



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS  
OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA

**RELATÓRIO SEMESTRAL**

(01 de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018)

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

Reitor  
Sandro Amadeu Cerqueira

Vice-Reitor  
Alessandro Antônio Costa Pereira

Procuradora Jurídica  
Soraya Helena Coelho Leite

Pró-Reitor de Administração e Finanças  
Mayk Vieira Coelho

Pró-Reitor de Assuntos Comunitários e Estudantis  
Wellington Ferreira Lima

Pró-Reitora de Extensão  
Eliane Garcia Rezende

Pró-Reitora de Gestão de Pessoas  
Juliana Guedes Martins

Pró-Reitora de Graduação  
José Francisco Lopes Xarão

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

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

Auditor  
Jeferson Alves dos Santos

Ouvidora  
Kellen Rocha de Souza

Secretária da Ouvidoria  
Cristiane Moreira Mendes

Sistema da Ouvidoria  
Eliara Maria Tavares

## SUMÁRIO

CAPÍTULO 1:	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA.....	3
CAPÍTULO 2:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS ESTUDANTES DA UNIFAL .....	6
CAPÍTULO 3:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL.....	8
CAPÍTULO 4:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL.....	10
CAPÍTULO 5:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA.....	12
ANEXOS .....	14

## CAPÍTULO 1:

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

O presente relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2018 e 31 de dezembro de 2018, relativo, portanto aos seis meses de atividades realizadas pela Ouvidoria Universitária da UNIFAL no segundo semestre de 2018.

No segundo semestre de 2018 foram encaminhadas, via sistema eletrônico, pelas comunidades interna (estudante, professor e servidor) e externa (outros) à Ouvidoria da UNIFAL um total de 146 manifestações (identificadas no sistema eletrônico da Ouvidoria pelos seguintes números 2843 a 2988), o que somado às 159 manifestações recebidas no primeiro semestre fizeram com que no ano de 2018 fossem recebidas 305 manifestações, conforme Tabela 1 e Anexos A, B e C.

Tabela 1 – Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da UNIFAL-MG nos anos de 2017 e 2018, por semestre, tipo de manifestante, valor absoluto e percentual

Tipo de manifestante	2017		2018					
	Ano		1º Semestre		2º Semestre		Ano	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estudante da UNIFAL-MG	208	62,65	93	58,49	79	54,11	172	56,39
Professor(a) da UNIFAL-MG	35	10,54	17	10,69	23	15,75	40	13,11
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	14	4,22	11	6,92	18	12,33	29	9,51
Outros	75	22,59	38	23,9	26	17,81	64	20,98
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>100</b>	<b>159</b>	<b>100</b>	<b>146</b>	<b>100</b>	<b>305</b>	<b>100</b>

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

Das 146 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, 54,11% (79) delas foram encaminhadas pelos alunos, 17,81% (26) pela comunidade externa (outros); 15,75% (23) por professores e 12,33% (18) por servidores técnicos administrativos. Apesar do crescimento da participação de professores, servidores técnicos e da comunidade externa, conforme Tabela 1, os estudantes ainda responderam em 2018 por mais da metade das manifestações recebidas pela Ouvidoria, a saber, 56,39%.

Comparativamente ao ano de 2017, quando foram recebidas 332 manifestações, em 2018 foram recebidas 27 manifestações a menos. Dentre os fatores que podem ter

contribuído, dado o conteúdo das manifestações recebidas nos anos de 2017 e 2018, para a redução do número de manifestações recebidas pode-se citar: o uso cada vez maior por parte dos cidadãos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) do governo federal, criado em atendimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), e a maior quantidade de informações disponibilizadas no portal eletrônico da UNIFAL. E isso porque muitas das manifestações enviadas à Ouvidoria em 2017 solicitavam informações sobre a forma de ingresso, cursos, matrícula, certificados, assuntos relacionados à assistência estudantil e também requisições de dados públicos gerados pela UNIFAL, o que atualmente é solicitado, em sua grande maioria, via e-SIC.

Conforme dados presentes na Figura 1, as 146 manifestações recebidas no segundo semestre de 2018 pela Ouvidoria, foram assim classificadas:

- 1) Reclamação: 41,10% (60);
- 2) Denúncia: 28,08% (41);
- 3) Solicitação: 23,29% (34);
- 4) Sugestão: 7,53% (11);
- 5) Elogio: 0% (0).

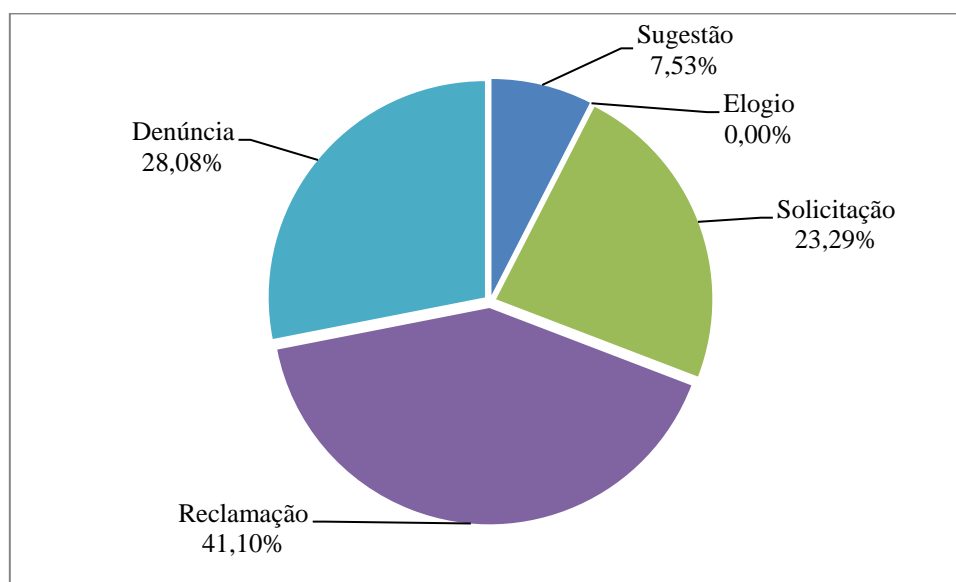


Figura 1 – Tipos de manifestações recebida pela Ouvidoria no segundo semestre de 2018 (em %)

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

No que se refere à identificação das manifestações encaminhadas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, conforme Figura 2, observa-se a seguinte divisão:

- 1) Não (anônimas): 58,90% (86);
- 2) Sim (identificação somente para o ouvidor): 23,97% (35);
- 3) Sim (identificação do manifestante): 17,12% (25).

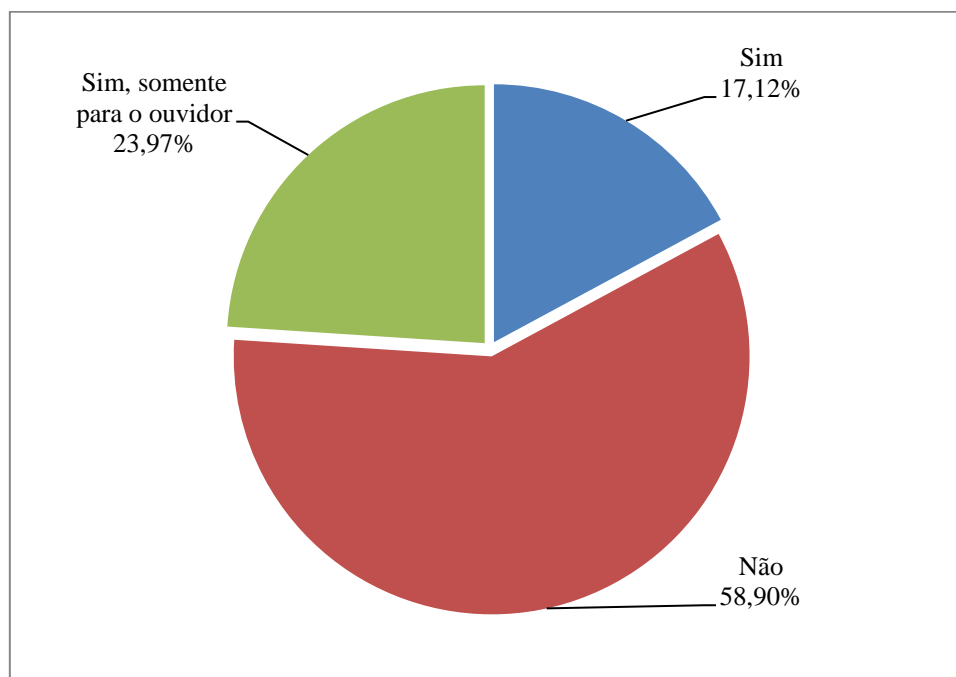


Figura 2 – Manifestações recebidas no sistema eletrônico da Ouvidoria no segundo semestre de 2018 (em %) por tipo de identificação

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, evitar conflitos e motivos pessoais.

Além do sistema eletrônico da UNIFAL, a Ouvidoria também recebeu no segundo de 2018, pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), 3 manifestações, sendo 1 classificada como denúncia e 2 como comunicação, todas anônimas. Ademais, também foram recebidas pelo e-mail da Ouvidoria 16 manifestações solicitando principalmente informações sobre a forma de ingresso e os cursos da UNIFAL.

## CAPÍTULO 2:

### MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS ESTUDANTES DA UNIFAL

Conforme Tabela 1 observa-se que os estudantes da UNIFAL enviaram no segundo semestre de 2018 via sistema eletrônico à Ouvidoria 79 manifestações, o que correspondeu a 54,11% do total. As 79 manifestações foram enviadas segundo a seguinte classificação, conforme Figura 3:

- 1) Reclamações: 50,63% (40);
- 2) Denúncia: 29,11% (23);
- 3) Solicitação: 16,46% (13);
- 4) Sugestão: 3,8% (3);
- 5) Elogio: 0% (0).

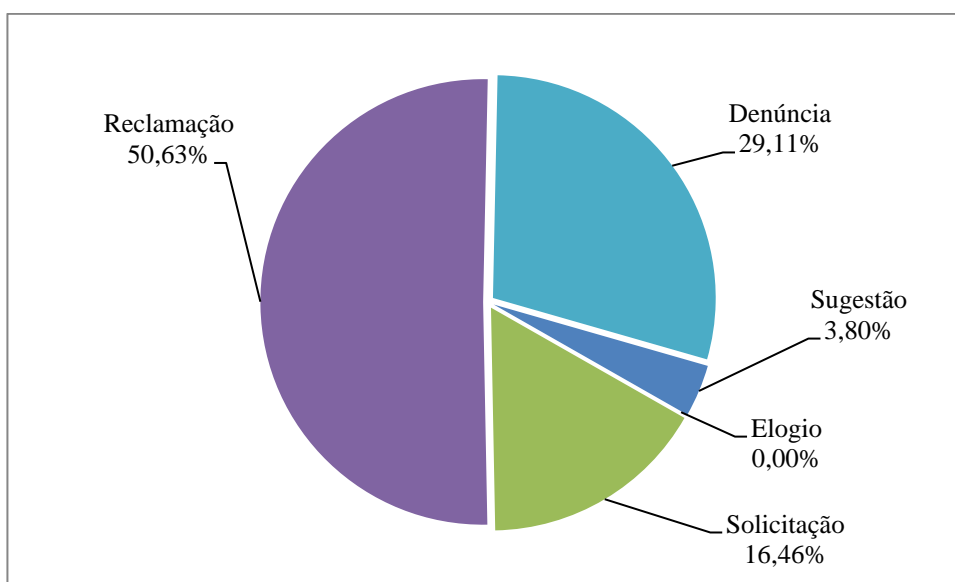


Figura 3 – Tipos de manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no segundo semestre de 2018 (em %)

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

Das 79 manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL à Ouvidoria no segundo semestre de 2018, a grande maioria preferiu não se identificar conforme dados abaixo e Figura 4:

- 1) Não se identificou: 56,96% (45);
- 2) Identificação somente para o ouvidor: 29,11% (23);
- 3) Identificação: 13,92% (11).

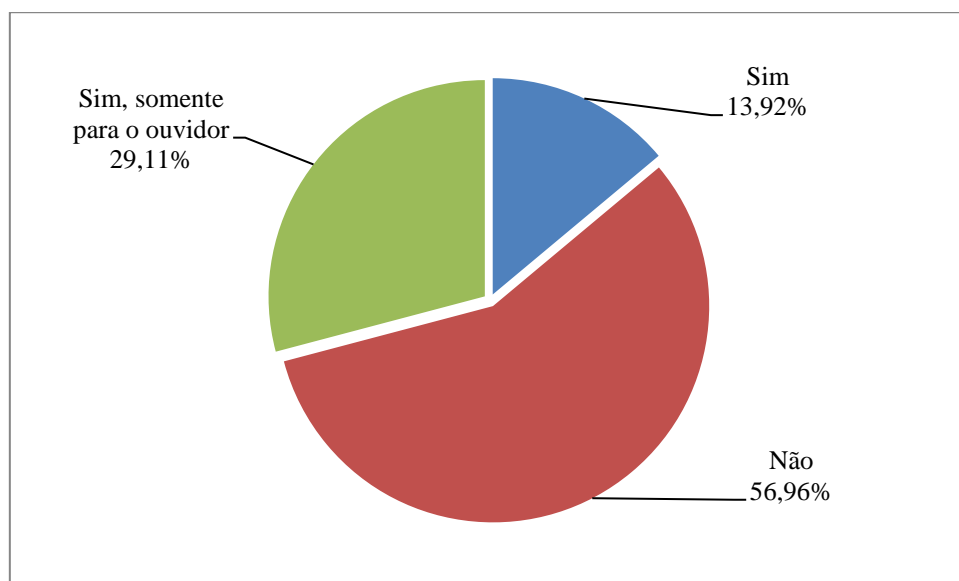


Figura 4 – Manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no segundo semestre de 2018 (em %) por tipo de identificação

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 5, as 23 (15,75% do total) manifestações enviadas no segundo semestre de 2018 pelos professores da UNIFAL à Ouvidoria, via sistema eletrônico, foram classificadas da seguinte forma, conforme Figura 5:

- 1) Solicitação: 43,48% (10);
- 2) Denúncia: 26,09% (6);
- 3) Reclamação: 17,39% (4);
- 4) Sugestão: 13,04% (3);
- 5) Elogio: 0% (0).

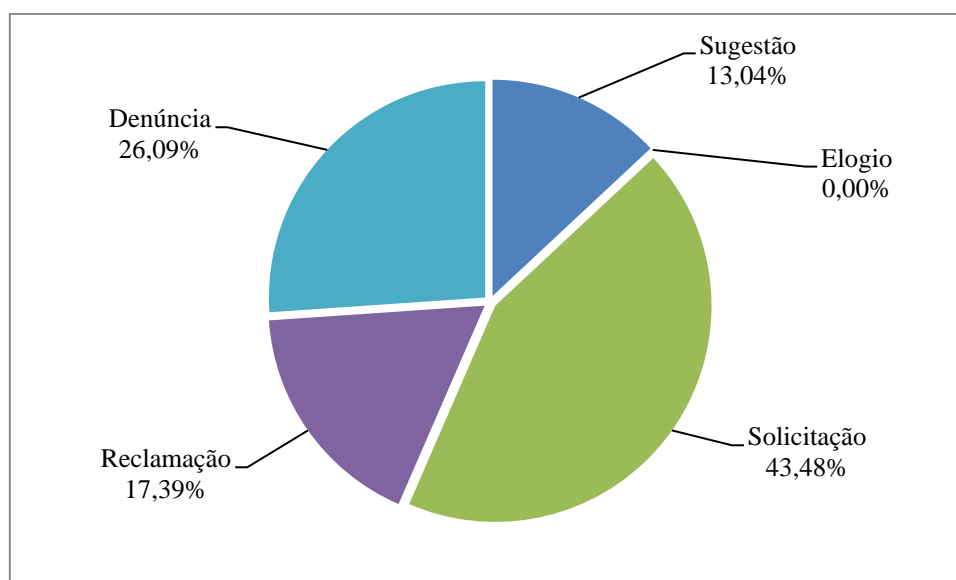


Figura 5 – Tipos de manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no segundo semestre de 2018 (em %)

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

No que se refere à identificação dos manifestantes, no caso dos professores das 23 manifestações por eles enviadas à Ouvidoria, conforme Figura 6.

- 1) Sem identificação: 43,48% (10);
- 2) Identificação somente para o ouvidor: 26,09% (6);
- 3) Identificação: 30,43% (7).

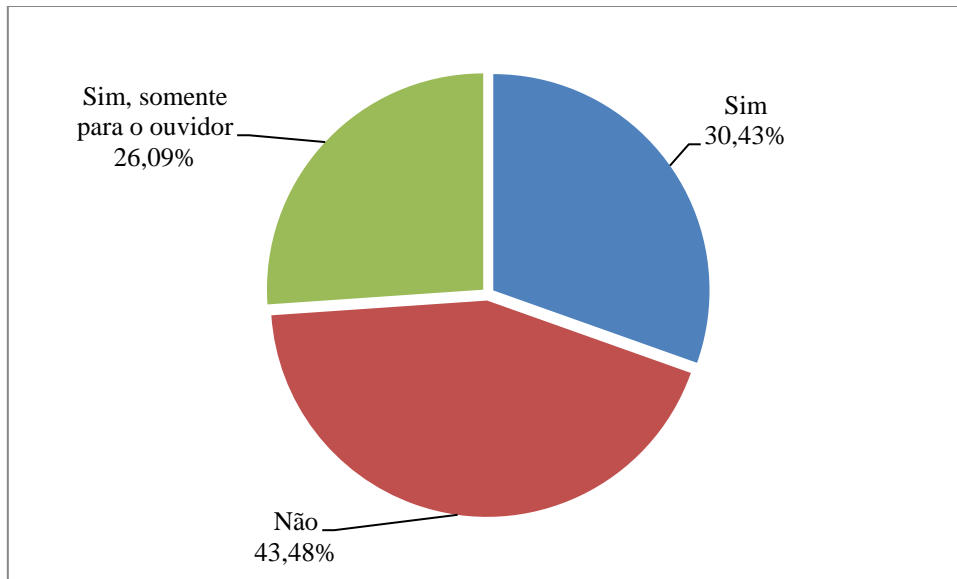


Figura 6 – Manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no segundo semestre de 2018 (em %) por tipo de identificação

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

#### **CAPÍTULO 4:**

### **MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL**

As 18 manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos a Ouvidoria, que representaram 12,33% do total das manifestações recebidas no segundo semestre de 2018, foram assim divididas, conforme Figura 7:

- 1) Reclamação: 61,11% (11);
- 2) Sugestão: 16,67% (3);
- 3) Denúncia: 16,67% (3);
- 4) Solicitação: 5,56% (1);
- 5) Elogio: 0% (0).

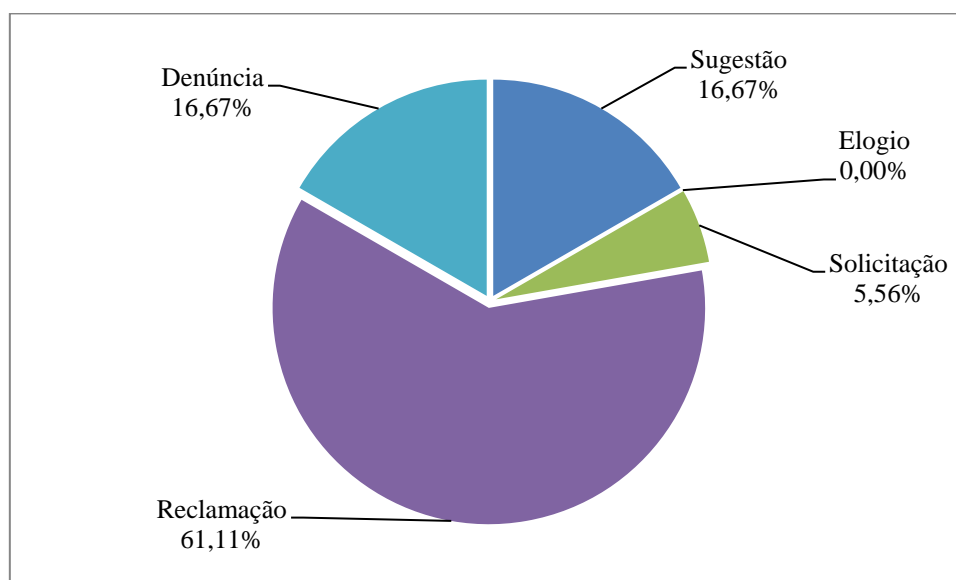


Figura 7 – Tipos de manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no segundo semestre de 2018 (em %)

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

No que se refere à identificação no envio das manifestações, das 18 manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos à Ouvidoria no segundo semestre de 2018, conforme Figura 8:

- 1) Não se identificaram: 88,89% (16);
- 2) Se identificaram: 5,56% (1);
- 3) Se identificaram somente para o ouvidor: 5,56% (1).

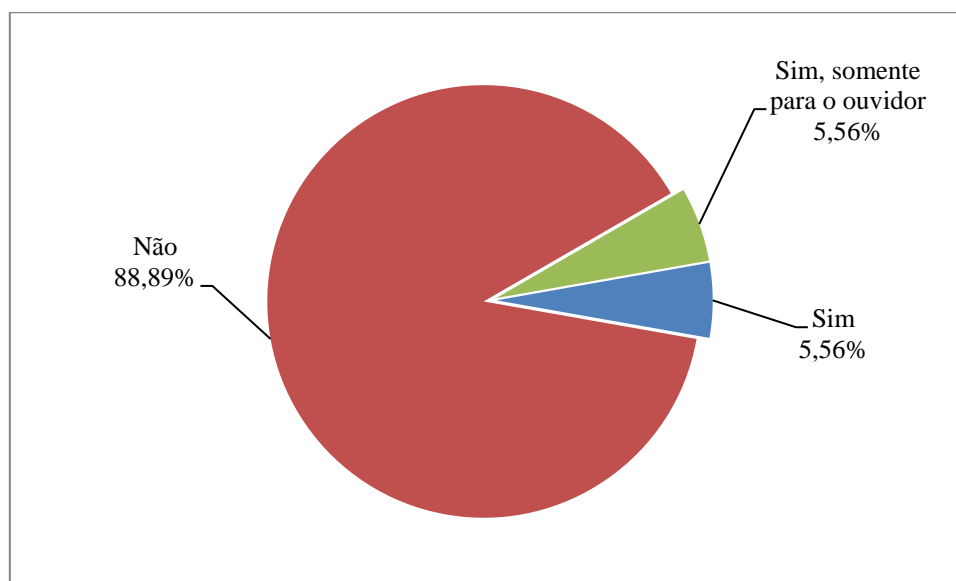


Figura 8 – Manifestações enviadas pelos servidores técnico administrativos da UNIFAL no segundo semestre de 2018 (em %) por tipo de identificação

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

## CAPÍTULO 5:

### MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA

As 26 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, que representaram 17,81% do total das manifestações recebidas no segundo semestre de 2018, foram assim divididas, conforme Figura 9:

- 1) Solicitação: 38,46% (10);
- 2) Denúncia: 34,62% (9);
- 3) Reclamação: 19,23% (5);
- 4) Sugestão: 7,69% (2);
- 5) Elogio: 0% (0).

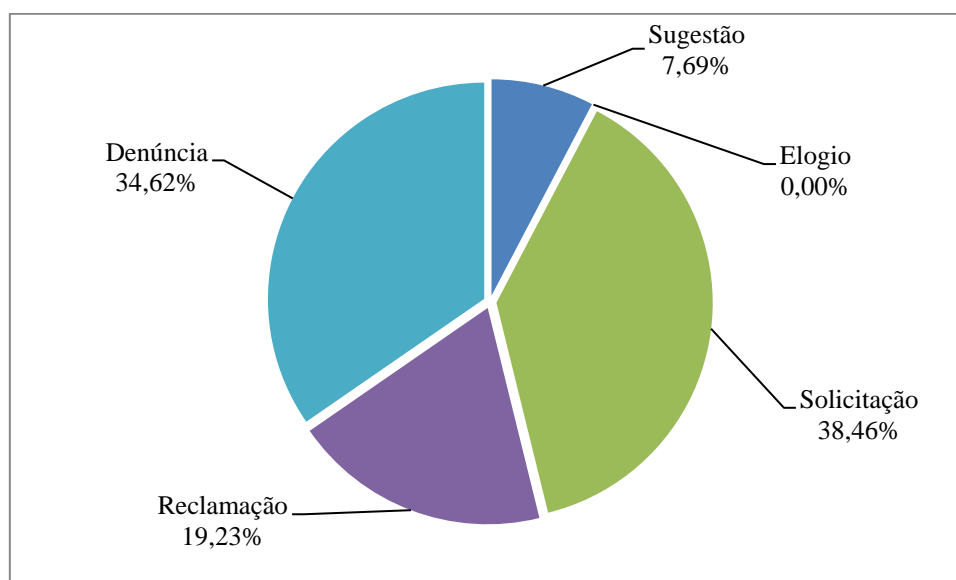


Figura 9 – Tipos de manifestações enviadas pela comunidade externa no segundo semestre de 2018 (em %)

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

No que se refere à identificação no envio das manifestações, das 26 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria no segundo semestre de 2018, conforme Figura 10:

- 1) Não se identificaram: 57,69% (15);
- 2) Se identificaram: 23,08% (6);
- 3) Se identificaram somente para o ouvidor: 19,23% (5).

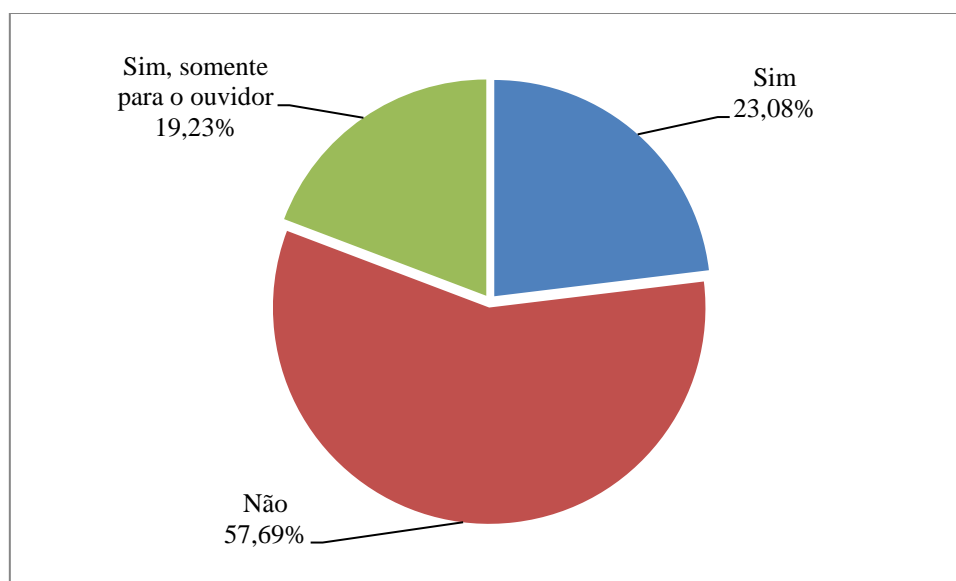


Figura 10 – Manifestações enviadas pela comunidade externa no segundo semestre de 2018 (em %) por tipo de identificação

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%
<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>

**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>

**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>