

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS
OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA



RELATÓRIO SEMESTRAL

(01 de janeiro de 2019 a 30 de junho 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

Jeferson Alves dos Santos
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	8
CAPÍTULO 3:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL.....	10
CAPÍTULO 4:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL.....	12
CAPÍTULO 5:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA.....	14
ANEXOS	16



CAPÍTULO 1:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

O presente relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de janeiro de 2019 e 30 de junho de 2019, relativo, portanto, aos seis meses de atividades realizadas pela Ouvidoria Universitária da UNIFAL no primeiro semestre de 2019.

No primeiro semestre de 2019 foram encaminhadas à Ouvidoria da UNIFAL, via sistema eletrônico, pelas comunidades interna (estudantes, professores e servidores) e externa (outros), um total de 189 manifestações (identificadas no sistema eletrônico da Ouvidoria pelos seguintes números 2989 a 3177), 43 manifestações a mais do que no segundo semestre de 2018 (146) e 30 a mais do que no primeiro semestre de 2018 (159), conforme se pode observar na Tabela 1 e nos Anexos A, B, C e D.

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	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estudante da UNIFAL-MG	93	58,49	79	54,11	172	56,39	84	44,44
Professor(a) da UNIFAL-MG	17	10,69	23	15,75	40	13,11	21	11,11
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	11	6,92	18	12,33	29	9,51	9	4,76
Outros	38	23,9	26	17,81	64	20,98	75	39,68
Total	159	100	146	100	305	100	189	100

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

Das 189 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, 44,44% (84) delas foram encaminhadas pelos estudantes, 39,68% (75) pela comunidade externa (outros); 11,11% (21) por professores e 4,76% (9) por servidores técnicos administrativos (Tabela 1). Comparativamente ao segundo semestre de 2018 é possível observar no primeiro semestre de 2019 um crescimento expressivo, em termos percentuais, da participação de manifestações onde o manifestante se declarou como



sendo da comunidade externa (outros). De acordo com os dados presentes na Tabela 1, no segundo semestre de 2018 a participação da comunidade externa (outros) no total de manifestações recebidas foi de 17,81% (26), participação esta que passou para 39,68% (75) no primeiro semestre de 2019. Apesar disso, no entanto, a maior parte das manifestações recebidas pelo sistema da Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2019 ainda continuou sendo a de estudantes, a saber, 44,44% (84) do total de manifestações recebidas.

Comparativamente ao ano de 2018 pelo menos quatro 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 segundo semestre letivo de 2018 ter se encerrado na penúltima semana do mês de janeiro de 2019. O segundo fator foi o envio de mais de uma manifestação com conteúdo exatamente idêntico, sendo que pelo menos cinco manifestações foram enviadas duas vezes e pelo menos duas foram enviadas mais de duas vezes, o que fez consequentemente com que o número de manifestações aumentasse. Um terceiro fator a se acrescentar foi o envio de cinco manifestações sem nenhum assunto ou conteúdo, uma no mês de maio e quatro em junho. Por fim, 34 manifestações recebidas pela Ouvidoria 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 março de 2019 fosse muito superior ao observado nos demais meses do semestre, conforme é possível verificar na Figura 1.

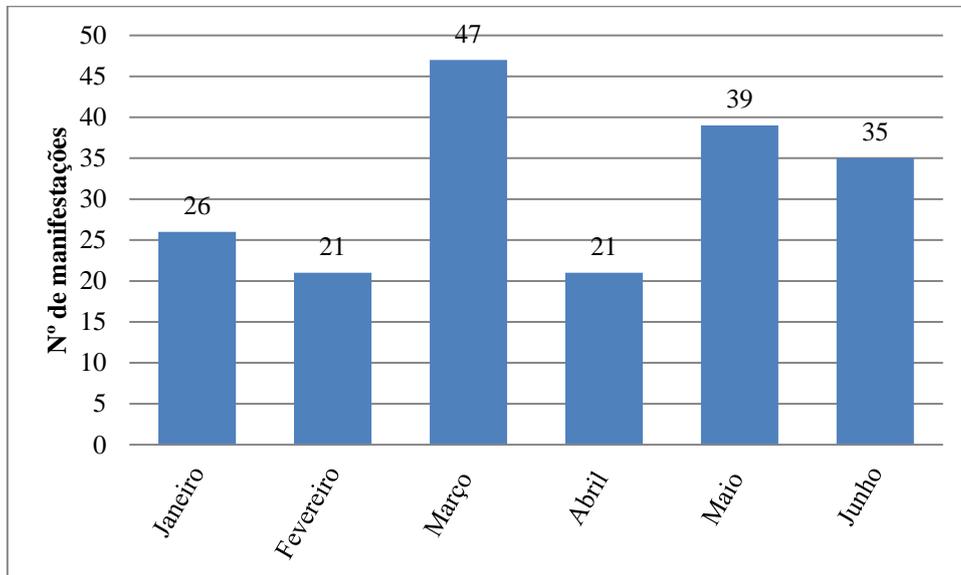


Figura 1 – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2019, por mês

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

Conforme dados presentes na Tabela 1 e Figura 2, as 189 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2019 pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, foram assim classificadas:

- 1) Denúncia: 43,92% (83);
- 2) Reclamação: 34,39% (65);
- 3) Solicitação: 16,93% (32);
- 4) Elogio: 2,65% (5);
- 5) Sugestão: 2,12% (4).

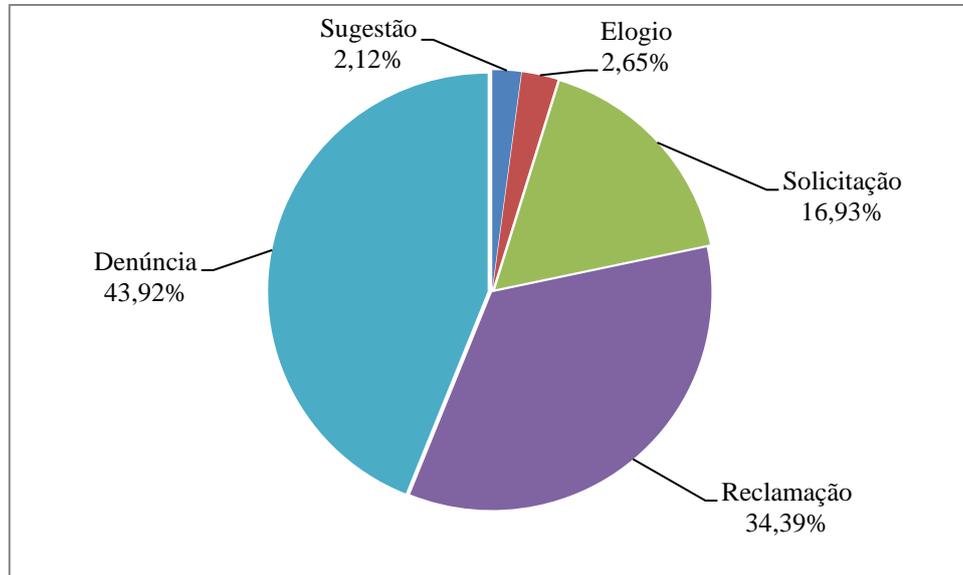


Figura 2 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2019 (em %)

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

De acordo com a Figura 2 a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG foi classificada como sendo uma denúncia. No entanto, é importante ressaltar que os dados presentes na Figura 2 levam em conta a classificação feita pelo (a) manifestante no momento do envio de sua manifestação e não a reclassificação do tipo de manifestação que pode ser feita pela Ouvidoria. Assim, apesar de muitos manifestantes classificarem suas manifestações como sendo denúncias normalmente elas são reclamações ou solicitações de informações, mesmo porque segundo Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União¹, 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.

¹ 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) Sim (identificação somente para o ouvidor): 44,44% (84);
- 2) Não (anônimas): 43,4% (82);
- 3) Sim (identificação do manifestante): 12,2% (23).

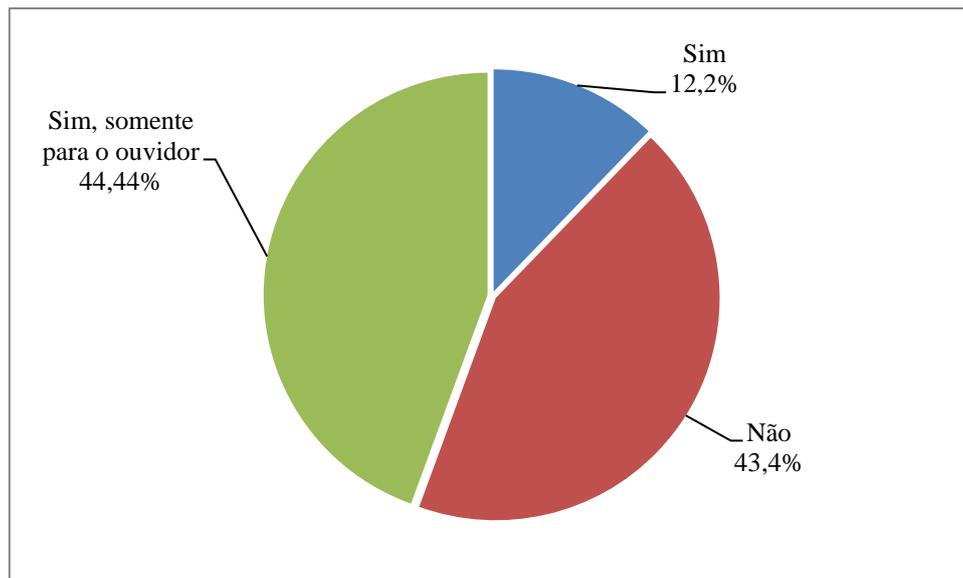


Figura 3 – Manifestações recebidas no sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

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 e motivos pessoais.

Além do sistema eletrônico da UNIFAL, a Ouvidoria também recebeu no primeiro semestre de 2019, pelo sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), 5 manifestações, sendo 2 classificadas como denúncia, 2 como comunicação e 1 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.



CAPÍTULO 2:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS ESTUDANTES DA UNIFAL

Conforme Tabela 1 observa-se que os estudantes da UNIFAL enviaram à Ouvidoria no primeiro semestre de 2019, via sistema eletrônico, 84 manifestações, o que correspondeu a 44,44% do total de manifestações recebidas. Essas 84 manifestações foram enviadas segundo a seguinte classificação, conforme Figura 4:

- 1) Reclamação: 51,19% (43);
- 2) Denúncia: 29,76% (25);
- 3) Solicitação: 15,48% (13);
- 4) Elogio: 2,38% (2);
- 5) Sugestão: 1,19% (1).

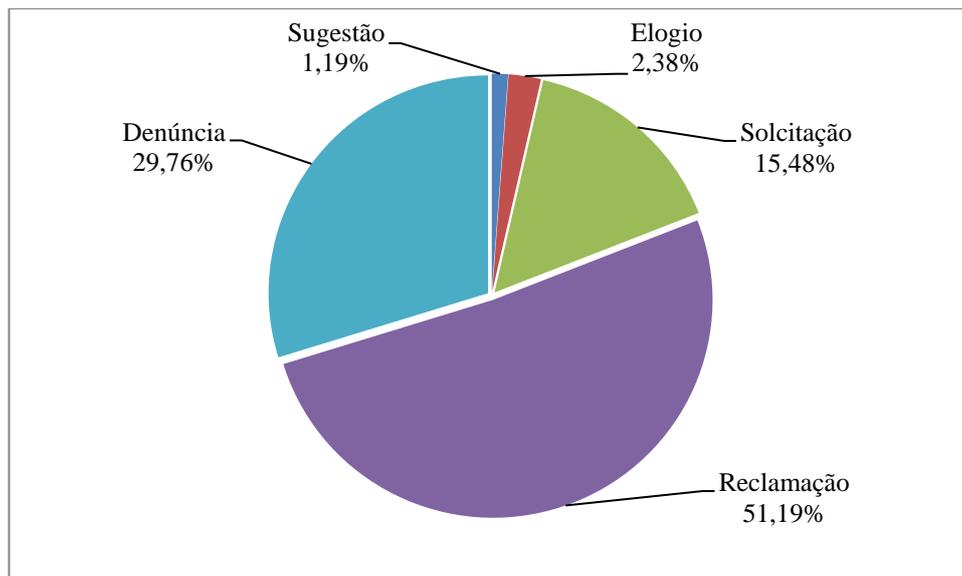


Figura 4 – Tipos de manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no primeiro semestre de 2019 (em %)

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

Das 84 manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL à Ouvidoria no primeiro semestre de 2019, a grande maioria preferiu não se identificar conforme dados abaixo e Figura 5:



- 1) Não se identificou: 59,52% (50);
- 2) Identificação somente para o ouvidor: 29,76% (25);
- 3) Identificação: 10,71% (9).

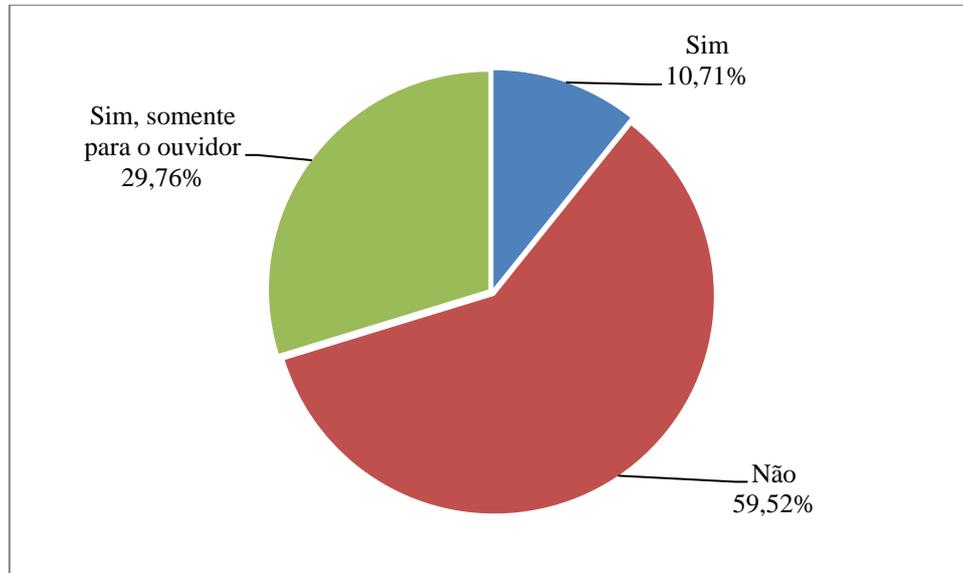


Figura 5 – Manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no primeiro semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

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



CAPÍTULO 3:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL

De acordo com dados presentes na Figura 6, as 21 (11,11% do total) manifestações enviadas no primeiro semestre de 2019 pelos professores da UNIFAL à Ouvidoria, via sistema eletrônico, foram classificadas da seguinte forma, conforme Figura 5:

- 1) Reclamação: 42,86% (9);
- 2) Denúncia: 33,33% (7);
- 3) Solicitação: 14,29% (3);
- 4) Elogio: 9,52% (2).
- 5) Sugestão: 0% (0);

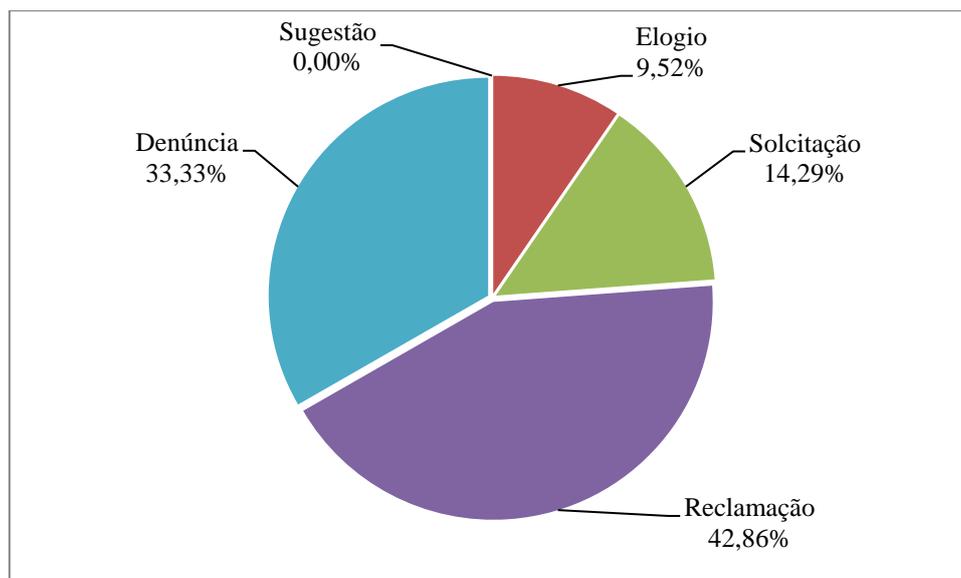


Figura 6 – Tipos de manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no primeiro semestre de 2019 (em %)

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

No caso das manifestações enviadas pelos professores, na grande maioria delas o manifestante se identificou, a saber, das 21 manifestações enviadas em 12 delas houve a identificação, sendo 5 sem restrições e 7 somente para o ouvidor, conforme dados a seguir e Figura 7.



- 1) Sem identificação: 42,86% (9);
- 2) Identificação somente para o ouvidor: 33,33% (7);
- 3) Identificação: 23,81% (5).

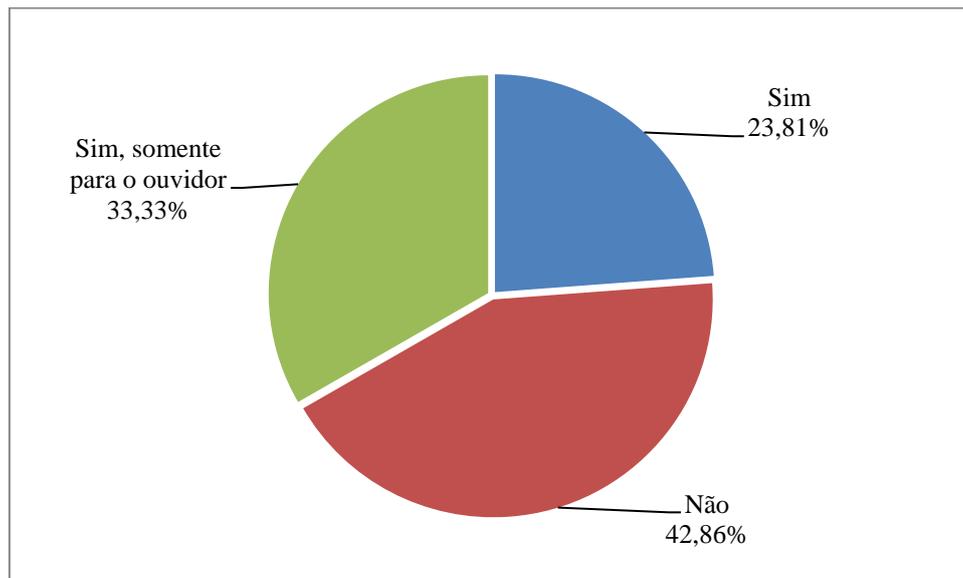


Figura 7 – Manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no primeiro semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

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



CAPÍTULO 4:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL

As 9 manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos a Ouvidoria, que representaram 4,76% do total das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2019, foram assim divididas, conforme Figura 8:

- 1) Reclamação: 77,78% (7);
- 2) Solicitação: 11,11% (1);
- 3) Elogio: 11,11% (1).
- 4) Sugestão: 0% (0);
- 5) Denúncia: 0% (0);

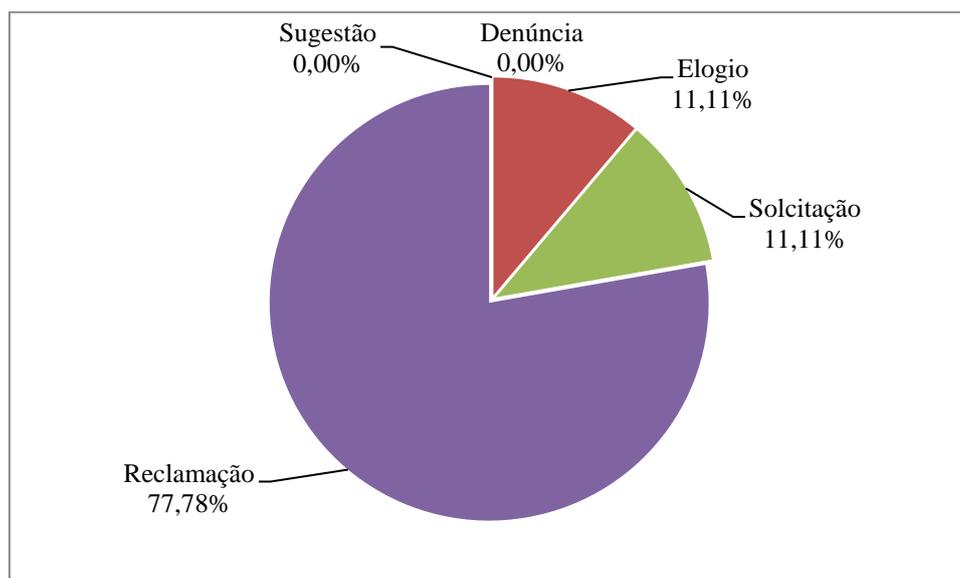


Figura 8 – Tipos de manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no primeiro semestre de 2019 (em %)

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

No que se refere à identificação no envio das manifestações, das 9 manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos à Ouvidoria no primeiro semestre de 2019, a grande maioria se identificou somente para o ouvidor, conforme pode-se observar nos dados a seguir e na Figura 9.



- 1) Se identificaram somente para o ouvidor: 55,56% (5);
- 2) Não se identificaram: 33,33% (3);
- 3) Se identificaram: 11,11% (1).

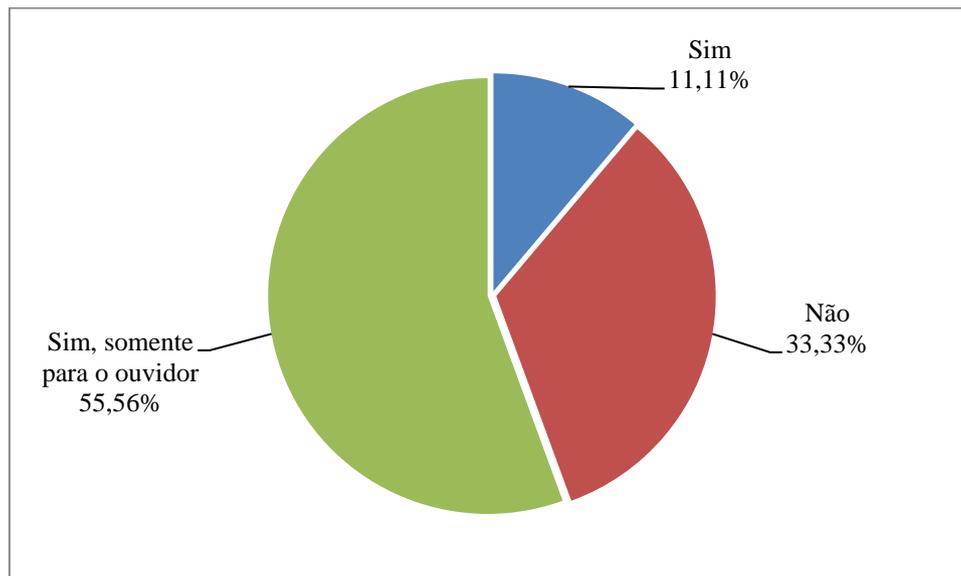


Figura 9 – Manifestações enviadas pelos servidores técnico administrativos da UNIFAL no primeiro semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

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



CAPÍTULO 5:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA

As 75 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, que representaram 39,68% do total das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2019, foram assim divididas segundo classificação dos próprios manifestantes, conforme dados a seguir e Figura 10:

- 1) Denúncia: 68% (51);
- 2) Solicitação: 20% (15);
- 3) Reclamação: 8% (6);
- 4) Sugestão: 4% (3);
- 5) Elogio: 0% (0).

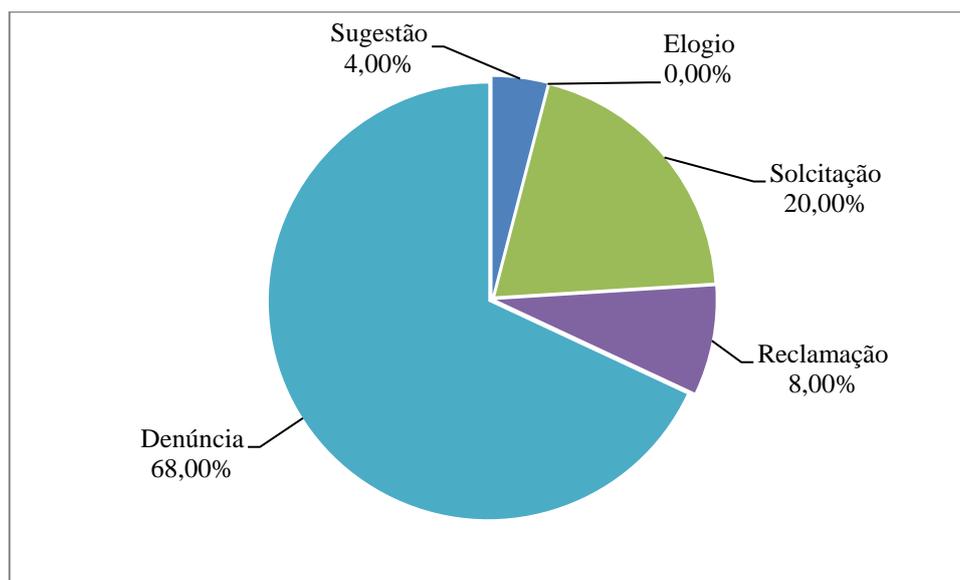


Figura 10 – Tipos de manifestações enviadas pela comunidade externa no primeiro semestre de 2019 (em %)

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

No que se refere à identificação no envio das manifestações, das 75 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, via sistema eletrônico, no primeiro 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) Se identificaram somente para o ouvidor: 62,67% (47);
- 2) Não se identificaram: 26,67% (20);
- 3) Se identificaram: 10,67% (8).

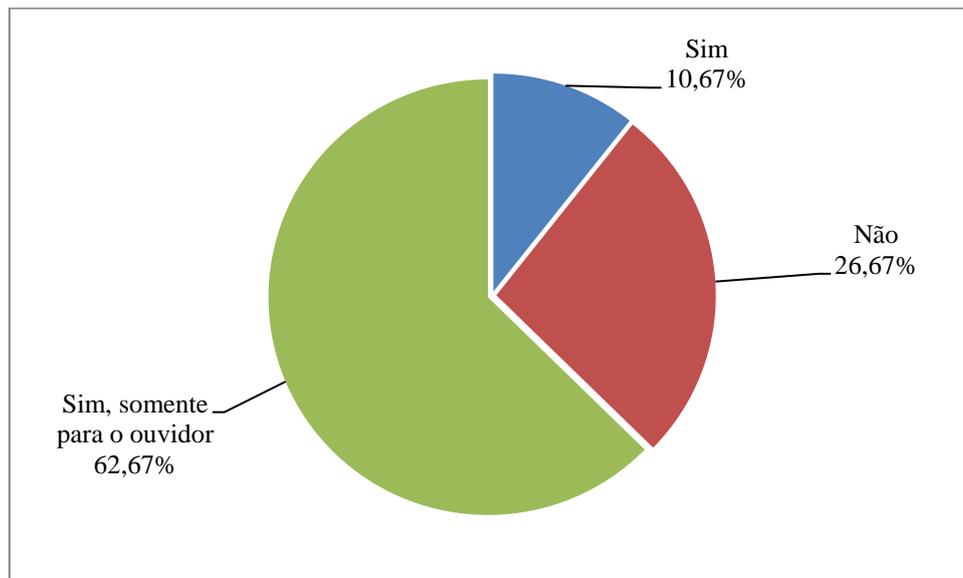


Figura 11 – Manifestações enviadas pela comunidade externa no primeiro semestre de 2019 (em %) por tipo de identificação

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



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%
Total	159	100%	3	1.89%	3	1.89%	31	19.5%	86	54.09%	36	22.64%	31	19.5%	84	52.83%	44	27.67%

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%
Total	146	100%	11	7.53%	0	0%	34	23.29%	60	41.1%	41	28.08%	25	17.12%	86	58.9%	35	23.97%



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%
Total	305	100%	14	4.59%	3	0.98%	65	21.31%	146	47.87%	77	25.25%	56	18.36%	170	55.74%	79	25.9%

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%
Total	189	100%	4	2.12%	5	2.65%	32	16.93%	65	34.39%	83	43.92%	23	12.17%	82	43.39%	84	44.44%