

Relatório Semestral – Ouvidoria 2º semestre de 2021



Relatório semestral, referente ao segundo 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).

Reunião do CONSUNI: 305ª, realizada em 23/02/2022.
Processo SEI nº 23087.002117/2022-34.

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



SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria	3
3. Tipos de manifestações.....	5
4. Principais assuntos das manifestações.....	6
5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria.....	7
6. Ações da Ouvidoria e recomendações aos gestores e demais servidores.....	10
Anexos.....	12



1. Introdução

O presente relatório apresenta dados e informações gerais das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no segundo semestre de 2021. Ademais, também são apresentados dados estatísticos das manifestações recebidas no ano de 2021. Os dados utilizados para análise neste relatório foram coletados no sistema próprio da Ouvidoria da UNIFAL-MG e na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Referente ao envio de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências e sugestão) por parte do(a) manifestante é importante ressaltar que, por orientação da Controladoria Geral da União (CGU), o sistema próprio da Ouvidoria da UNIFAL-MG, desenvolvido pelo Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI), foi desativado¹ e assim, a partir do dia 12/10/2021 todas as manifestações passaram a ser recebidas somente via plataforma Fala.BR². Ademais, todas as manifestações recebidas, via sistema próprio, após o dia 27/09/2021 também foram cadastradas na plataforma Fala.BR.

Assim, neste relatório os dados das manifestações, recebidas tanto pelo sistema próprio (que foi desativado) quanto pela plataforma Fala.BR, serão analisados conjuntamente. Ademais, diferentemente de como era feito nos relatórios anteriores, neste não serão realizadas análises por tipo de manifestante (discente, docente, técnico administrativo ou comunidade externa) porque as manifestações recebidas via Fala.BR não permitem esta identificação.

2. Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria

No segundo semestre de 2021 a Ouvidoria recebeu um total de 68 manifestações, sendo 42 encaminhadas via sistema próprio e 26 via Plataforma Fala.BR. Conforme

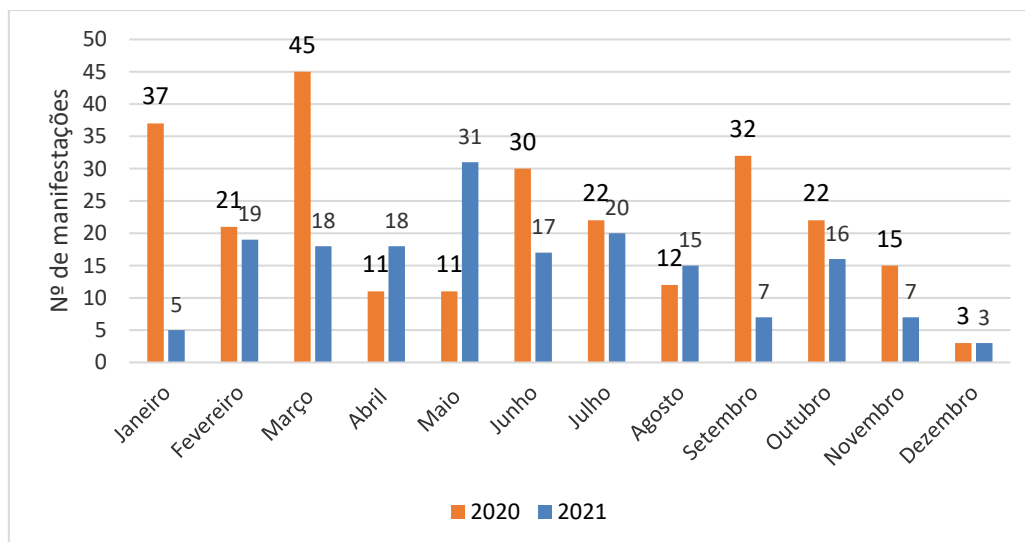
¹ No entanto, antes da desativação do sistema próprio foram necessárias alterações no Regimento Interno da Ouvidoria, que foram aprovadas na reunião 290^a do Conselho Universitário (Consuni), realizada no dia 24/09/2021 (sexta-feira).

² Tal como divulgado pela Diretoria de Comunicação Social (DICOM), no seguinte endereço: <https://www.unifal-mg.edu.br/portal/2021/10/14/plataforma-fala-br-substitui-sistema-de-protocolo-da-ouvidoria-para-manifestacoes-sobre-atendimento-e-servicos-oferecidos-pela-unifal-mg/>



Figura 1, o maior número de manifestações recebidas no segundo semestre de 2021 foram encaminhadas no mês de julho, a saber, 20 manifestações.

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio e Fala.BR, nos anos de 2020 e 2021, por mês



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema próprio da Ouvidoria e do Fala.BR.

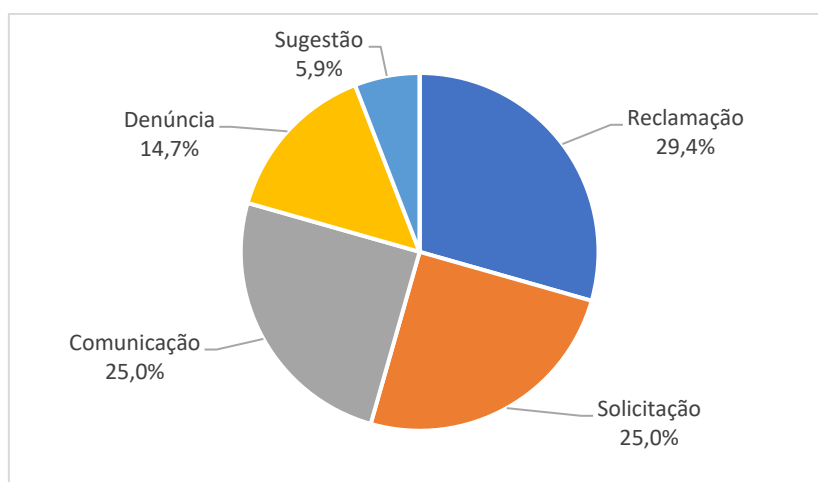
No ano de 2021, por sua vez, foram recebidas um total de 176 manifestações (142 via sistema próprio e 34 via Fala.BR), 85 a menos do que foi recebido no ano de 2020, a saber, 261 manifestações (233 via sistema próprio e 28 via Fala.BR). O maior número de manifestações de 2021, conforme Figura 1, foram recebidas em maio, mês de início das aulas do 1º semestre letivo de 2021 (mais precisamente, o semestre letivo se iniciou em 24/05/2021). Comparativamente ao período de 2016 a 2021, o ano de 2021 foi o segundo que menos recebeu manifestações, tal como pode-se observar no Anexo A.

A redução, desde 2020 conforme Anexo A, no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG pode ser explicada principalmente pelo período de pandemia do novo coronavírus SARS-CoV-2, causador da doença denominada de COVID-19, que ainda vivemos no país e no mundo como um todo, e consequente suspensão das atividades presenciais e adoção do trabalho remoto na maior parte dos setores da instituição.

3. Tipos de manifestações

Considerando a classificação dada pelos próprios manifestantes, observa-se que a maior parte das manifestações recebidas no segundo semestre de 2021 se referia respectivamente a: reclamação (29,4%), solicitação (25%), comunicação (25,0%), denúncia (14,7%) e sugestão (5,9%).

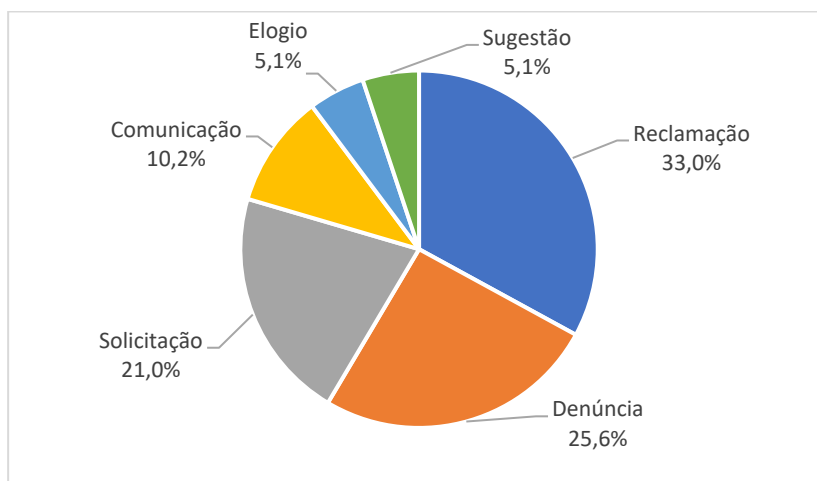
Figura 2 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio e Fala.BR, no segundo semestre de 2021



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema próprio da Ouvidoria e do Fala.BR.
Obs.: Comunicação é toda manifestação (denúncia ou reclamação) registrada na Plataforma Fala.BR de forma anônima.

Assim como no segundo semestre de 2021, no ano de 2021 a predominância das manifestações consideradas reclamação também se manteve, tal como pode-se observar na Figura 3. Segundo esta, a maioria das manifestações recebidas em 2021 se referia respectivamente a: reclamação (33%), denúncia (25,6%), solicitação (21,0%), comunicação (10,2%), elogio (5,1%) e sugestão (5,1%).

Figura 3 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio e Fala.BR, no ano de 2021



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema próprio da Ouvidoria e do Fala.BR.

Obs.: Comunicação é toda manifestação (denúncia ou reclamação) registrada na Plataforma Fala.BR de forma anônima e sendo assim não é possível o seu acompanhamento.

4. Principais assuntos das manifestações

As 68 manifestações recebidas no segundo semestre de 2021 se referiam principalmente a dúvidas, sugestões e reclamações em geral sobre o plano de retomada das atividades presenciais. Outros assuntos também presentes nas manifestações recebidas foram sobre: análise de auxílio estudantil, poucas atividades práticas com pacientes no curso de Medicina, atividade assíncrona, campanha para reitor(a), e assuntos diversos relacionados aos servidores, tais como cumprimento de carga horária, comunicação enviada a servidor(a), afastamento de servidor(a) e comportamento de servidor(a).

Ademais, também foram recebidas manifestações sobre possíveis aglomerações de discentes fora das dependências da UNIFAL-MG. Nestes casos a Ouvidoria encaminhou a manifestação para ciência do Instituto/Faculdade ao qual se referiam os discentes, mas, conforme orientação da Procuradoria Jurídica da UNIFAL-MG e considerando que a responsabilidade da fiscalização de aglomerações é de cada município, via poder de polícia e/ou Vigilância Sanitária, recomendou o(a) manifestante a entrar em contato com tais autoridades.

5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

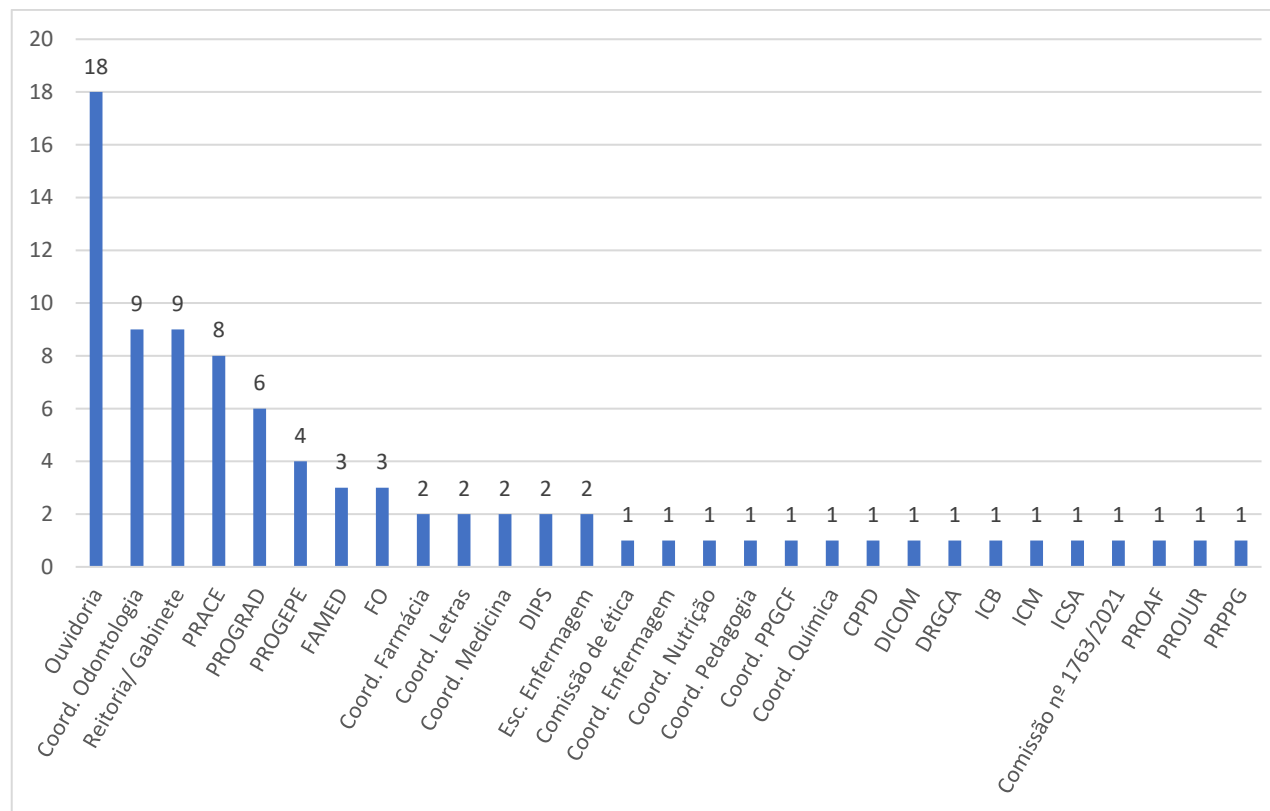
No segundo semestre de 2021 a maior parte das manifestações recebidas foram tratadas diretamente pela Ouvidoria, Os encaminhamentos atribuídos à Ouvidoria, na Figura 4, correspondem a manifestações que foram diretamente respondidas pela Ouvidoria seja porque esta possuía as informações solicitadas ou porque se tratava de manifestação com conteúdo duplicado ou ainda porque a manifestação foi finalizada sem encaminhamento a outro setor, pois o(a) manifestante não forneceu as informações solicitadas pela Ouvidoria para o esclarecimento dos fatos³.

Após a Ouvidoria, os setores que mais responderam manifestações, no segundo semestre de 2021, foram a Coordenadoria do curso de Odontologia e a Reitoria/Gabinete, com um total de 9 manifestações recebidas. As manifestações encaminhadas para a Coordenadoria do curso de Odontologia se referiam ao plano de retomada das atividades presenciais do referido curso, e as encaminhadas para a Reitoria/Gabinete se referiam principalmente a condições para o retorno ao trabalho presencial, ao plano geral para a retomada das atividades presenciais, e assuntos relacionados aos servidores.

Como algumas manifestações recebidas pela Ouvidoria se referiam a análise de auxílios do Programa de Assistência Prioritária, a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE) foi o quarto setor que mais respondeu manifestações encaminhadas à Ouvidoria no segundo semestre de 2021, conforme pode-se observar na Figura 4, e o segundo setor que mais respondeu manifestações no ano de 2021 (Figura 5).

³ 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”.

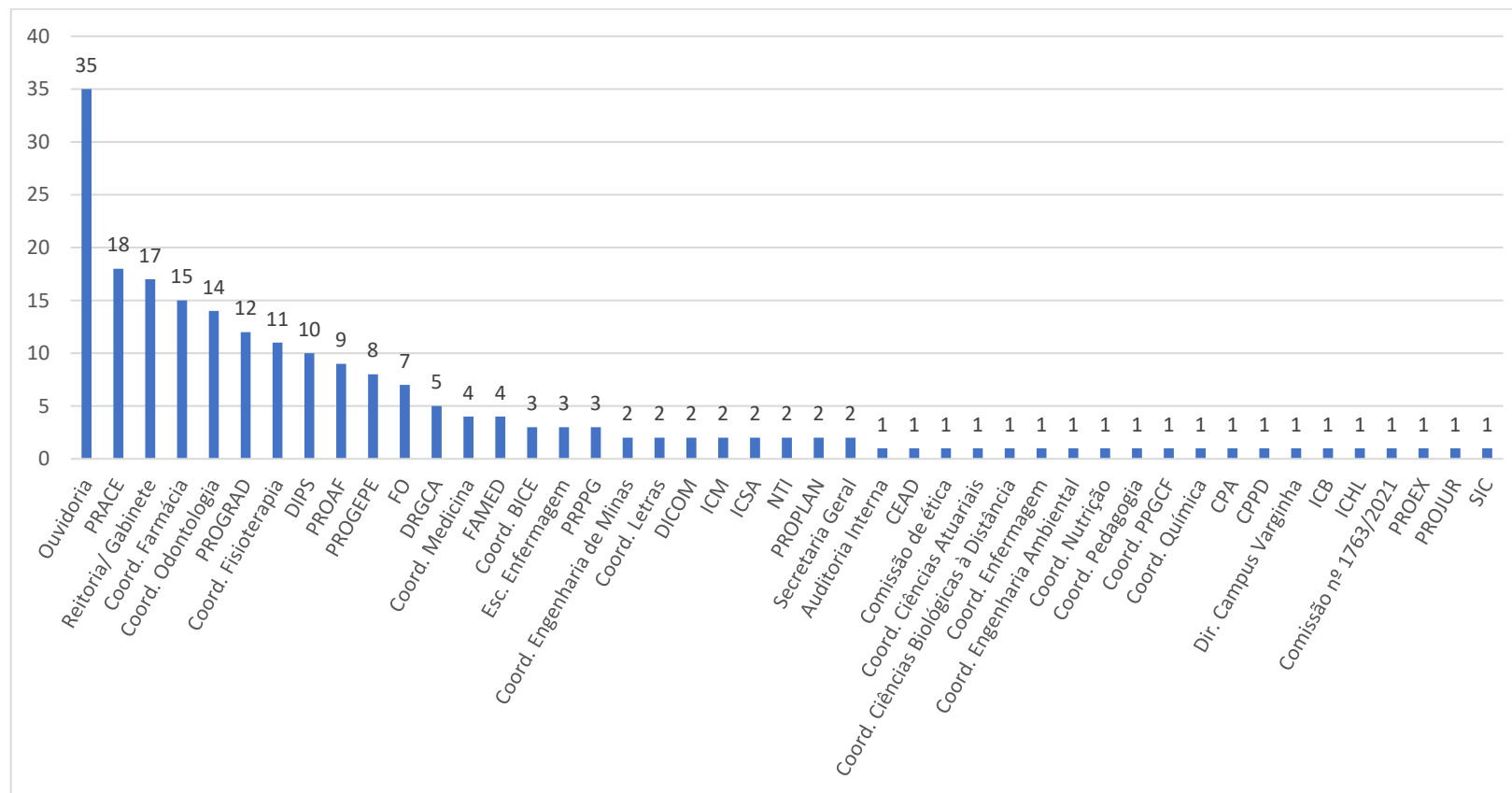
Figura 4 – Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio e Fala.BR, no segundo semestre de 2021



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema próprio da Ouvidoria e do Fala.BR.

Obs.: Apesar das coordenadorias dos cursos de graduação estarem subordinadas à PROGRAD, optou-se em considerá-las isoladamente na Figura para demonstrar as coordenadorias mais demandadas. Notas: Coord. PPGCF = Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas; CPPD = Comissão Permanente de Pessoal Docente; DICOM = Diretoria de Comunicação Social; DRGCA = Departamento de Registros Gerais e Controle Acadêmico; FAMED = Faculdade de Medicina; FO = Faculdade de Odontologia; ICB = Instituto de Ciências Biomédicas; ICM = Instituto de Ciências da Motricidade; ICSA = Instituto de Ciências Sociais Aplicadas; PRACE = Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis; PROAF = Pró-Reitoria de Administração e Finanças; PROGEPE = Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas; PROGRAD = Pró-Reitoria de Graduação; PROJUR = Procuradoria Jurídica; PRPPG = Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e SIC = Serviço de Informação ao Cidadão.

Figura 5 – Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via sistema próprio e Fala.BR, no ano de 2021



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema próprio da Ouvidoria e do Fala.BR.

Obs.: Apesar das coordenadorias dos cursos de graduação estarem subordinadas à PROGRAD, optou-se em considerá-las isoladamente na Figura para demonstrar as coordenadorias mais demandadas. Notas: Coord. PPGCF = Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas; CPPD = Comissão Permanente de Pessoal Docente; DICOM = Diretoria de Comunicação Social; DRGCA = Departamento de Registros Gerais e Controle Acadêmico; FAMED = Faculdade de Medicina; FO = Faculdade de Odontologia; ICB = Instituto de Ciências Biomédicas; ICM = Instituto de Ciências da Motricidade; ICSA = Instituto de Ciências Sociais Aplicadas; PRACE = Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis; PROAF = Pró-Reitoria de Administração e Finanças; PROGEPE = Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas; PROGRAD = Pró-Reitoria de Graduação; PROEX = Pró-Reitoria de Extensão; PROJUR = Procuradoria Jurídica; PRPPG = Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e SIC = Serviço de Informação ao Cidadão.

6. Ações da Ouvidoria e recomendações aos gestores e demais servidores

Considerando 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 tem buscado reforçar a necessidade e a importância do diálogo entre os cidadãos e os servidores, principalmente entre discentes e servidores. Assim, a Ouvidoria, sempre que necessário, encaminha aos manifestantes orientações e contatos dos setores que podem lhe auxiliar em caso de dúvidas e/ou problemas futuros, sendo que, no caso dos discentes, normalmente se recomenda que eles consultem, primeiramente, os respectivos coordenadores de seus cursos.

Ademais, visando melhor instruir os servidores e demais interessados sobre os meios de transparência e de participação social existentes (tais como via Ouvidoria e/ou via pedidos de acesso à informação), foi ministrado pela atual ouvidora e gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), entre os dias 29/07/2021 e 06/08/2021, o curso sobre “Transparência ativa e passiva na UNIFAL-MG”. Este curso foi promovido pelo Setor de Desenvolvimento e Capacitação da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), teve carga horária de 6 horas e foi ministrado aos servidores da UNIFAL-MG.

Em termos gerais, 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;
- Como muitas manifestações se referiam ao plano de retomada de atividades presenciais da UNIFAL-MG, sugere-se uma maior comunicação (via reunião, e-mail e/ou informações nas páginas *online*), caso já não esteja acontecendo, entre a administração e os discentes, principalmente entre os coordenadores de curso (e docentes em geral) e os discentes;
- Apesar da Ouvidoria não ter recebido, no segundo semestre de 2021, manifestações alegando dificuldades de comunicação com os setores, pelo fato



de muitos servidores ainda estarem em trabalho remoto, recomenda-se que os setores, sempre que possível, especifiquem em suas páginas institucionais os meios de contato (telefone, e-mail, etc.), horário de atendimento (avisando, sempre que possível, previamente a impossibilidade de atendimento) e também outras informações gerais, como sobre acesso a serviços ofertados pela instituição.



Anexos

ANEXO A – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no período de 2016 a 2021, por tipo de sistema e total

Ano	Nº de manifestações – sistema próprio	Nº de manifestações – Fala.BR	Total
2016	110	0	110
2017	332	3	335
2018	305	6	311
2019	471	16	487
2020	233	29	262
2021	142	34	176

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema próprio da Ouvidoria e do Fala.BR.

Obs.: Como as manifestações recebidas após 27/09/2021 via sistema próprio (que foi desativado em 11/10/2021) também foram cadastradas na plataforma Fala.BR, elas foram computadas como sendo oriundas desta plataforma.

ANEXO B – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no período de 2016 a 2021, por tipo de sistema e total

Ano	Forma de envio	Tipo de manifestação					
		Sugestão	Elogio	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Comunicação
2016	Sist. próprio	3	4	38	55	10	-
	Fala.BR	-	-	-	-	-	-
	Total	3	4	38	55	10	-
2017	Sist. próprio	12	10	54	195	61	-
	Fala.BR	1	0	1	1	0	0
	Total	13	10	55	195	61	0
2018	Sist. próprio	15	3	70	148	68	0
	Fala.BR	0	0	1	1	2	2
	Total	15	3	71	149	70	2
2019	Sist. próprio	18	15	83	168	187	-
	Fala.BR	0	0	4	2	3	7
	Total	18	15	87	170	190	7
2020	Sist. próprio	12	1	54	111	55	-
	Fala.BR	0	2	7	3	2	15
	Total	12	3	61	114	57	15
2021	Sist. próprio	8	8	27	55	44	-
	Fala.BR	1	1	10	3	1	18
	Total	9	9	37	58	45	18

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do sistema próprio da Ouvidoria e do Fala.BR.

Obs.: O tipo de manifestação considera sua reclassificação, caso ocorra. As manifestações do ano de 2018 somam um total de 304 porque uma manifestação foi reclassificada como uma consulta.





Fonte: Canva.