



---

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

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

Período: setembro a novembro 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 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:

**Sistema de Gerenciamento de Manifestações:** Enviar ou acompanhar

**Telefone/fax:** (35) 3829-1085

**E-mail:** falecom@ouvidoria.ufla.br

Observação: este e-mail não deve ser usado para encaminhamento de manifestações. Para enviar ou acompanhar manifestações, o manifestante deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria.

**Endereço:**

Universidade Federal de Lavras  
Ouvidoria  
Câmpus Universitário  
Caixa Postal 3037 – CEP 37200-000

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 2012, período durante o qual foram totalizadas 104 (cento e quatro) manifestações. Do total de manifestações recebidas; 13 (treze) foram na forma de consulta, 17 (dezesete) como denúncia, 4 (quatro) na forma de elogio, 55 (cinquenta e cinco) como reclamação e 15 (quinze) na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

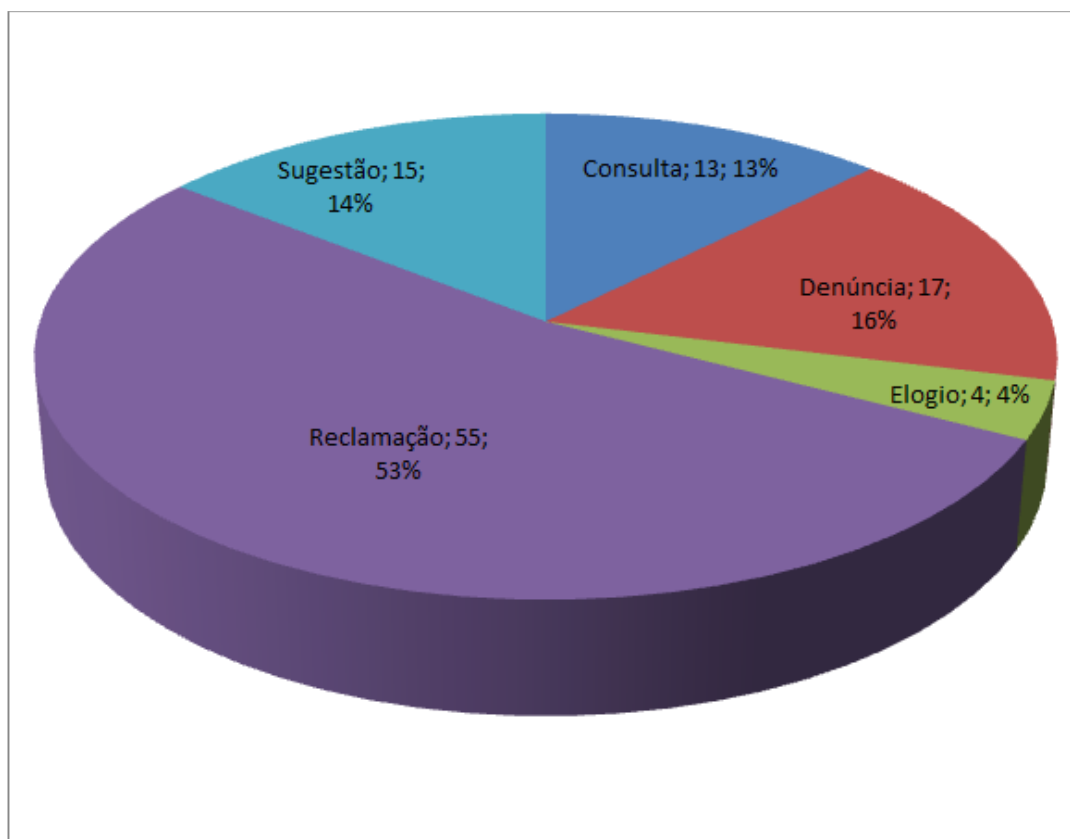


Gráfico 1 Manifestações recebidas na Ouvidoria da UFLA – setembro a novembro de 2012

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

Categoria	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	5	8	2	16	0	31
Discente	3	2	1	26	8	40
Docente	1	4	1	2	4	12
Docente aposentado	0	2	0	0	0	2
Sem vínculo	2	1	0	3	1	7
Técnico Administrativo	2	0	0	8	2	12
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>15</b>	<b>104</b>

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 13 (treze) manifestações, das quais; 12 (doze) foram recebidas pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 1 (uma) recebida por correspondência (Gráfico 2).

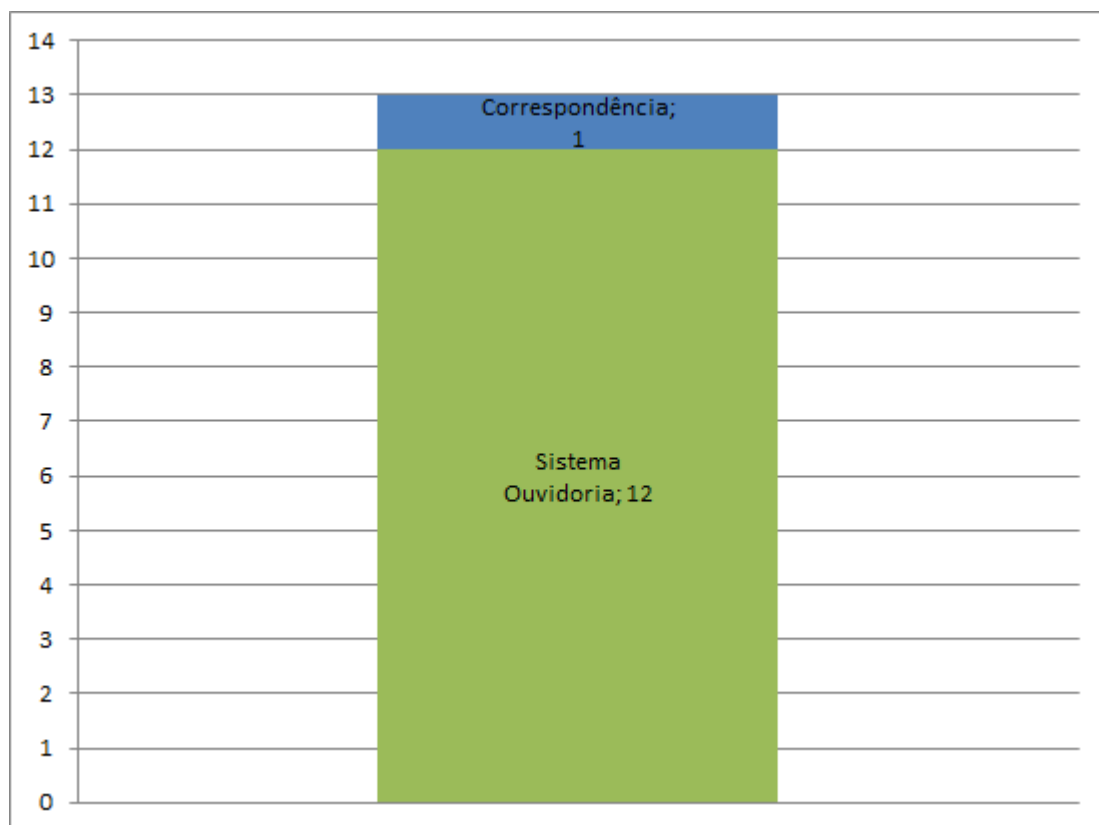


Gráfico 2 Manifestações recebidas em forma de consulta – setembro a novembro de 2012

## 4.2 Reclamações

No período de setembro a novembro de 2012, foram contabilizadas 55 (cinquenta e cinco) reclamações na Ouvidoria da UFLA, sendo que, 53 (cinquenta e três) foram recebidas pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria e 2 (duas) recebidas por e-mail (gráfico 3).

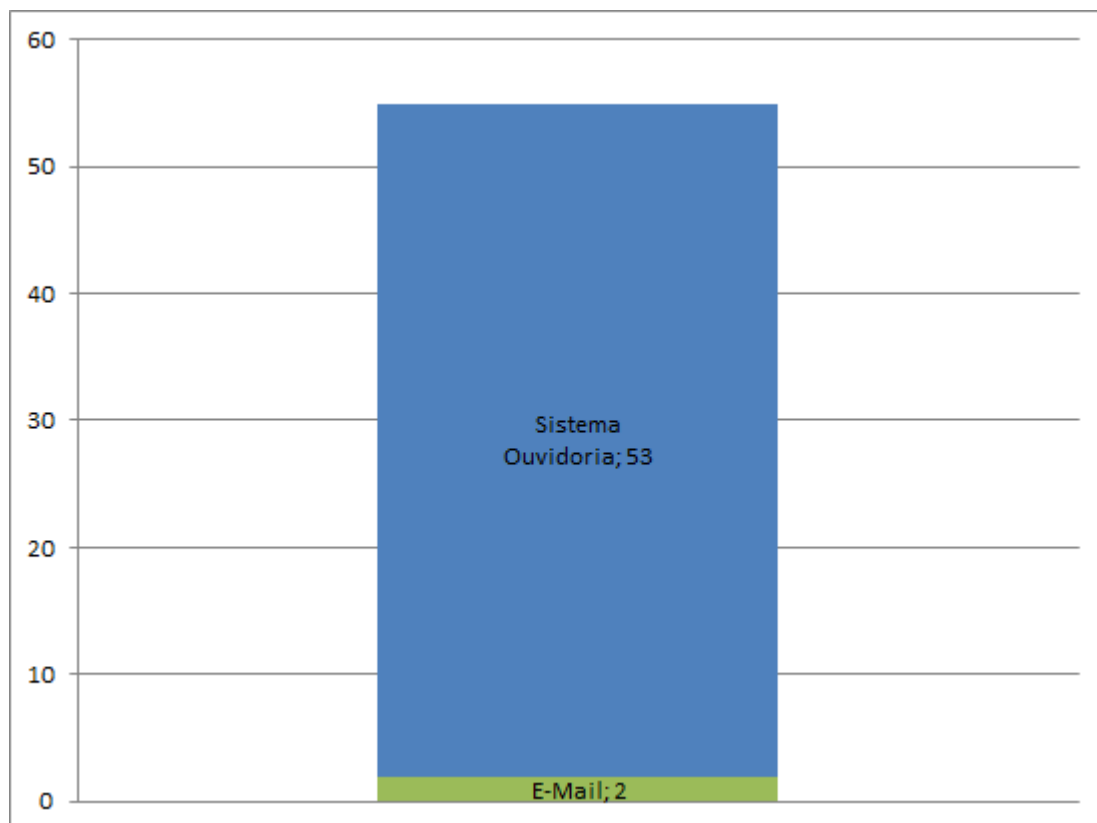


Gráfico 3 Manifestações recebidas em forma de reclamações – setembro a novembro de 2012

### 4.3 Denúncias

As denúncias recebidas pela ouvidoria no período de setembro a novembro de 2012 totalizaram 17 (dezesete) manifestações, das quais, 14 (quatorze) foram recebidas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 2 (duas) pessoalmente e 1 por meio de correspondência (gráfico 4).

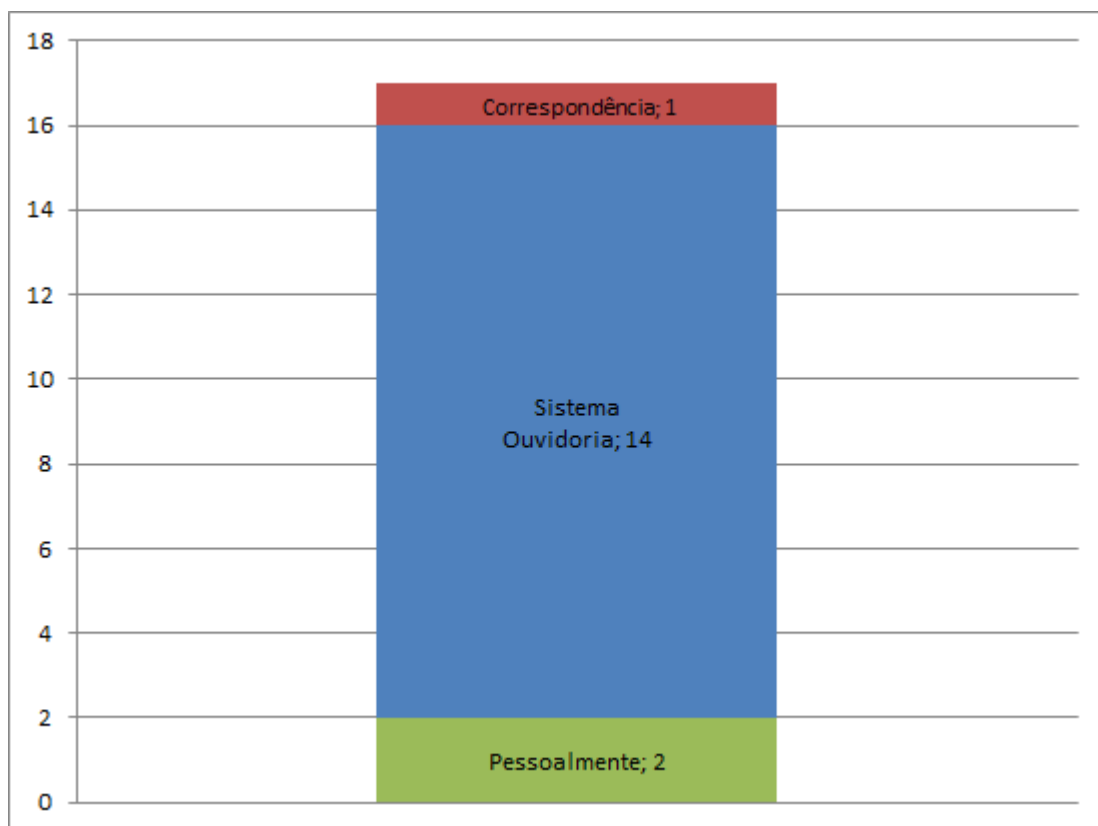


Gráfico 4 Manifestações recebidas em forma de denúncia – setembro a novembro de 2012

#### 4.4 Sugestões

As sugestões recebidas no período em análise contabilizaram 15 (quinze) manifestações, todas elas recebidas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA (gráfico 5).

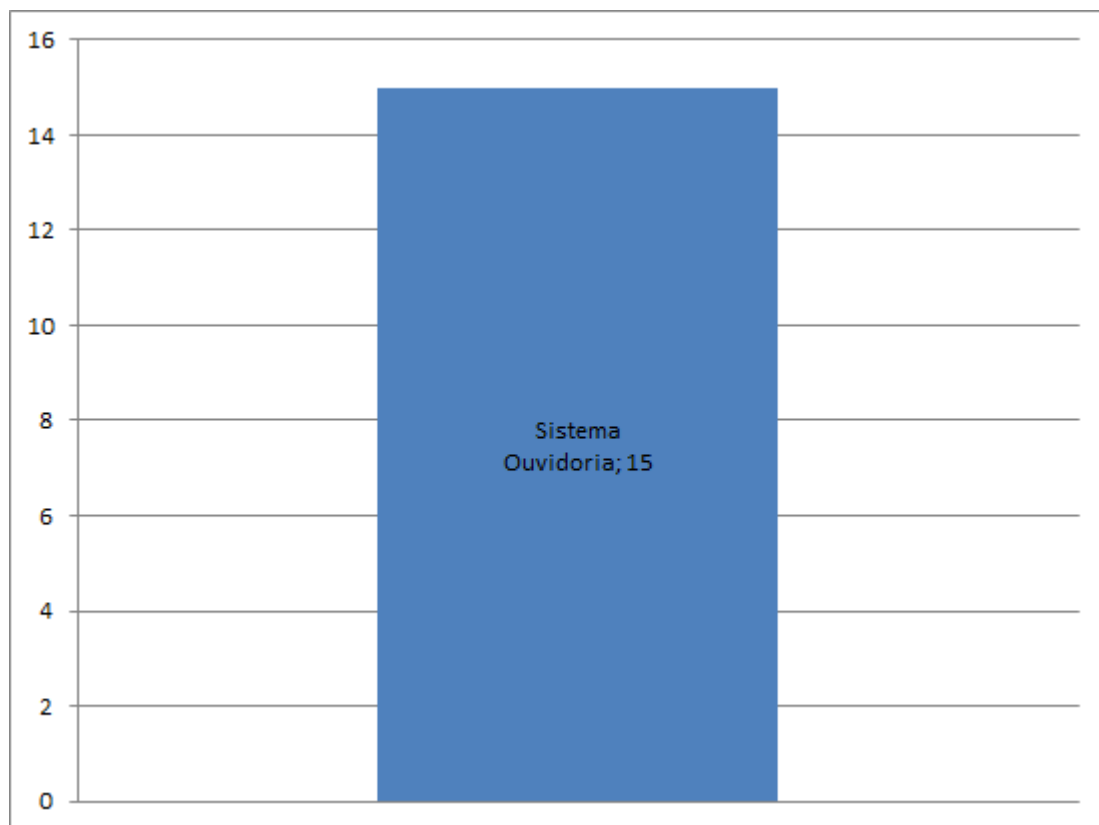


Gráfico 5 Manifestações recebidas em forma de sugestão – setembro a novembro de 2012



## 4.5 Elogios

No período em análise foram recebidos 4 (quatro) elogios, todos eles por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA (gráfico 6).

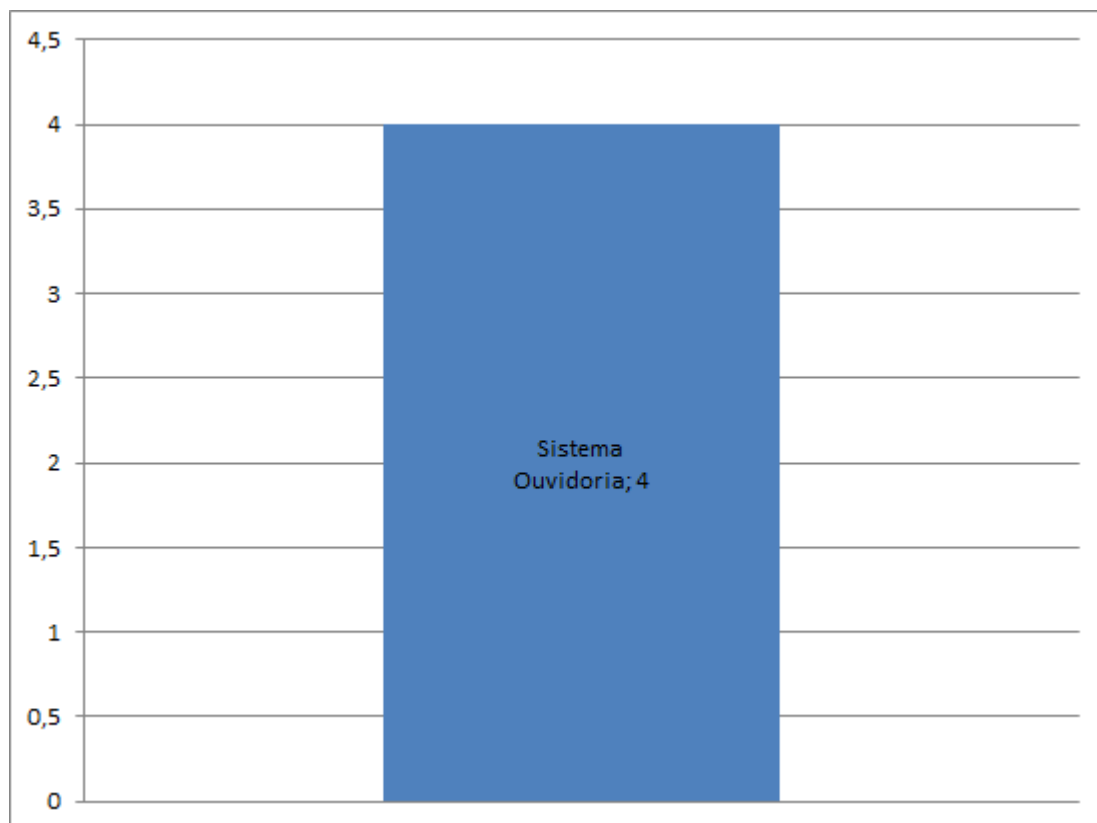


Gráfico 6 Manifestações recebidas em forma de elogio – setembro a novembro de 2012

## 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, no período de setembro a novembro de 2012.

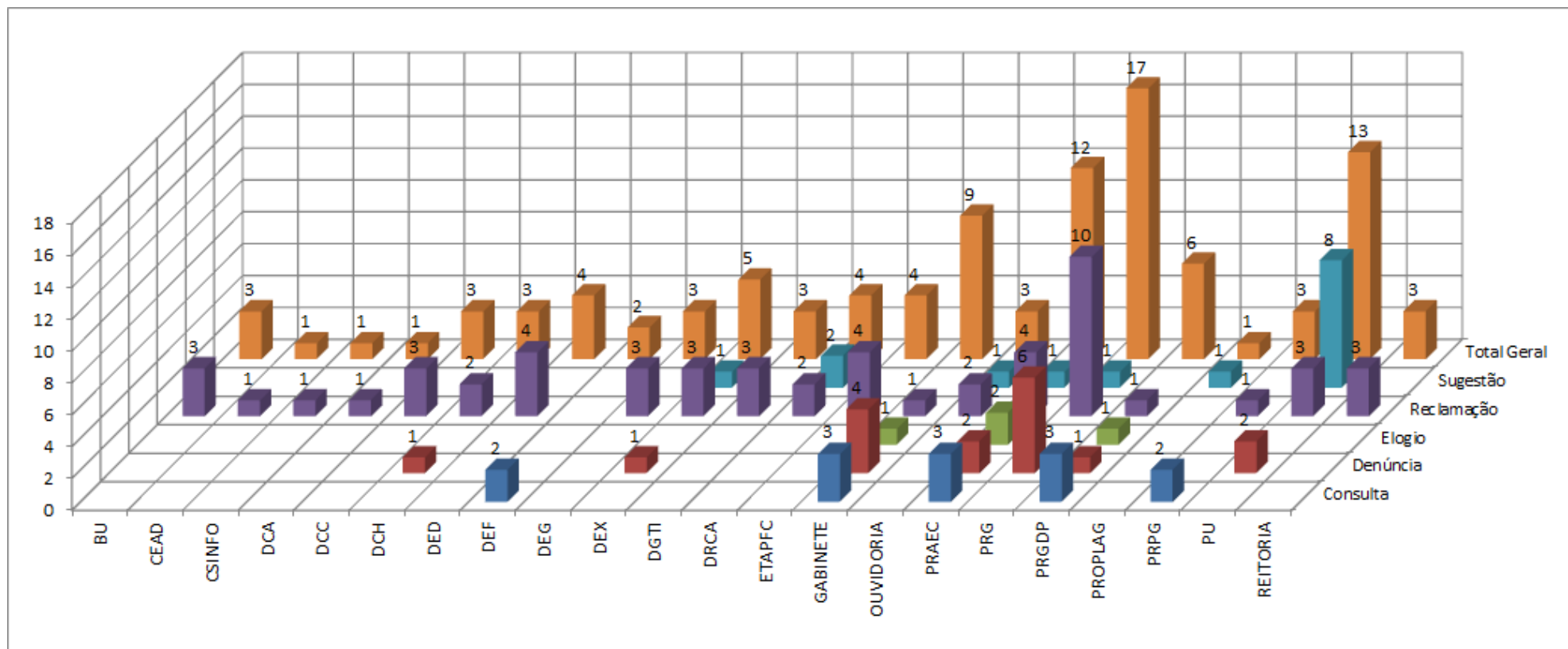


Gráfico 7 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – setembro a novembro de 2012

Tabela 2 Resumo das manifestações recebidas por departamento/setor da UFLA – setembro a novembro de 2012

Tipo de Manifestação	BU	CEAD	CSINFO	DCA	DCC	DCH	DED	DEF	DEG	DEX	DGTI	DRCA	ETAPFC	GABINETE	OUVIDORIA	PRAEC	PRG	PRGDP	PROPLAG	PRPG	PU	REITORIA	Total Geral	
Consulta								2						3		3		3		2			13	
Denúncia						1				1				4		2	6	1			2			17
Elogio														1		2		1						4
Reclamação	3	1	1	1	3	2	4		3	3	3	2	4	1	2	4	10	1		1	3	3	55	
Sugestão											1	2				1	1			1			8	15
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	

## **6 Considerações finais**

Em 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 42% desses dirigentes não cumpriram esse prazo nos meses de setembro, outubro e novembro de 2012, sendo que suas respostas foram enviadas em um prazo médio de 10 dias.

Reiteramos que, no intuito de prover mais segurança no gerenciamento das manifestações recebidas na Ouvidoria, após aprovação pelo Conselho Universitário, desde o mês de agosto de 2012, as manifestações passaram a ser registradas somente por meio do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria.

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