



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

Relatório anual sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria

Período: março de 2015 a fevereiro de 2016

LAVRAS-MG
Março - 2016

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

Maísa Lima

Assessor de Comunicação Social

Élberis Pereira Botrel

Secretária do Gabinete

Ione Aparecida Dias Bertolucci

Assessor do Reitor para Assuntos Interinstitucionais

Antônio Nazareno Guimarães Mendes

Assessor do Reitor para Desenvolvimento Acadêmico

João Chrysostomo de Resende Júnior

Assessora do Reitor para Assuntos Estratégicos e Análises

Carlos José Pimenta

Assessor Administrativo

Lourival Marin Mendes

Assessora para Indicadores Institucionais

Cláudia de Fátima Dias

Diretor da Biblioteca Universitária

Nivaldo Oliveira

Procurador Federal

Ludmila Meira Maia Dias

Assessora da Procuradoria Geral

Danyella Barroso de Oliveira

Auditor-Geral

Márcio Donizete Rosa

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Alcides Moino Júnior

Pró-Reitor Adjunto Stricto sensu:

Tadayuki Yanagi Junior

Pró-Reitor Adjunto Lato sensu:
Daniel Carvalho de Rezende

Pró-Reitor de Planejamento e Gestão
Patrícia Maria Silva

Superintendente de Planejamento
Walter Weider de Carvalho

Superintendente de Gestão
André Vital Saúde

Prefeito Universitário
Jackson Antônio Barbosa

Diretor de Contratos e Convênios
Fábio Costa Lasmar

Diretora de Contabilidade, Orçamento e Finanças
Carmen Aparecida de Paula Pomárico

Diretora de Gestão de Materiais
Lidiane Fátima Evangelista

Diretor de Transportes e Máquinas
Adeilson Carvalho

Diretor de Gestão de Tecnologia da Informação
Erasmão Evangelista de Oliveira

Diretora de Meio Ambiente
Zuy Maria Magriotis

Pró-Reitor de Pesquisa
José Maria de Lima

Pró-Reitor de Pesquisa Adjunto
João José Marques

Diretor da Editora UFLA
Renato Paiva

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários
João Almir Oliveira

Pró-Reitor Adjunto de Assuntos Estudantis e Comunitários
Paulo Antônio de Carvalho

Pró-Reitor de Extensão e Cultura
José Roberto Pereira

Pró-Reitora Adjunta de Extensão e Cultura
Débora Cristina de Carvalho

Pró-Reitora de Graduação

Soraya Alvarenga Botelho

Pró-Reitor Adjunto de Graduação

Marco Antônio Villarta Neder

Diretor de Apoio e Desenvolvimento Pedagógico

José Antônio Araújo Andrade

Diretora de Registro e Controle Acadêmico

Vânia Ferreira de Souza

Diretora de Processos Seletivos

Maria Eugênia Alvarenga Oliveira

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Valéria da Glória Pereira Brito

Diretora de Gestão de Pessoas

Cristina dos Santos Dias Daud

Diretor de Desenvolvimento de Pessoas

Georges Francisco Villela Zouein

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	6
2 OBJETIVO.....	7
3 EQUIPE.....	7
4 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	8
4.1 Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações	10
5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	11
6 SUGESTÕES À REITORIA.....	15
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
ANEXOS	17

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 XIV, do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras, aprovado pela Resolução CUNI Nº 057, de 29 de outubro de 2013, que trata sobre a elaboração e divulgação do relatório anual de suas atividades ao Reitor e ao Conselho Universitário.

3 EQUIPE

GERALDO CIRILO RIBEIRO

Resolução Cuni nº 1110 de 01/11/13

Contato:

(35) 3829-1085

cirilo@reitoria.ufla.br

Prédio da Reitoria

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 2015 a fevereiro de 2016, período durante o qual foram totalizadas 442 manifestações. Do total de manifestações registradas, 66 foram na forma de consulta, 99 como denúncia, 19 na forma de elogio, 219 como reclamação e 39 na forma de sugestão (Gráfico 1 e Tabela 1).

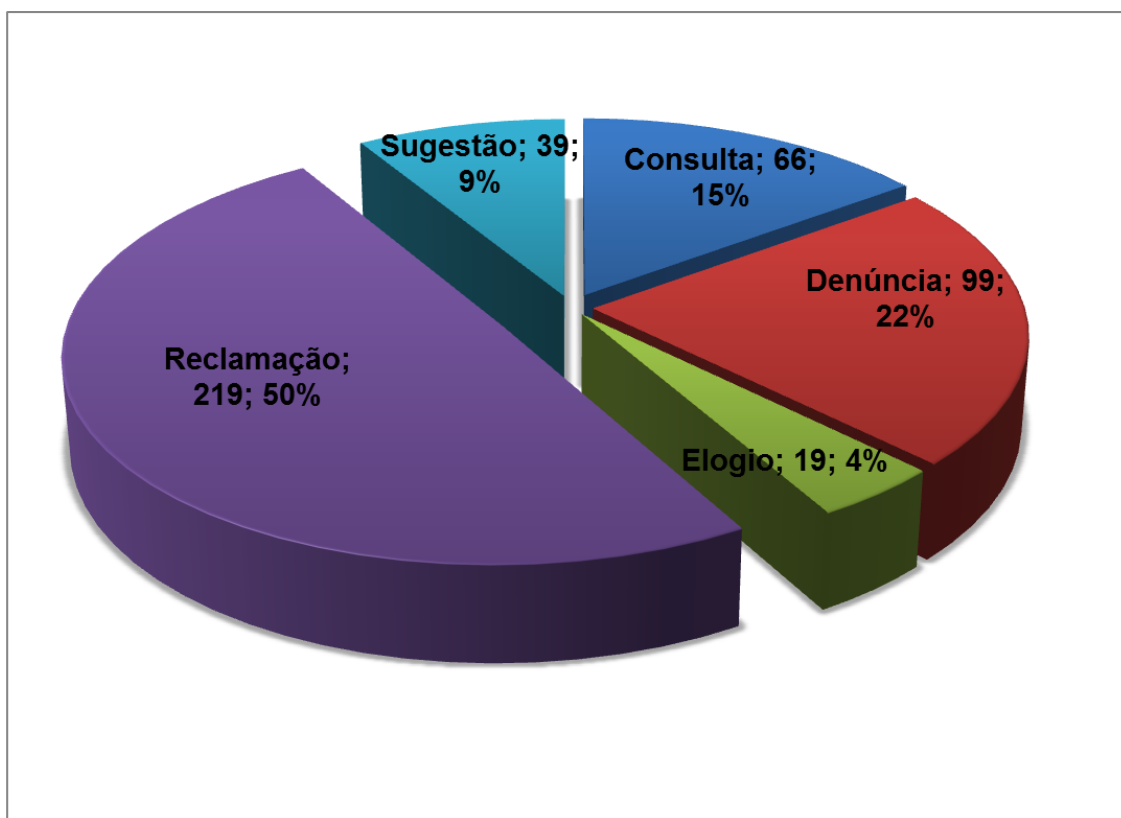


Gráfico 1 Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – março de 2015 a fevereiro de 2016.

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

Categoria	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Anônimo	14	64	5	104	8	195
Discente	14	26	7	81	8	136
Docente	3	2	2	22	11	40
Técnico Administrativo	14	6	5	7	12	44
Sem vínculo	20	1	-	5	-	26
Docente aposentado	1	-	-	-	-	1
Total	66	99	19	219	39	442

Com o objetivo de proporcionar melhorias na prestação de serviço da Ouvidoria da UFLA, desde o mês de junho de 2013 estamos orientando a todos os cidadãos que desejarem realizar manifestações, sejam elas pessoalmente, por meio de telefonema ou por envio de e-mail a este setor, que as registrem no sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria. Desse modo, o cidadão poderá acompanhar todo o processo referente à sua manifestação pela internet, com maior comodidade e transparência.

As manifestações enviadas a esta Ouvidoria por meio de correspondência, continuam sendo registradas do mesmo modo. A permanência desse mecanismo de contato se justifica, principalmente, por permitir o recebimento de documentação e/ou de denúncia anônima.

No período de março de 2015 a fevereiro de 2016, do total de 442 manifestações recebidas, 390 foram por meio do sistema de gerenciamento de manifestações da Ouvidoria da UFLA, 51 por e-mail e uma por correspondência, conforme a Tabela 2.

Tabela 2 Síntese dos tipos de manifestações registradas por forma de recebimento.

Tipo de manifestação	Sistema Ouvidoria	E-Mail	Correspondência	Total
Consulta	41	24	1	66
Denúncia	93	6	-	99
Elogio	18	1	-	19
Reclamação	200	19	-	219
Sugestão	38	1	-	39
Total	390	51	1	442

Na Tabela 3 verifica-se a série histórica das manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA, desde sua implantação em fevereiro de 2010, até fevereiro de 2016.

Tabela 3 Indicadores das manifestações registradas entre fevereiro de 2010 a fevereiro de 2016.

fev/10 a fev/11	mar/11 a fev/12	mar/12 a fev/13	mar/13 a fev/14	mar/14 a fev/15	mar/15 a fev/16
372	342	330	452	469	442

Observa-se ainda na Tabela 3, que houve um crescimento de 18,8% no número de manifestações registradas na Ouvidoria, desde sua criação em fevereiro de 2010 até fevereiro de 2016. Ressalta-se que, do ano de 2010 ao

ano de 2015, houve um crescimento proporcionalmente maior da comunidade acadêmica da UFLA (57,3%), conforme se verifica no Gráfico 2.

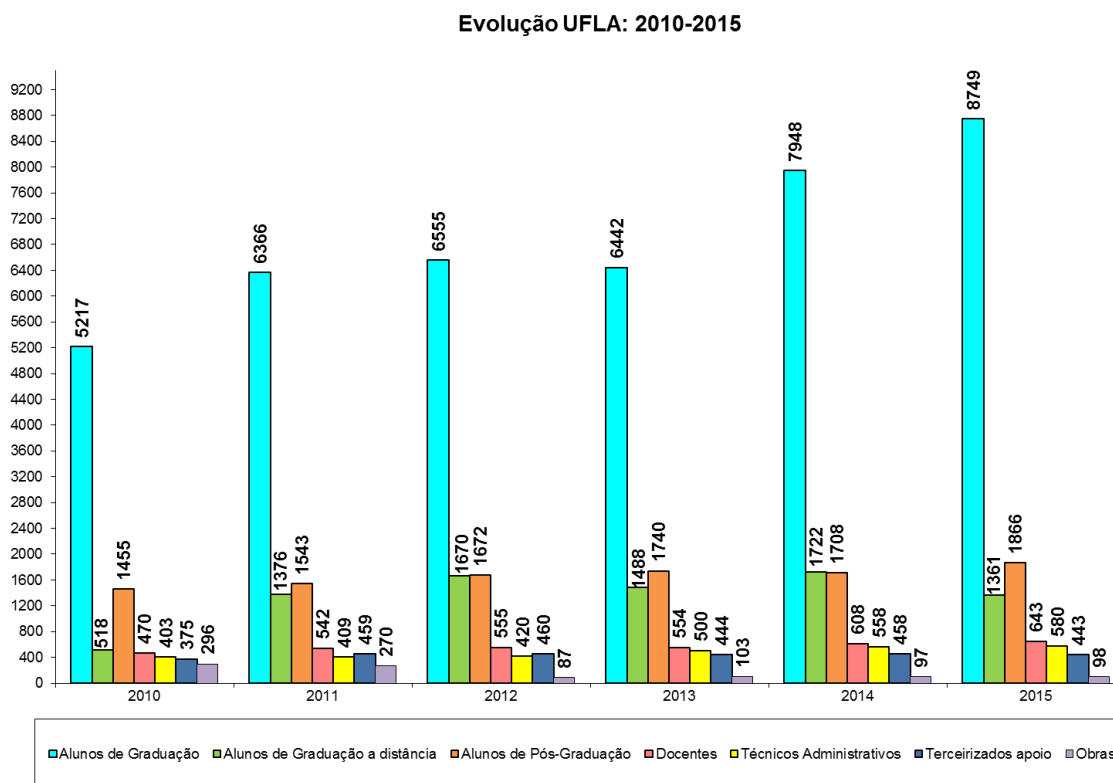


Gráfico 2 Evolução do número de discentes, professores e técnicos da UFLA.
Fonte: Relatório de Gestão do exercício de 2014, UFLA.

Os dados apresentados nas Tabelas 3 e no Gráfico 2 permitem verificar que a demanda pelos serviços da Ouvidoria é pequena, pois, o número de manifestações registradas nesse órgão representam aproximadamente 3,2% da comunidade acadêmica, sem considerar o fato de que as manifestações anônimas podem advir da comunidade externa à UFLA.

4.1 Prazos de respostas dos dirigentes às manifestações

Conforme pode ser observado na Tabela 4, o tempo para respostas utilizado pelos dirigentes da UFLA no período de março de 2015 a fevereiro de 2016 foi de 5,92 dias, tempo médio inferior ao utilizado no período de março de 2014 a fevereiro de 2016 (8,35 dias).

Considerando-se somente as manifestações em que o prazo de resposta foi superior a sete dias, verifica-se também na Tabela 4 que, no período de análise anterior, esse grupo de manifestações representou 35,18%, em que os dirigentes utilizaram, em média, 18,55 dias para apresentarem suas respostas, ao passo que, no período de análise atual, o grupo de manifestações representou 28,73% e a média de dias utilizados para a apresentação de respostas foi para 14,09 dias.

Tabela 4 Prazo de resposta dos dirigentes às manifestações nos períodos de fevereiro de 2010 a fevereiro de 2016.

Especificação	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2013/2014	2015/2016
Total de manifestações	372	342	330	452	469	442
Média de dias para apresentação de respostas	3,59	12,01	7,05	8,31	8,35	5,92
Total de respostas apresentadas com prazo superior a 7 dias	41	108	85	139	165	127
% de respostas atrasadas apresentadas com prazo superior a 7 dias	11,02	31,58	25,76	30,75	35,18	28,73
Média de dias para apresentação de respostas com prazo superior a 7 dias	24,29	34,86	19,39	20,65	18,55	14,09

5 RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A Tabela 5 apresenta um resumo das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria aos departamentos e setores da UFLA, no período de março de 2015 a fevereiro de 2016. Os Gráficos 3, 4, 5, 6 e 7 permitem verificar, respectivamente, a quantidade de reclamações, denúncias, consultas, sugestões e elogios encaminhados a cada departamento ou setor da UFLA no período em análise.

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

Tabela 5 Resumo das manifestações encaminhadas a cada departamento/setor da UFLA – março de 2015 a fevereiro de 2016.

Departamento/Setor	Consulta	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
OUVIDORIA	29	7	2	26	4	68
PRAEC	2	23	-	25	3	53
PFU	3	4	-	18	10	35
PRG	7	2	-	21	2	32
PROPLAG	3	7	-	12	6	28
PRGDP	3	4	15	2	2	26
CEAD	-	4	-	13	-	17
DAE	1	-	-	11	1	13
DMA	2	3	-	5	1	11
DCA	1	6	-	3	-	10
DAG	-	7	-	2	-	9
DED	1	2	-	6	-	9
DEG	-	2	-	7	-	9
DGTI	1	2	-	4	2	9
PROEC	3	-	-	3	3	9
PRPG	4	2	-	3	-	9
DFI	-	6	-	3	-	9
DSA	-	1	-	7	-	8
DEF	-	4	-	3	-	7
DCC	-	1	-	5	-	6
DEX	-	1	-	5	-	6
DRCA	2	-	-	4	-	6
GABINETE	2	-	-	3	1	6
Biblioteca	-	-	-	6	-	6
DBI	-	4	-	-	-	4
DCF	1	-	-	3	-	4
DCH	-	1	-	3	-	4
DQI	-	1	-	3	-	4
DRI	-	2	-	1	1	4
ASCOM	-	-	2	1	-	3
DMV	-	-	-	3	-	3
DZO	-	-	-	3	-	3
REITORIA	-	1	-	-	2	3
COCER	-	-	-	1	1	2
DADP	-	-	-	1	-	1
FAEPE	-	1	-	-	-	1
CUNI	-	1	-	-	-	1
SINDUFLA	-	-	-	1	-	1
DNU	-	-	-	1	-	1
CPPD	-	-	-	1	-	1
DCS	1	-	-	-	-	1
Total	66	99	19	219	39	442

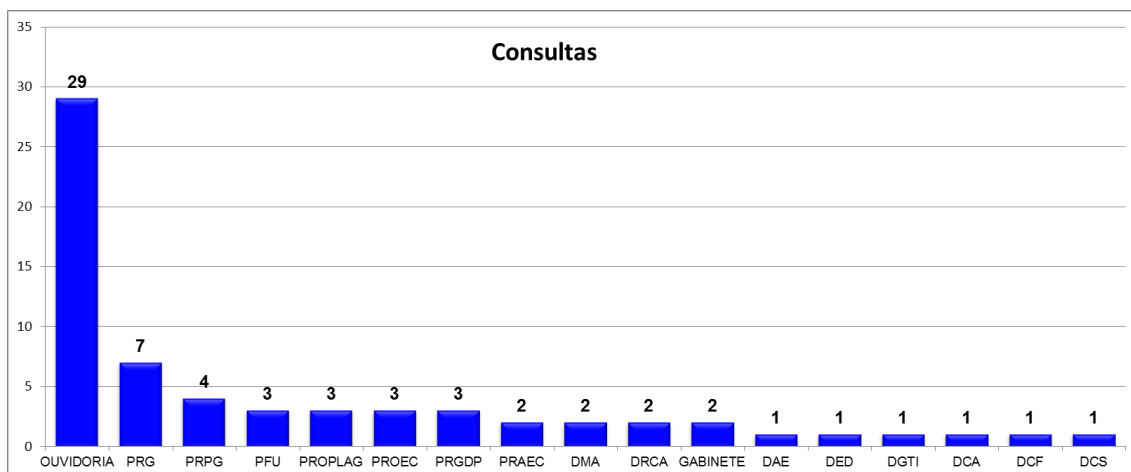


Gráfico 3 Quantidade de consultas encaminhadas a cada departamento/setor da UFLA – março de 2015 a fevereiro de 2016.

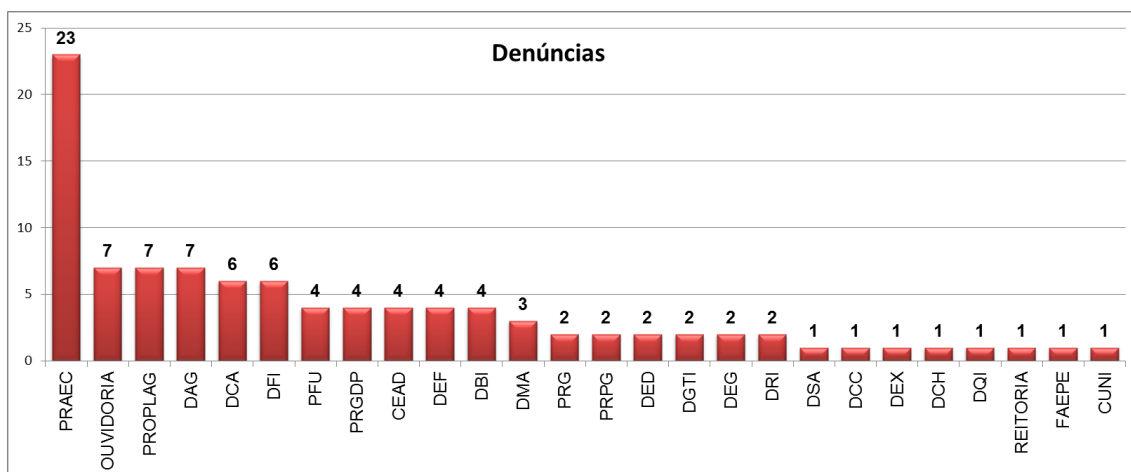


Gráfico 4 Quantidade de denúncias encaminhadas a cada departamento/setor da UFLA – março de 2015 a fevereiro de 2016.

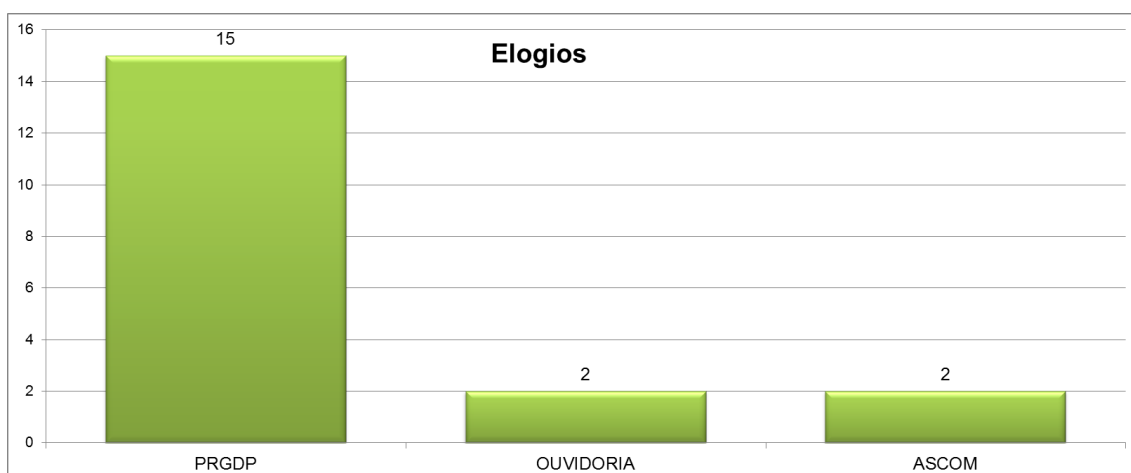


Gráfico 5 Quantidade de elogios encaminhados a cada departamento/setor da UFLA – março de 2015 a fevereiro de 2016.

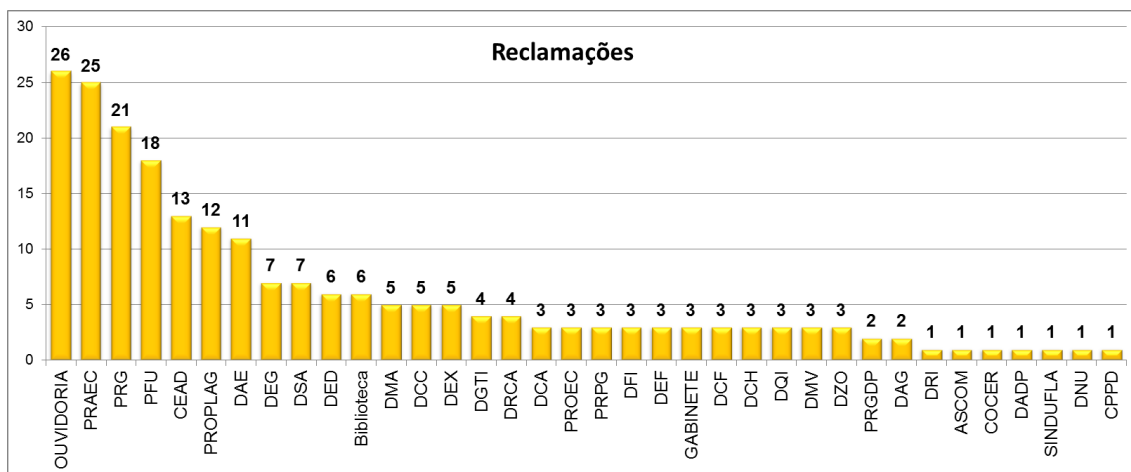


Gráfico 6 Quantidade de reclamações encaminhadas a cada departamento/setor da UFLA – março de 2015 a fevereiro de 2016.

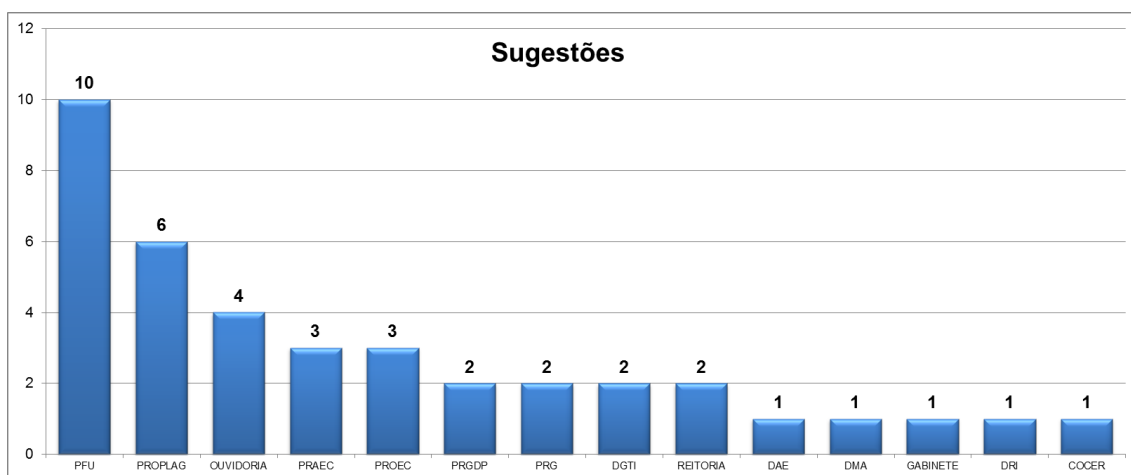


Gráfico 7 Quantidade de sugestões encaminhadas a cada departamento/setor da UFLA – março de 2015 a fevereiro de 2016.

6 SUGESTÕES À REITORIA

1. Criar novas campanhas educativas de trânsito na UFLA que priorizem: velocidade máxima, pontos de carona, ciclovias, estacionamentos, etc.
2. Campanha sobre zoonose no câmpus.
3. Redimensionar o espaço para estacionamento para pessoas com deficiência.
4. Instalação do museu da voz.
5. Confecções e distribuição de cartilha sobre assédio moral, sexual, racismo e bulling.
6. Discussão da PRGDP com os pró-reitores, diretores, chefes de departamento e setores sobre o relatório de frequência e afastamento.
7. Instalação de um setor de recolhimento de descarte de eletroeletrônicos para a comunidade universitária.
8. Instalação do setor de achados e perdidos.
9. Divulgação do telefone da vigilância no câmpus.
10. Reformar as rampas dos passeios e nas entradas de setores do câmpus, facilitando o acesso de pessoas com deficiência.

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.
- 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.
- O encaminhamento das manifestações enviadas a esta Ouvidoria são direcionadas aos gestores que estão cadastrados no sistema.
- O Sistema da Ouvidoria faz um alerta ao gestor quando do encaminhamento da manifestação, inclusive alertando-o sobre o prazo para resposta.
- Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria da UFLA foram respondidas dentro do prazo da Lei de Acesso à Informação.
- Por determinação da Ouvidoria Geral da União – OGU, através da Instrução Normativa nº 1, de 5 de novembro de 2014, estamos encaminhando àquele órgão o relatório semestral das atividades desta Ouvidoria.
- Foi encaminhado ao presidente do Conselho Universitário, proposta de mudança do Regimento Interno da Ouvidoria, com o objetivo de adaptação à Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União.

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 1110 de 01/11/13

ANEXOS