

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS  
OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA



**RELATÓRIO SEMESTRAL**

**2º Semestre de 2019**

(01 de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019)

Relatório semestral apresentado à Reitoria da Universidade Federal de Alfenas, conforme Capítulo I, Art. 2º, Inciso V do Regimento Interno da Ouvidoria (Res.: nº 024/2011 do CONSUNI).

Ouvidora Universitária:  
Profª Dra. Kellen Rocha de Souza

Alfenas / MG  
2019



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL-MG**  
Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700 - Alfenas/MG - CEP 37130-001  
Fone: (35) 3701-9000



**Sandro Amadeu Cerveira**  
Reitor

**Alessandro Antônio Costa Pereira**  
Vice-Reitor

**Soraya Helena Coelho Leite**  
Procuradora Jurídica

**Mayk Vieira Coelho**  
Pró-Reitor de Administração e Finanças

**Wellington Ferreira Lima**  
Pró-Reitor de Assuntos Comunitários e Estudantis

**Eliane Garcia Rezende**  
Pró-Reitora de Extensão

**Juliana Guedes Martins**  
Pró-Reitora de Gestão de Pessoas

**José Francisco Lopes Xarão**  
Pró-Reitor de Graduação

**Vanessa Bergamin Boralli Marques**  
Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

**Lucas Cezar Mendonça**  
Pró-Reitor de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional

**Daniel Silva de Oliveira**  
Auditor

**Kellen Rocha de Souza**  
Ouvidora / Autoridade de Monitoramento / Gestora do e-SIC

**Cristiane Moreira Mendes**  
Secretária da Ouvidoria

**Eliara Maria Tavares**  
Analista de Tecnologia da Informação responsável pelo sistema da Ouvidoria



## SUMÁRIO

CAPÍTULO 1:	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA .....	3
CAPÍTULO 2:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS ESTUDANTES DA UNIFAL .....	7
CAPÍTULO 3:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL .....	9
CAPÍTULO 4:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL .....	11
CAPÍTULO 5:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA.....	13
CAPÍTULO 6:	
ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA.....	15
ANEXOS.....	17



## CAPÍTULO 1:

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

O presente relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2019 e 31 de dezembro de 2019, relativo, portanto, aos seis meses de atividades realizadas pela Ouvidoria Universitária da UNIFAL no segundo semestre de 2019.

No segundo semestre de 2019 foram encaminhadas à Ouvidoria da UNIFAL, via sistema eletrônico, pelas comunidades interna (estudantes, professores e servidores) e externa (classificada como “outros” no sistema da Ouvidoria), um total de 282 manifestações (identificadas no sistema eletrônico da Ouvidoria pelos seguintes números 3178 a 3459), 93 manifestações a mais do que recebido no primeiro semestre de 2019 (189) e 136 a mais do que no segundo semestre de 2018 (146), conforme se pode observar na Tabela 1 e nos Anexos B, D e E.

Considerando a própria identificação feita pelos manifestantes no momento do preenchimento da manifestação, observa-se que no segundo semestre de 2019, das 282 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, a grande maioria delas, a saber 76,6% (216), foi encaminhada pelos estudantes, 15,96% (45) pela comunidade externa (outros); 5,32% (15) por professores e 2,13% (6) por servidores técnicos administrativos (Tabela 1). No entanto, é importante ressaltar que essa identificação é realizada pelo próprio manifestante no momento da escrita da manifestação e em alguns casos ocorrem equívocos já observados pela Ouvidoria. Ocorreu, por exemplo, de possivelmente um estudante enviar um elogio à servidor da UNIFAL mas assinar a opção servidor técnico como tipo de manifestante.

Comparativamente ao primeiro semestre de 2019 é possível observar no segundo semestre um crescimento absoluto do número de manifestações recebidas e também da participação percentual dos estudantes no envio dessas manifestações. De acordo com os dados presentes na Tabela 1, no primeiro semestre de 2019 a participação dos estudantes da UNIFAL no total de manifestações recebidas foi de 44,44% (84), participação esta que passou para 76,6% (216) no segundo semestre de 2019. No ano de 2019, conforme dados presentes na Tabela 1, foram recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio, 471 manifestações, sendo que em 2018 foram 305.



Tabela 1 – Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da UNIFAL-MG nos anos de 2018 e 2019, por semestre, tipo de manifestante, valor absoluto e percentual

Tipo de manifestante	2018						2019					
	1º Semestre		2º Semestre		Ano		1º Semestre		2º Semestre		Ano	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estudante da UNIFAL-MG	93	58,49	79	54,11	172	56,39	84	44,44	216	76,6	300	63,69
Professor(a) da UNIFAL-MG	17	10,69	23	15,75	40	13,11	21	11,11	15	5,32	36	7,64
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	11	6,92	18	12,33	29	9,51	9	4,76	6	2,13	15	3,18
Outros	38	23,9	26	17,81	64	20,98	75	39,68	45	15,96	120	25,48
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>100</b>	<b>146</b>	<b>100</b>	<b>305</b>	<b>100</b>	<b>189</b>	<b>100</b>	<b>282</b>	<b>100</b>	<b>471</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL.



Comparativamente ao primeiro semestre de 2019 alguns fatores podem explicar o aumento do número absoluto de manifestações recebidas pelo sistema da Ouvidoria da UNIFAL-MG. O primeiro deles é o fato do primeiro semestre letivo de 2019 ter se encerrado no fim do mês de julho, o que fez com que nesse mês fossem recebidas 46 manifestações, conforme dados presentes na Figura 1. O segundo fator foi o envio de mais de uma manifestação com conteúdo exatamente idêntico (duplicado), fato esse que também ocorreu no primeiro semestre. No total foram 18 manifestações com conteúdo duplicado no segundo semestre de 2019. Por fim, 82 manifestações recebidas pela Ouvidoria, no final do mês de outubro e começo de novembro, tinham o mesmo assunto e conteúdo similar, de forma que foi sugerido pela Ouvidoria que o(a) manifestante enviasse todas as informações numa única manifestação, o que não ocorreu e fez com o número de manifestações recebidas no mês de novembro de 2019 fosse muito superior ao observado nos demais meses do semestre e do ano de 2019, conforme é possível verificar na Figura 1.

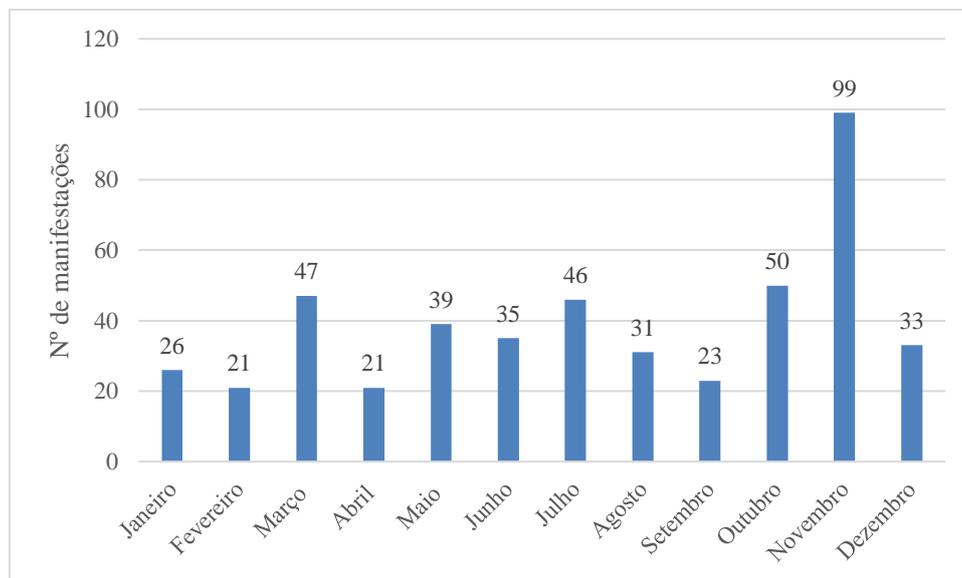


Figura 1 – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro e segundo semestres de 2019, por mês

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.



Além de receber manifestações pelo sistema próprio da instituição, a Ouvidoria da UNIFAL também as recebe via plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o canal Fala.BR (antigo e-Ouv), da Controladoria-Geral da União (CGU). Em 2019 a Ouvidoria da UNIFAL recebeu um total de 13 manifestações pelo Fala.BR, sendo que 11 delas foram recebidas no primeiro semestre e foram assim classificadas 5 comunicações<sup>1</sup>, 3 denúncias, 2 solicitações e 1 reclamação. As 2 manifestações recebidas no segundo semestre de 2019, por sua vez, foram ambas classificadas como uma solicitação.

Ademais, a Ouvidoria da UNIFAL também prestou esclarecimentos às solicitações recebidas via e-mail, o que incluiu, por exemplo, o envio de informações principalmente referentes a editais, verificação de validade de diploma emitido pela instituição, forma de ingresso na UNIFAL, entre outras.

Conforme dados presentes na Tabela 1 e Figura 2, as 282 manifestações recebidas no segundo semestre de 2019 pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, foram assim classificadas ou reclassificadas:

- 1) Denúncia: 40,43% (114);
- 2) Reclamação: 33,33% (94);
- 3) Solicitação: 17,02% (48);
- 4) Sugestão: 5,67% (16);
- 5) Elogio: 3,55% (10).

---

<sup>1</sup> Segundo informações presentes na página online do canal Fala.BR, na seção Perguntas Frequentes: “Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018”. Mais informações consulte: <http://ouvidorias.gov.br/central-de-conteudos/biblioteca/Material/perguntas-frequentes-2019#Resp20>

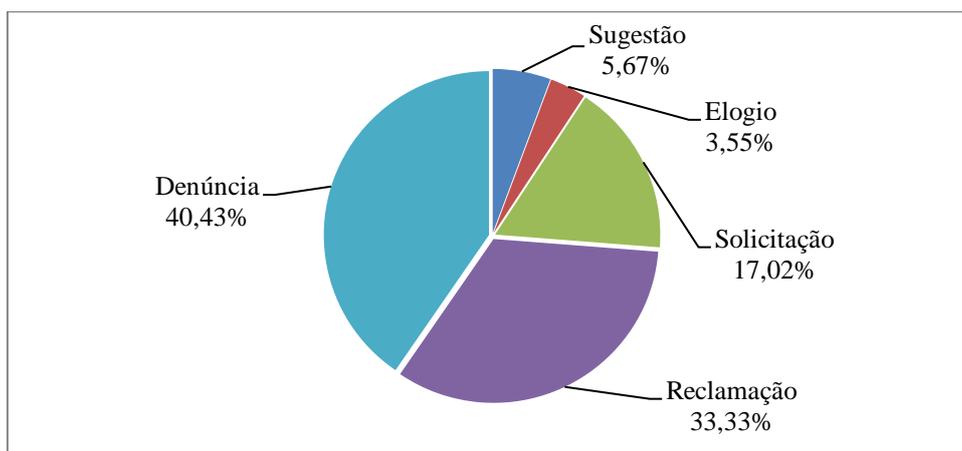


Figura 2 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no segundo semestre de 2019 (em %)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Obs.: O tipo de manifestação considera sua reclassificação pela Ouvidoria, caso tenha ocorrido.

De acordo com a Figura 2 a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG foi classificada como sendo uma denúncia. De acordo com a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União<sup>2</sup>, em seu art. 3, inciso III, entende-se por denúncia a comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Diferentemente do que ocorria nos anos anteriores, a pedido da Ouvidoria ao Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) da UNIFAL o sistema utilizado na instituição passou a considerar na extração dos dados o tipo reclassificado da manifestação, caso isso tenha ocorrido. No segundo semestre de 2019 essa reclassificação foi realizada em 38 manifestações.

No que se refere às manifestações classificadas como denúncias, das 114 recebidas pela Ouvidoria 100 delas tinham como assunto o ingresso na instituição pelo sistema de cotas por estudantes possivelmente brancos. Dessas 100 manifestações, 98 delas foram anônimas.

<sup>2</sup> BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Instrução normativa nº 5, de 18 de junho de 2018. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 25 de jun. de 2018, ed. 120. Seção 1, p. 46. Disponível em: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao/in/instrucao-normativa-no-5-de-18-de-junho-de-2018-diario-oficial-da-uniao-imprensa-nacional.pdf>>. Acesso em: 18 de jul. de 2019.



No que se refere à identificação das manifestações encaminhadas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, conforme Figura 3, observa-se a seguinte divisão:

- 1) Não (anônimas): 74,8% (211);
- 2) Sim (identificação somente para o ouvidor): 13,83% (39);
- 3) Sim (identificação do manifestante): 11,3% (32).

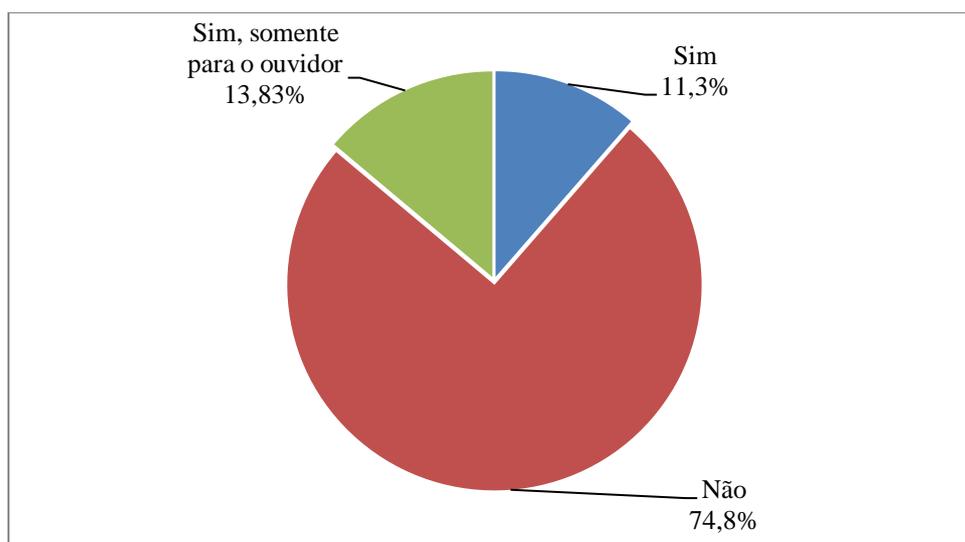


Figura 3 – Manifestações recebidas no sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL-MG no segundo semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Dentre os principais motivos relatados pelos manifestantes, principalmente estudantes, para não se identificar podem ser citados: medo de represálias, retaliações, perseguições, evitar exposição e motivos pessoais.



## CAPÍTULO 2:

### MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS ESTUDANTES DA UNIFAL

Conforme Tabela 1 observa-se que os estudantes da UNIFAL enviaram à Ouvidoria no segundo semestre de 2019, via sistema eletrônico próprio, 216 manifestações, o que correspondeu a 76,6% do total de manifestações recebidas. Essas 216 manifestações foram enviadas segundo a seguinte classificação, conforme Figura 4:

- 1) Denúncia: 44,9% (97);
- 2) Reclamação: 33,8% (73);
- 3) Solicitação: 14,35% (31);
- 4) Sugestão: 5,09% (11);
- 5) Elogio: 1,85% (4).

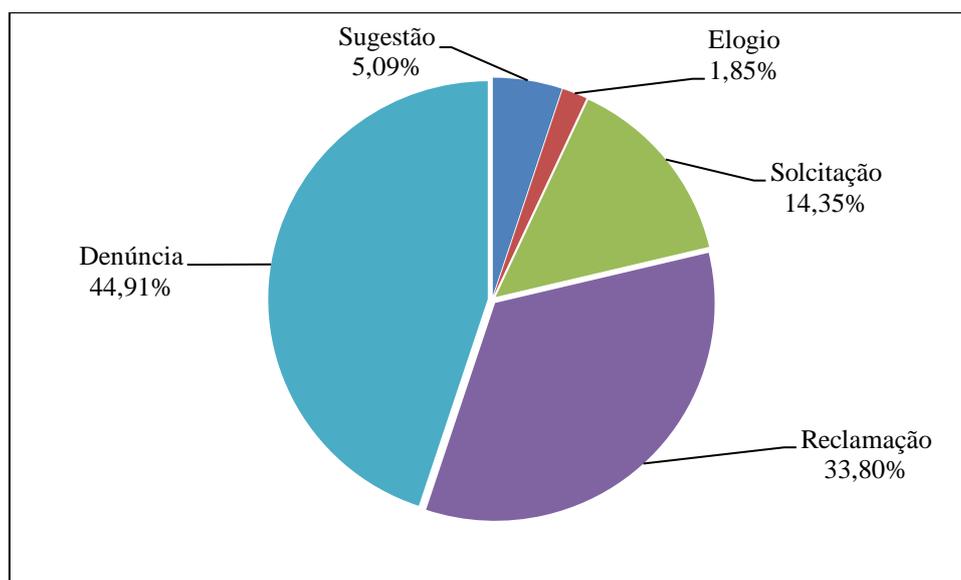


Figura 4 – Tipos de manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no segundo semestre de 2019 (em %)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Obs.: O tipo de manifestação considera sua reclassificação pela Ouvidoria, caso tenha ocorrido.

Das 216 manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL à Ouvidoria no segundo semestre de 2019, a grande maioria preferiu não se identificar conforme dados abaixo e Figura 5:



- 1) Não se identificou: 78,24% (169);
- 2) Identificação somente para a ouvidoria: 13,89% (30);
- 3) Identificação: 7,87% (17).

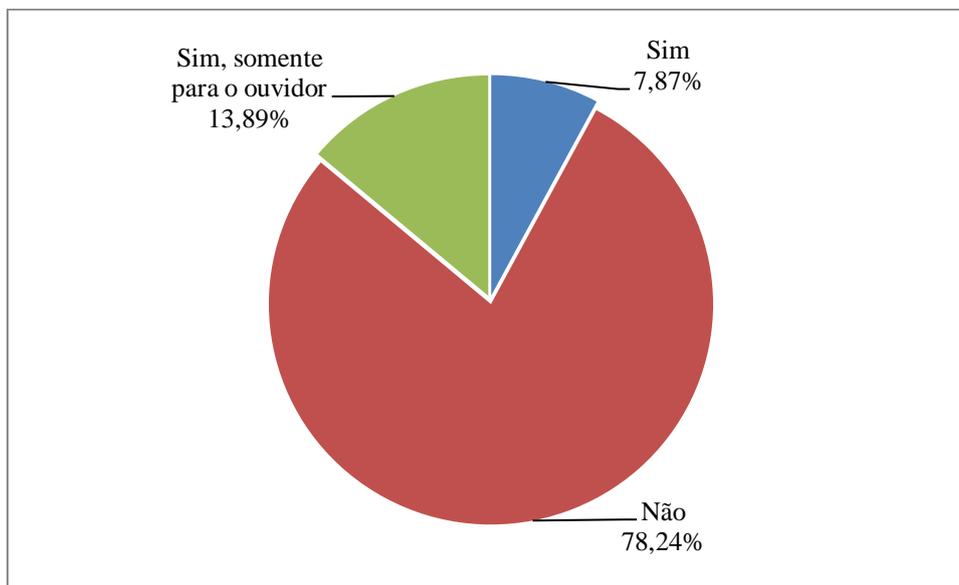


Figura 5 – Manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no segundo semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Dentre os principais assuntos das manifestações enviadas pelos que se declararam como estudante, tem-se: possível fraude no sistema de cotas para ingresso na UNIFAL; questionamentos quanto ao edital de remanejamento interno entre cursos e atrasos na divulgação das notas das atividades avaliativas aplicadas pelos docentes.



### CAPÍTULO 3:

## MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL

De acordo com dados presentes na Figura 6, as 15 (que representaram apenas 5,32% do total) manifestações enviadas no segundo semestre de 2019 pelos professores da UNIFAL à Ouvidoria, via sistema eletrônico, foram classificadas da seguinte forma, conforme Figura 5:

- 1) Reclamação: 53,33% (8);
- 2) Solicitação: 20% (3);
- 3) Elogio: 13,33% (2);
- 4) Denúncia: 6,67% (1);
- 5) Sugestão: 6,67% (1);

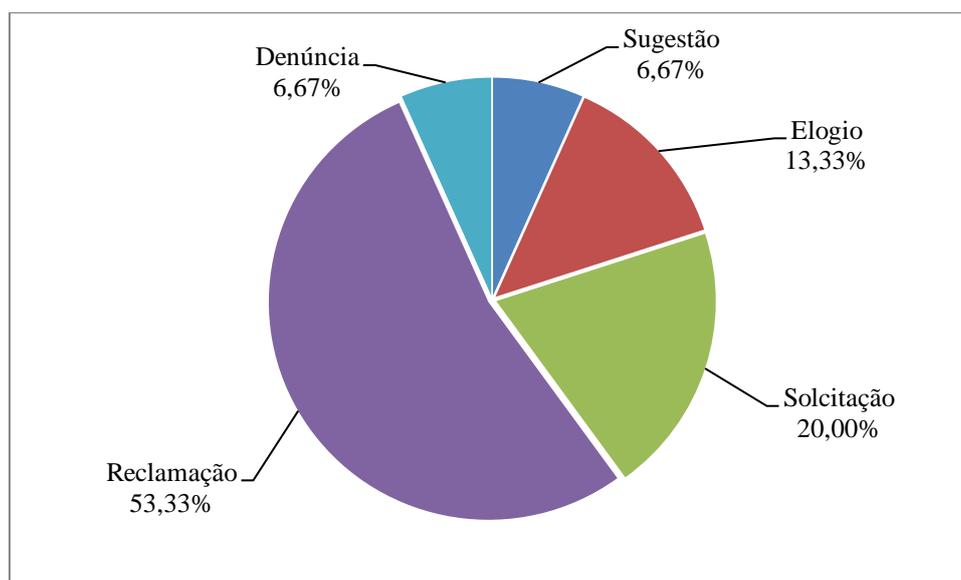


Figura 6 – Tipos de manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no segundo semestre de 2019 (em %)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Obs.: O tipo de manifestação considera sua reclassificação pela Ouvidoria, caso tenha ocorrido.

No caso das manifestações enviadas pelos professores, na grande maioria delas o manifestante se identificou, a saber, das 15 manifestações enviadas à Ouvidoria em 12 delas houve a identificação, sendo 7 sem restrições e 5 com identificação somente para a ouvidoria, conforme dados a seguir e Figura 7.



- 1) Identificação: 46,67% (7);
- 2) Identificação somente para a ouvidoria: 33,33% (5).
- 3) Sem identificação: 20% (3);

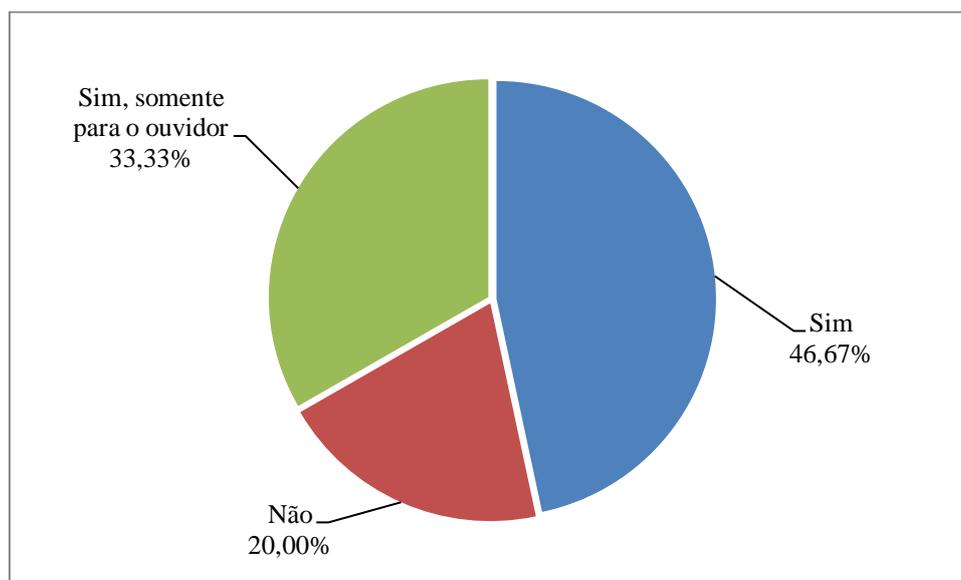


Figura 7 – Manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no primeiro semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Os principais assuntos das manifestações enviadas pelos professores no segundo semestre de 2019 foram: problemas de convivência, questionamentos quanto a atendimento em alguns setores e a ocorrência de barulho, principalmente buzinas de veículos, nas dependências da instituição.



#### CAPÍTULO 4:

### MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL

As 6 manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos a Ouvidoria, que representaram apenas 2,13% do total das manifestações recebidas no segundo semestre de 2019, foram assim divididas em apenas três tipos, conforme dados abaixo e Figura 8:

- 1) Elogio: 50% (3).
- 2) Reclamação: 33,33% (2);
- 3) Sugestão: 16,67% (1).

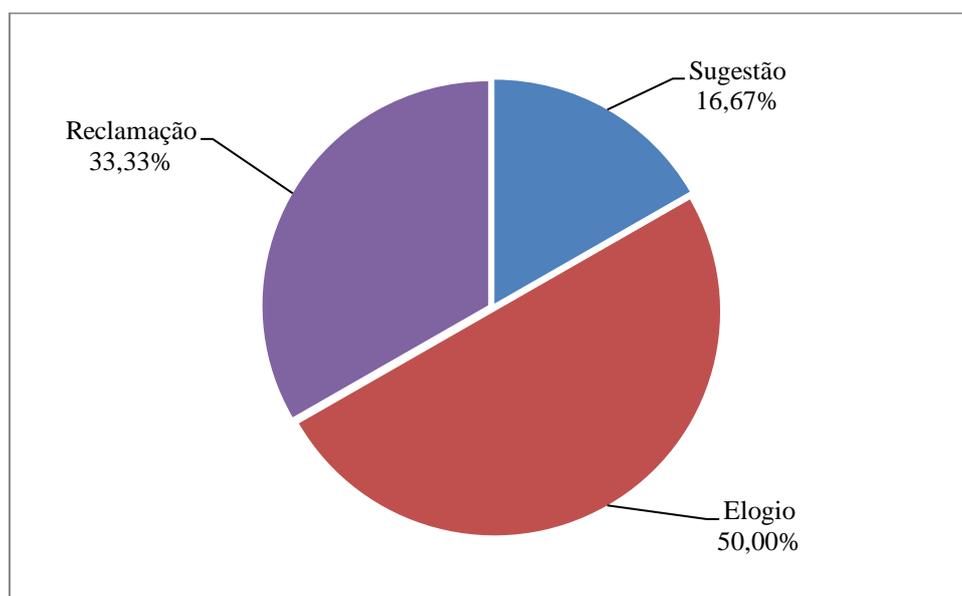


Figura 8 – Tipos de manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no segundo semestre de 2019 (em %)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Obs.: O tipo de manifestação considera sua reclassificação pela Ouvidoria, caso tenha ocorrido.

No que se refere à identificação no envio das manifestações, das 6 manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos à Ouvidoria no segundo semestre de 2019, apenas em uma delas houve a identificação do manifestante e ela foi com restrições (identificação somente para a Ouvidoria), tal como pode-se observar nos dados a seguir e na Figura 9.



- 1) Não se identificaram: 83,33% (5);
- 2) Se identificaram somente para a ouvidoria: 16,67% (1).

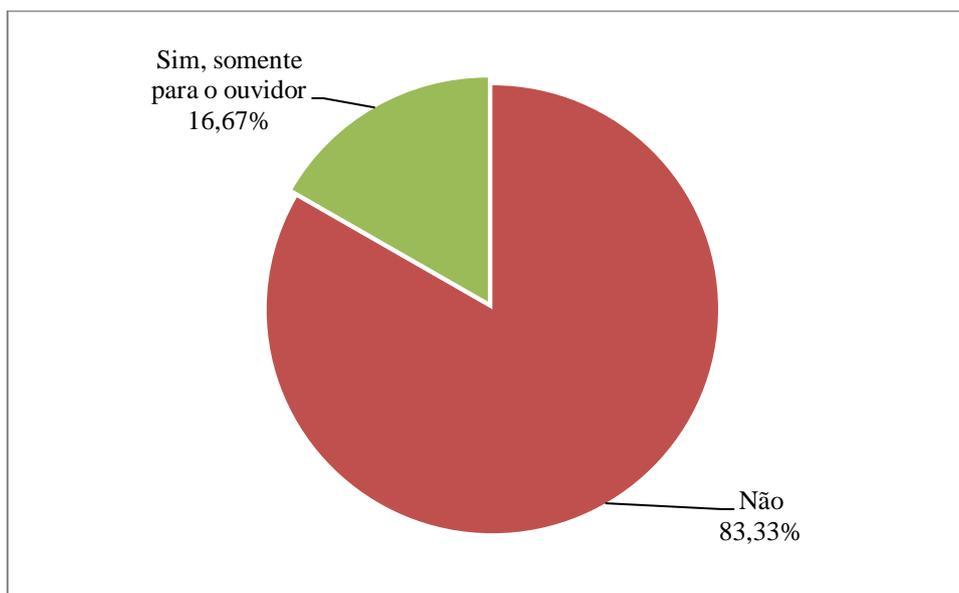


Figura 9 – Manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no segundo semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

As 6 manifestações recebidas pela Ouvidoria e atribuídas a servidores técnicos administrativos foram referentes aos seguintes assuntos: questionamentos quanto à conduta dos servidores e uso de e-mail institucional por ex-servidor. Quanto aos 3 elogios recebidos todos eles se referiam à mesma servidora e possivelmente foram enviados por estudantes pois há referências às eles nas manifestações, por exemplo, via uso do termo “nós alunos”.



## CAPÍTULO 5:

### MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA

As 45 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, que representaram 15,96% do total das manifestações recebidas no segundo semestre de 2019, foram assim divididas segundo classificação da Ouvidoria, conforme dados a seguir e Figura 10:

- 1) Denúncia: 35,56% (16);
- 2) Solicitação: 31,11% (14);
- 3) Reclamação: 24,44% (11);
- 4) Sugestão: 6,67% (3);
- 5) Elogio: 2,22% (1).

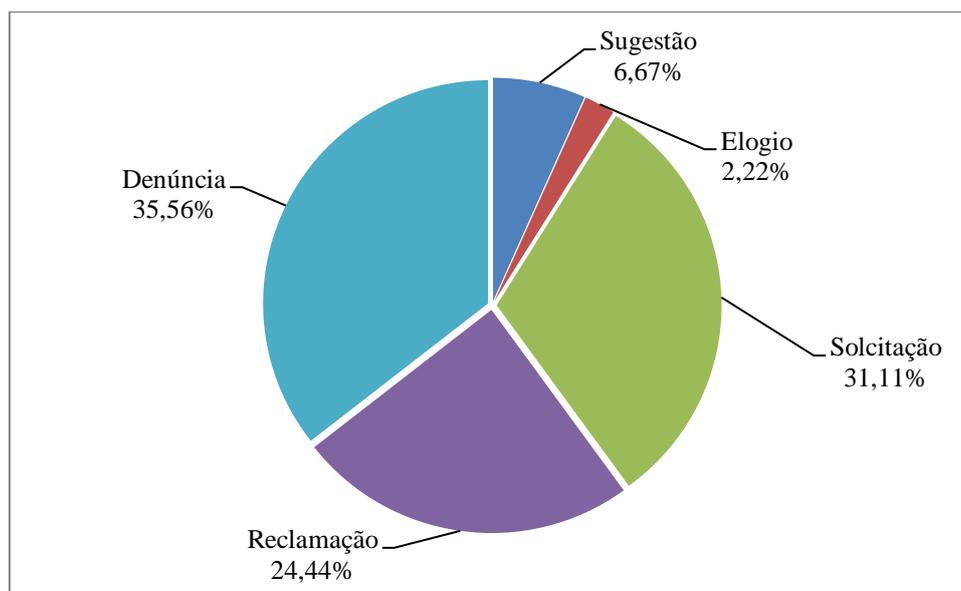


Figura 10 – Tipos de manifestações enviadas pela comunidade externa no segundo semestre de 2019 (em %)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Obs.: O tipo de manifestação considera sua reclassificação pela Ouvidoria, caso tenha ocorrido.

No que se refere à identificação no envio das manifestações, das 45 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, via sistema eletrônico, no segundo semestre de 2019, a grande maioria dos manifestantes optou em se identificar somente para o ouvidor, tal como se observa nos dados a seguir e na Figura 11.



- 1) Não se identificaram: 75,56% (34);
- 2) Se identificaram: 17,78% (8);
- 3) Se identificaram somente para o ouvidor: 6,67% (3).

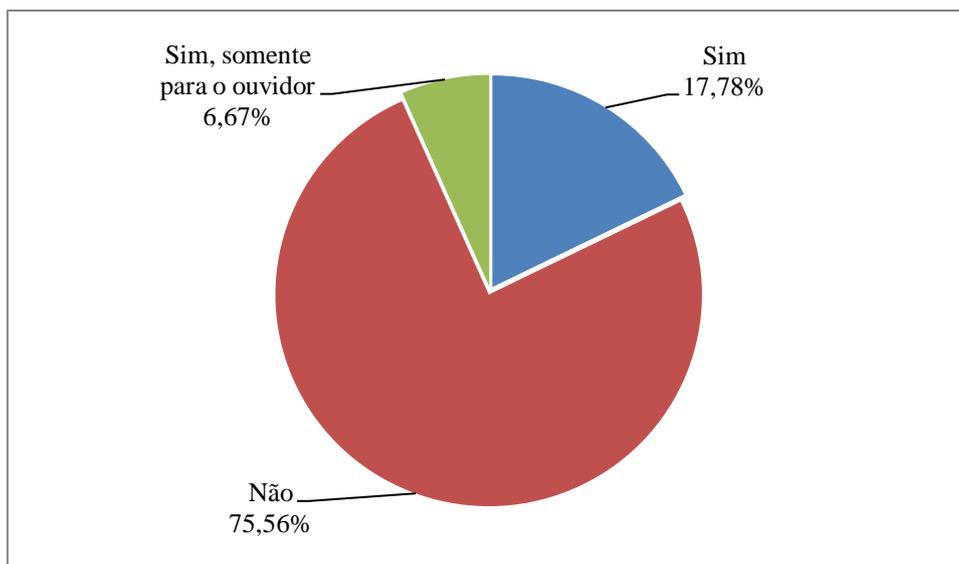


Figura 11 – Manifestações enviadas pela comunidade externa no segundo semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

No que se refere aos assuntos das manifestações enviadas pela comunidade externa no segundo semestre de 2019 destacaram-se: possibilidade de fraude no sistema de cotas para ingresso na UNIFAL, reclamações quanto à comportamento de servidores, questionamentos quanto à editais, principalmente de concurso público, da instituição e reclamações devido ao ataque de cachorros em um dos campus da UNIFAL.



## CAPÍTULO 6:

### ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

A grande maioria das 282 manifestações recebidas pela Ouvidoria, por meio de seu sistema eletrônico próprio no segundo semestre de 2019, foram encaminhadas ao Departamento de Registros Gerais e Controle Acadêmico (DRGCA) e à reitoria e seu gabinete, sendo que tais setores receberam, respectivamente, 94 e 70 manifestações, conforme Figura 12. As principais manifestações encaminhadas a esses setores foram as referentes à possível fraude no ingresso pelo sistema de cotas na universidade. Ademais, como algumas manifestações são encaminhadas para mais de um setor, o total de encaminhamentos, a saber 395, foi superior ao de manifestações recebidas (282).

Os encaminhamentos atribuídos à Ouvidoria correspondem a manifestações que foram diretamente respondidas pela Ouvidoria seja porque esta disponha das informações solicitadas ou porque se tratava de manifestação com conteúdo duplicado ou ainda porque a manifestação foi finalizada porque o manifestante não forneceu as informações solicitadas pela Ouvidoria para o esclarecimento dos fatos e nesse caso segundo o artigo 11, § 7, da Instrução Normativa nº 05 de 18/06/2018 da Ouvidoria Geral da União<sup>3</sup>: “A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de: (...) IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos”.

Outros setores que também receberam bastante manifestações foram a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), a Faculdade de Medicina (FAMED) e a Pró-reitoria de Administração e Finanças (PROAF), sendo que para essa última muitas manifestações foram encaminhadas principalmente para o Departamento de Infraestrutura.

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao/in/instrucao-normativa-no-5-de-18-de-junho-de-2018-diario-oficial-da-uniao-imprensa-nacional.pdf>

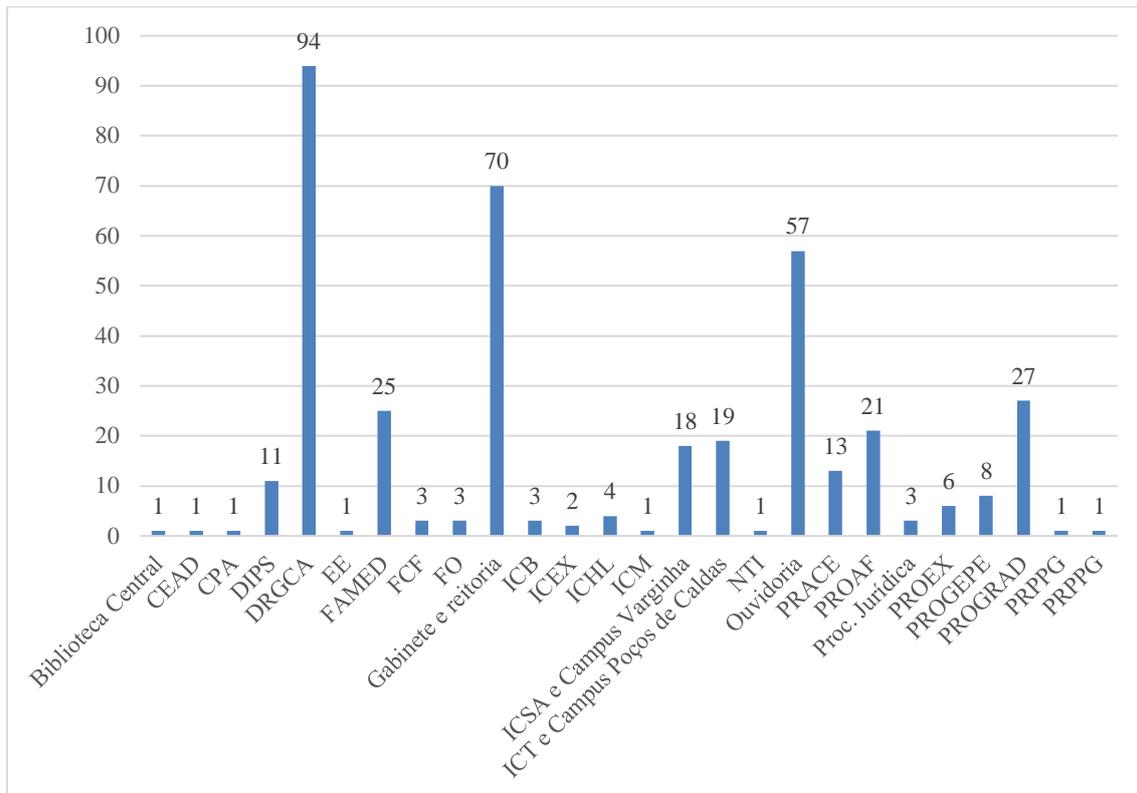


Figura 12 – Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2019 por tipo de setor

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

Obs.: Secretarias ou setores dos campus de Varginha e Poços de Caldas, subordinados à alguma pró-reitoria, foram incluídos nessa figura, respectivamente, nos setores Campus Varginha e Campus Poços de Caldas.



## ANEXOS

**ANEXO A** - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no primeiro semestre de 2018, por tipo de manifestação e de identificação, em quantidade e percentual

Tipo de Manifestante	Quantidade		Tipo de Manifestação									Identificação						
			Sugestão		Elogio		Solicitação		Reclamação		Denúncia		Sim		Não		Sim, somente para o Ouvidor	
Estudante da UNIFAL-MG	93	58.49%	1	0.63%	1	0.63%	8	5.03%	64	40.25%	19	11.95%	10	6.29%	56	35.22%	27	16.98%
Professor(a) da UNIFAL-MG	17	10.69%	0	0%	0	0%	4	2.52%	8	5.03%	5	3.14%	4	2.52%	9	5.66%	4	2.52%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	11	6.92%	1	0.63%	2	1.26%	0	0%	4	2.52%	4	2.52%	4	2.52%	6	3.77%	1	0.63%
Outros	38	23.9%	1	0.63%	0	0%	19	11.95%	10	6.29%	8	5.03%	13	8.18%	13	8.18%	12	7.55%
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>1.89%</b>	<b>3</b>	<b>1.89%</b>	<b>31</b>	<b>19.5%</b>	<b>86</b>	<b>54.09%</b>	<b>36</b>	<b>22.64%</b>	<b>31</b>	<b>19.5%</b>	<b>84</b>	<b>52.83%</b>	<b>44</b>	<b>27.67%</b>

Fonte: Sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL.

**ANEXO B** - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no segundo semestre de 2018, por tipo de manifestação e de identificação, em quantidade e percentual

Tipo de Manifestante	Quantidade		Tipo de Manifestação									Identificação						
			Sugestão		Elogio		Solicitação		Reclamação		Denúncia		Sim		Não		Sim, somente para o Ouvidor	
Estudante da UNIFAL-MG	79	54.11%	3	2.05%	0	0%	13	8.9%	40	27.4%	23	15.75%	11	7.53%	45	30.82%	23	15.75%
Professor(a) da UNIFAL-MG	23	15.75%	3	2.05%	0	0%	10	6.85%	4	2.74%	6	4.11%	7	4.79%	10	6.85%	6	4.11%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	18	12.33%	3	2.05%	0	0%	1	0.68%	11	7.53%	3	2.05%	1	0.68%	16	10.96%	1	0.68%
Outros	26	17.81%	2	1.37%	0	0%	10	6.85%	5	3.42%	9	6.16%	6	4.11%	15	10.27%	5	3.42%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>7.53%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>34</b>	<b>23.29%</b>	<b>60</b>	<b>41.1%</b>	<b>41</b>	<b>28.08%</b>	<b>25</b>	<b>17.12%</b>	<b>86</b>	<b>58.9%</b>	<b>35</b>	<b>23.97%</b>

Fonte: Sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL.

**ANEXO C** - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no ano de 2018, por tipo de manifestação e de identificação, em quantidade e percentual

Tipo de Manifestante	Quantidade		Tipo de Manifestação									Identificação						
			Sugestão		Elogio		Solicitação		Reclamação		Denúncia		Sim		Não		Sim, somente para o Ouvidor	
Estudante da UNIFAL-MG	172	56.39%	4	1.31%	1	0.33%	21	6.89%	104	34.1%	42	13.77%	21	6.89%	101	33.11%	50	16.39%
Professor(a) da UNIFAL-MG	40	13.11%	3	0.98%	0	0%	14	4.59%	12	3.93%	11	3.61%	11	3.61%	19	6.23%	10	3.28%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	29	9.51%	4	1.31%	2	0.66%	1	0.33%	15	4.92%	7	2.3%	5	1.64%	22	7.21%	2	0.66%
Outros	64	20.98%	3	0.98%	0	0%	29	9.51%	15	4.92%	17	5.57%	19	6.23%	28	9.18%	17	5.57%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>4.59%</b>	<b>3</b>	<b>0.98%</b>	<b>65</b>	<b>21.31%</b>	<b>146</b>	<b>47.87%</b>	<b>77</b>	<b>25.25%</b>	<b>56</b>	<b>18.36%</b>	<b>170</b>	<b>55.74%</b>	<b>79</b>	<b>25.9%</b>

Fonte: Sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL.



**ANEXO D - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no primeiro semestre de 2019, por tipo de manifestação e de identificação, em quantidade e percentual**

Tipo de Manifestante	Quantidade		Tipo de Manifestação										Identificação					
			Sugestão		Elogio		Solicitação		Reclamação		Denúncia		Sim		Não		Sim, somente para o Ouvidor	
Estudante da UNIFAL-MG	84	44.44%	1	0.53%	2	1.06%	13	6.88%	43	22.75%	25	13.23%	9	4.76%	50	26.46%	25	13.23%
Professor(a) da UNIFAL-MG	21	11.11%	0	0%	2	1.06%	3	1.59%	9	4.76%	7	3.7%	5	2.65%	9	4.76%	7	3.7%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	9	4.76%	0	0%	1	0.53%	1	0.53%	7	3.7%	0	0%	1	0.53%	3	1.59%	5	2.65%
Outros	75	39.68%	3	1.59%	0	0%	15	7.94%	6	3.17%	51	26.98%	8	4.23%	20	10.58%	47	24.87%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>2.12%</b>	<b>5</b>	<b>2.65%</b>	<b>32</b>	<b>16.93%</b>	<b>65</b>	<b>34.39%</b>	<b>83</b>	<b>43.92%</b>	<b>23</b>	<b>12.17%</b>	<b>82</b>	<b>43.39%</b>	<b>84</b>	<b>44.44%</b>

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

**ANEXO E - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no segundo semestre de 2019, por tipo de manifestação e de identificação, em quantidade e percentual**

Obs.:Tipo de manifestação considera sua reclassificação, caso ocorra.

Tipo de Manifestante	Quantidade		Tipo de Manifestação										Identificação					
			Sugestão		Elogio		Solicitação		Reclamação		Denúncia		Sim		Não		Sim, somente para o Ouvidor	
Estudante da UNIFAL-MG	216	76.6%	11	3.9%	4	1.42%	31	10.99%	73	25.89%	97	34.4%	17	6.03%	169	59.93%	30	10.64%
Professor(a) da UNIFAL-MG	15	5.32%	1	0.35%	2	0.71%	3	1.06%	8	2.84%	1	0.35%	7	2.48%	3	1.06%	5	1.77%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	6	2.13%	1	0.35%	3	1.06%	0	0%	2	0.71%	0	0%	0	0%	5	1.77%	1	0.35%
Outros	45	15.96%	3	1.06%	1	0.35%	14	4.96%	11	3.9%	16	5.67%	8	2.84%	34	12.06%	3	1.06%
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>5.67%</b>	<b>10</b>	<b>3.55%</b>	<b>48</b>	<b>17.02%</b>	<b>94</b>	<b>33.33%</b>	<b>114</b>	<b>40.43%</b>	<b>32</b>	<b>11.35%</b>	<b>211</b>	<b>74.82%</b>	<b>39</b>	<b>13.83%</b>

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.

**ANEXO F - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no ano de 2019, por tipo de manifestação e de identificação, em quantidade e percentual**

Obs.:Tipo de manifestação considera sua reclassificação, caso ocorra.

Tipo de Manifestante	Quantidade		Tipo de Manifestação										Identificação					
			Sugestão		Elogio		Solicitação		Reclamação		Denúncia		Sim		Não		Sim, somente para o Ouvidor	
Estudante da UNIFAL-MG	300	63.69%	11	2.34%	6	1.27%	46	9.77%	121	25.69%	116	24.63%	26	5.52%	219	46.5%	55	11.68%
Professor(a) da UNIFAL-MG	36	7.64%	1	0.21%	4	0.85%	6	1.27%	18	3.82%	7	1.49%	12	2.55%	12	2.55%	12	2.55%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	15	3.18%	1	0.21%	4	0.85%	1	0.21%	9	1.91%	0	0%	1	0.21%	8	1.7%	6	1.27%
Outros	120	25.48%	5	1.06%	1	0.21%	30	6.37%	20	4.25%	64	13.59%	16	3.4%	54	11.46%	50	10.62%
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>3.82%</b>	<b>15</b>	<b>3.18%</b>	<b>83</b>	<b>17.62%</b>	<b>168</b>	<b>35.67%</b>	<b>187</b>	<b>39.7%</b>	<b>55</b>	<b>11.68%</b>	<b>293</b>	<b>62.21%</b>	<b>123</b>	<b>26.11%</b>

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.