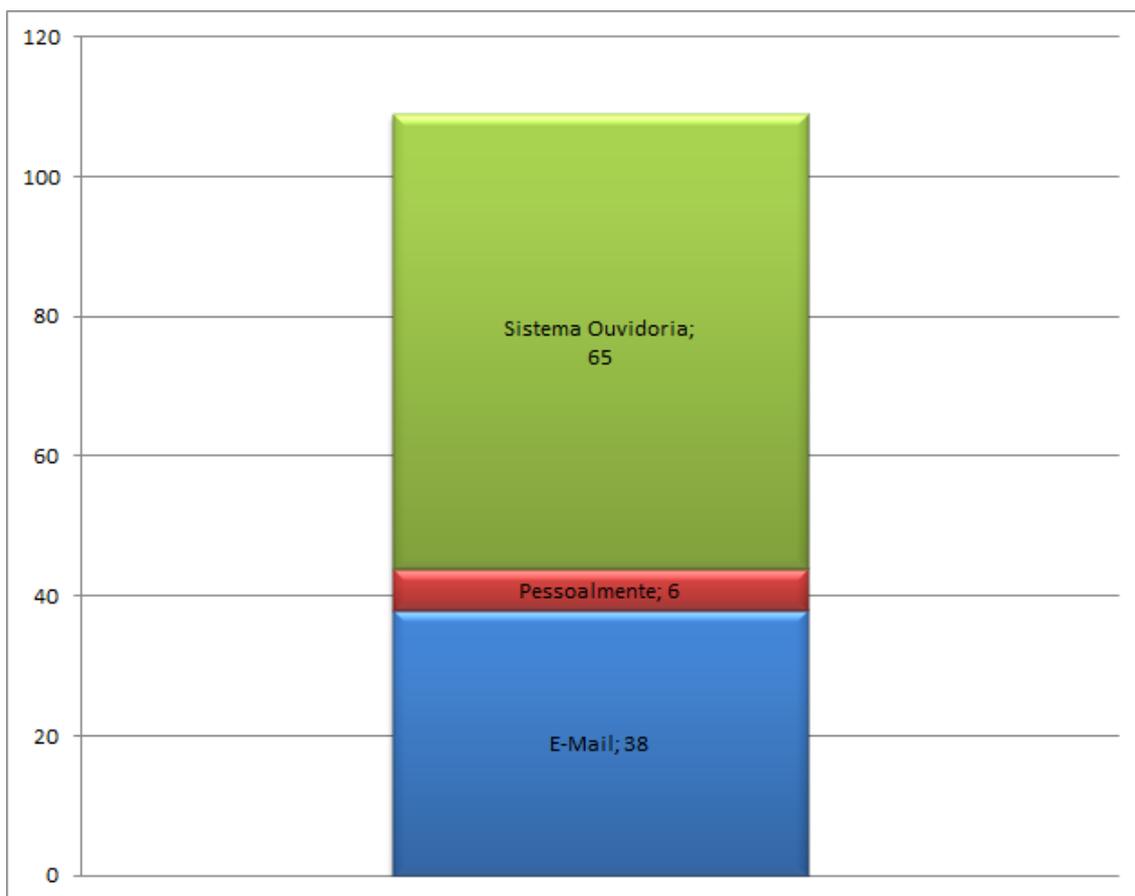


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de reclamações – março de 2011 a fevereiro de 2012

4.4 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de março de 2011 a fevereiro de 2012 totalizaram 40 (quarenta) manifestações, sendo 26 (vinte e seis) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 9 (nove) recebidas por e-mail, 2 (duas) pessoalmente, 2 (duas) por correspondência e 1 (uma) por telefone (Gráfico 5).

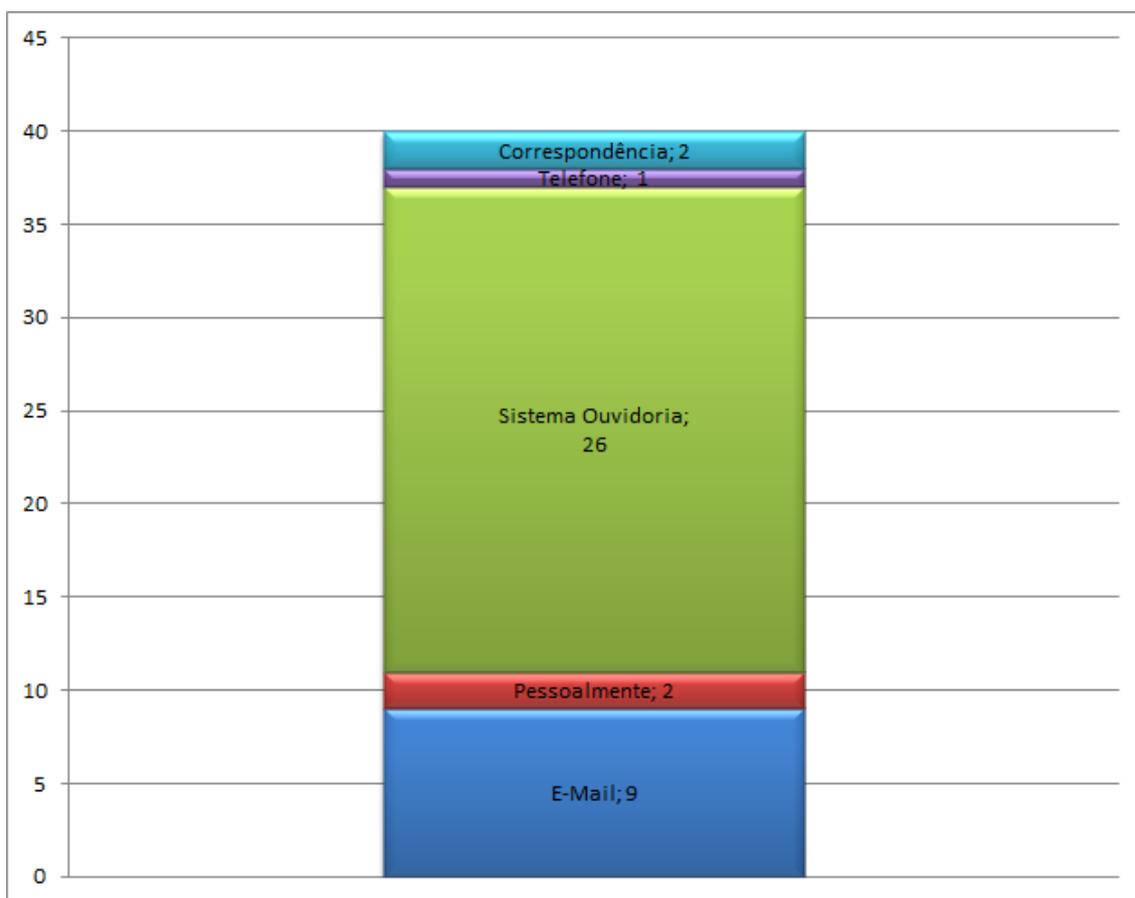
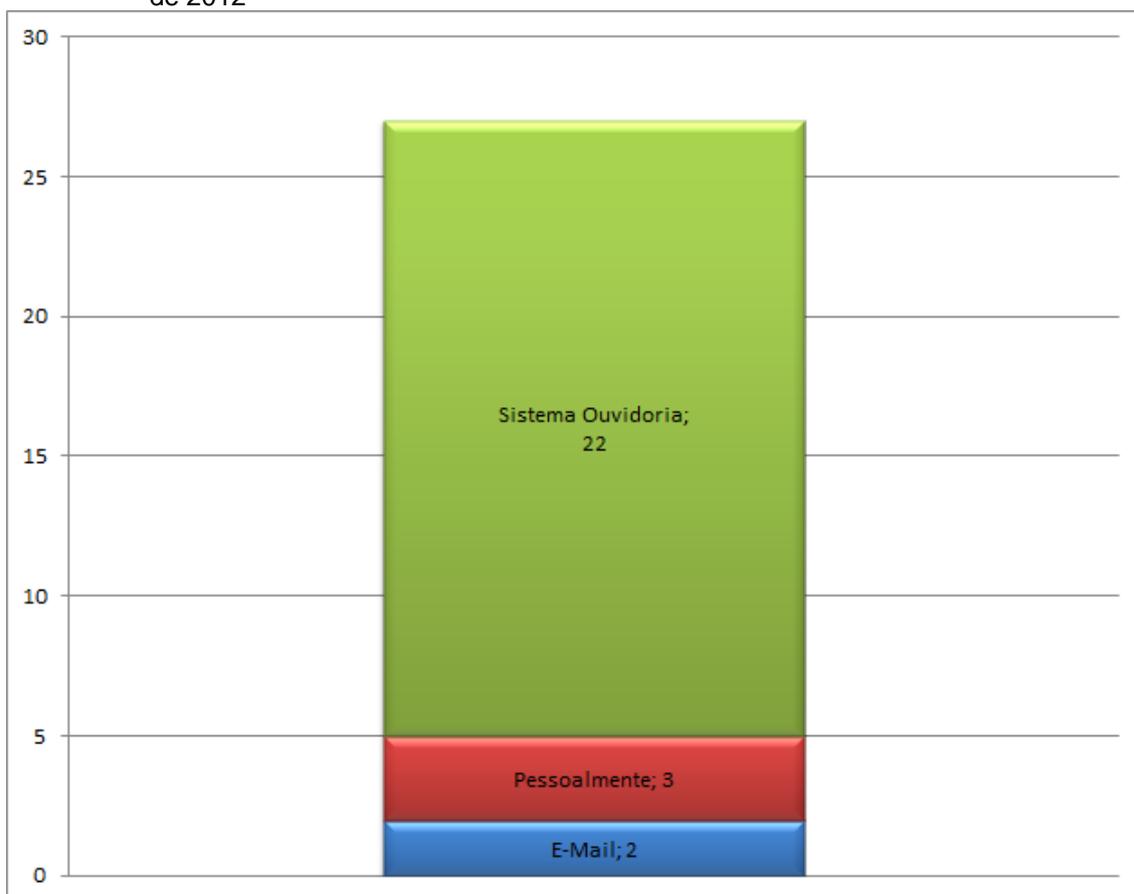


Gráfico 5 Manifestações recebidas em forma de denúncia – março de 2011 a fevereiro de 2012

4.5 Sugestões

As sugestões recebidas no período em análise contabilizaram 27 (vinte e sete) manifestações, das quais, 22 (vinte e duas) foram recebidas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA, 3 (três) pessoalmente e 2 (duas) por e-mail (Gráfico 6).

Gráfico 6 Manifestações recebidas em forma de denúncia – março de 2011 a fevereiro de 2012



4.6 Elogios

No período em análise, foram recebidos 13 (treze) elogios, dos quais, 10 (dez) foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA e 3 (três) recebidas por e-mail (Gráfico 7).

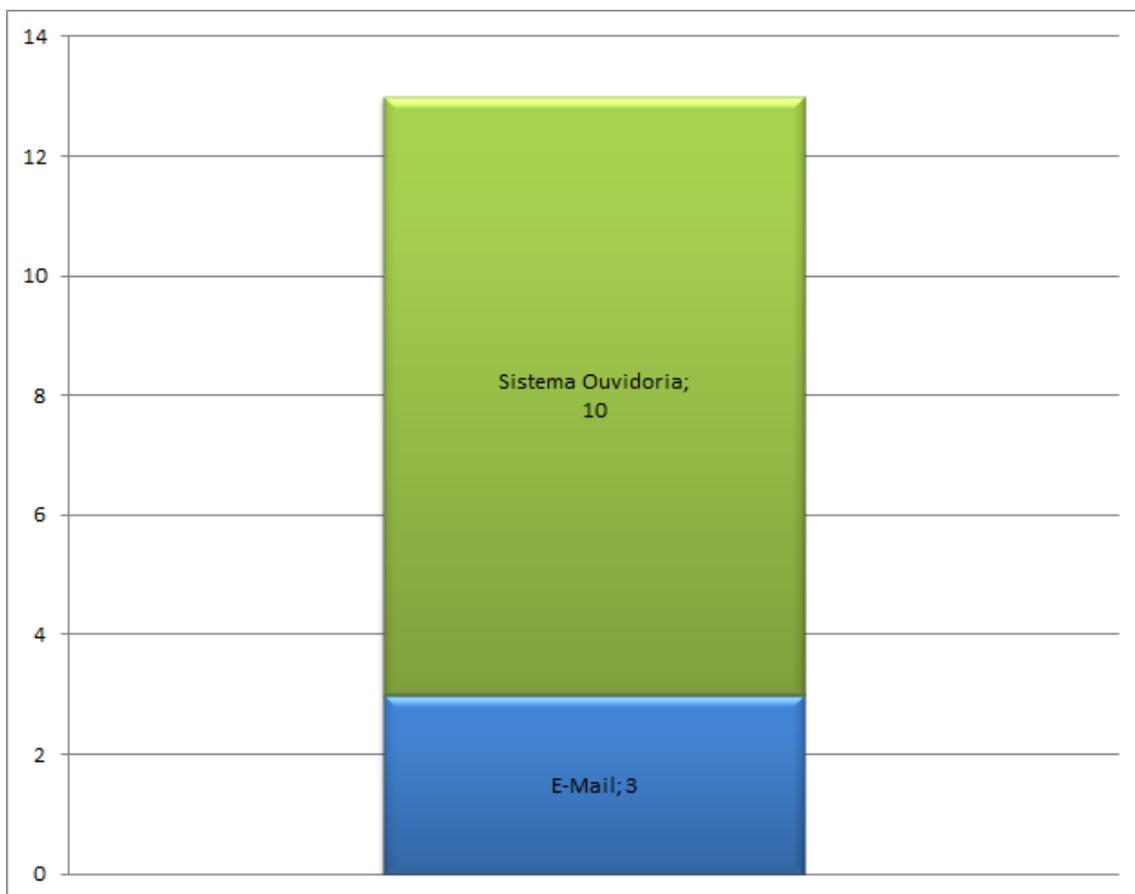


Gráfico 7 Manifestações recebidas em forma de denúncia – março de 2011 a fevereiro de 2012

5 Resumo das manifestações recebidas

A tabela 4 e o gráfico 8 apresentam um resumo das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA, no período de março de 2011 a fevereiro de 2012.

O detalhamento das manifestações recebidas será encaminhado ao Conselho Universitário da Universidade Federal de Lavras nos anexos I, II e III

Tabela 4 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – março de 2011 a fevereiro de 2012

Departamento/Setor	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
ASCOM	1	-	-	-	2	3
CEAD	2	1	-	-	-	3
CIN	-	-	-	1	-	1
CISTA	-	-	-	1	-	1
COPESE	17	-	-	-	-	17
DADP	-	-	-	1	-	1
DAE	-	1	-	1	-	2
DAG	1	-	-	1	-	2
DBI	-	-	-	1	-	1
DBU	-	-	1	3	1	5
DCA	-	-	-	2	-	2
DCC	1	1	-	-	-	2
DCH	-	-	-	1	-	1
DED	1	-	-	-	-	1
DEF	-	1	-	-	-	1
DEG	-	-	-	-	2	2
DEX	-	-	-	4	-	4
DGM	-	-	-	3	1	4
DGTI	-	1	-	5	1	7
DMV	1	-	-	-	-	1
DQI	2	-	-	1	-	3
DRCA	5	-	-	6	-	11
EDITORA UFLA	1	-	-	-	-	1
FAEPE	3	-	-	1	-	4
GABINETE	5	1	1	6	1	14
LEUFLA	1	-	-	-	-	1
OPENUFLA	1	-	-	4	-	5
OUVIDORIA	37	2	2	10	3	54
PFC	4	3	2	16	5	30
PPGA	-	-	-	1	-	1
PRAEC	2	17	1	12	2	34
PRG	16	3	2	7	3	31
PRGDP	41	1	4	3	-	49
PROEC	3	-	-	-	1	4
PROPLAG	-	1	-	4	2	7
PRP	-	3	-	1	-	4
PRPG	4	-	-	7	1	12
RU	-	-	-	-	1	1
Sem local	1	3	-	1	-	5
Sindufila	3	-	-	-	-	3
SOSP	-	-	-	5	1	6
UAB	-	1	-	-	-	1
Total Geral	153	40	13	109	27	342

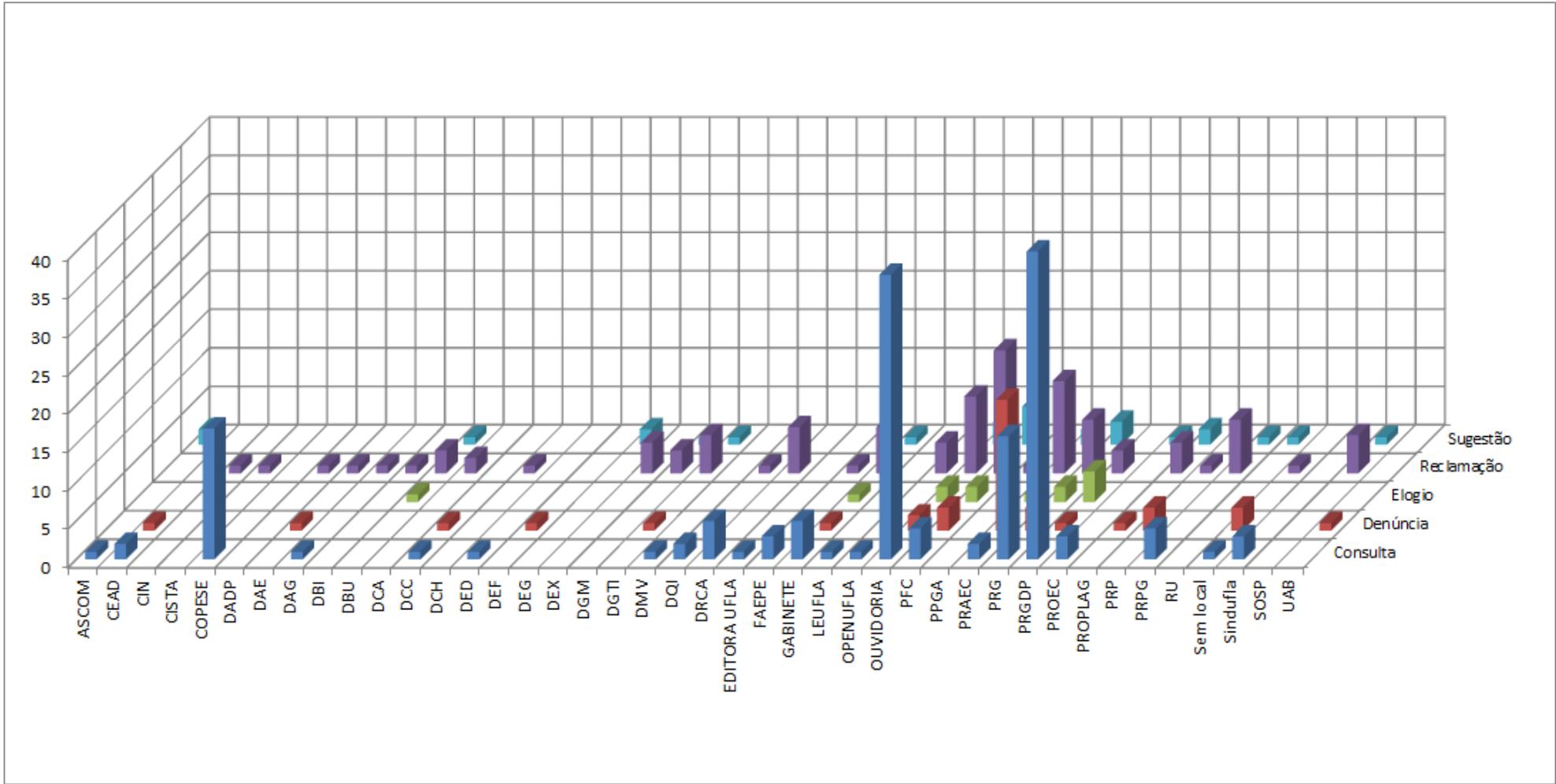


Gráfico 8 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – março de 2011 a fevereiro de 2012

6 Sugestões à Reitoria

1. 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 o número de telefone desta Ouvidoria.
2. Considerando as reclamações sobre filas no Restaurante Universitário, sugerimos à Reitoria estudar a viabilidade de mudança nos horários de aulas. Sugestão: uma turma poderia iniciar às 7h e outra às 8h. No período da tarde, uma turma poderia iniciar as aulas às 13h e outra às 14h.
3. Visando um melhor controle no trancamento de matrícula dos graduandos, estudar a implantação de novos critérios, inclusive informando aos pais e/ou responsáveis.
4. Estudar a viabilidade de instalar um posto de atendimento de primeiros socorros no câmpus novo.
5. Criar novas campanhas educativas de trânsito na UFLA, que priorizem: velocidade máxima, pontos de carona, ciclovias, estacionamentos, etc.
6. Atualizar e disponibilizar no site desta instituição o livro estatístico dos 100 anos da UFLA.

7 Considerações finais

- Por meio do memorando 022-2011, de 22 de novembro de 2011 desta ouvidoria, encaminhamos ao Gabinete da Reitoria da UFLA, para conhecimento e providências, cópia da Lei de Acesso às Informações (Lei Nº 12.527/2011).
- Lembramos que se encontra disponível no site da Ouvidoria da UFLA a Lei nº 12.527, que regulamenta acesso às informações. Essa 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.
- Estamos estudando proposta de alterações no Regimento Interno desta Ouvidoria, para adequá-lo à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso às Informações. Tão logo seja possível, encaminharemos essa proposta ao Conselho Universitário da UFLA, para apreciação.
- Com o objetivo de melhorar nosso atendimento, contatamos a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação da UFLA solicitando o aperfeiçoamento do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria. Recentemente, foi realizado um ajuste para que o sistema envie uma mensagem ao dirigente avisando sobre o prazo restante para resposta da manifestação. Além disso, o sistema agora conta com a opção de envio de anexo.
- Foi solicitado à Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação que implantasse no Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria a opção para que o usuário avalie a prestação de serviço da Ouvidoria.
- A Ouvidoria da UFLA tem sido constantemente divulgada na Rádio Universitária, e também por meio de distribuição de folhetos informativos, para todos os alunos que ingressaram nesta universidade tomarem conhecimento.
- Visando à melhoria na segurança do gerenciamento das manifestações recebidas na Ouvidoria, estamos propondo ao Conselho Universitário que

as manifestações possam ser registradas somente por meio do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria.

- Informamos que fomos atendidos em nossas solicitações com relação aos editais da UFLA que exigem pagamento de taxa, para que constem informação sobre a possibilidade de isenção.

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