

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS
OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA



RELATÓRIO SEMESTRAL

1º Semestre de 2020

(01 de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020)

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
2020



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

1.1 – Manifestações sobre possível fraude no sistema de cotas para autodeclarados negros 10

CAPÍTULO 2:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS ESTUDANTES DA UNIFAL 13

CAPÍTULO 3:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL..... 15

CAPÍTULO 4:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL..... 17

CAPÍTULO 5:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA..... 19

CAPÍTULO 6:

ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA 21

ANEXOS 23



CAPÍTULO 1:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

O presente relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de janeiro de 2020 e 30 de junho de 2020, relativo, portanto, aos seis meses de atividades realizadas pela Ouvidoria Universitária da UNIFAL no primeiro semestre de 2020.

No primeiro semestre de 2020 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 146 manifestações (identificadas no sistema eletrônico da Ouvidoria pelos seguintes números 3460 a 3605), 136 manifestações a menos do que a Ouvidoria recebeu no segundo semestre de 2019 (282) e 43 a menos do que no primeiro semestre de 2018 (189), conforme se pode observar na Tabela 1 e nos Anexos B e A, respectivamente.

Considerando a própria identificação feita pelos manifestantes no momento do preenchimento da manifestação, observa-se que no primeiro semestre de 2020, das manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, a grande maioria delas, a saber 67,81% (99), foi encaminhada pelos estudantes, 19,86% (29) pela comunidade externa (outros); 6,85% (10) por professores e 5,48% (8) 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.

Comparativamente ao primeiro e segundo semestres de 2019 é possível observar no primeiro semestre de 2020 uma redução no número absoluto de manifestações recebidas e também da participação percentual dos estudantes no envio dessas manifestações. De acordo com os dados presentes na Tabela 1, no segundo semestre de 2019 a participação dos estudantes da UNIFAL no total de manifestações recebidas foi de 76,6% (216), participação esta que passou para 67,81% (99) no primeiro semestre de 2020.



Tabela 1 – Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da UNIFAL-MG nos anos de 2019 e 2020, por semestre, tipo de manifestante, valor absoluto e percentual

Tipo de manifestante	2019						2020	
	1º Semestre		2º Semestre		Ano		1º Semestre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estudante da UNIFAL-MG	84	44,44	216	76,6	300	63,69	99	67,81
Professor(a) da UNIFAL-MG	21	11,11	15	5,32	36	7,64	10	6,85
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	9	4,76	6	2,13	15	3,18	8	5,48
Outros	75	39,68	45	15,96	120	25,48	29	19,86
Total	189	100	282	100	471	100	146	100

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



Comparativamente ao segundo semestre de 2019 alguns fatores podem explicar a significativa redução no número absoluto de manifestações recebidas pelo sistema da Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2020. O primeiro deles foi o surgimento e posterior propagação no Brasil de casos do novo coronavírus SARS-CoV-2, causador da doença denominada de COVID-19. O primeiro caso de coronavírus no país foi confirmado no fim do mês de fevereiro e devido às proporções que a pandemia adquiriu ao longo do tempo, a UNIFAL-MG, como medida de prevenção e também acompanhando a decisão do Fórum das Instituições Públicas de Ensino Superior de Minas Gerais (Foripes-MG), suspendeu as aulas presenciais de graduação e de pós-graduação a partir do dia 18 de março de 2020, estabeleceu o Regime Especial de Estudos (REE) e adotou o trabalho remoto e revezamento de trabalho presencial entre os servidores.

Pela análise da Figura 1 é possível observar que, assim como também observado no primeiro semestre de 2019, o mês que a Ouvidoria mais recebeu manifestações no primeiro semestre de 2020 foi março, com um total de 44 manifestações, número este bem próximo do recebido em março de 2019, a saber, 47. Isso se deve ao fato de em março a pandemia do novo coronavírus SARS-CoV-2 já ter avançado em alguns estados brasileiros, dentre estes São Paulo e Rio de Janeiro, estados próximos do sul de Minas Gerais e local de origem de muitos discentes da UNIFAL-MG.

Assim, diante da apreensão de toda a sociedade quanto ao avanço do novo coronavírus e conseqüente preocupação com as aglomerações comuns das instituições de ensino, a Ouvidoria recebeu manifestações solicitando principalmente informações sobre a situação na universidade e recomendando a suspensão das aulas presenciais. Além disso, a Ouvidoria também recebeu manifestações sobre a adoção e as dificuldades enfrentadas no Regime Especial de Estudos (REE), implantado a partir de 18 de março e que vigorou até o dia 08 de abril, quando o Conselho Universitário (CONSUNI) da UNIFAL-MG, em sua 254ª Reunião, decidiu pela suspensão do Regime Especial de Estudos – REE e pela suspensão do calendário acadêmico por tempo indeterminado.

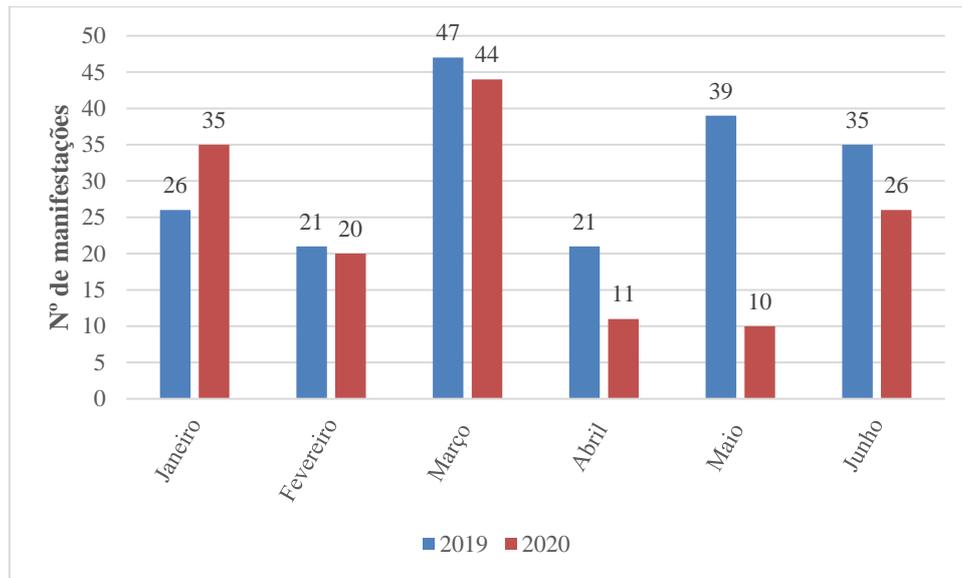


Figura 1 – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2019 e 2020, por mês

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). No primeiro semestre de 2020 a Ouvidoria da UNIFAL recebeu, conforme Tabela 2, um total de 9 manifestações pelo Fala.BR, sendo 5 solicitações e 4 comunicações. Dentre os assuntos de tais manifestações teve-se solicitações de informações: sobre pregão eletrônico, para pesquisa de doutorado e sobre a carteirinha estudantil digital; e comunicações de possível fraude no ingresso de discentes pelo sistema de cotas, de ingresso possivelmente irregular e questionamento sobre professores visitantes. Além da data de envio das manifestações recebidas pelo Fala.BR, na Tabela 2 também é possível observar o tipo de manifestação e o setor para o qual cada manifestação foi encaminhada.



Tabela 2 – Manifestações recebidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) no primeiro semestre de 2020, por data, tipo e setor encaminhado

Data de envio	Tipo	Setor encaminhado
31/01/2020	Comunicação	PROGRAD e Procuradoria Jurídica
26/03/2020	Comunicação	PRPPG
03/06/2020	Comunicação	DRGCA
05/06/2020	Comunicação	DRGCA
07/01/2020	Solicitação	Ouvidoria
03/02/2020	Solicitação	PROGRAD
27/05/2020	Solicitação	PROAF
22/06/2020	Solicitação	PROAF
18/06/2020	Solicitação	NTI

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do Fala.BR.

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, forma de ingresso na UNIFAL, entre outras.

Conforme dados presentes na Tabela 1 e Figura 2, as 146 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2020 pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, foram assim classificadas ou reclassificadas:

- 1) Reclamação: 45,21% (66);
- 2) Solicitação: 28,77% (42);
- 3) Denúncia: 19,18% (28);
- 4) Sugestão: 6,85% (10);
- 5) Elogio: 0% (0).

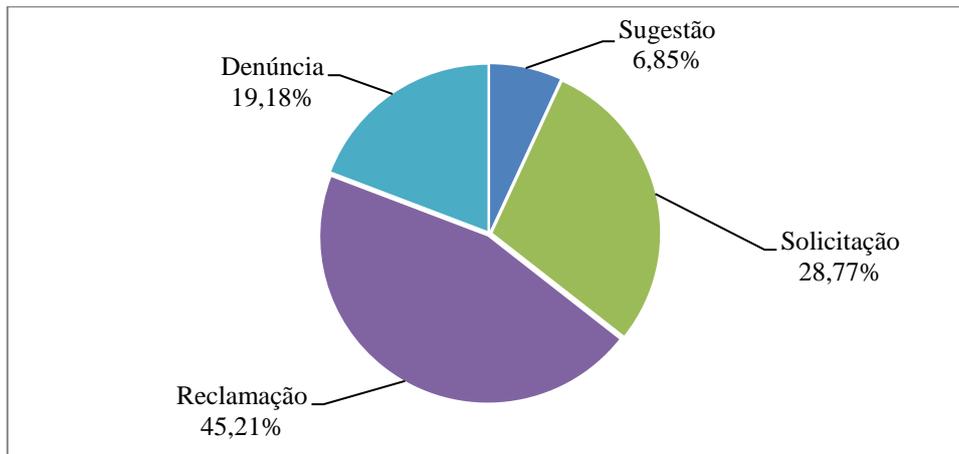


Figura 2 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2020 (em %)

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, via sistema próprio, foi classificada como sendo uma reclamação, seguida da solicitação e da denúncia. No que se refere à esta última: de acordo com a 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”.

No que se refere à redução no número de denúncias é importante ressaltar que 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, desde o semestre passado, o tipo reclassificado da manifestação, caso isso tenha ocorrido. No segundo semestre de 2019 essa reclassificação foi realizada em 38 manifestações e no semestre de referência desse relatório (primeiro semestre de 2020) foram 19 reclassificações.

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 às 28 manifestações recebida pela Ouvidoria e classificadas como denúncias, 16 delas (57%) tinham como assunto o ingresso na instituição pelo sistema de cotas por estudantes possivelmente brancos. Do total 14 delas foram anônimas.

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): 58,9% (86);
- 2) Sim (identificação somente para o ouvidor): 27,4% (40);
- 3) Sim (identificação do manifestante): 13,7% (20).

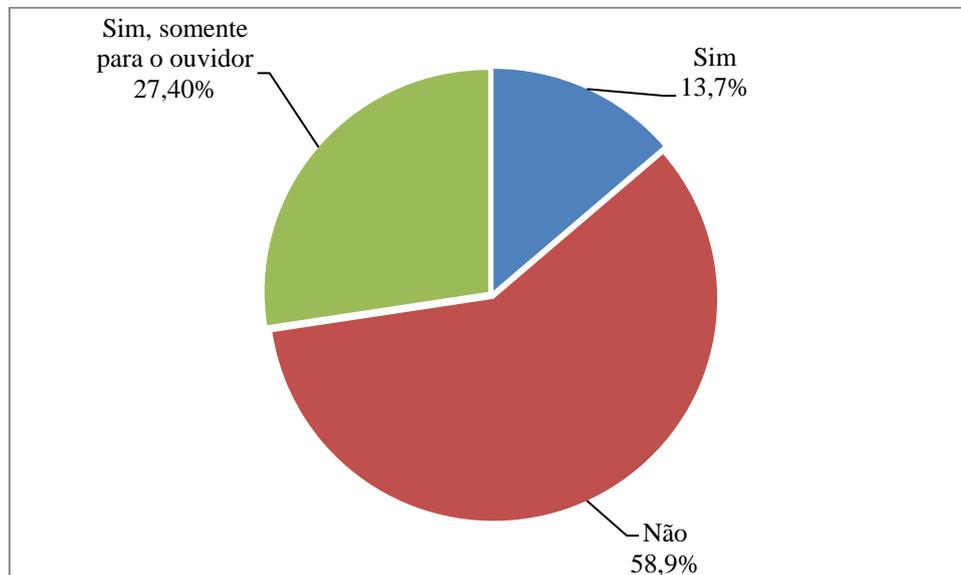


Figura 3 – Manifestações recebidas no sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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 têm-se: medo de represálias, retaliações, perseguições, conflito de interesse, pessoas que trabalham ou convivem e motivos pessoais.



1.1 – Manifestações sobre possível fraude no sistema de cotas para autodeclarados negros

Dado que a Ouvidoria tem recebido nos últimos anos muitas manifestações sobre o ingresso na instituição pelo sistema de cotas por estudantes possivelmente brancos, essa seção apresenta algumas informações sobre o assunto. Conforme já mencionado das 28 manifestações recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2020, 16 delas (57%) tinham como assunto possível fraude no ingresso pelo sistema de cotas e foram encaminhadas todas no mês de junho.

Desde a morte do afro-americano George Floyd por um policial branco, em Minneapolis (Minnesota) nos Estados Unidos em 25 de maio de 2020, as manifestações contra o racismo e a repressão policial se espalharam pelo mundo. Assim, muito possivelmente como reflexo de tais manifestações e maior discussão sobre o assunto a Ouvidoria recebeu, a partir do dia 05 de junho, manifestações questionando o ingresso de discentes possivelmente brancos pelo sistema de cotas para autodeclarados negros (pretos e pardos). Alguns discentes, no entanto, já tinham tido seu ingresso contestado em manifestações recebidas no ano passado.

Todas as manifestações sobre possível ingresso de discente branco pelo sistema de cotas recebidas pela Ouvidoria, foram inicialmente encaminhadas para o Departamento de Registros Gerais e Controle Acadêmico (DRGCA) ou a Diretoria de Processos Seletivos (DIPS) para verificação da situação acadêmica da pessoa mencionada na manifestação. Após esse procedimento todas as manifestações consideradas pertinentes foram encaminhadas para a reitoria para apuração. Algumas manifestações não foram consideradas pertinentes porque a pessoa mencionada não era discente da UNIFAL-MG, ou não tinha ingressado pelo sistema de cotas, ou não tinha vínculo com a instituição (desistente, transferido, falecido, etc.) ou teve sua autodeclaração indeferida pela Comissão de Aferição de Veracidade de Autodeclaração de Negros(as) e Indígenas (Cavane).

No que refere ao ingresso pelo sistema de cotas é importante ressaltar que para evitar o uso inadequado das cotas, baseado somente na autodeclaração:



Desde 2018 os candidatos autodeclarados negros (pretos e pardos) deverão se apresentar a uma comissão que verificará se eles têm características fenotípicas, predominantemente a cor da pele, a textura do cabelo, aspectos faciais (nariz, boca, etc.) que os identifiquem como candidato cotista racial².

Já para os discentes que ingressaram antes de 2018, para a apuração das denúncias de possível fraude a UNIFAL-MG criou a Comissão Especial para a Análise e Julgamento (CEAJ)³.

Dada a notoriedade do assunto, na Tabela 3 são apresentadas a quantidade de denúncias recebidas, no período de 2012 (ano de publicação da Lei nº 12.711, de 29 de Agosto de 2012)⁴ até junho de 2020, pelo sistema próprio da Ouvidoria da UNIFAL-MG e pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) com os seguintes assuntos: “cota”, “fraude”, “negro” e “branco”. Sobre os dados da Tabela 3 é importante esclarecer que muitos nomes foram encaminhados mais de uma vez e em algumas manifestações havia mais de um nome mencionado, o que conseqüentemente fez com que, em 2019 e 2020 (primeiro semestre), o número de nomes fosse superior ao de manifestações. Além disso, dois nomes recebidos em 2019 se referiam a ingresso pelo sistema de cotas para deficientes.

Ainda que a Ouvidoria tenha recebido manifestações contestando o ingresso de discentes de distintos cursos pelo sistema de cotas, a maioria dos discentes, no entanto, são dos cursos da área da saúde, principalmente Odontologia e Medicina, conforme pode-se observar na Tabela 3.

² Conforme informações divulgadas na aba “Cotas na UNIFAL-MG” do seguinte endereço: <<https://www.unifal-mg.edu.br/sisu/>>. Acesso em 20/08/2020.

³ Tal como divulgado no seguinte endereço da instituição: <<https://www.unifal-mg.edu.br/portal/2020/06/05/nota-oficial-unifal-mg-esclarece-a-sociedade-sobre-o-ingresso-nos-cursos-de-graduacao-pelo-sistema-de-cotas/>>. Acesso em 20/08/2020.

⁴ Lei que “Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências”.



Tabela 3 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG sobre cotas, por número de denúncias, quantidade de nomes e cursos – de 2012 a junho de 2020

Ano	Manifestações - cotas	Quantidade de nomes	Cursos	Total - cursos	%
2012	0	0			
2013	0	0			
2014	0	0			
2015	2	*			
2016	0	0			
2017	3	3	Odontologia	3	100
2018	8	8	Medicina	6	75,0
			Pedagogia	1	12,5
			Odontologia	1	12,5
2019	142	264	Odontologia	95	36,0
			Medicina	57	21,6
			Farmácia	36	13,6
			Fisioterapia	21	8,0
			Biomedicina	18	6,8
			Engenharia Química	7	2,7
			Enfermagem	7	2,7
			Ciências Biológicas	4	1,5
			Geografia	3	1,1
			Nutrição	3	1,1
			Química	3	1,1
			Pedagogia	2	0,8
			Ciências Sociais	2	0,8
			¹ BI - Ciência e Economia	2	0,8
			Ciências Econômicas	2	0,8
			Letras	1	0,4
¹ BI - Ciência e Tecnologia	1	0,4			
2020 (1º Semestre)	18	33	Odontologia	16	48,5
			Biotecnologia	6	18,2
			Medicina	4	12,1
			Farmácia	3	9,1
			Ciências Biológicas	2	6,1
			Biomedicina	2	6,1

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da Ouvidoria da UNIFAL-MG.

Obs.: * Informação indisponível. ¹ BI = Bacharelado Interdisciplinar. Todos os discentes são da graduação.



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 2020, via sistema eletrônico próprio, 99 manifestações, o que correspondeu a 67,81% do total de manifestações recebidas, a saber, 146. As manifestações enviadas pelos estudantes tiveram a seguinte classificação, conforme dados abaixo e Figura 4:

- 1) Reclamação: 52,53% (52);
- 2) Solicitação: 20,20% (20);
- 3) Denúncia: 19,19% (19);
- 4) Sugestão: 8,08% (8).

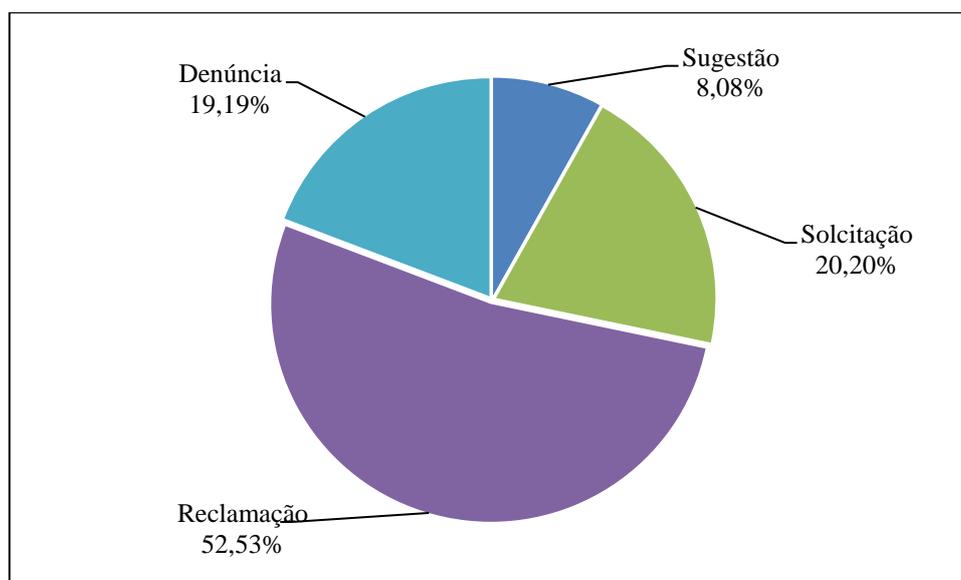


Figura 4 – Tipos de manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no primeiro semestre de 2020 (em %)

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.

Ademais, das 99 manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL à Ouvidoria, via sistema próprio, no primeiro semestre de 2020, a grande maioria preferiu não se identificar conforme dados abaixo e Figura 5:



- 1) Não se identificou: 62,63% (62);
- 2) Identificação somente para a ouvidoria: 26,26% (26);
- 3) Identificação: 11,11% (11).

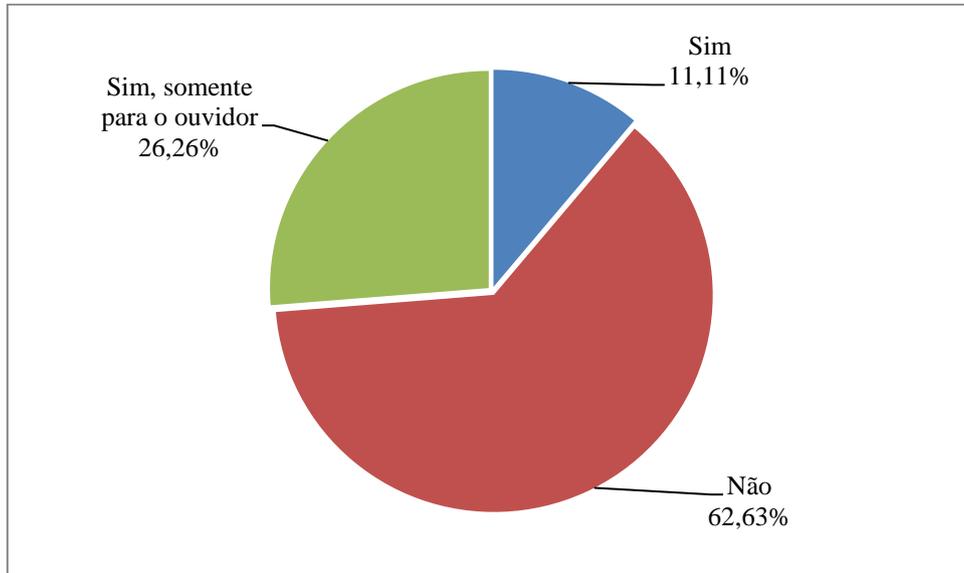


Figura 5 – Manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no primeiro semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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: segurança/assalto no campus, possível fraude no sistema de cotas para ingresso na UNIFAL, colação de grau, prevenção do coronavírus e regime especial de estudos (REE).



CAPÍTULO 3:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL

De acordo com dados presentes na Figura 6, as 10 (que representaram apenas 6,85% do total) manifestações enviadas no primeiro semestre de 2020 pelos professores da UNIFAL à Ouvidoria, via sistema eletrônico, foram classificadas em apenas três tipos, conforme dados abaixo e Figura 5. Não foram enviadas, no primeiro semestre de 2020, manifestações classificadas como elogio e sugestão.

- 1) Denúncia: 50% (5);
- 2) Reclamação: 40% (4);
- 3) Solicitação: 10% (1).

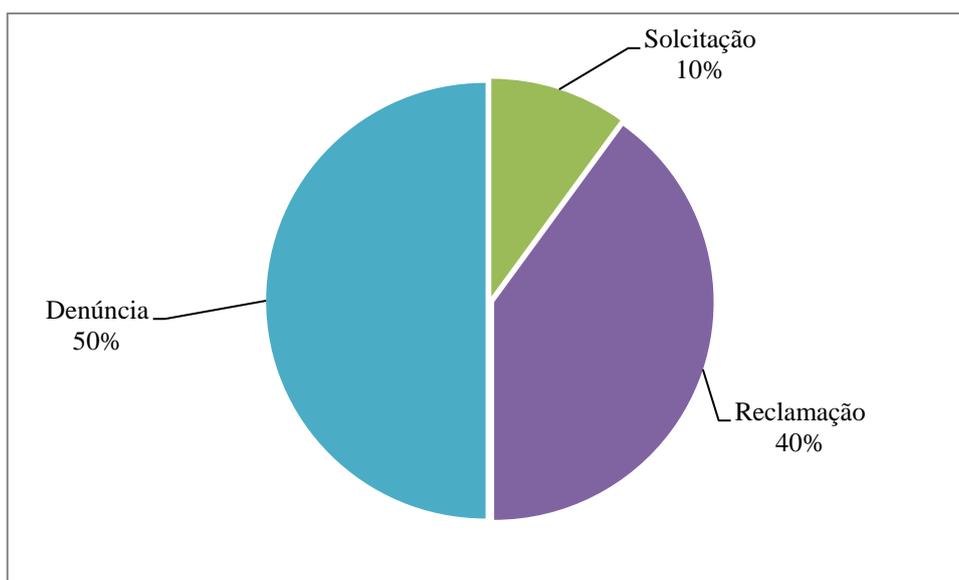


Figura 6 – Tipos de manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no primeiro semestre de 2020 (em %)

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 não se identificou, a saber, das 10 manifestações enviadas à Ouvidoria 5 delas foram anônimas, 3 identificadas sem restrições e 2 com identificação somente para a ouvidoria, conforme dados a seguir e Figura 7.



- 1) Sem identificação: 50% (5);
- 2) Identificação: 30% (3);
- 3) Identificação somente para a ouvidoria: 20% (2).

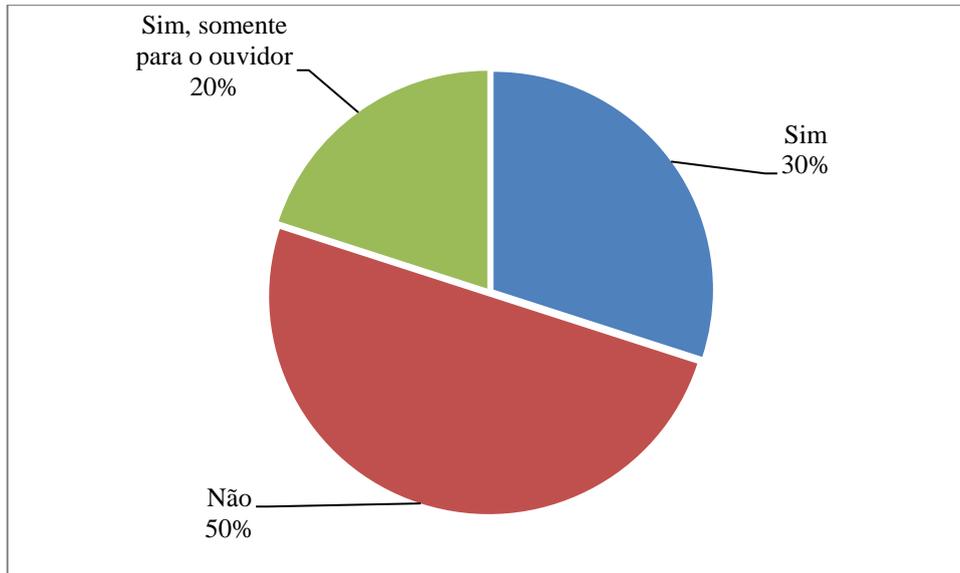


Figura 7 – Manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no primeiro semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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

Os principais assuntos das manifestações enviadas pelos professores no primeiro semestre de 2020 foram: intérprete de libras, luz acesa em sala de departamento, segurança sanitária, ausência de calendário de reuniões, entre outros.



CAPÍTULO 4:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL

As 8 manifestações enviadas, segundo autodeclaração, pelos servidores técnicos administrativos a Ouvidoria, que representaram apenas 5,48% do total das manifestações recebidas, via sistema próprio, no primeiro semestre de 2020, foram divididas em quatro tipos, conforme dados abaixo e Figura 8:

- 1) Solicitação 50% (4);
- 2) Reclamação: 25% (2);
- 3) Denúncia: 12,50% (1);
- 4) Sugestão: 12,50% (1).

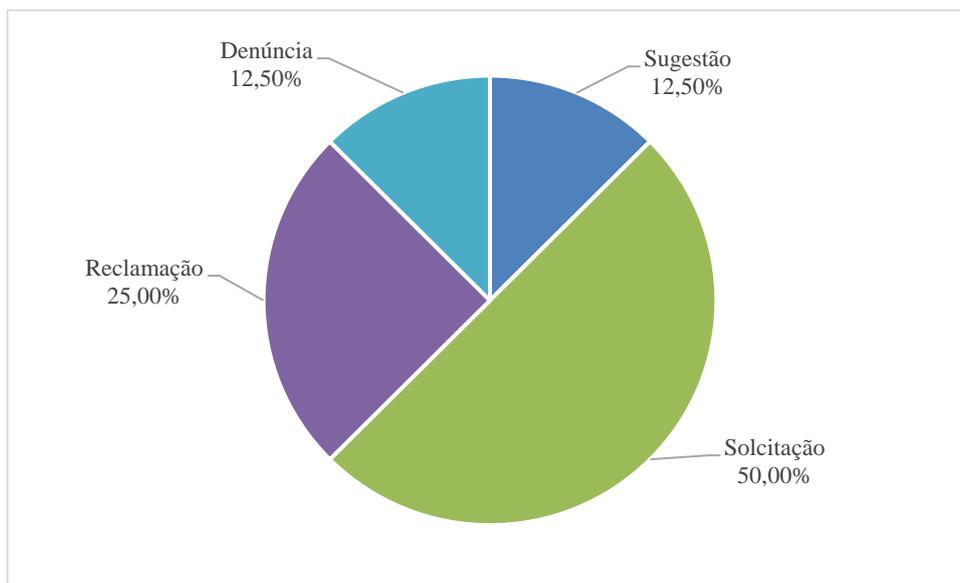


Figura 8 – Tipos de manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no primeiro semestre de 2020 (em %)

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 8 manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos à Ouvidoria no período de referência desse relatório, 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: 87,5% (7);
- 2) Se identificaram somente para a ouvidoria: 12,50% (1).

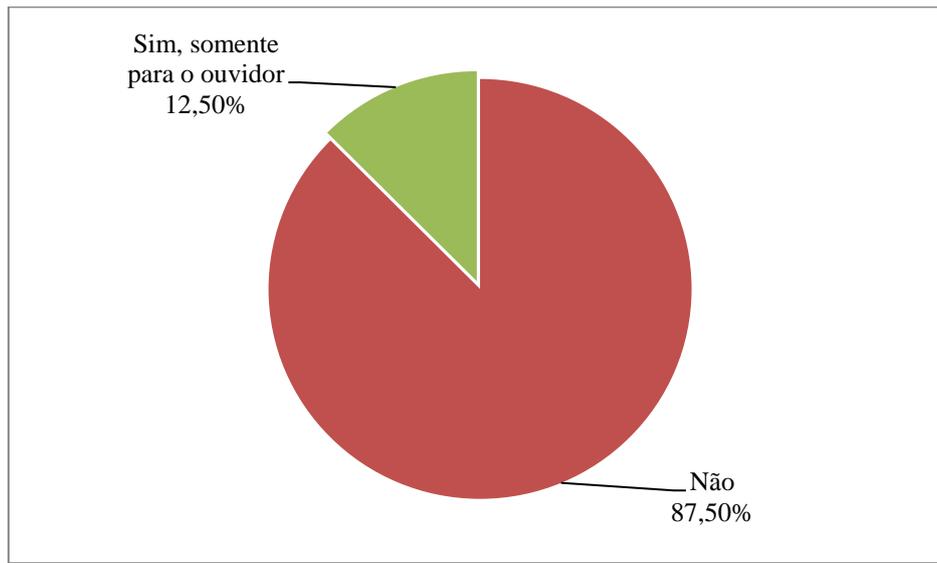


Figura 9 – Manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no primeiro semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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

As 8 manifestações recebidas pela Ouvidoria e atribuídas a servidores técnicos administrativos foram referentes aos seguintes assuntos: TAE novo, solicitação de verificação, laudo sobre a qualidade da água, falta de administração, direção perigosa e coleta de dados para pesquisa.



CAPÍTULO 5:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA

As 29 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, que representaram 19,86% do total das manifestações recebidas no período de referência desse relatório, foram assim classificadas, conforme dados a seguir e Figura 10:

- 1) Solicitação: 58,62% (17);
- 2) Reclamação: 27,59% (8);
- 3) Denúncia: 10,34% (3);
- 4) Sugestão: 3,45% (1).

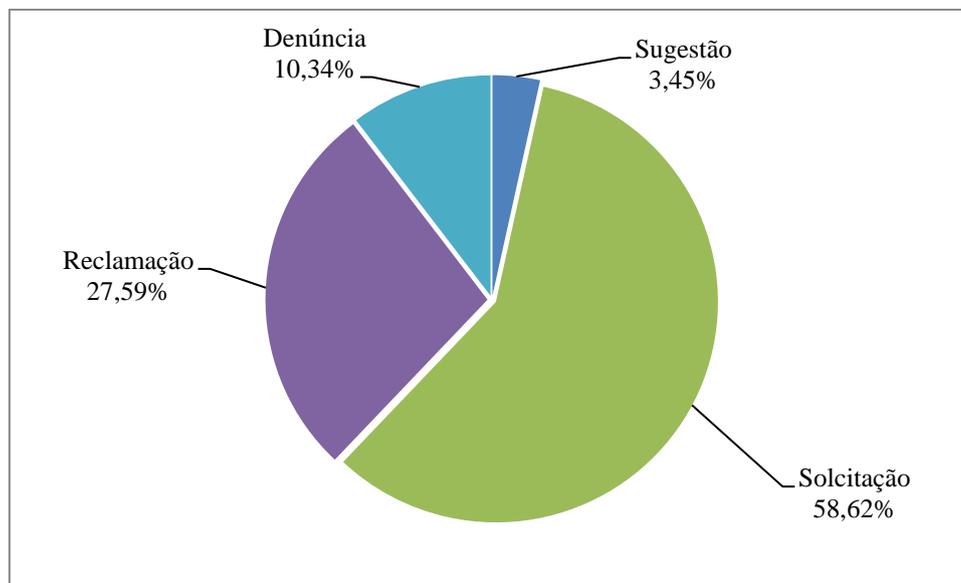


Figura 10 – Tipos de manifestações enviadas pela comunidade externa no primeiro semestre de 2020 (em %)

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 29 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, via sistema eletrônico próprio, no primeiro semestre de 2020, a maioria dos manifestantes optou em não se identificar, tal como se observa nos dados a seguir e na Figura 11.

- 1) Não se identificaram: 41,38% (12);
- 2) Se identificaram somente para o ouvidor: 37,93% (11);



3) Se identificaram: 20,69% (6).

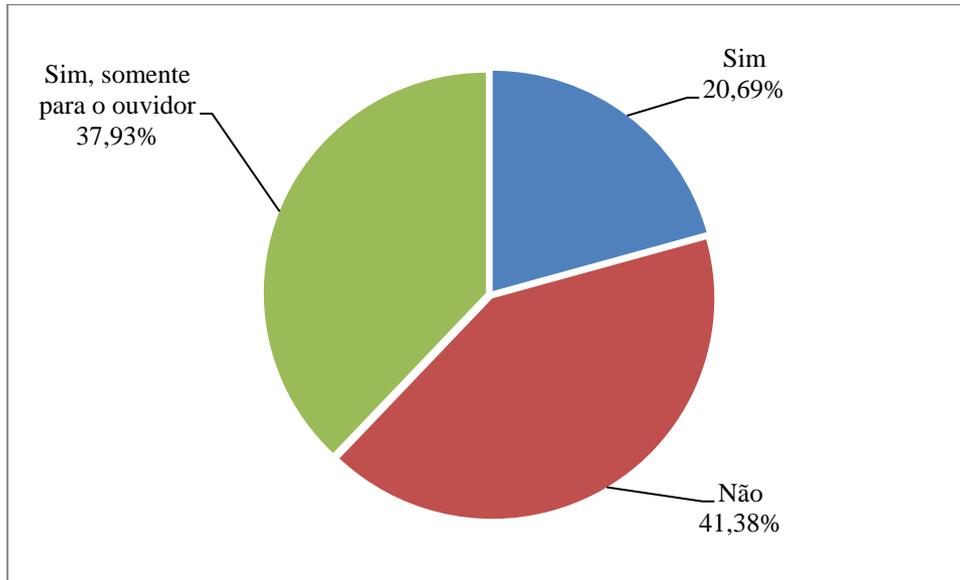


Figura 11 – Manifestações enviadas pela comunidade externa no primeiro semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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 primeiro semestre de 2020 destacaram-se: transferência, recurso heteroidentificação, perfil de candidato de processo seletivo, identidade estudantil, dúvida sobre cota de baixa renda, utilização de espaço público, etc..



CAPÍTULO 6:

ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2020, a maioria das 146 manifestações recebidas pela Ouvidoria, por meio de seu sistema eletrônico próprio, foram tratadas diretamente pela Ouvidoria. Assim, os encaminhamentos atribuídos à Ouvidoria, na Figura 12, correspondem a manifestações que foram diretamente respondidas pela Ouvidoria seja porque esta possuía as informações solicitadas ou porque se tratava de manifestação com conteúdo duplicado ou ainda porque a manifestação foi finalizada, sem encaminhamento à outro setor, 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 União⁵: “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”.

Após a própria Ouvidoria, os setores que mais receberam manifestações foram o Departamento de Registros Gerais e Controle Acadêmico (DRGCA) e a reitoria e seu gabinete, sendo que tais setores receberam, respectivamente, 20 e 19 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, é importante ressaltar que como algumas manifestações são encaminhadas para mais de um setor, o total de encaminhamentos, a saber 174, foi superior ao de manifestações recebidas (146).

Outros setores que também receberam bastante manifestações, no primeiro semestre de 2020, foram a Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF) (15), a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) (14), e a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE)(11), e isso devido ao assunto de muitas manifestações recebidas ser, respectivamente, segurança no campus e medidas de prevenção ao novo coronavírus;

⁵ 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>



solicitação de cancelamento do calendário acadêmico e problemas com o ensino remoto emergencial (ERE); e intérprete de libras e informações sobre auxílios estudantis.

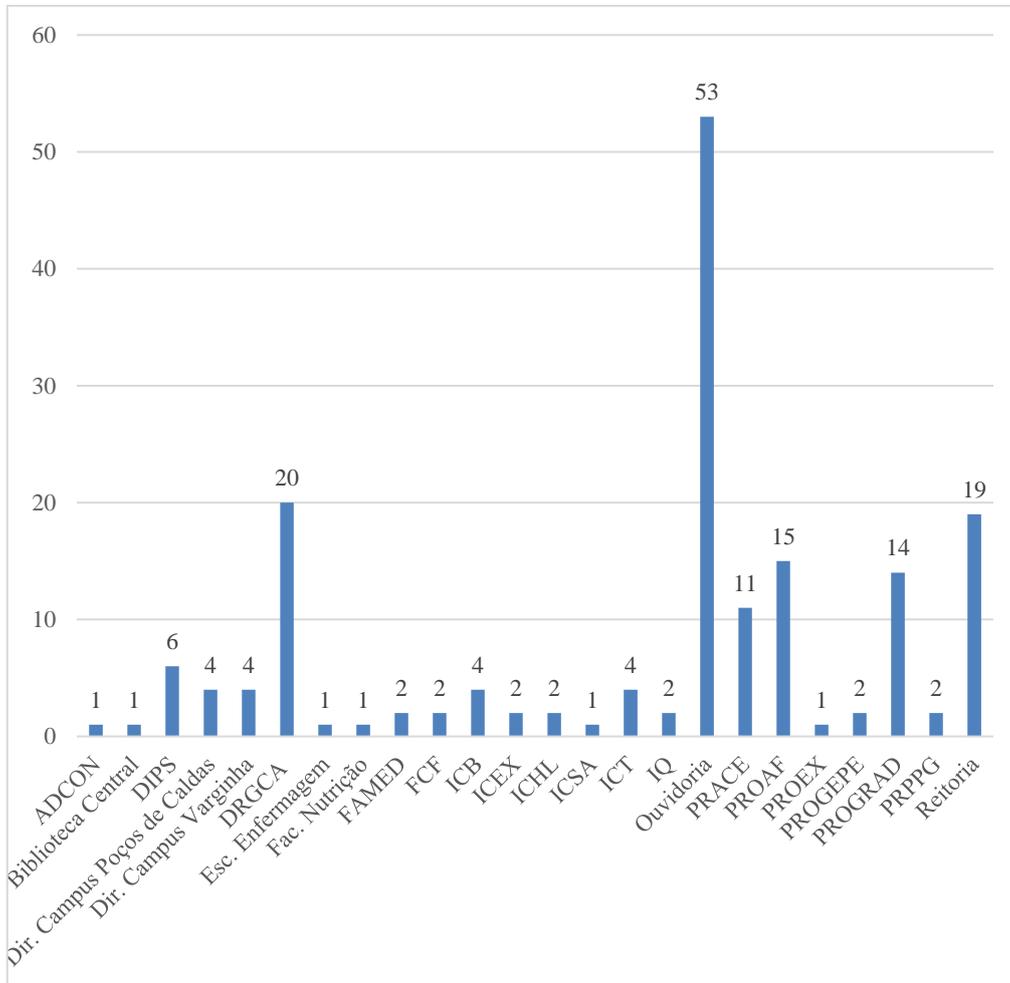


Figura 12 – Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2020

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 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%

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

ANEXO B - 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%
Total	282	100%	16	5.67%	10	3.55%	48	17.02%	94	33.33%	114	40.43%	32	11.35%	211	74.82%	39	13.83%

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

ANEXO C - 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%
Total	471	100%	18	3.82%	15	3.18%	83	17.62%	168	35.67%	187	39.7%	55	11.68%	293	62.21%	123	26.11%

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



ANEXO D - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no primeiro semestre de 2020, 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	99	67.81%	8	5.48%	0	0%	20	13.7%	52	35.62%	19	13.01%	11	7.53%	62	42.47%	26	17.81%
Professor(a) da UNIFAL-MG	10	6.85%	0	0%	0	0%	1	0.68%	4	2.74%	5	3.42%	3	2.05%	5	3.42%	2	1.37%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	8	5.48%	1	0.68%	0	0%	4	2.74%	2	1.37%	1	0.68%	0	0%	7	4.79%	1	0.68%
Outros	29	19.86%	1	0.68%	0	0%	17	11.64%	8	5.48%	3	2.05%	6	4.11%	12	8.22%	11	7.53%
Total	146	100%	10	6.85%	0	0%	42	28.77%	66	45.21%	28	19.18%	20	13.7%	86	58.9%	40	27.4%

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