

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS
OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA



RELATÓRIO SEMESTRAL

2º Semestre de 2020

(01 de julho de 2020 a 30 de dezembro 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

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

Equipe da Ouvidoria:

Kellen Rocha de Souza
Ouvidora / Autoridade de Monitoramento / Gestora do SIC

Denise Aparecida Corrêa
Ouvidora adjunta

Cristiane Moreira Mendes
Secretária da Ouvidoria/ Respondente do SIC



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
CAPÍTULO 1:	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA.....	4
1.1 – Manifestações sobre possível fraude no sistema de cotas para autodeclarados negros	12
CAPÍTULO 2:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS ESTUDANTES DA UNIFAL	15
CAPÍTULO 3:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL.....	17
CAPÍTULO 4:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL.....	19
CAPÍTULO 5:	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA.....	21
CAPÍTULO 6:	
ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	23
ANEXOS	25



INTRODUÇÃO

Dentre os canais de acesso ao cidadão oferecidos pela UNIFAL-MG, a Ouvidoria Universitária é aquele responsável por tratar das manifestações encaminhadas pela comunidade interna (técnicos, professores e estudantes) e externa, ou seja, a Ouvidoria atua como unidade mediadora e faz uma “ponte” entre o manifestante e a administração pública. Criada em 2010, pela Resolução nº 004 (Cap. V, Art. 22) de 09 de abril de 2010, como órgão suplementar da Reitoria, a Ouvidoria da UNIFAL realiza atendimentos de forma presencial, por e-mail, telefone, carta e, preferencialmente, pelo [sistema eletrônico da Ouvidoria](#) e também pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) da Controladoria Geral da União (CGU).

Ademais, as manifestações recebidas pela Ouvidoria podem ser dos seguintes tipos, segundo artigo 3º da Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/ Ouvidoria-Geral da União:

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração.

O presente relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de julho de 2020 e 31 de dezembro de 2020, relativo, portanto, aos seis meses de atividades realizadas pela Ouvidoria Universitária da UNIFAL no segundo semestre de 2020.



CAPÍTULO 1:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2020 foram encaminhadas à Ouvidoria da UNIFAL, via sistema eletrônico próprio, pelas comunidades interna (estudantes, professores e servidores) e externa (classificada como “outros” no sistema da Ouvidoria), um total de 87 manifestações (identificadas no sistema eletrônico da Ouvidoria pelos seguintes números 3606 a 3692). Comparativamente a semestres anteriores a Ouvidoria recebeu, no segundo semestre de 2020, 59 manifestações a menos do que recebeu no primeiro semestre de 2020 (146) e 195 a menos do que no segundo semestre de 2018 (189), conforme se pode observar na Tabela 1 e nos Anexos D e B, respectivamente.

Considerando a própria identificação feita pelos manifestantes no momento do preenchimento da manifestação, observa-se que assim como nos semestres anteriores, no segundo semestre de 2020 a grande maioria das manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria foi identificada como sendo de estudantes, a saber 55,17% (48), seguido pela comunidade externa (outros), com 25,29% (22); por professores, com 12,64% (11), e por fim, servidores técnicos administrativos, com 6,9% (6) (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.

Apesar da maior participação ainda ser dos estudantes esta se reduziu visto que, de acordo com os dados presentes na Tabela 1, no primeiro semestre de 2020 a participação dos estudantes da UNIFAL-MG no total de manifestações recebidas foi de 67,81% (99) e passou para 55,17% no segundo semestre de 2020.

Seja na comparação semestral ou anual é possível observar uma redução absoluta no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020, sendo que neste ano houve uma redução de 50,53% no número de manifestações recebidas comparativamente ao ano de 2019, conforme dados presentes na Tabela 1.



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		2º Semestre		Ano	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estudante da UNIFAL-MG	84	44,44	216	76,6	300	63,69	99	67,81	48	55,17	147	63,09
Professor(a) da UNIFAL-MG	21	11,11	15	5,32	36	7,64	10	6,85	11	12,64	21	9,01
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	9	4,76	6	2,13	15	3,18	8	5,48	6	6,9	14	6,01
Outros	75	39,68	45	15,96	120	25,48	29	19,86	22	25,29	51	21,89
Total	189	100	282	100	471	100	146	100	87	100	233	100

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



A redução no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria, por meio de seu sistema próprio, tanto no segundo semestre de 2020 quando comparado com o semestre anterior, quanto no agregado do ano de 2020 pode ser explicada principalmente pelo período de pandemia que ainda vivemos no país e no mundo como um todo. Nesse aspecto vale lembrar que o primeiro caso do novo coronavírus SARS-CoV-2, causador da doença denominada de COVID-19, no Brasil foi confirmado no fim do mês de fevereiro e as aulas presenciais de graduação e de pós-graduação da UNIFAL-MG foram suspensas a partir do dia 18 de março de 2020, atitude que acompanhou a decisão do Fórum das Instituições Públicas de Ensino Superior de Minas Gerais (Foripes-MG). Dando continuidade às suas atividades a partir desta data a UNIFAL-MG estabeleceu o Regime Especial de Estudos (REE) e adotou o trabalho remoto e revezamento de trabalho presencial entre os servidores.

Com a nova dinâmica de ensino e de trabalho imposta pela pandemia o esperado era que de fato o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria se alterasse, sendo previsto principalmente uma redução, tal como foi observado. E isso porque ainda que as manifestações pudessem aumentar devido, por exemplo, a possíveis dificuldades de comunicação com servidores, ou a questionamentos quanto ao retorno presencial dos atendimentos realizados pela instituição, dentre outros, a redução se deu também porque normalmente muitas manifestações recebidas se referem a comunicação de problemas de convivência e de possíveis reparos nos prédios da instituição.

Quanto às manifestações recebidas pelo sistema próprio da Ouvidoria no segundo semestre de 2020 a maioria delas foi encaminhada no mês de setembro, com um total de 24 manifestações, conforme dados presentes na Figura 1. Por esta também é possível verificar, mensalmente, a grande redução no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020 comparativamente ao ano anterior. Considerando o ano todo de 2020, por sua vez, observa-se pela Figura 1 que a maior parte das manifestações foi encaminhada no mês de março e que em sua grande maioria se tratavam de reclamações, tal como mostrado na Figura 2.

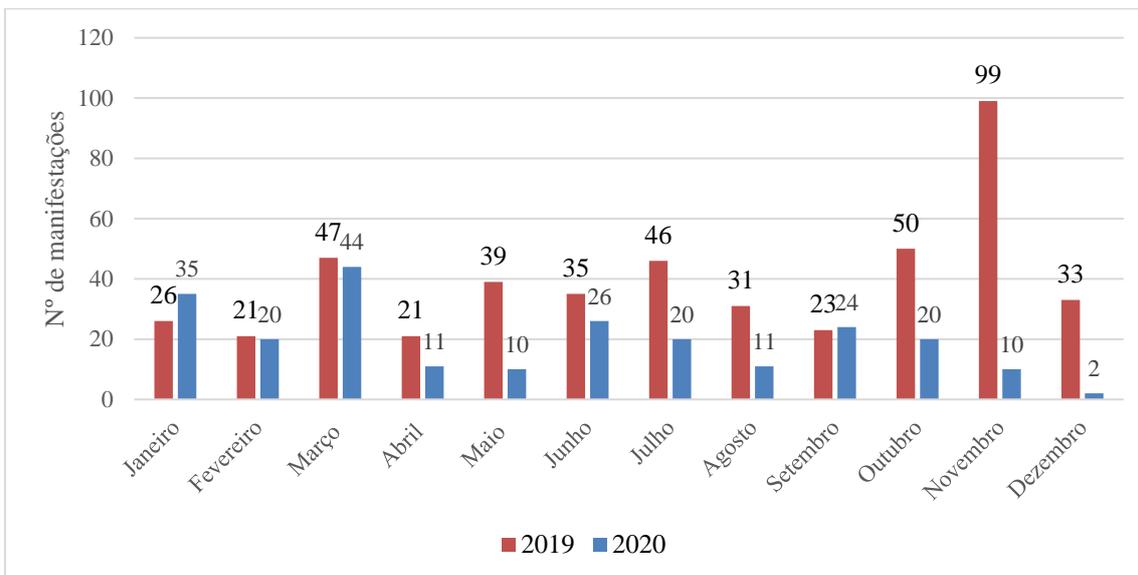


Figura 1 – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, nos anos de 2019 e 2020, por mês

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

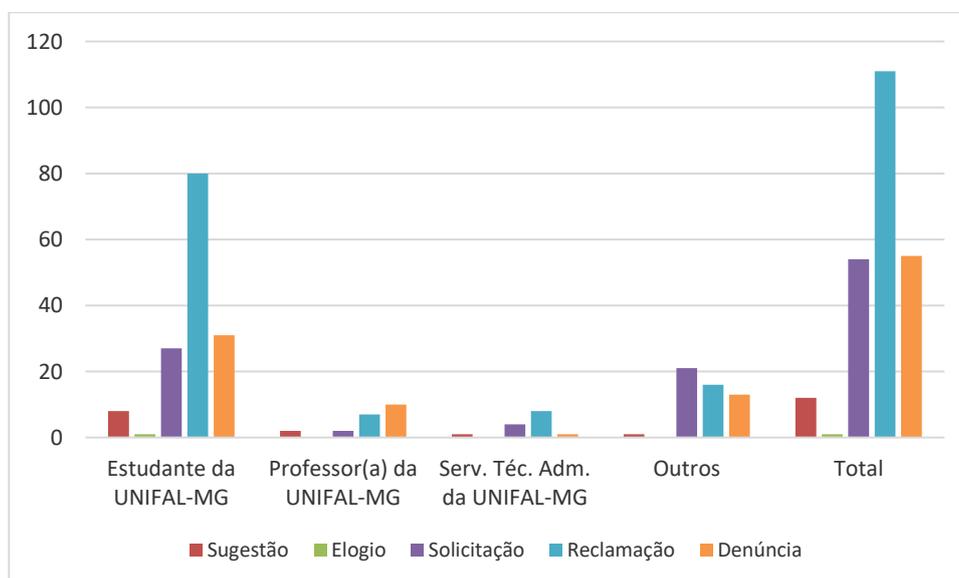


Figura 2 – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no ano 2020, por tipo de manifestação e de manifestante

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 segundo semestre de 2020 a Ouvidoria da UNIFAL-MG recebeu, conforme Tabela 2, um total de 19 manifestações pelo Fala.BR, sendo 11 comunicações¹, 3 reclamações, 2 solicitações e 2 denúncias e 1 elogio. Dentre os assuntos de tais manifestações teve-se questionamentos sobre assistência estudantil, possível fraude no ingresso de discentes pelo sistema de cotas, problemas com orientadores, questionamentos quanto à prego eletrônico, relato de problemas estruturais, conduta docente e elogio a servidora da UNIFAL-MG. Além da data de envio das manifestações recebidas pelo Fala.BR no ano de 2020, na Tabela 2 também é possível observar o tipo de manifestação e o setor para o qual cada manifestação foi encaminhada.

¹ De acordo com a [plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) da Controladoria-Geral da União (CGU): “Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018”.



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

	Data de envio	Tipo	Setor encaminhado
1º Semestre	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
2º Semestre	09/07/2020	Denúncia	Ouvidoria
	14/07/2020	Elogio	Escola de enfermagem
	24/08/2020	Reclamação	Ouvidoria
	02/09/2020	Comunicação	PROAF
	09/09/2020	Comunicação	PROAF
	09/09/2020	Comunicação	PROAF
	15/09/2020	Comunicação	PROAF
	16/09/2020	Comunicação	PROAF
	17/09/2020	Comunicação	PROAF
	21/09/2020	Comunicação	PRACE
	23/09/2020	Comunicação	Campus de Poços de Caldas, Reitoria, PRACE, PROPLAN
	26/10/2020	Reclamação	Ouvidoria
	26/10/2020	Solicitação	Ouvidoria
	09/11/2020	Comunicação	PPGHI
	10/11/2020	Reclamação	Ouvidoria
	18/11/2020	Comunicação	Ouvidoria
	19/11/2020	Comunicação	Ouvidoria
30/11/2020	Denúncia	PROGEPE	
19/12/2020	Solicitação	Auditoria	

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

Ademais, eventualmente a Ouvidoria da UNIFAL também presta 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.

No que se refere aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio, durante o segundo semestre de 2020, devido a problemas no próprio sistema, não foi possível fazer a reclassificação do tipo de manifestação recebida. Assim os dados apresentados na sequência e presentes na Figura 3 levam em consideração as



classificações feitas pelos próprios manifestantes. As 87 manifestações recebidas no segundo semestre de 2020 pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, foram classificadas da seguinte maneira:

- 1) Reclamação: 51,72% (45);
- 2) Denúncia: 31,03% (27);
- 3) Solicitação: 13,79% (12);
- 4) Sugestão: 2,30% (2);
- 5) Elogio: 1,15% (1).

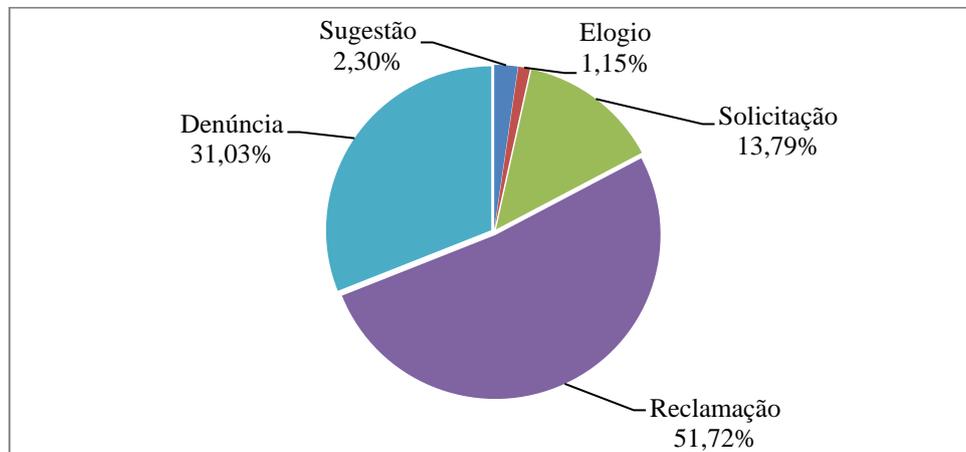


Figura 3 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, no segundo semestre de 2020 (em %)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.
Obs.: O tipo de manifestação considera a classificação feita pelo(a) manifestante.

Conforme pode-se observar na Figura 2 a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, foi classificada como sendo uma reclamação, seguida de denúncia e solicitação. No que se refere à denúncia é importante ressaltar que de acordo com a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União², em seu art. 3, inciso III,

² 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.



entende-se por “denúncia a comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”.

Tal como normalmente se observa, a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio, foram anônimas, conforme Figura 4. Em termos gerais a identificação das manifestações se dividiu da seguinte forma:

- 1) Não (anônimas): 56,3% (49);
- 2) Sim (identificação somente para o ouvidor): 26,44% (23);
- 3) Sim (identificação do manifestante): 17,2% (15).

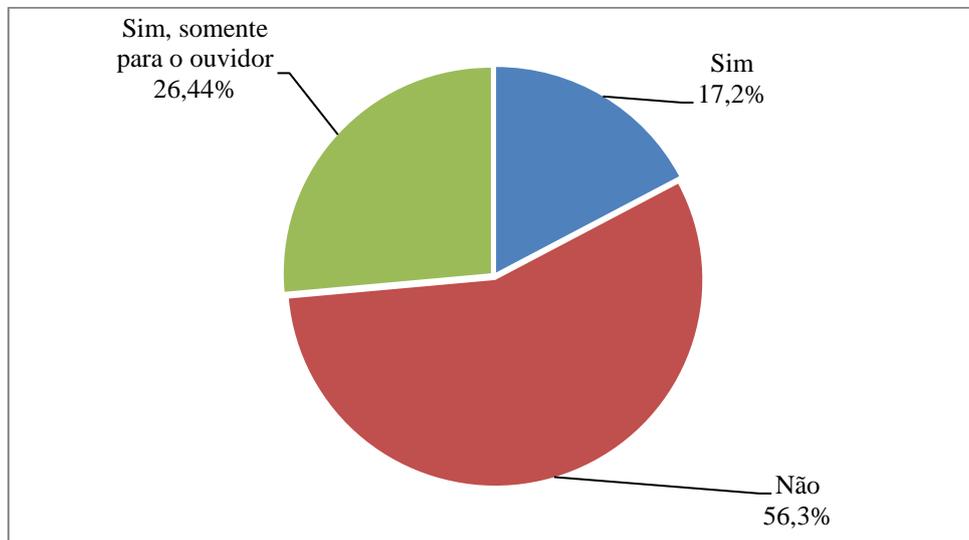


Figura 4 – Manifestações recebidas no sistema eletrônico da Ouvidoria da UNIFAL-MG no segundo semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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

Conforme relatado no relatório da Ouvidoria referente ao primeiro semestre de 2020, dado que a Ouvidoria tem recebido nos últimos anos muitas manifestações sobre o ingresso na instituição pelo sistema de cotas por estudantes possivelmente brancos, foi inserida, desde o relatório anterior, uma seção que apresenta algumas informações sobre o assunto. No segundo semestre de 2020 foram recebidas somente 3 (três) manifestações sobre possível ingresso de discentes brancos pelo sistema de cotas, sendo que os três nomes mencionados já haviam sido mencionados em manifestações anteriores.

Além disso é importante ressaltar que 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 cotista³.

³ Conforme informações divulgadas na aba “Cotas na UNIFAL-MG” do seguinte endereço: <<https://www.unifal-mg.edu.br/sisu/>>. Acesso em 20/08/2020.



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)⁴.

Objetivando gerar estatísticas sobre o 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)⁵ 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 consequentemente fez com que, em 2019 e 2020, 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, é dos cursos da área da saúde, principalmente Odontologia e Medicina, conforme pode-se observar na Tabela 3.

⁴ 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.

⁵ 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 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	21	36	Odontologia	18	50,0
			Biotecnologia	6	16,7
			Medicina	5	13,9
			Farmácia	3	8,3
			Ciências Biológicas	2	5,6
			Biomedicina	2	5,6

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 segundo semestre de 2020, via sistema eletrônico próprio, 48 manifestações, o que correspondeu a mais da metade (55,17%) do total de manifestações recebidas, a saber, 87. As manifestações enviadas pelos estudantes tiveram a seguinte classificação, conforme dados abaixo e Figura 5:

- 1) Reclamação: 58,33% (28);
- 2) Denúncia: 25% (12);
- 3) Solicitação: 14,58% (7);
- 4) Elogio: 2,08% (1).

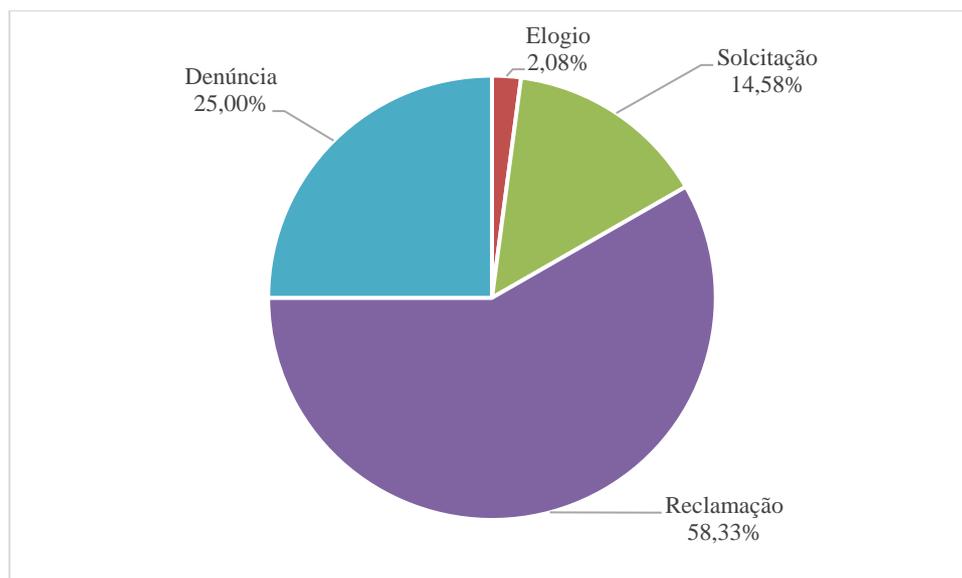


Figura 5 – Tipos de manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no primeiro semestre de 2020 (em %)

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

Obs.: O tipo de manifestação considera a classificação feita pelo(a) manifestante.

Ademais, das 48 manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL à Ouvidoria, via sistema próprio, no segundo semestre de 2020, assim como normalmente se observa a maioria preferiu não se identificar conforme dados abaixo e Figura 6:



- 1) Não se identificou: 50% (24);
- 2) Identificação somente para a ouvidoria: 27,08% (13);
- 3) Identificação sem restrição: 22,92% (11).

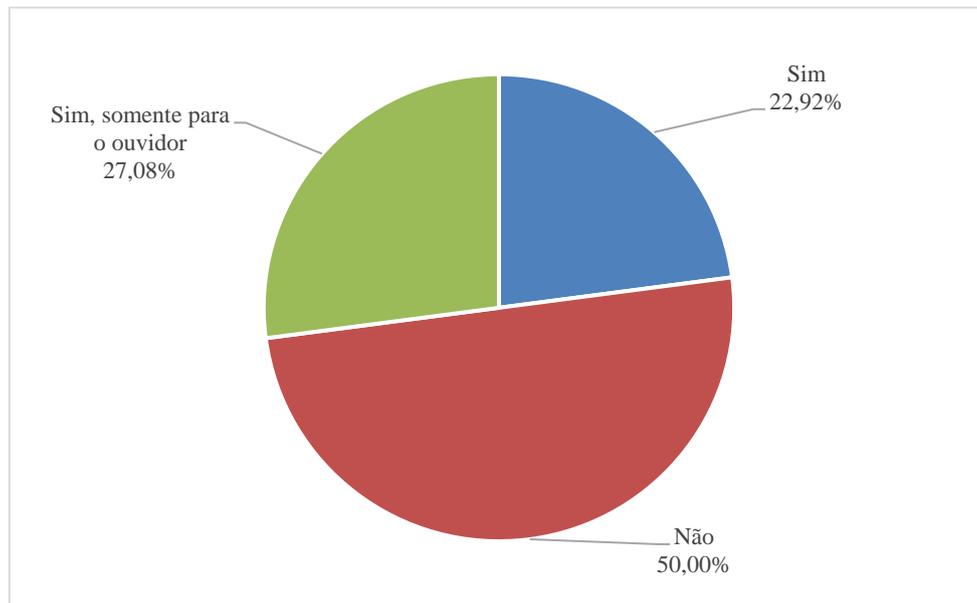


Figura 6 – Manifestações enviadas pelos estudantes da UNIFAL no segundo semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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: assistência estudantil em geral e aquisição de computadores; restaurante universitário (RU); contato com docentes, entre outros.



CAPÍTULO 3:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS PROFESSORES DA UNIFAL

De acordo com dados presentes na Figura 6, as 11 (que representaram 12,64% do total) manifestações enviadas no segundo semestre de 2020 pelos professores da UNIFAL à Ouvidoria, via sistema eletrônico, foram classificadas segundo dados abaixo e Figura 7.

- 1) Denúncia: 45,45% (5);
- 2) Reclamação: 27,27% (3);
- 3) Sugestão: 18,18% (2);
- 4) Solicitação: 9,09% (1).

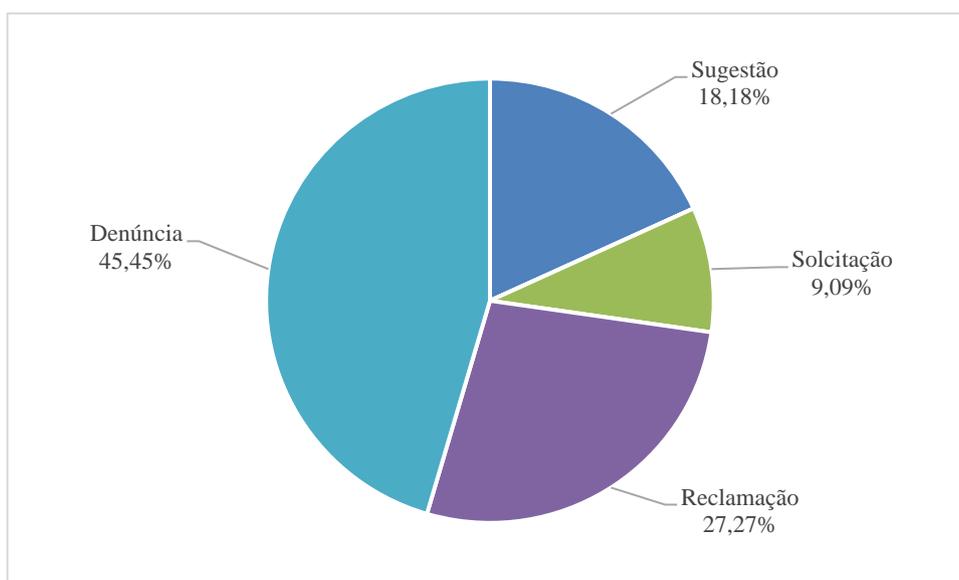


Figura 7 – Tipos de manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no segundo semestre de 2020 (em %)

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

Obs.: O tipo de manifestação considera a classificação feita pelo(a) manifestante.

No caso das manifestações enviadas pelos professores, na grande maioria delas o manifestante não se identificou, a saber, das 11 manifestações enviadas à Ouvidoria 7 delas foram anônimas, 2 identificadas sem restrições e 2 com identificação somente para a Ouvidoria, conforme dados a seguir e Figura 8.



- 1) Sem identificação: 63,64% (7);
- 2) Identificação sem restrições: 18,18% (2);
- 3) Identificação somente para a ouvidoria: 18,18% (2).

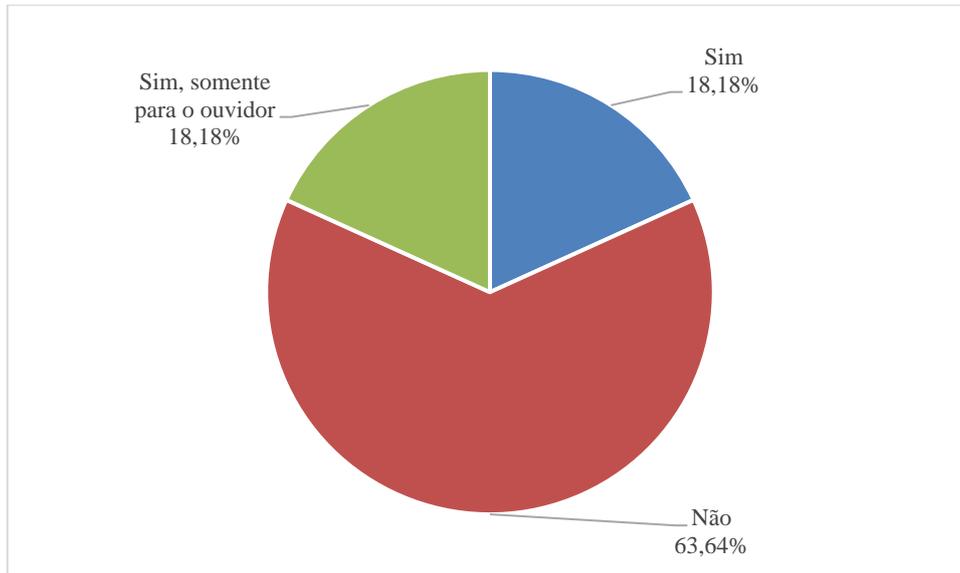


Figura 8 – Manifestações enviadas pelos professores da UNIFAL no segundo semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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: edital; intérprete de Libras, política de testagem de Covid-19, falta de energia na unidade Santa Clara, entre outros.



CAPÍTULO 4:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UNIFAL

As 6 manifestações enviadas, segundo autodeclaração, pelos servidores técnicos administrativos para a Ouvidoria, que representaram apenas 6,9% do total das manifestações recebidas, via sistema próprio, no segundo semestre de 2020, foram de um único tipo, a saber, reclamação, conforme dado abaixo e Figura 9:

- 1) Reclamação: 100% (6).

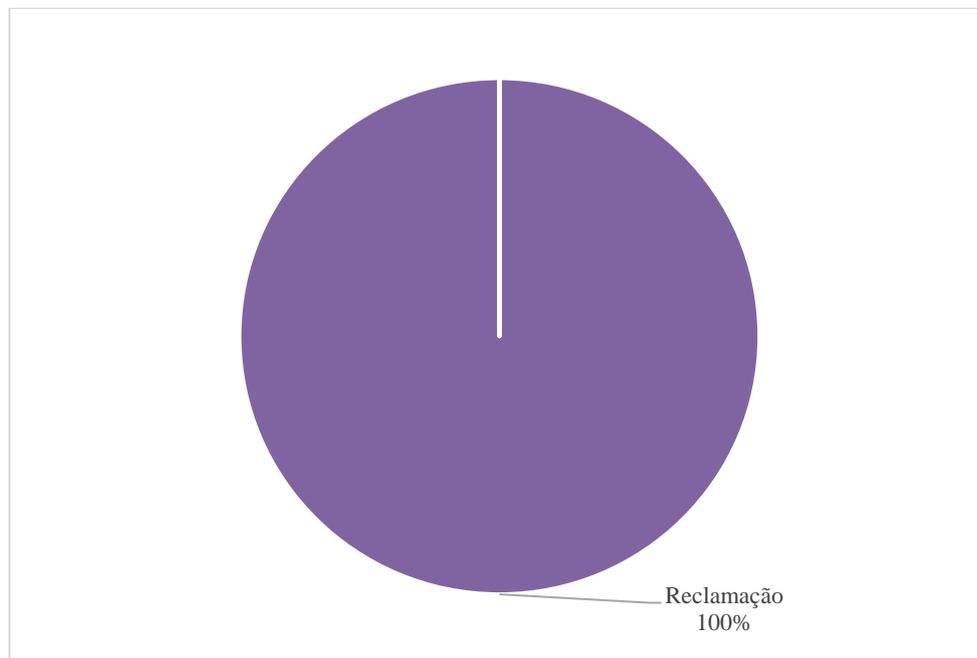


Figura 9 – Tipos de manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no segundo semestre de 2020 (em %)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do sistema eletrônico da Ouvidoria.
Obs.: O tipo de manifestação considera a classificação feita pelo(a) manifestante.

Tal como também verificado no primeiro semestre de 2020, no que se refere à identificação no envio das manifestações, das 6 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 10.



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

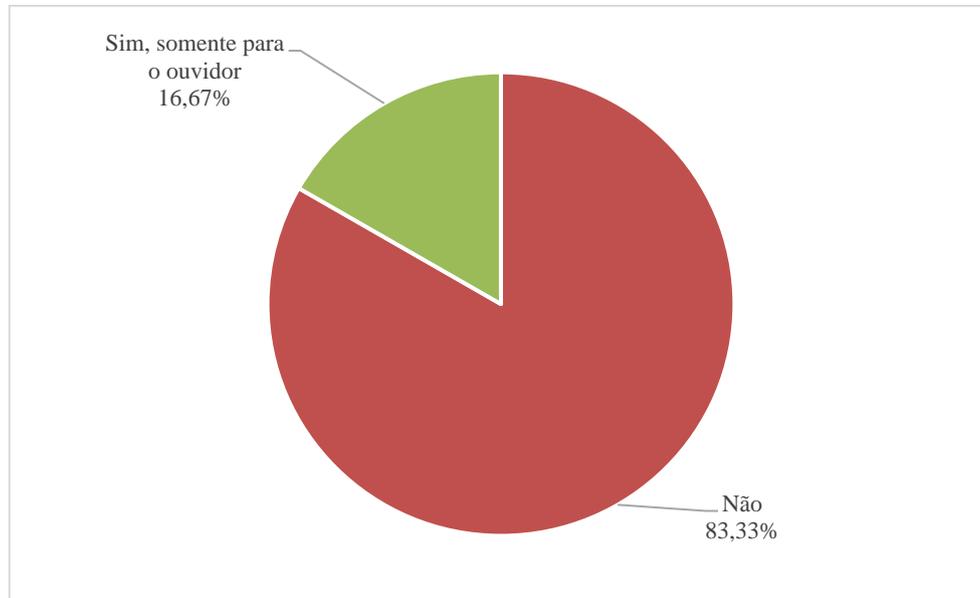


Figura 10 – Manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos da UNIFAL no segundo semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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: não uso de máscaras por servidores e mau atendimento.



CAPÍTULO 5:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA COMUNIDADE EXTERNA

As 22 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, que representaram 25,29% do total das manifestações recebidas no período de referência desse relatório, foram assim classificadas em três tipos, conforme dados a seguir e Figura 11:

- 1) Denúncia: 45,45% (10);
- 2) Reclamação: 36,36% (8);
- 3) Solicitação: 18,18 (4).

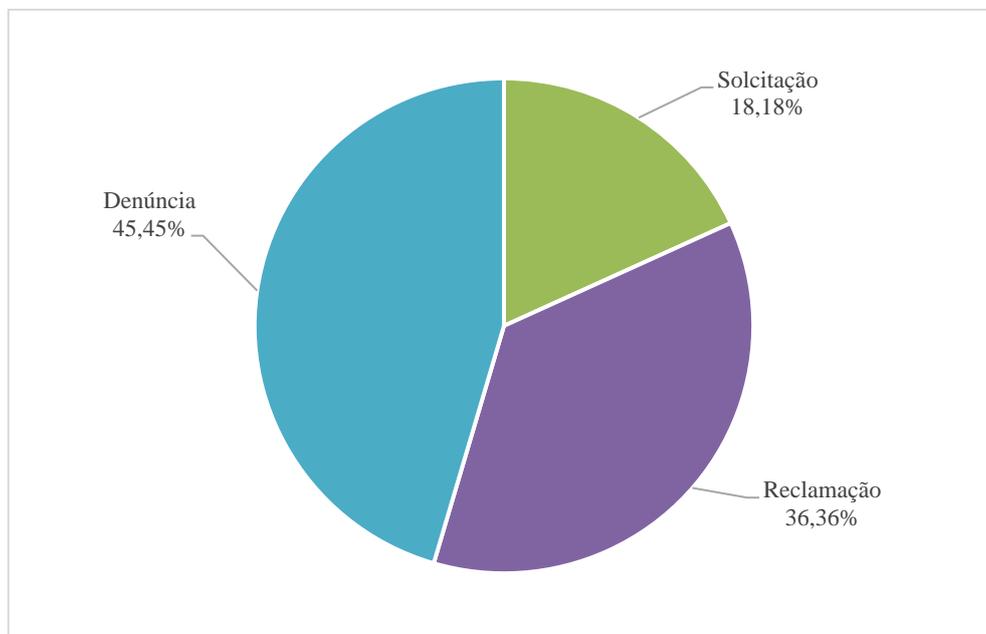


Figura 11 – Tipos de manifestações enviadas pela comunidade externa no segundo semestre de 2020 (em %)

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

Obs.: O tipo de manifestação considera a classificação feita pelo(a) manifestante.

No que se refere à identificação no envio das manifestações, das 22 manifestações enviadas pela comunidade externa à Ouvidoria, via sistema eletrônico próprio, no segundo semestre de 2020, mais da metade dos manifestantes optou em não se identificar, tal como se observa nos dados a seguir e na Figura 12.

- 1) Não se identificaram: 59,09% (13);



- 2) Se identificaram somente para o ouvidor: 31,82% (7);
- 3) Se identificaram sem restrição: 9,09% (2).

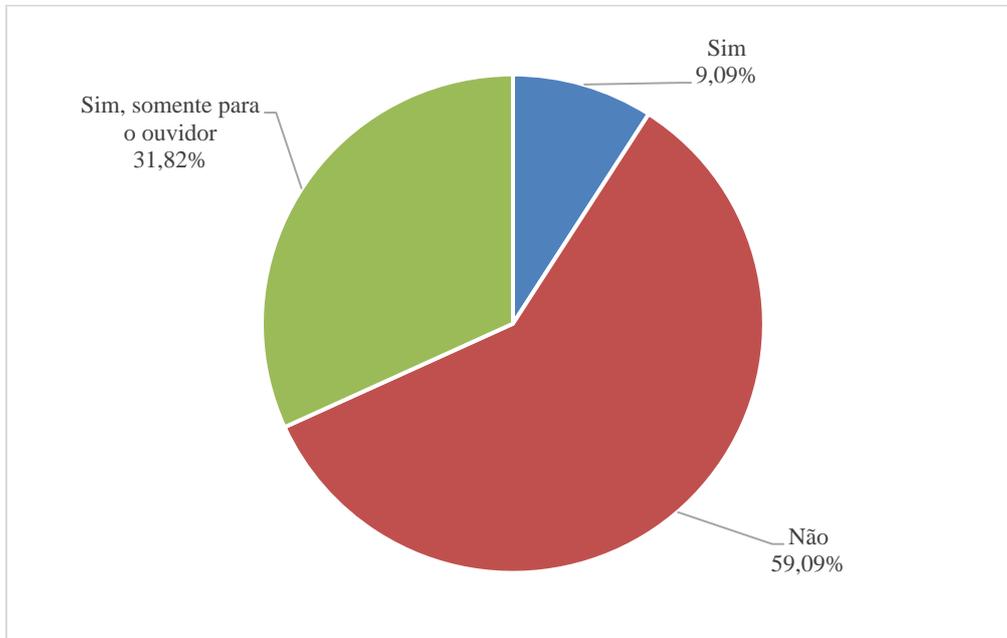


Figura 12 – Manifestações enviadas pela comunidade externa no segundo semestre de 2020 (em %) por tipo de identificação

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: possível fraude no ingresso pelo sistema de cotas e/ou por renda social ou assistência estudantil; concurso público; ocultação de informações pessoais; obtenção de novo título; atendimento na clínica de fisioterapia; comportamento de docentes, etc..



CAPÍTULO 6:

ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2020, a maioria das 87 manifestações recebidas pela Ouvidoria, por meio de seu sistema eletrônico próprio, foram tratadas diretamente pela Ouvidoria. Assim, os encaminhamentos atribuídos à Ouvidoria, na Figura 13, 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 União⁶: “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 a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE) e a Diretoria de Processos Seletivos (DIPS), sendo que tais setores receberam, respectivamente, 16 e 10 manifestações, conforme Figura 13. As principais manifestações encaminhadas a esses setores foram referentes à assistência estudantil e restaurante universitário, e concurso público, edital e possível omissão de documento para ingresso na graduação. Ademais, é importante ressaltar que como algumas manifestações são encaminhadas para mais de um setor, o total de encaminhamentos, a saber 104, foi superior ao de manifestações recebidas (87).

⁶ 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>

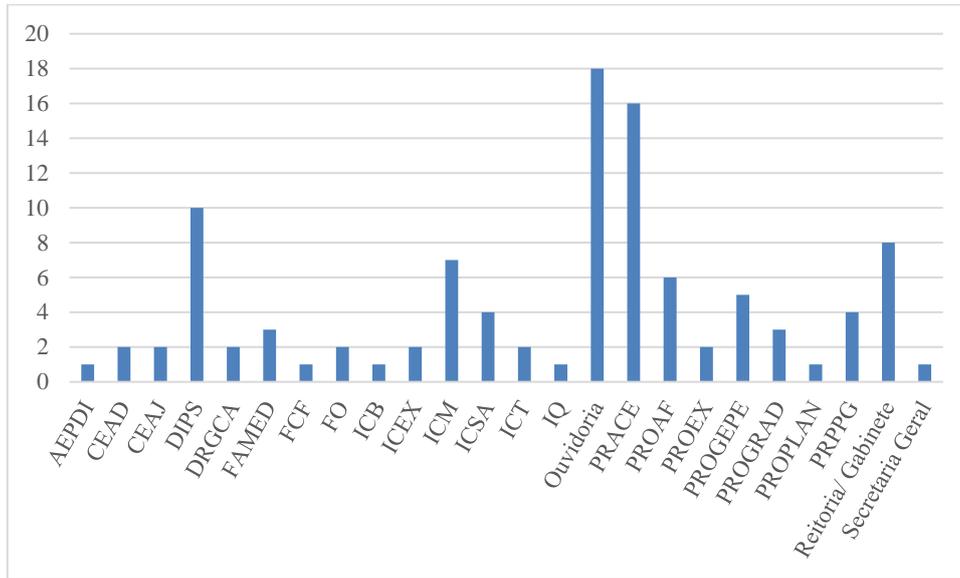


Figura 13 – Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio, no segundo semestre de 2020

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

Obs.: Como algumas manifestações são encaminhadas para mais de um setor, o total de encaminhamentos foi superior ao de manifestações recebidas.



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.

ANEXO E - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no segundo 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	48	55.17%	0	0%	1	1.15%	7	8.05%	28	32.18%	12	13.79%	11	12.64%	24	27.59%	13	14.94%
Professor(a) da UNIFAL-MG	11	12.64%	2	2.3%	0	0%	1	1.15%	3	3.45%	5	5.75%	2	2.3%	7	8.05%	2	2.3%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	6	6.9%	0	0%	0	0%	0	0%	6	6.9%	0	0%	0	0%	5	5.75%	1	1.15%
Outros	22	25.29%	0	0%	0	0%	4	4.6%	8	9.2%	10	11.49%	2	2.3%	13	14.94%	7	8.05%
Total	87	100%	2	2.3%	1	1.15%	12	13.79%	45	51.72%	27	31.03%	15	17.24%	49	56.32%	23	26.44%

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

ANEXO F - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no ano 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	147	63.09%	8	3.43%	1	0.43%	27	11.59%	80	34.33%	31	13.3%	22	9.44%	86	36.91%	39	16.74%
Professor(a) da UNIFAL-MG	21	9.01%	2	0.86%	0	0%	2	0.86%	7	3%	10	4.29%	5	2.15%	12	5.15%	4	1.72%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	14	6.01%	1	0.43%	0	0%	4	1.72%	8	3.43%	1	0.43%	0	0%	12	5.15%	2	0.86%
Outros	51	21.89%	1	0.43%	0	0%	21	9.01%	16	6.87%	13	5.58%	8	3.43%	25	10.73%	18	7.73%
Total	233	100%	12	5.15%	1	0.43%	54	23.18%	111	47.64%	55	23.61%	35	15.02%	135	57.94%	63	27.04%

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