



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 2012 a fevereiro de 2013

LAVRAS-MG
Março - 2013

DIREÇÃO EXECUTIVA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitor

José Roberto Soares Scolforo

Vice-Reitora

Édila Vilela de Resende Von Pinho

Chefe de Gabinete

Ana Carla Marques Pinheiro

Coordenadora de Cerimonial

Pauline Freire Pimenta

Assessor de Comunicação Social

Paulo Antônio de Carvalho

Assessor do Reitor para Relações Interinstitucionais

Antônio Nazareno Guimarães Mendes

Assessor do Reitor para Desenvolvimento Acadêmico

João Chrysóstomo de Resende Júnior

Assessor para Implantação do Parque Tecnológico de Lavras

Luis David Solis Murgas

Assessora para Análises e Assuntos Estratégicos

Patrícia Maria Silva

Assessor Administrativo

Lourival Marin Mendes

Comissão Interna de Supervisão dos Técnicos Administrativos

Tales Marcio de Oliveira Giarola

Comissão Permanente de Pessoal Docente

Eduardo Pinto Filgueiras

Comissão de Ética

Samuel Pereira de Carvalho

Comissão Própria de Avaliação

João Domingos Scalon

Biblioteca Universitária

Nivaldo Oliveira

Diretoria de Assuntos Internacionais

Antônio Chalfun Junior

Procuradoria Geral

Meurenir José de Paula

Secretaria dos Conselhos

Ione Aparecida Dias Bertolucci

Pró-Reitores**Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários**

João Almir de Oliveira

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Nilson Salvador

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Valéria da Glória Pereira Brito

Pró-Reitora de Graduação

Soraya Alvarenga Botelho

Superintendente de Ensino

Marco Antonio Villarta Neder

Pró-Reitor de Pesquisa

José Maria de Lima

Pró-Reitor de Planejamento e Gestão

Carlos José Pimenta

Superintendência de Planejamento

José Roberto Pereira

Superintendência de Gestão

André Vital Saúde

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Alcides Moino Junior

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	5
2 OBJETIVO.....	6
3 OUVIDOR.....	6
4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	7
4.1 Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações	9
4.2 Consultas	10
4.3 Denúncias	11
4.4 Elogios	12
4.5 Reclamações	13
4.6 Sugestões	14
5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	14
6 SUGESTÕES À REITORIA.....	17
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
ANEXOS	19

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, mediante as seguintes formas de identificação:

a) 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.

b) 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 possui 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.

c) 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 XIV, 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 OUVIDOR

GERALDO CIRILO RIBEIRO

Resolução Cuni nº 81 de 01/11/11

Contato:

(35) 3829-1085

cirilo@prgdp.ufla.br

Prédio Administrativo

Campus universitário

Caixa Postal 3037

CEP 37200-000 - Lavras – MG

4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações registradas pela Ouvidoria da UFLA no período de março de 2012 a fevereiro de 2013, período durante o qual foram totalizadas 330 (trezentos e trinta) manifestações. Do total de manifestações registradas; 64 (sessenta e quatro) foram na forma de consulta, 175 (cento e setenta e cinco) como reclamação, 48 (quarenta e oito) na forma de denúncia, 9 (nove) como elogio e 34 (trinta e quatro) na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

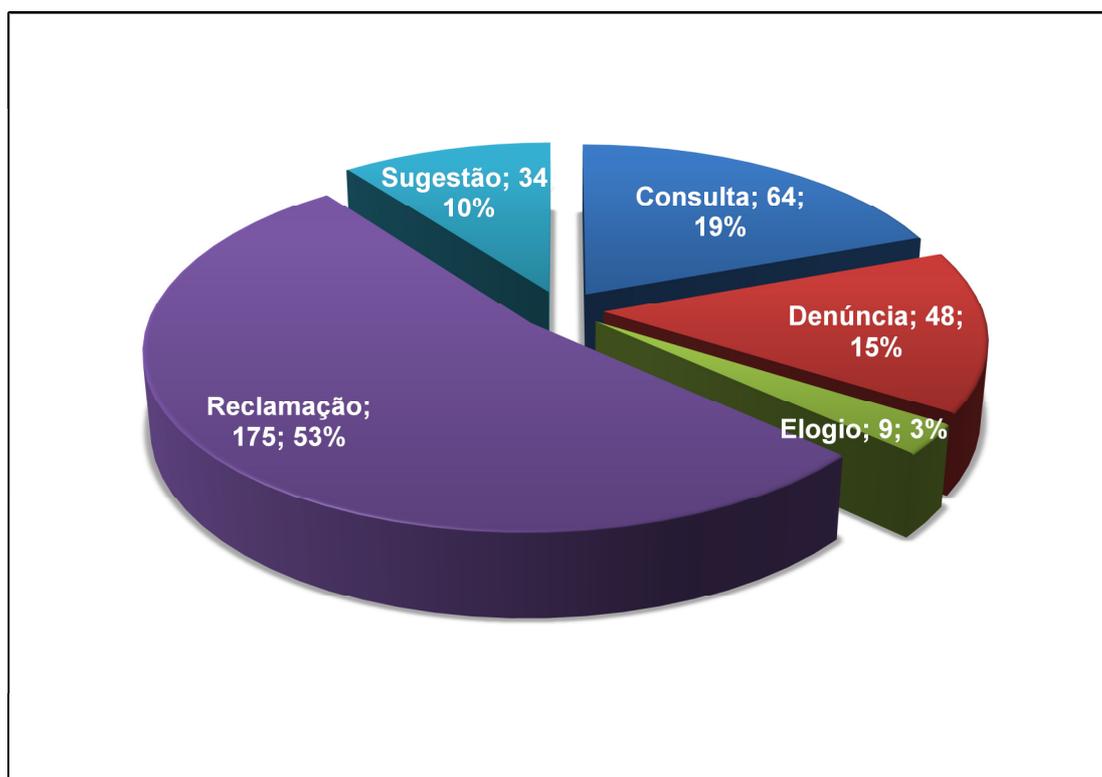


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – março de 2012 a fevereiro de 2013

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

Categoria de Manifestante	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
Anônimo	15	33	3	82	2	135
Discente	19	6	4	69	19	117
Docente	4	4	1	10	7	26
Docente aposentado	4	2	-	-	-	6
Sem vínculo	16	1	1	4	1	23
Técnico administrativo	6	2	-	10	5	23
Total Geral	64	48	9	175	34	330

Em relação ao período de análise anterior (março de 2011 a fevereiro de 2012), o período atual apresentou uma redução de 12 (doze) manifestações registradas no total (Tabela 2).

Tabela 2 Manifestações registradas entre fevereiro de 2010 a fevereiro de 2013

Período de análise	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
março de 2012 a fevereiro de 2013	64	48	9	175	34	330
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 aos períodos anteriores.

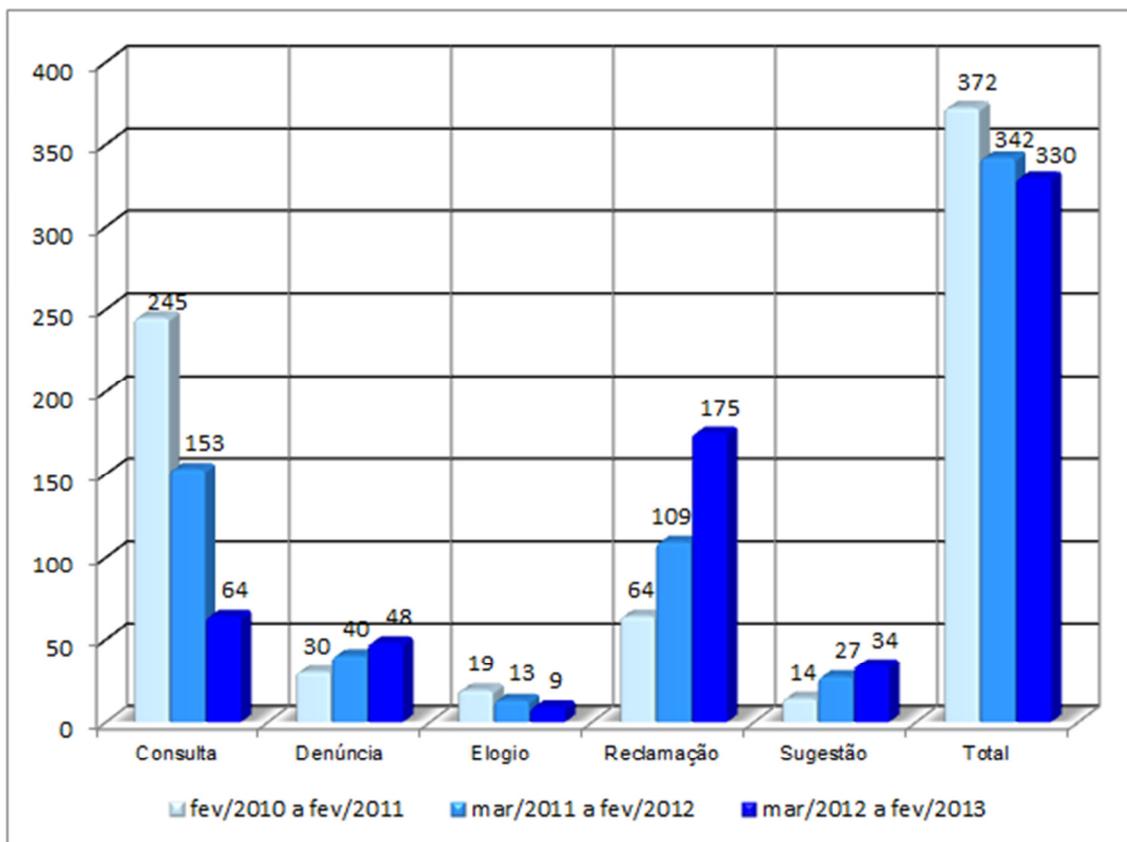


Gráfico 2 Manifestações registradas entre fevereiro de 2010 a fevereiro de 2013

4.1 Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações

Conforme pode ser observado na tabela 3, houve uma redução nos prazos de respostas utilizados pelos dirigentes da UFLA no período de março de 2012 a fevereiro de 2013, em relação ao período de março de 2011 a fevereiro de 2012. Enquanto no período anterior a média de dias utilizados para apresentação de respostas foi de 12,01, no período atual, a média foi de 7,05, representando uma redução de 41,30%.

Considerando-se somente as manifestações em que o prazo de resposta foi superior a 7 (sete) dias, verifica-se também na Tabela 3 que, no período de análise anterior, esse grupo de manifestações representou 31,58%, em que os dirigentes utilizaram, em média, 34,86 dias para apresentarem suas respostas, ao passo que, no período de análise atual, o grupo de manifestações representou 25,76% e a média de dias utilizados para a apresentação de respostas foi para 19,39 dias (Tabela 3).

Ressaltamos que, do total de manifestações registradas no período de março de 2012 a fevereiro de 2013, 2 (duas) não foram concluídas.

Tabela 3 Prazo de resposta dos dirigentes às manifestações nos períodos de março de 2012 a fevereiro de 2013, de março 2011 a fevereiro de 2012 e de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2011.

Especificação	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Total de manifestações	372	342	330
Média de dias para apresentação de respostas	3,59	12,01	7,05
Total de respostas apresentadas com prazo superior a 7 dias	41	108	85
% Respostas atrasadas apresentadas com prazo superior a 7 dias	11,02	31,58	25,76
Média de dias para apresentação de respostas com prazo superior a 7 dias	24,29	34,86	19,39

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

4.2 Consultas

As consultas (dúvidas e informações) registradas pela Ouvidoria no período em análise totalizaram 64 (sessenta e quatro) manifestações, das quais 24 (vinte e quatro) foram registradas por e-mail, 4 (quatro) registradas pessoalmente, 25 (vinte e cinco) por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 10 (dez) por telefone e (1) uma por correspondência. (Gráfico 3).

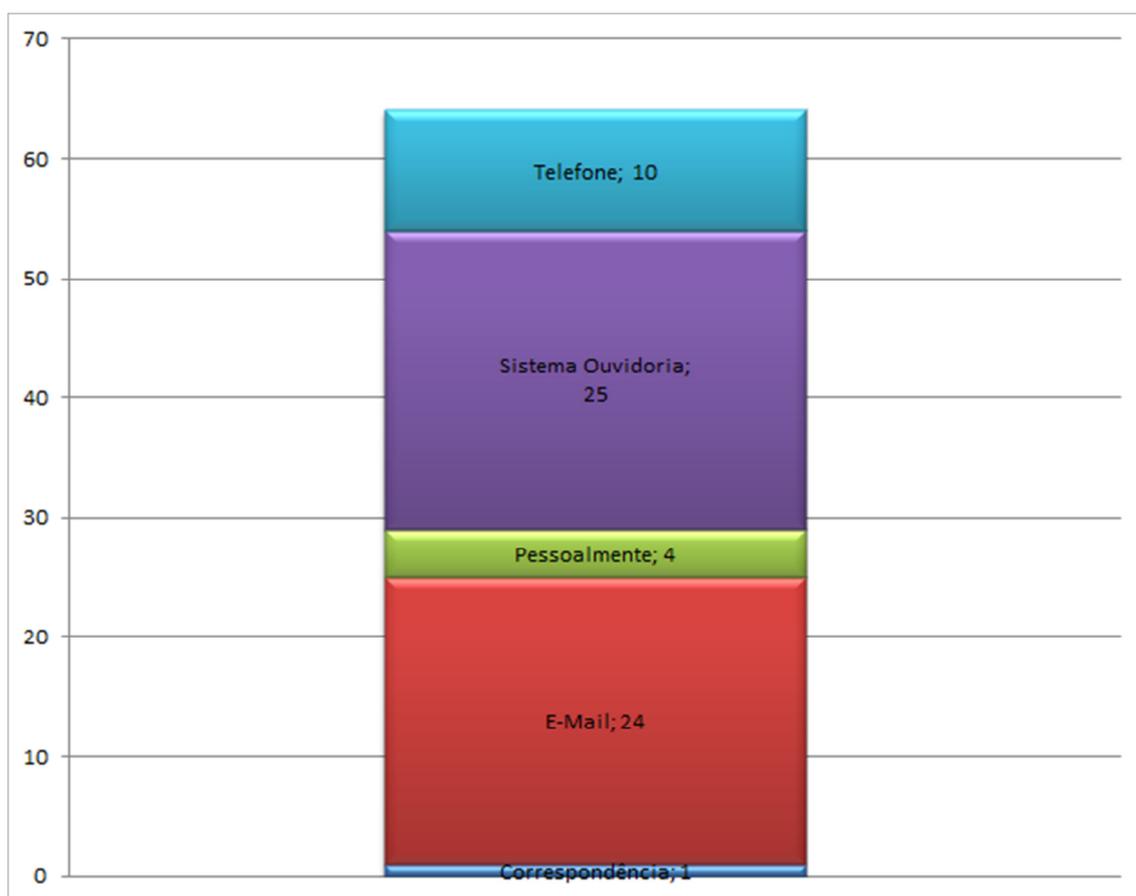


Gráfico 3 Manifestações registradas em forma de consulta – março de 2012 a fevereiro de 2013

4.3 Denúncias

As denúncias registradas pela ouvidoria no período de março de 2012 a fevereiro de 2013 totalizaram 48 (quarenta e oito) manifestações, sendo 42 (quarenta e duas) pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 1 (uma) registrada por e-mail, 2 (duas) pessoalmente, 1 (uma) por correspondência e 2 (duas) por telefone (Gráfico 5).

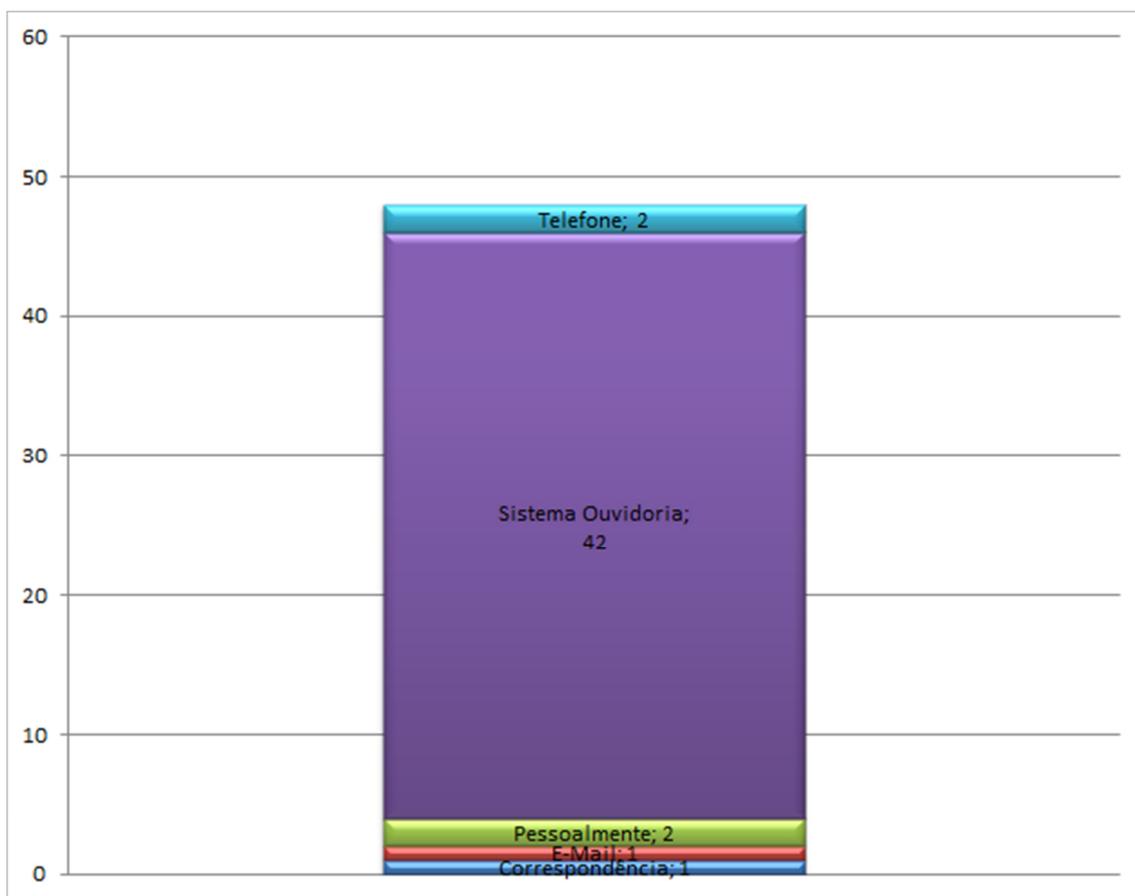


Gráfico 5 Manifestações registradas em forma de denúncia – março de 2012 a fevereiro de 2013

4.4 Elogios

No período em análise, foram registrados 9 (nove) elogios, todos eles por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA (Gráfico 7).

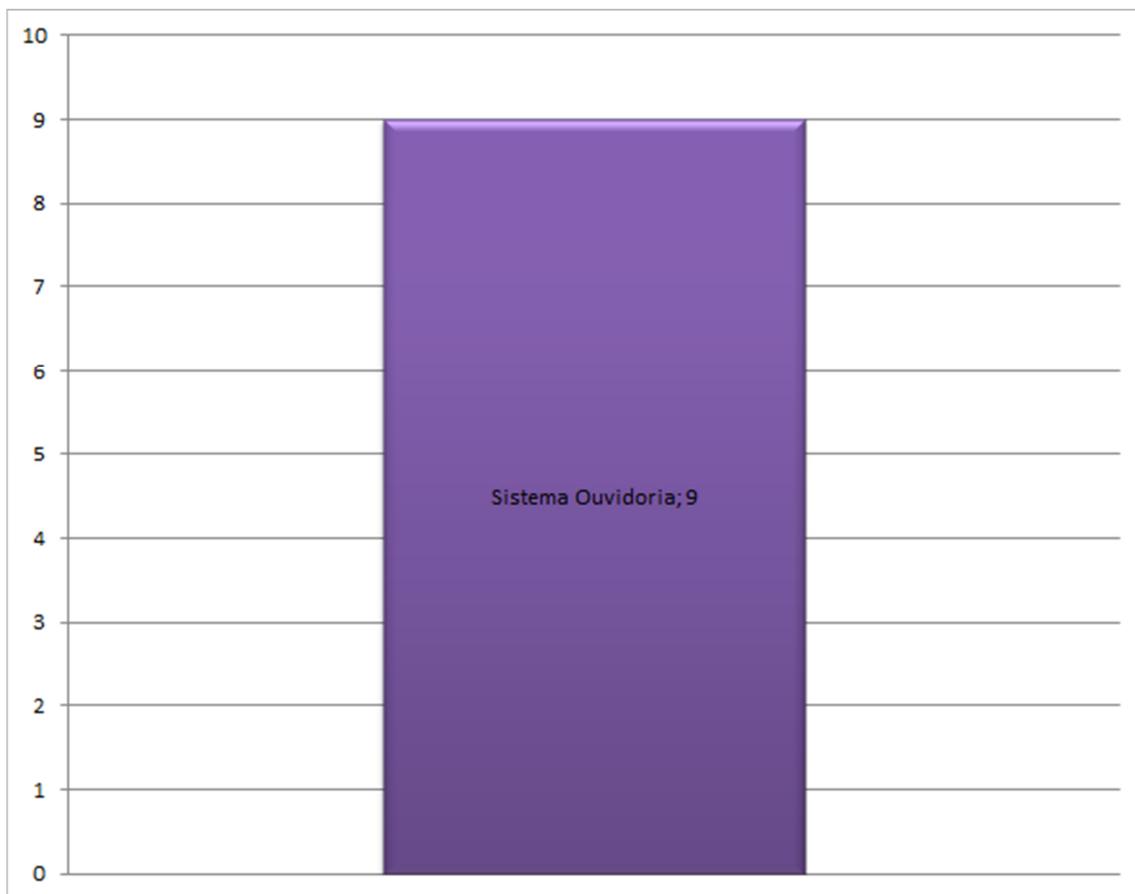


Gráfico 7 Manifestações registradas em forma de denúncia – março de 2012 a fevereiro de 2013

4.5 Reclamações

No período de março de 2012 a fevereiro de 2013, foram contabilizadas 175 (cento e setenta e cinco) reclamações na Ouvidoria da UFLA, das quais, 154 (cento e cinquenta e quatro) foram registradas pelo sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria, 2 (duas) pessoalmente, 17 (dezesete) registradas por e-mail e 2 (duas) por telefone(Gráfico 4).

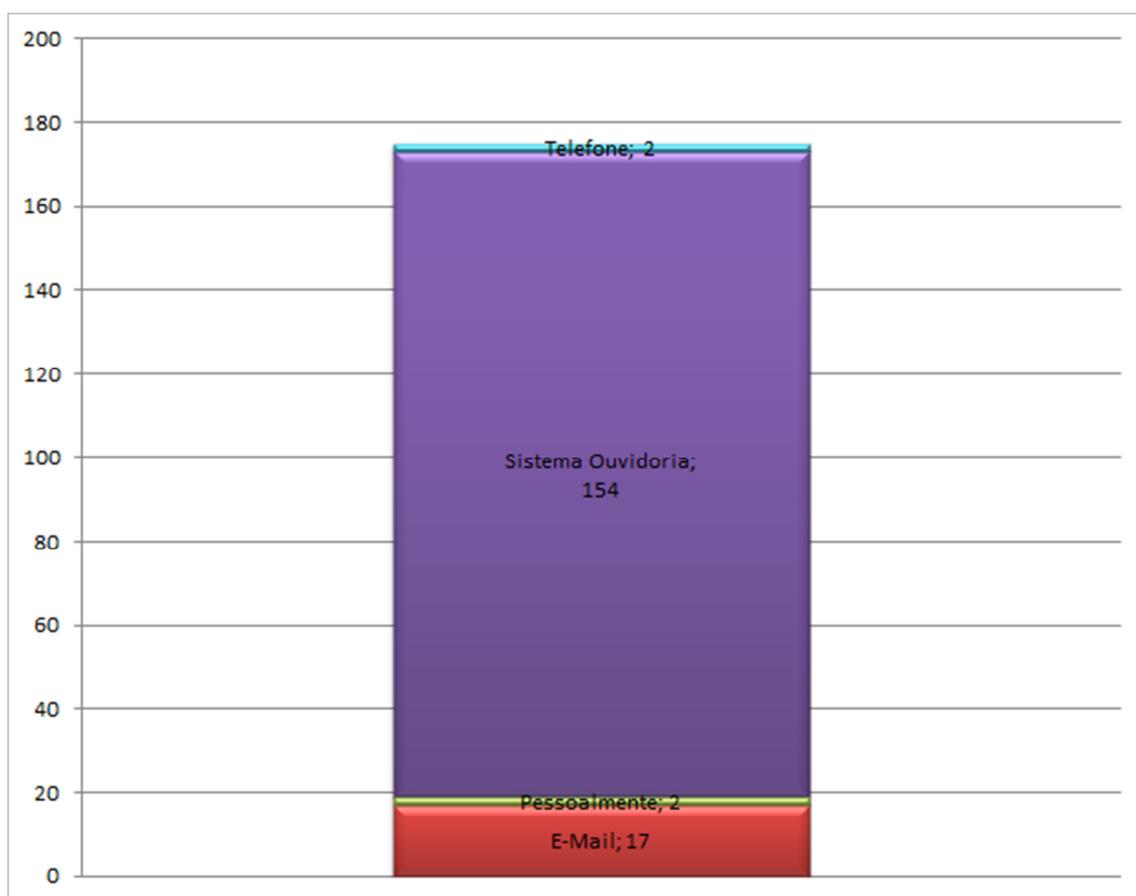


Gráfico 4 Manifestações registradas em forma de reclamações – março de 2012 a fevereiro de 2013

4.6 Sugestões

As sugestões registradas no período em análise contabilizaram 34 (trinta e quatro) manifestações, das quais, 31 (trinta e uma) foram registradas por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da ouvidoria da UFLA, 1 (uma) pessoalmente, 1 (uma) por correspondência e 1 (uma) por telefone (Gráfico 6).

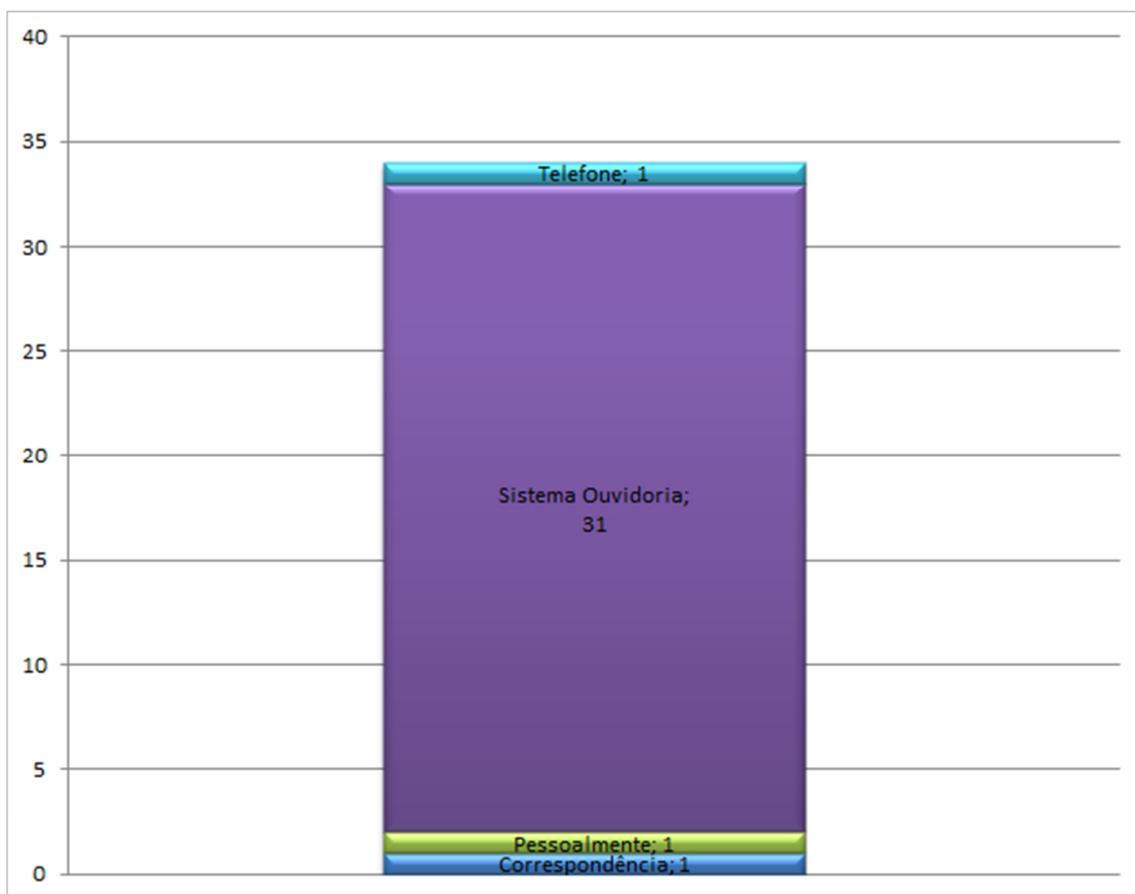


Gráfico 6 Manifestações registradas em forma de denúncia – março de 2012 a fevereiro de 2013

5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A tabela 4 e o gráfico 8 apresentam um resumo das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA, no período de março de 2012 a fevereiro de 2013.

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

Tabela 4 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – março de 2012 a fevereiro de 2013

Departamentos/Setores	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
BU	-	1	-	4	1	6
CEAD	6	-	-	8	-	14
CIN	1	-	-	-	-	1
CSINFO	-	-	-	1	-	1
CVP	1	-	-	2	1	4
DAE	-	-	-	1	-	1
DBI	-	1	1	-	-	2
DCA	-	1	-	2	-	3
DCC	-	1	-	12	-	13
DCF	1	-	-	-	-	1
DCH	-	1	-	6	1	8
DCOF	-	-	-	3	-	3
DED	-	-	-	4	-	4
DEF	2	2	-	4	-	8
DEG	-	3	-	3	-	6
DEX	-	1	-	7	1	9
DGTI	-	-	1	7	-	8
DIPS	2	-	-	1	-	3
DMV	-	2	-	3	-	5
DRCA	3	-	-	11	2	16
DZO	-	-	-	1	-	1
EPAMIG	-	1	-	-	-	1
GABINETE	4	4	1	5	2	16
OUVIDORIA	20	3	-	15	1	39
PRAEC	7	6	2	17	3	35
PRG	2	10	2	17	3	34
PRGDP	7	2	2	3	-	14
PROEC	1	-	-	-	-	1
PROPLAG	-	3	-	7	2	12
PRP	1	-	-	7	-	8
PRPG	4	-	-	2	-	6
PU	1	6	-	13	16	36
Rádio Universitária	1	-	-	-	-	1
REITORIA	-	-	-	7	1	8
SOSP	-	-	-	2	-	2
Total Geral	64	48	9	175	34	330

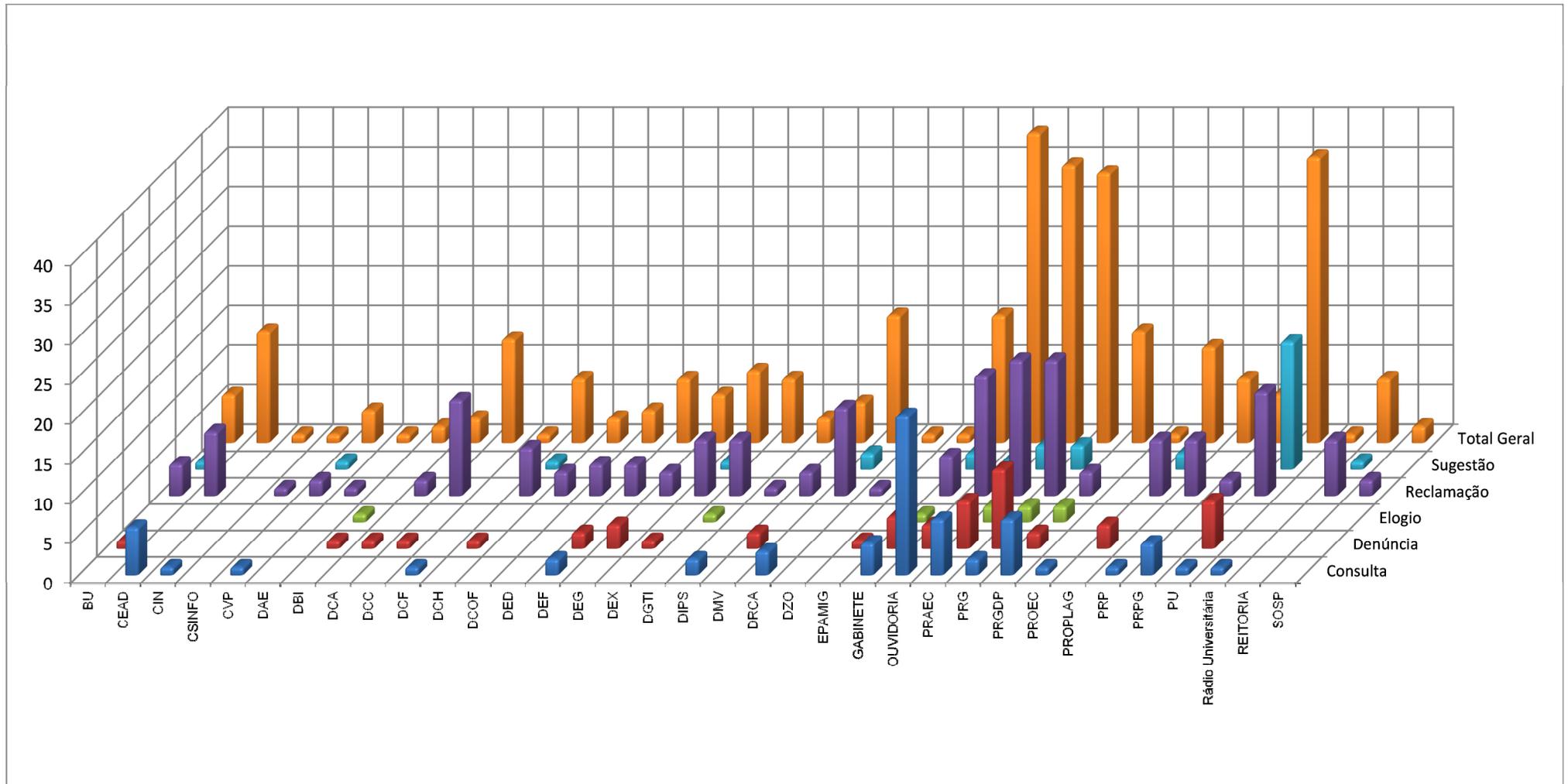


Gráfico 8 Resumo das manifestações registradas por departamento/setor da UFLA – março de 2012 a fevereiro de 2013

6 SUGESTÕES À REITORIA

1. Em atendimento ao Art. 6º, inciso XV do Regimento Interno da Ouvidoria, sugerimos que sejam inseridos em todos os documentos oficiais da UFLA o endereço eletrônico e o número de telefone desta Ouvidoria.
2. Visando a um melhor controle no trancamento de matrícula dos graduandos, estudar a implantação de novos critérios, inclusive informando aos pais e/ou responsáveis.
3. Criar novas campanhas educativas de trânsito na UFLA que priorizem: velocidade máxima, pontos de carona, ciclovias, estacionamentos, etc.
4. Discussões amplas dos chefes dos departamentos com os professores, dos pró-reitores com os coordenadores de curso, sobre a Resolução CEPE nº 42 e outros regimentos da universidade, para melhor atendimento aos estudantes.
5. Instalação de um setor de recolhimento de descarte, por parte da comunidade, de eletroeletrônico.
6. Proteção à torre de alta tensão.
7. Sinalizações de trânsito em torno da cantina.
8. Estudar a possibilidade de instalação de bicicletário, na entrada da Universidade, DMV, DBI e DCF.
9. Divulgação dos telefones da vigilância (necessidades em geral, principalmente nos fins de semana).
10. Instalação de um setor de achados e perdidos.
11. Atualização permanente do livro estatístico dos 100 anos.
12. Disponibilizar na portaria da UFLA e em outros setores, mapas de localização do câmpus.
13. Instalação de placas de sinalização no prédio administrativo.
14. Estudar a possibilidade de melhorias no portão do SINDUFLA e da UFLA naquele local.
15. Verificar se há portões no condomínio que faz divisa com a UFLA.
16. Solicitar à EPAMIG a reforma do revestimento do prédio no câmpus da UFLA, para evitar acidentes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Com o objetivo de melhorar nosso atendimento, frequentemente contatamos a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação da UFLA, solicitando o aperfeiçoamento do Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria. Um exemplo foi a implantação de uma função no sistema para enviar alertas aos dirigentes sobre prazo restante para responder às manifestações.
- Estamos aguardando, da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação, a implantação no Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria de uma 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 ingressarem nesta universidade.
- A administração da UFLA, atendendo às manifestações junto à ouvidoria, instalou um posto médico no câmpus novo; passou a transmitir jogos do campeonato mineiro pela rádio universitária; e liberou as avenidas Norte e Sul nos fins de semana para práticas de esportes.

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