

Relatório Semestral – Ouvidoria 1º semestre de 2021



Relatório semestral, referente ao primeiro semestre de 2021, apresentado à Reitoria e ao Conselho Universitário (Consuni) da Universidade Federal de Alfenas, conforme Capítulo III, Art. 5º, parágrafo único do Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução: nº 48, de 24 de setembro de 2011 do CONSUNI).

Equipe da Ouvidoria

Profa. Dra. Kellen Rocha de Souza

Ouvidora/ Autoridade de Monitoramento da LAI/ Gestora do SIC
Portaria nº 2052 de 24 de setembro de 2018

Prof. Dr. Antônio Donizetti Gonçalves de Souza

Ouvidor adjunto
Portaria nº 98 de 18 de janeiro de 2021

Cristiane Moreira Mendes

Secretária da Ouvidoria/ Respondente do SIC
Portaria nº 619 de 21 de março de 2018





SUMÁRIO

Introdução	3
Capítulo 1: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria	4
Capítulo 2: Tipos de manifestações e de identificação	9
Capítulo 3: Principais assuntos das manifestações	11
Capítulo 4: Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria.....	13
Capítulo 5: Recomendações aos gestores e demais servidores	15
ANEXOS	16

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 (comunidade como um todo), 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: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências e sugestão.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- DENÚNCIA**
Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- ELOGIO**
Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- RECLAMAÇÃO**
Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- SOLICITAÇÃO**
Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- SUGESTÃO**
Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Fonte: Diretoria de Comunicação Social da UNIFAL-MG (Dicom).



Sobre o envio de elogios é importante destacar que segundo o Regimento Interno da Ouvidoria da UNIFAL-MG, em seu artigo 9º, inciso III, § 4º Não serão levadas em consideração manifestações anônimas de elogio.

O presente relatório refere-se ao período compreendido entre 01 de janeiro de 2021 e 30 de junho de 2021, relativo, portanto, aos seis meses de atividades realizadas pela Ouvidoria Universitária da UNIFAL no primeiro semestre de 2021.

Capítulo 1: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria

No primeiro semestre de 2021 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 100 manifestações (identificadas no sistema eletrônico da Ouvidoria pelos seguintes números 3693 a 3792). Comparativamente ao semestre anterior, a Ouvidoria recebeu, no primeiro semestre de 2021, 13 manifestações a mais do que recebeu no segundo semestre de 2020 (87) e 46 a menos do que no primeiro semestre de 2020 (146), conforme se pode observar na Tabela 1 e nos Anexos D, B e A, respectivamente.

Considerando a própria identificação feita pelos manifestantes no momento do preenchimento da manifestação, observa-se que assim como nos semestres anteriores, no primeiro semestre de 2021 a grande maioria das manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria foi identificada como sendo de estudantes, a saber 64% (64), seguido pela comunidade externa (outros), com 19% (19), servidores técnicos administrativos, com 9% (9), e por fim, professores, com 8% (8), (Tabela 1). No entanto, é importante ressaltar que essa identificação é realizada pelo próprio manifestante no momento da redação da manifestação e em alguns casos ocorrem equívocos já observados pela Ouvidoria.



Comparativamente aos dois semestres anteriores, conforme pode-se observar na Tabela 1, a maior participação no envio de manifestações, via sistema próprio, ainda foi dos estudantes, sendo que a participação dos demais grupos de manifestantes se manteve praticamente no mesmo patamar dos semestres anteriores.

Quanto ao número total de manifestações recebidas, via sistema próprio, observa-se um aumento comparativamente ao segundo semestre de 2020 (13 manifestações a mais) e uma redução comparativamente ao primeiro semestre de 2020 (43 manifestações a menos), conforme dados presentes na Tabela 1.

Quanto às manifestações recebidas por mês, via sistema próprio da Ouvidoria, no primeiro semestre de 2021 a maioria delas foi encaminhada no mês de maio, com um total de 28 manifestações, conforme dados presentes na Figura 1.

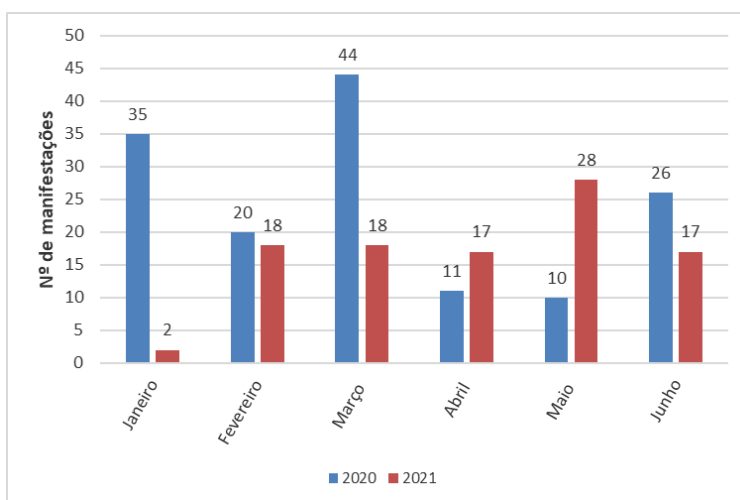


Figura 1 – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, no primeiro semestre de 2020 e 2021, por mês

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



Tabela 1 – Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da UNIFAL-MG nos anos de 2020 e 2021, por semestre, tipo de manifestante, valor absoluto e percentual

Tipo de manifestante	2020						2021	
	1º Semestre		2º Semestre		Ano		1º Semestre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estudante da UNIFAL-MG	99	67,81	48	55,17	147	63,09	64	64
Professor(a) da UNIFAL-MG	10	6,85	11	12,64	21	9,01	8	8
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	8	5,48	6	6,9	14	6,01	9	9
Outros	29	19,86	22	25,29	51	21,89	19	19
Total	146	100	87	100	233	100	100	100

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

Obs.: Das 9 manifestações encaminhadas por servidores técnicos administrativos no primeiro semestre de 2021, 5 delas, sendo 4 elogios e 1 sugestão, não continham texto de manifestação.



Referente aos tipos de manifestações recebidas, em termos totais, conforme Figura 2, a maioria das manifestações foi classificada, pelo próprio manifestante, como uma reclamação, seguida de denúncia. Como o sistema não está permitindo a reclassificação do tipo de manifestação pela Ouvidoria (problema já relatado ao Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI), mas ainda não reparado), é importante ressaltar que os dados apresentados neste relatório, portanto, consideram a classificação feita pelo próprio manifestante no momento do envio. Isso consequentemente faz com que o número de denúncias aumente, pois é muito comum o manifestante classificar sua manifestação como uma denúncia quando na verdade se trata de uma reclamação.

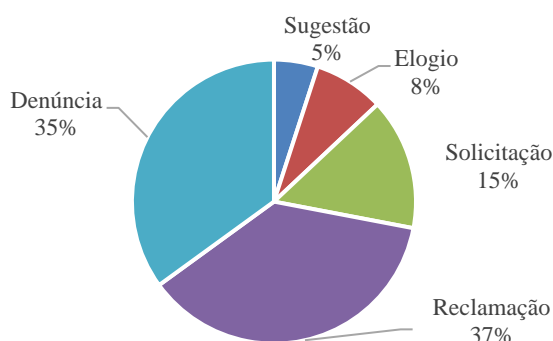


Figura 2 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, via sistema próprio, no primeiro semestre de 2021 (em %)

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

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

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

- 1) Não (anônimas): 45% (45);
- 2) Sim (identificação somente para o ouvidor): 31% (31);
- 3) Sim (identificação sem restrição): 24% (24).



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.

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 2021 a Ouvidoria da UNIFAL-MG recebeu, conforme Tabela 2, um total de 8 manifestações pelo Fala.BR, sendo 5 solicitações, 1 elogio, 1 reclamação e 1 comunicação¹. Como nestas manifestações nem sempre é possível identificar o tipo de manifestante os seus dados não foram agrupados aos do sistema próprio.

Os assuntos de tais manifestações se referiam a: solicitação de informações (que também foi enviado como pedido de acesso à informação e, portanto, foi tratado pela Ouvidoria como tal), pedido para participação em pesquisa, questionamento sobre adicional de insalubridade, consulta sobre aproveitamento de concurso, pedido de emissão de atestado de capacidade técnica, elogio a portal de dados abertos da UNIFAL-MG, questionamento quanto a não oferta de algumas disciplinas, e, por fim, questionamento sobre a divulgação de boletins internos. Além da data de envio das manifestações recebidas pelo Fala.BR no primeiro semestre de 2021, 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 seção de perguntas frequentes [da 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 primeiro semestre de 2021, por data, tipo e setor encaminhado

	Data de envio	Tipo	Setor encaminhado
1º Semestre	13/01/2021	Elogio	Ouvidoria/ SIC/ NTI/ PROPLAN
	18/01/2021	Comunicação	Secretaria Geral
	21/01/2021	Solicitação	Ouvidoria
	03/02/2021	Reclamação	Direção e Coordenação do curso de Odontologia
	06/04/2021	Solicitação	Ouvidoria
	03/05/2021	Solicitação	PROGEPE
	08/05/2021	Solicitação	ICSA e PROGEPE
	13/05/2021	Solicitação	PROAF

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da plataforma 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.

Capítulo 2: Tipos de manifestações e de identificação

Conforme dados presentes na Figura 3 observa-se que das 64 manifestações encaminhadas pelos estudantes da UNIFAL, 64% do total, à Ouvidoria no primeiro semestre de 2021, via sistema eletrônico próprio, 27 (42,19%) delas foram classificadas, por eles, como uma denúncia e 26 (40,63%) como uma reclamação.

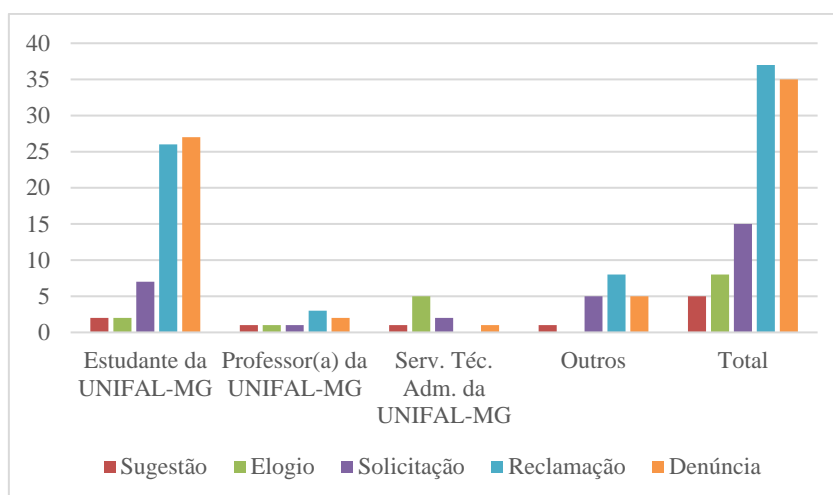


Figura 3 – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2021, por tipo de manifestação e de manifestante

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

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

Das 8 manifestações encaminhadas pelos professores, 3 delas foram classificadas, por eles próprios, como reclamação e 2 como uma denúncia. Comportamento semelhante também se observa quando se analisam os dados dos tipos de manifestações encaminhadas pela comunidade externa (denominada como “Outros” na Figura 3), pois das 19 manifestações recebidas, 8 foram reclamações, 5 denúncias e 5 solicitações, segundo a ótica dos próprios manifestantes. Por fim, das 9 manifestações enviadas pelos técnicos administrativos, a maioria, a saber, 5 foram elogios e 2 solicitações. No entanto, é importante ressaltar que destas 9 manifestações, 5 delas foram enviadas sem nenhum texto, sendo 4 elogios e 1 sugestão.

No que se refere ao tipo de identificação das manifestações recebidas, via sistema próprio, no primeiro semestre de 2021, em termos gerais a maioria dos manifestantes, a saber, 45 (45%) preferiu não se identificar, 31 (31% se identificou somente para a Ouvidoria e 24 (24%) se identificou sem restrições.

Considerando o tipo de identificação, segundo o tipo de manifestante, observa-se, conforme Tabela 3, que a maioria dos servidores técnicos administrativos e da comunidade externa (“outros”) não se identificou, enquanto



que os estudantes, em sua maioria, se identificaram somente para a Ouvidoria. Por fim, os professores, em sua maioria, se identificaram sem restrição.

Tabela 3 – Tipo de identificação, segundo o tipo de manifestante, das manifestações recebidas, via sistema próprio, no primeiro semestre de 2021

Tipo de manifestante	Tipo de identificação						Total	
	Identificação sem restrição		Identificação somente para a Ouvidoria		Não se identificou (anônimo)			
	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%
Estudante	13	20,31	26	40,63	25	39,06	64	100
Professor(a)	6	75	1	13	1	13	8	100
Serv. Adm. Téc.	3	33,33	0	0	6	66,67	9	100
Outros	2	10,53	4	21,05	13	68,42	19	100

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

Capítulo 3: Principais assuntos das manifestações

Dentre as manifestações recebidas pelos estudantes da UNIFAL-MG os principais assuntos foram referentes ao ensino remoto emergencial (ERE), o não oferecimento de atividades práticas e algumas teóricas, e dificuldades de realização de rematrícula.

Além disso, outros assuntos foram: dúvidas sobre a vacinação de discentes, atraso na conclusão de curso devido à pandemia, realização de atividades durante o recesso de carnaval, documentos exigidos para colação de grau, notas não divulgadas e horário de aulas, recurso de auxílio assistencial à PRACE, não computação de carga horária, festas em pandemia, abertura de salas do campus Santa Clara, dificuldades de encontrar informações no site, falta de aulas práticas, auxílio permanência, dificuldade de contato com docente, reclamação de comida servida no restaurante universitário, possível entrega de documento falso, falta de compromisso de professor, elogio a atendimento de servidora, dificuldade



de contato com a DIPS, edital de vagas remanescentes, retorno das atividades práticas, quebra de pré-requisito, comentários de docente em aula, comportamento de servidor, não realização de seleção por parte do PET, atraso de docentes em atividades práticas.

As manifestações encaminhadas pelos professores da UNIFAL-MG, via sistema próprio, foram sobre os seguintes assuntos: representante do Consuni, recesso de carnaval, testes sorológicos de Covid-19, uso de nome de docente, não acesso a lista de e-mail, horta ao lado do prédio da Extensão, não uso de máscaras nas dependências da instituição e constantes retificações de documentos oficiais.

Das manifestações enviadas pelos servidores técnicos administrativos, 5 das 9 enviadas foram arquivadas porque não continham nenhum conteúdo. Os assuntos das demais foram: servidora ausente do trabalho, cães no campus Santa Clara, adicional de insalubridade e elogio a trabalho de servidora.

Os assuntos das manifestações recebidas da comunidade externa foram: situação de denúncia sobre discente, retorno das atividades de estágio, não uso de máscaras, professores possivelmente descumprindo dedicação exclusiva, dúvida sobre SISU, contato da PROAF, não efetivação de matrícula, processo seletivo de curso de especialização, dificuldade de cadastro de número de telefone em edital de contratação, comportamento de professor, sugestão de adiamento de concurso, tutores no PET, dificuldade de contato com a DIPS, comportamento de servidor terceirizado, entrevista de heteroidentificação, centro acadêmico e sugestão de criação de curso.

Capítulo 4: Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

No primeiro semestre de 2021, a maioria das 100 manifestações recebidas pela Ouvidoria, por meio de seu sistema eletrônico próprio, foram tratadas diretamente pela Ouvidoria, conforme pode-se observar na Figura 4. Os encaminhamentos atribuídos à Ouvidoria 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 a outro setor, porque o manifestante não forneceu as informações solicitadas pela Ouvidoria para o esclarecimento dos fatos².

As manifestações encaminhadas a Coordenadoria do curso de Farmácia, total de 13 conforme Figura 4, se referiam a dificuldades de realização de matrículas em algumas disciplinas, problema este que foi prontamente resolvido pelo coordenador do curso. Já as manifestações encaminhadas a Coordenadoria do curso de Fisioterapia (11 no total) se referiam a solicitações, informações, dúvidas e demais apontamentos sobre o retorno das atividades práticas do curso e de aulas práticas online.

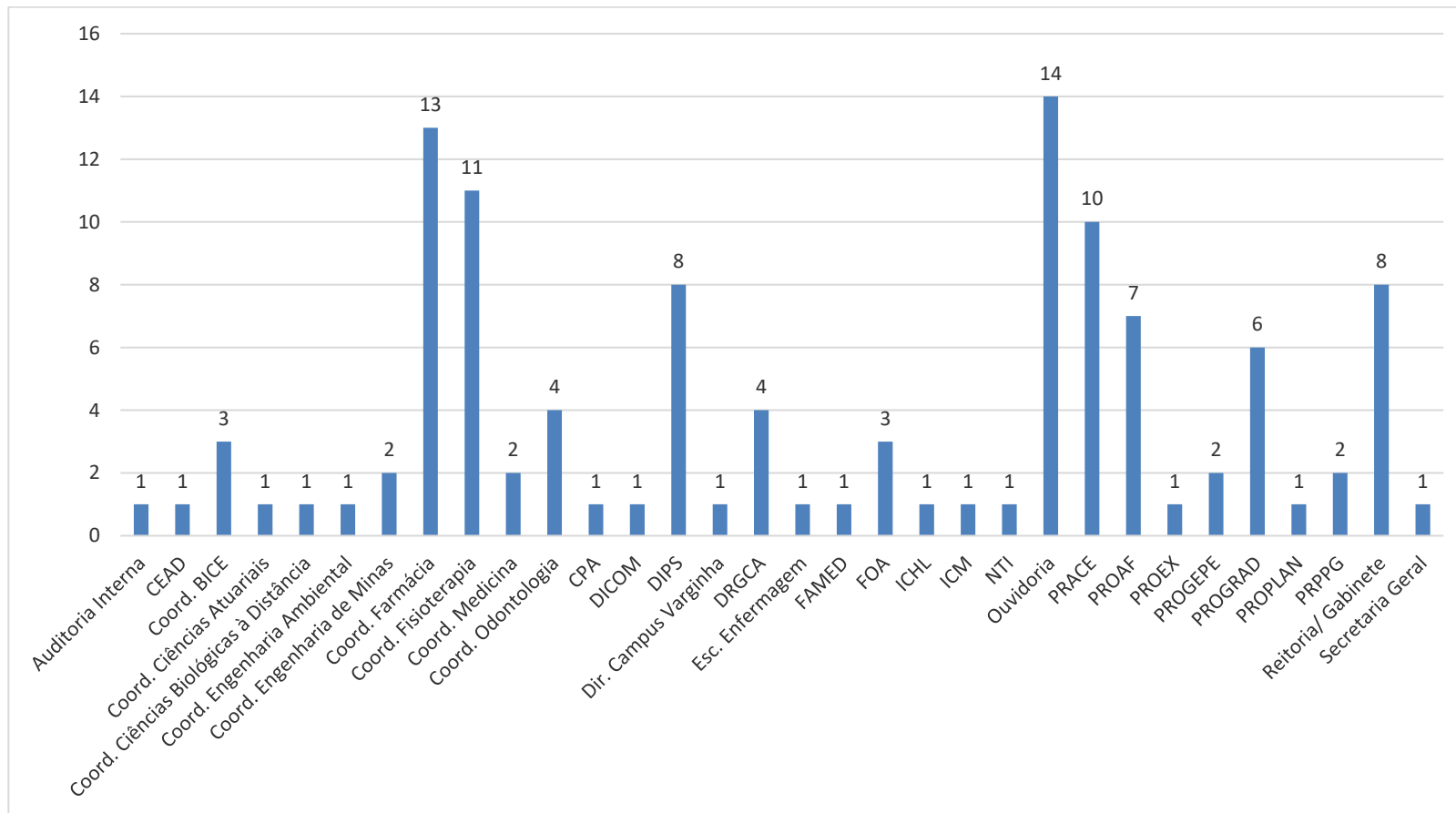
Para a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE) foram encaminhadas 10 manifestações no primeiro semestre de 2021 (Figura 4), sendo que tais manifestações se referiam ao restaurante universitário e a assistência prioritária estudantil.

Por fim, é importante ressaltar que como algumas manifestações são encaminhadas para mais de um setor, o total de encaminhamentos, a saber 115, foi superior ao de manifestações recebidas (100).

² Neste caso segundo o artigo 11, § 7, da Instrução Normativa nº 05 de 18/06/2018 da Ouvidoria Geral da União: "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".



Figura 4 – Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio, no primeiro semestre de 2021



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.

Capítulo 5: Recomendações aos gestores e demais servidores

Dado que em muitos casos a Ouvidoria tem sido procurada pelos cidadãos antes mesmo de se tentar um esclarecimento ou diálogo juntamente com o setor/unidade que poderia prontamente responder sua dúvida ou resolver seu problema, a Ouvidoria está constantemente reforçando a necessidade e a importância do diálogo entre os cidadãos e os servidores, principalmente entre discentes e servidores.

Ademais, a Ouvidoria recomenda aos gestores as seguintes ações:

- Ainda que algumas manifestações contenham palavras um pouco mais duras, em algumas vezes pelo fato de o cidadão não ter conseguido resolver o seu problema por outros meios, deve-se vislumbrar nas manifestações da Ouvidoria a oportunidade de realizar mudanças e aprimorar a prestação do serviço público;
- Em tempos ainda de trabalho, em sua maior parte, remoto é essencial a comunicação entre os servidores e destes com a sociedade. Assim, dado que a maioria das manifestações foi de discentes, recomenda-se aos coordenadores de curso e também a todos os docentes que, se possível, intensifiquem a comunicação com os representantes discentes e com os discentes. Muitas demandas relatadas nas manifestações poderiam ser prontamente atendidas pelos servidores responsáveis e sem maior desgaste, tal como aconteceu neste semestre;
- Dada as dificuldades de comunicação que podem surgir devido ao trabalho remoto é importante que os setores especifiquem em suas páginas institucionais os meios de contato (telefone, e-mail, etc.) e o horário de atendimento, avisando, sempre que possível, previamente a impossibilidade de atendimento.

ANEXOS

ANEXO A - 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 B - 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 C - 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.

Relatório Semestral – Ouvidoria
1º semestre de 2021



ANEXO D - Manifestações recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria no primeiro semestre de 2021, 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	64	64%	2	2%	2	2%	7	7%	26	26%	27	27%	13	13%	25	25%	26	26%
Professor(a) da UNIFAL-MG	8	8%	1	1%	1	1%	1	1%	3	3%	2	2%	6	6%	1	1%	1	1%
Serv. Téc. Adm. da UNIFAL-MG	9	9%	1	1%	5	5%	2	2%	0	0%	1	1%	3	3%	6	6%	0	0%
Outros	19	19%	1	1%	0	0%	5	5%	8	8%	5	5%	2	2%	13	13%	4	4%
Total	100	100%	5	5%	8	8%	15	15%	37	37%	35	35%	24	24%	45	45%	31	31%

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



Fonte: Canva.