



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS

OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA

RELATÓRIO SEMESTRAL

(23 de setembro de 2010 a 30 de junho de 2011)

Relatório semestral apresentado à Reitoria da Universidade Federal de Alfenas, conforme Capítulo I, Art. 2, Inciso V do Regimento Interno da Ouvidoria (RES. N° 024/2011 do CONSUNI).

Ouvidor Universitário:  
Geraldo Alves da Silva

Alfenas  
2011

## PALAVRA DO OUVIDOR

No momento em que nossa Universidade passa por grandes transformações, a Ouvidoria Universitária vem contribuir com o desenvolvimento e fortalecimento da instituição. Atuando como mediadora e representando o manifestante, procurou encaminhar e tratar todas as manifestações com imparcialidade e descrição. Seu fortalecimento passa pelo amadurecimento administrativo, com crescimento institucional democrático e cidadão.

Embora existam algumas adequações a serem feitas, a Ouvidoria Universitária encontra-se funcionando perfeitamente, sendo necessários ajustes em seu sistema (em funcionamento a 1 ano e 8 meses) para melhor acompanhamento das manifestações e no relacionamento entre as unidades acadêmicas e administrativas. Mas o ponto chave é fazer com que toda a comunidade universitária de Alfenas, Varginha e Poços de Caldas conheça e utilize os serviços da Ouvidoria. Para isso a divulgação, a credibilidade e a resolubilidade são qualidades importantes a serem consideradas para o futuro.

Neste relatório são apresentadas 192 manifestações relativas ao período entre 23 de setembro de 2010 a 30 de junho de 2011. São consultas, críticas, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões de alunos, técnicos, professores e de outras pessoas. Mesmo com pouco tempo de existência, esse número expressa e justifica a necessidade e a importância da Ouvidoria. Para o Ouvidor foram momentos de grande responsabilidade, pois as respostas representam a administração como um todo, ou seja, a própria Unifal-MG naquilo que ela pensa e faz.

Aproveito esse espaço para fazer alguns agradecimentos. Inicialmente ao Reitor Paulo Márcio de Faria e Silva pela confiança e amizade e à Procuradora Geral Soraya Helena Coelho Leite pelo apoio e esclarecimentos prestados ao Ouvidor. Agradeço também a TAE do Núcleo de Tecnologia de Informação, Eliara Maria Tavares pelo desenvolvimento do sistema de manifestações e às Pró-reitorias, Institutos e Faculdades pela colaboração e respostas enviadas à Ouvidoria e finalmente a aqueles que enviaram suas manifestações.

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Universitária surgiu no Brasil em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo. Em 2001, o país já contava com 28 ouvidorias. Na Universidade Federal de Alfenas, foi criada como órgão suplementar da Reitoria pela Resolução nº 004 (Cap V, Art. 22) de 09 de abril de 2010, do Conselho Superior. O Magnífico Reitor prof. Paulo Márcio de Faria e Silva através da Portaria nº 524 de 28 de abril de 2010, nomeou como Ouvidor o prof. Geraldo Alves da Silva que iniciou os trabalhos para a implantação e funcionamento da Ouvidoria.

O site e o formulário eletrônico ficaram sob a responsabilidade de Eliara Maria Tavares, TAE do Núcleo de Tecnologia de Informação, que desenvolveu com dedicação e competência a proposta apresentada pela Ouvidoria. Durante esse tempo, o Regimento Interno foi proposto em parceria com a Procuradoria Jurídica e a Reitoria.

No dia 23 de setembro de 2010 a Ouvidoria iniciou seus trabalhos através do atendimento online. No final de 2010 já constava de 43 manifestações. Chegou a 88 manifestações em fevereiro de 2011, quando foi inaugurada a sala da Ouvidoria para atendimento ao público interno e externo. Desta forma a Ouvidoria ficou localizada no prédio O - Sala 410A, próximo à Procuradoria Jurídica, à Auditoria Interna e ao NIPI.

A Ouvidoria filia-se ABO-MG - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - Seção Minas Gerais, tornado-se assim Sócio Efetivo, ou seja, aquele que exerce, por pelo menos 1 (um) ano, ininterruptamente, ou exerce as funções de Ouvidor/Ombudsman tanto na administração pública como na área privada, desde a sua efetivação na função.

O Conselho Universitário, sob a presidência do prof. Paulo Márcio de Faria e Silva, decide na 23ª Reunião de 28 de abril de 2011, aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria através da RESOLUÇÃO No 024/2011.

Procurando melhorar seus serviços e atendendo a solicitação do prof. Tomás Dias Sant'Ana, Pró-Reitor de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional, em 01 de setembro de 2011, a Ouvidoria é transferida para sala O-409C onde começa a oferecer os serviços de secretaria sob a responsabilidade do servidor Márcio Silva. Nesta sala também

funcionará a CPPD (Comissão Permanente de Pessoal Docente), sob a presidência da profa. Denise Aparecida Corrêa Moreira.

No mês de outubro de 2011, atendendo a solicitação da Ouvidoria, o NTI faz a adequação do sistema de envio e acompanhamento de manifestações. Esse procedimento permitiu encaminhar para o e-mail do manifestante a descrição datada e cronológica dos encaminhamentos. Essas e outras informações também poderão ser acessadas no site da Ouvidoria através do número de protocolo da manifestação.

## PERÍODO

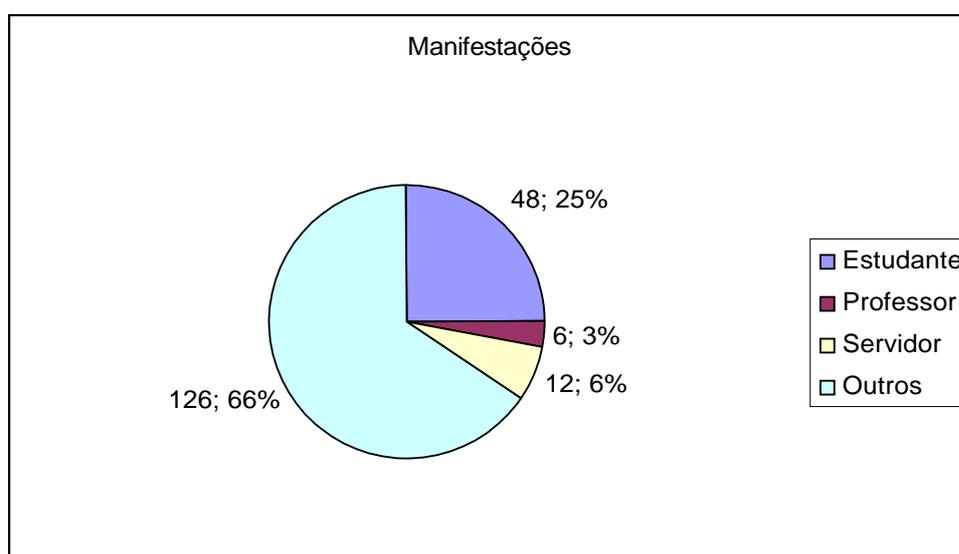
O relatório refere-se ao período compreendido entre 23 de setembro de 2010 a 30 de junho de 2011, relativo a 9 meses de trabalho realizado pela Ouvidoria Universitária. Devido ao sistema da Ouvidoria ser online, as manifestações chegaram de qualquer lugar do Brasil, não importando dia (inclusive sábados e domingos) ou hora, e dependendo da situação poderia ser respondida pelo Ouvidor naquele momento.

## MANIFESTAÇÕES

Foram 192 manifestações encaminhadas pelas comunidades interna (estudante, professor e servidor) e externa (outros), divididas em consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Os manifestantes tiveram 3 opções de identificação: sim, não ou somente para o ouvidor. Quando do envio da manifestação, os manifestantes receberam um número de acesso para consulta e também receberam pelo email a resposta da Ouvidoria. Esta sendo providenciada pelo NTI a alteração no sistema para que o manifestante possa acompanhar online a descrição datada e cronológica dos encaminhamentos de sua manifestação.

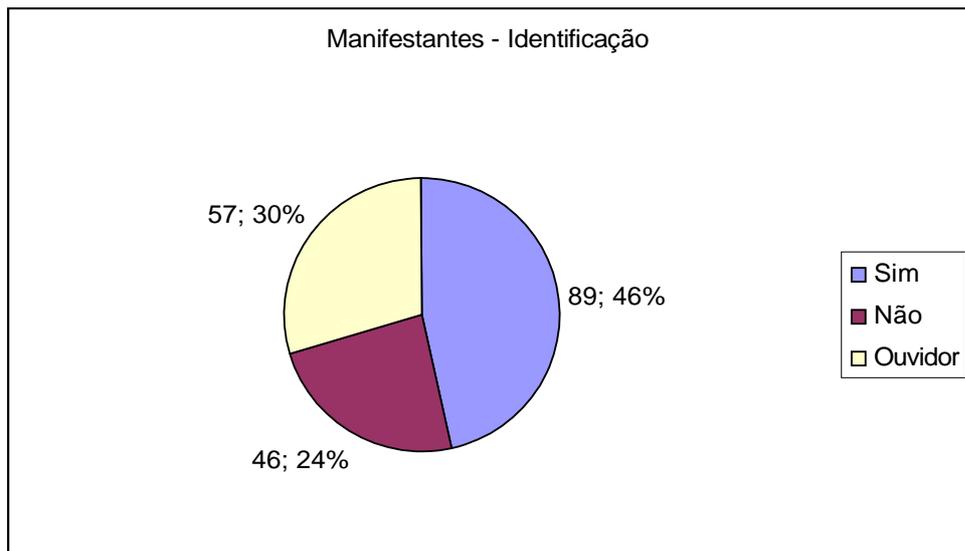
**Tabela 1:** Número e a porcentagem de manifestações, conforme o tipo de manifestante (estudante, professor, servidor e outros) e de identificação (sim, não e somente para o Ouvidor).

TIPO DE MANIFESTANTE	IDENTIFICAÇÃO							
	Sim	(%)	Não	(%)	Ouvidor	(%)	TOTAL	(%)
Estudante	19	09,89	13	06,70	16	08,30	48	25,00
Professor	03	01,56	01	00,52	02	01,04	06	03,12
Servidor	02	01,04	08	04,16	02	01,04	12	06,25
Outros	65	33,85	24	12,50	37	19,27	126	65,62
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>46,35</b>	<b>46</b>	<b>23,95</b>	<b>57</b>	<b>29,68</b>	<b>192</b>	<b>100,00</b>



**Figura 1:** Número e porcentagem de manifestações de acordo com o tipo de manifestante.

Na Tabela 1 e Figura 1, observamos que das 192 manifestações encaminhadas à Ouvidoria, 126 (66%) foram de “outros”, 48 (25%) foram de estudantes, 12 (6%) de servidores e 6 (3%) de professores. Embora entre “outros” possam estar presentes os demais manifestantes (estudantes, professores e servidores) sem identificação, esses valores mostram que a comunidade externa foi a que mais usou os serviços da Ouvidoria, e da comunidade interna foram os estudante. Estes resultados demonstram a necessidade de maior divulgação da Ouvidoria para a comunidade interna da Unifal-MG.



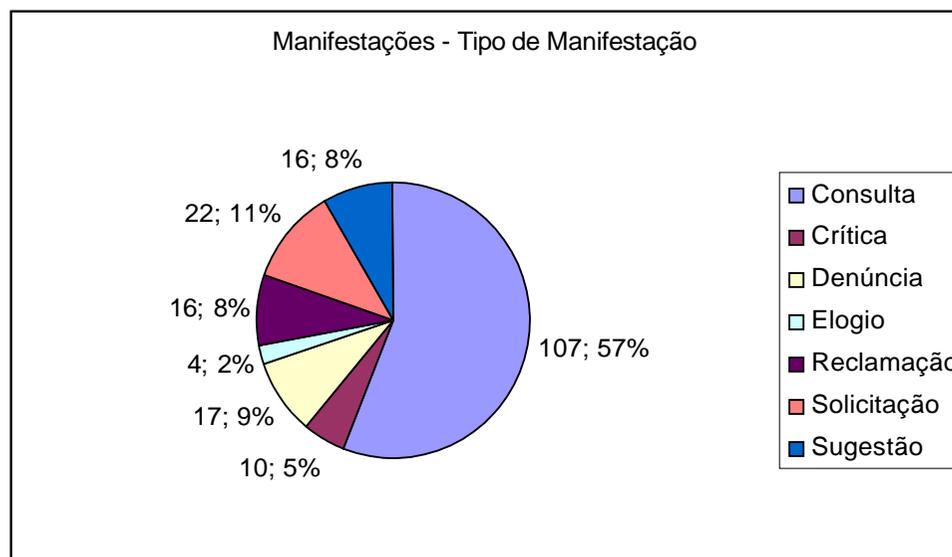
**Figura 2:** Número e porcentagem de manifestações quanto à identificação dos manifestantes

Quanto à identificação observamos na Tabela 1 e na Figura 2 que das 192 manifestações, 89 (46%) optaram pela identificação, enquanto que 57 (30%) se identificaram somente para o Ouvidor e 46 (24%) preferiram não se identificar. O resultado mostra que as três opções foram bem aceitas e utilizadas pela comunidade, com leve favorecimento das manifestações identificadas. Entre as 89 (46%) que optaram pelo sim, “outros” foi o tipo de manifestante que mais optou por esse tipo de identificação com 65 (34%) manifestações. Enquanto que para a opção não com 46 (24%), teve o “outro” como principal manifestante encaminhando 24 (13%) manifestações. Por fim foram 57 manifestações que se identificaram somente para o Ouvidor, sendo 37 (19%) do tipo de manifestante “outros”. Quanto a comunidade interna 19 (10%) manifestações de estudantes optaram pela identificação.

Analisando as manifestações quanto à identificação concluímos que estudantes 19 (40%), professores 3 (50%) e “outros” 65 (52%) preferiram a opção de identificação enquanto que os servidores 8 (66%) pela não identificação. Este resultado pode indicar certo receio do servidor em se identificar, necessitando assim maior esclarecimento sobre a Ouvidoria.

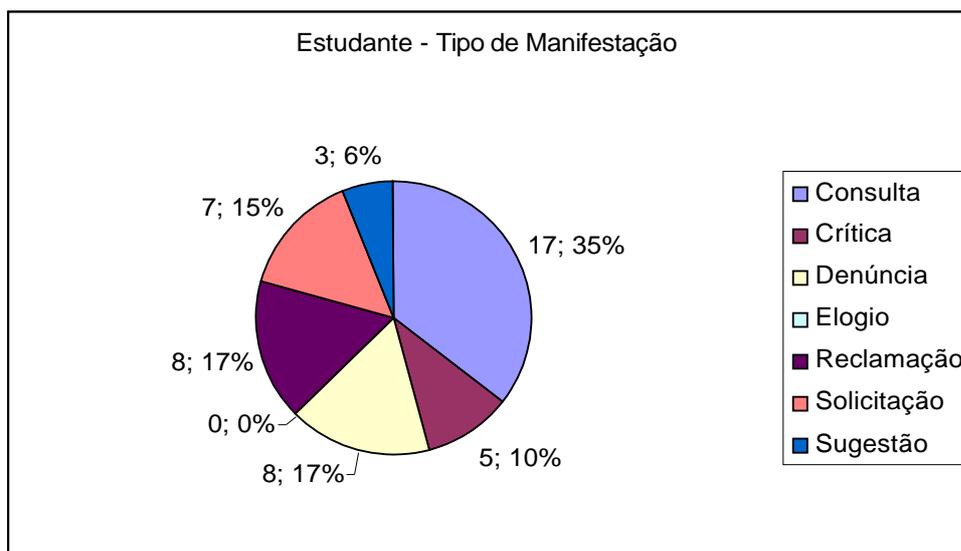
**Tabela 2:** Número e porcentagem de manifestações, conforme o tipo de manifestante (estudante, professor, servidor e outros) e de manifestação (consulta, crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

TIPO DE MANIFESTANTE	TIPO DE MANIFESTAÇÃO														TOTAL	(%)
	Consulta	(%)	Crítica	(%)	Denúncia	(%)	Elogio	(%)	Reclamação	(%)	Solicitação	(%)	Sugestão	(%)		
Estudante	17	08,85	05	02,60	08	04,16	00	00,00	08	04,16	07	03,64	03	01,56	48	25,00
Professor	00	00,00	01	00,52	01	00,52	01	00,52	02	01,04	00	00,00	01	00,52	06	03,12
Servidor	04	02,28	01	00,52	01	00,52	02	01,04	01	00,52	00	00,00	03	01,56	12	06,25
Outros	86	44,79	03	02,56	07	03,64	01	00,52	05	02,60	15	07,81	09	04,68	126	65,62
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>55,72</b>	<b>10</b>	<b>05,20</b>	<b>17</b>	<b>08,85</b>	<b>04</b>	<b>02,08</b>	<b>16</b>	<b>08,33</b>	<b>22</b>	<b>11,45</b>	<b>16</b>	<b>08,33</b>	<b>192</b>	<b>100,00</b>

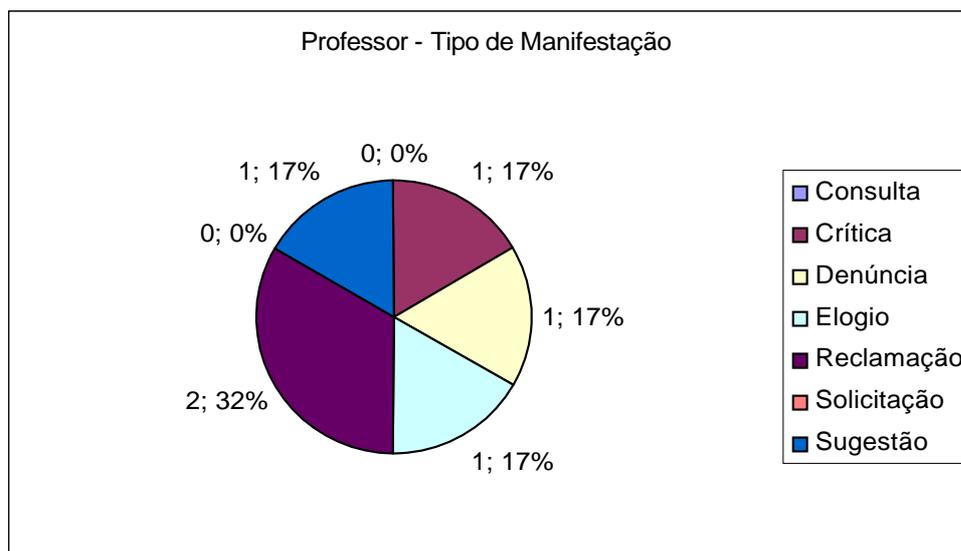


**Figura 3:** Número e porcentagem de manifestações quanto ao tipo de manifestação

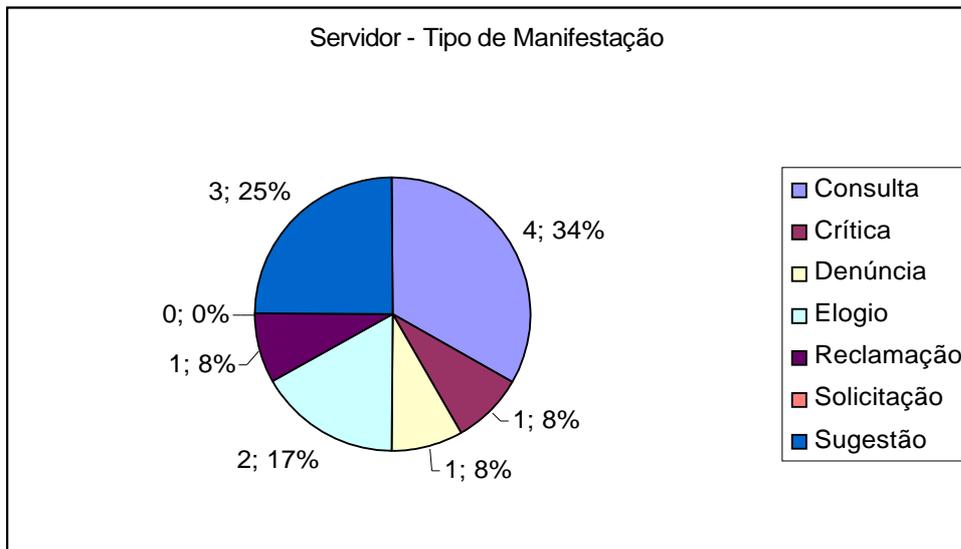
Quanto ao tipo de manifestação as 192 manifestações estão assim divididas, de acordo com a Tabela 2 e a Figura 3: consulta 107 (57%), solicitação 22 (11%), denúncia 17 (9%), reclamação 16 (8%), sugestão 16 (8%), crítica 10 (5%) e elogio 4 (2%). O tipo de manifestante “outros” foi que encaminhou consulta 86 (45%), solicitação 15 (8%) e sugestão 9 (5%). Os estudantes encaminharam o maior número de crítica 5 (3%), denúncia 8 (4%) e reclamação 8 (4%). Com 57% das manifestações serem de consulta, chegamos a conclusão que a Unifal-MG necessita melhorar seu sistema de comunicação e informação.



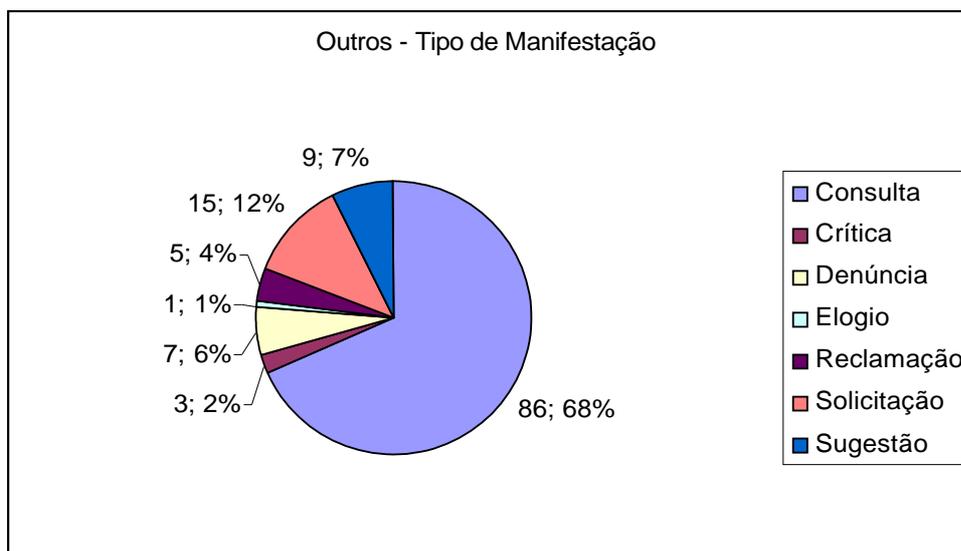
**Figura 4:** Número e porcentagem de manifestações de estudantes quanto ao tipo de manifestação.



**Figura 5:** Número e porcentagem de manifestações de professores quanto ao tipo de manifestação.



**Figura 6:** Número e porcentagem de manifestações de servidores quanto ao tipo de manifestação.

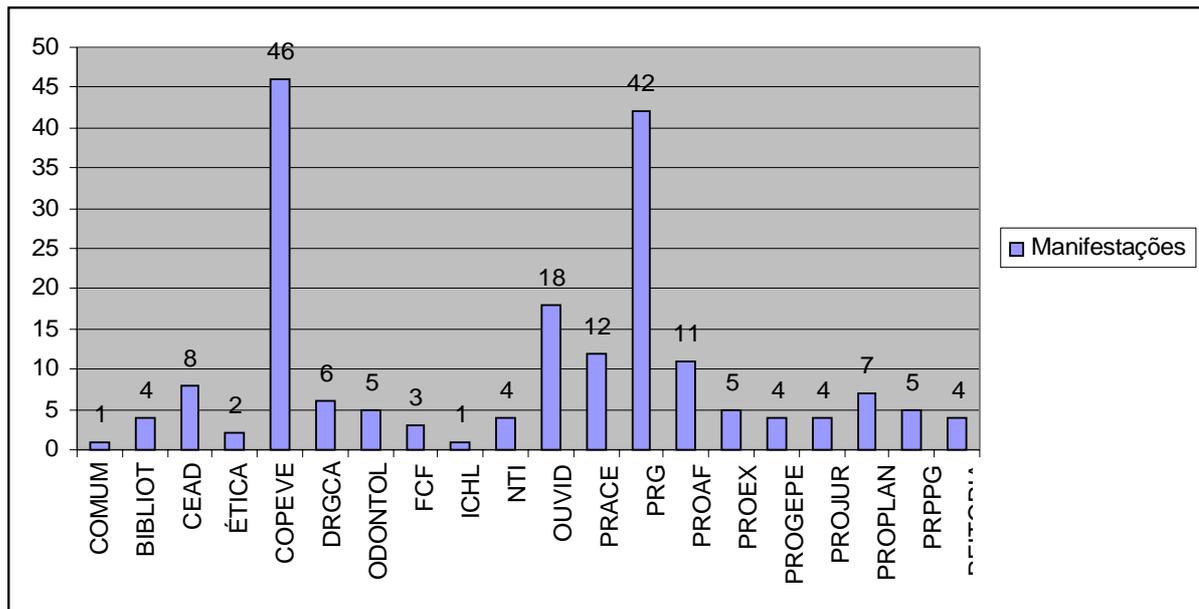


**Figura 7:** Número e porcentagem de manifestações de “outros” quanto ao tipo de manifestação.

Nas Figuras 4, 5, 6 e 7 observamos que a consulta foi o tipo de manifestação mais encaminhada pelos estudantes (35%), servidores (34%) e “outros” (68%), enquanto que a reclamação foi para o tipo mais enviado pelos professores (32%).

**Tabela 3:** Identificação das manifestações, número e porcentagem de manifestações encaminhadas de acordo com as unidades acadêmicas e administrativas.

<b>Unidades acadêmicas e administrativas</b>	<b>Identificação (número) da manifestação</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Assess. de Comunicação	129	01	0,52
ICHL	134	01	0,52
Comitê de Ética	137 e 139	02	1,04
FCF	24, 68 e 101	03	1,56
Biblioteca	13, 34, 166 e 187	04	2,08
NTI	10, 19, 49 e 67	04	2,08
PROGEPE	26, 54, 123 e 131	04	2,08
PROJUR	43, 181, 182 e 189	04	2,08
Reitoria	21, 22, 148 e 150	04	2,08
Fac. Odontologia	79, 93, 112, 115 e 163	05	2,60
PROEX	66, 126, 128, 130 e 167	05	2,60
PRPPG	61, 118, 124, 138 e 165	05	2,60
DRGCA	63, 64, 82, 98, 99 e 142	06	3,12
PROPLAN	02, 07, 72, 76, 92, 102 e 104	07	3,64
CEAD	48, 74, 78, 105, 110, 140, 157 e 192	08	4,16
PROAF	04, 11, 20, 25, 84, 94, 141, 144, 153, 156 e 177	11	5,72
PRACE	14, 39, 44, 45, 53, 57, 62, 69, 83, 127, 152 e 186	12	6,25
Ouvidoria	01, 08, 12, 16, 28, 60, 73, 85, 117, 132, 133, 154, 158, 168, 174, 179, 180 e 188	18	9,37
PRG	05, 15, 17, 23, 27, 33, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 46, 47, 50, 51, 52, 55, 59, 65, 88, 107, 109, 111, 114, 119, 135, 136, 143, 145, 149, 151, 159, 160, 171, 173, 176, 178, 184, 185, 190 e 191	42	21,87
COPEVE	03, 06, 09, 18, 29, 30, 31, 32, 42, 56, 58, 70, 71, 75, 77, 80, 81, 86, 87, 89, 90, 91, 95, 96, 97, 100, 103, 106, 108, 113, 116, 120, 121, 122, 125, 146, 147, 155, 161, 162, 164, 169, 170, 172, 175 e 183	46	23,95
<b>TOTAL</b>		<b>192</b>	<b>99,92</b>



**Figura 8:** Número de manifestações de acordo com as unidades acadêmicas e administrativas

De acordo com a Tabela 3, das 192 manifestações enviadas à Ouvidoria, 24% (46 manifestações) estão relacionadas com a COPEVE, que ocupa assim o lugar de destaque nos encaminhamentos. Em seguida a PRG com 42 (22%) e a Ouvidoria com 18 (9%). Levando-se em consideração que a consulta representou 57% das manifestações, podemos concluir que a COPEVE e PRG necessitam melhorar o acesso às informações, principalmente aquelas de interesse da comunidade externa, responsáveis por 45% da consultas.

Analisando as informações da Tabela 3 e o conteúdo das manifestações quanto ao tipo de manifestação, assunto e unidades acadêmicas e administrativas, podemos relatar resumidamente os seguintes encaminhamentos:

**Tabela 4:** Resumo das manifestações de acordo com as unidades acadêmicas e administrativas.

<b>Unidades acadêmicas e administrativas</b>	<b>Resumo da manifestação</b>
ICHL	Reclamação da Brinquedoteca.
Comitê de Ética	Denúncia contra funcionários.
FCF	Denúncia com relação ao Laboratório de Análises Clínicas.
Biblioteca	Reclamação do funcionamento.
NTI	Reclamação dos laboratórios de informática.
Fac. Odontologia	Informações sobre cirurgias e atendimento na clínica odontológica
PROPLAN	Informações sobre os campi
CEAD	Informações e problemas com os cursos
PROAF	Limpeza e higiene dos banheiros e retirada dos cachorros do campus
PRACE	Informações sobre auxílios (bolsas, moradia, restaurante) aos estudantes
PRG	Informações e sugestões de cursos, informações sobre transferências para Unifal-MG e entre cursos.
COPEVE	Informações sobre Enem, Processo seletivo, SISU e Lista de chamada

Finalmente as sugestões encaminhadas para a Ouvidoria, apresentadas a seguir:

- 1) Necessidade de novas placas de sinalização devido à criação das unidades acadêmicas e construção de novos prédios;
- 2) Presença de mais lixeiras no campus e ruas adjacentes;
- 3) Projeto de arborização para o campus e ruas adjacentes;
- 4) Definição de local ou sala para achados e perdidos;
- 5) Abrir uma porta do lado interno do almoxarifado para facilitar o acesso.