

# Relatório Semestral – Ouvidoria 1º semestre de 2022



Relatório semestral, referente ao primeiro semestre de 2022, 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: 322ª reunião ordinária, realizada em 30/11/2022. Processo SEI nº 23087.021386/2022-08.

## **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

**Administradora Eliane Marques Silveira**

Secretária da Ouvidoria  
Portaria nº 388 de 09 de março de 2022



## SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria .....	3
3. Tipos de manifestações.....	4
4. Assuntos das manifestações .....	5
5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria.....	6
6. Resultados das pesquisas de satisfação e resolutividade .....	8
7. 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 primeiro semestre de 2022. Os dados utilizados para análise neste relatório foram coletados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

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 diretamente esta identificação.

## 2. Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria

---

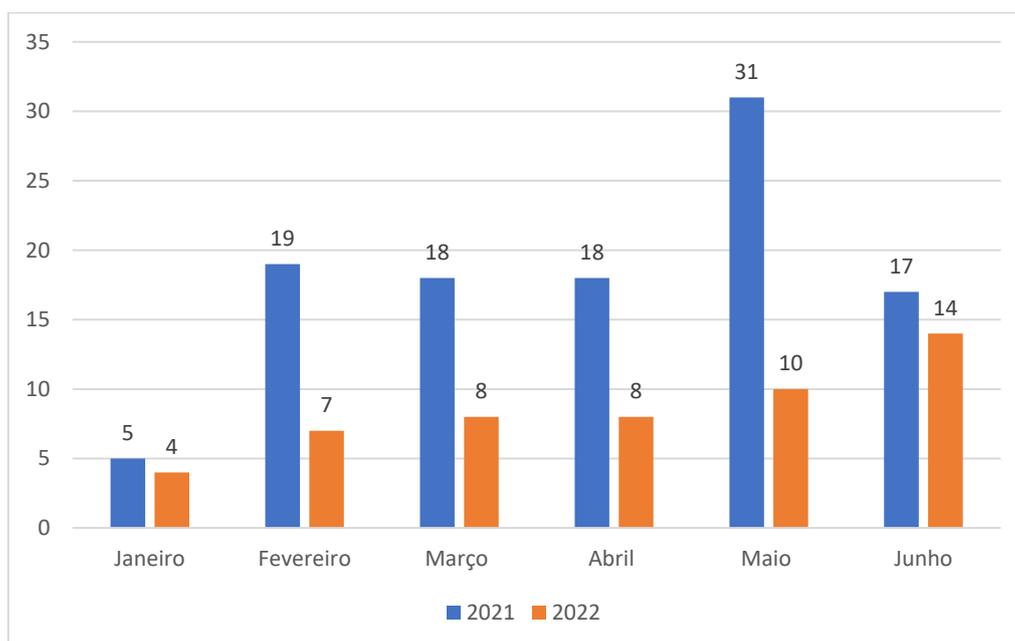
No primeiro semestre de 2022 a Ouvidoria recebeu, via plataforma Fala.BR, um total de 51 manifestações. Conforme Figura 1, a maior quantidade de manifestações recebidas no primeiro semestre de 2022 foi encaminhada no mês de junho, a saber, 14 manifestações. Comparativamente ao primeiro semestre de 2021, quando a Ouvidoria da UNIFAL-MG ainda utilizava dois sistemas para recebimento de manifestações, a saber, o sistema próprio (desenvolvido pelo Núcleo de Tecnologia de Informação – NTI – e desativado em 11/10/2021 por recomendação da Controladoria-Geral da União - CGU) e a plataforma Fala.BR, houve uma redução no número de manifestações recebidas em todos os meses do primeiro semestre de 2022 (Figura 1).

Apesar da redução na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria estar ocorrendo desde 2020, conforme Anexo A, o número menor de manifestações recebidas no primeiro semestre de 2022, comparativamente ao mesmo período do ano anterior, pode ser explicado, dentre outros possíveis fatores diversos, à continuidade do período de pandemia do novo coronavírus SARS-CoV-2, causador da doença denominada de COVID-19, e consequente suspensão das atividades presenciais<sup>1</sup> e adoção do trabalho remoto na maior parte dos setores da instituição, e também possivelmente ao uso somente da plataforma Fala.BR para o recebimento de tais manifestações.

---

<sup>1</sup> Na UNIFAL-MG as aulas dos cursos de graduação voltaram a ser ministradas de forma presencial no primeiro semestre letivo de 2022, iniciado em 18 de maio de 2022. Antes desta data, somente alguns cursos estavam tendo aulas presenciais, principalmente os que possuem aulas práticas.

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no primeiro semestre de 2022, por mês



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da plataforma Fala.BR.

Quando a Ouvidoria também utilizava, para o recebimento de manifestações, o sistema próprio, desenvolvido pelo NTI, era possível um cidadão enviar uma manifestação de forma anônima e mesmo assim visualizar a resposta conclusiva inserida pela Ouvidoria, bastando para isso somente anotar o protocolo gerado e com este consultar sua manifestação no sistema. Já a plataforma Fala.BR não permite tal procedimento e somente podem ser encaminhadas manifestações anônimas do tipo reclamação e denúncia, sendo que por não se identificar não é possível o cidadão consultar a resposta dada pelo setor responsável pela apuração/análise da manifestação e que posteriormente é inserida pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR.

### 3. Tipos de manifestações

Conforme dados presentes na Tabela 1 a maior parte das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2022 foram do tipo reclamação (33,3%) e comunicação (33,3%), seguidas de solicitação (13,7%), denúncia (13,7%), sugestão (3,9) e elogio (2%).

Tabela 1 – Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria via plataforma Fala.BR, no primeiro semestre de 2022, por tipo

Tipo de manifestação	Número e percentual
Reclamação	17 (33,3%)
Comunicação	17 (33,3%)
Solicitação	7 (13,7%)
Denúncia	7 (13,7%)
Sugestão	2 (3,9%)
Elogio	1 (2,0%)

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da plataforma Fala.BR.

Obs.: Comunicação é toda manifestação (denúncia ou reclamação) registrada na Plataforma Fala.BR de forma anônima. No Painel Resolveu? da CGU há uma denúncia a menos porque ela foi arquivada automaticamente pela plataforma por ausência de complementação pelo usuário.

## 4. Assuntos das manifestações

---

As 51 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2022 se referiam aos seguintes assuntos:

Fiscalização e administração de contratação de terceirizados; empresa terceirizada; dificuldade de contato com a instituição via telefone e presencial; contratação de terceirizados; uso de animais sem autorização no biotério; trote por parte de discentes; viagem de campo não planejada; comportamento de docente; indeferimento pela Comissão de Heteroidentificação; ingresso pelo sistema de cotas; comportamento de TAE; dificuldade de agendamento de reunião com a coordenação do curso; processo seletivo de transferência para os cursos da área da Saúde; atraso na oferta e conclusão de disciplinas; cartaz da associação atlética; realização de atividade externa por parte de docente; funcionamento da piscina da Clínica de Fisioterapia; comprovante de vacinação; prédio do Diretório Central dos Estudantes (DCE); atendimento em clínica da Odontologia; comportamento de docente; edital para contratação de professor substituto; falta de divulgação de edital para seleção de professor tutor do PET; falta de informações sobre processo de redistribuição; serviço prestado por colaboradora terceirizada; atendimento em restaurante universitário; cancelamento de aulas; presença de cachorros no Campus Santa Clara; análise de auxílio permanência; não retorno das aulas presenciais; suspensão de atividades presenciais; aglomerações de discentes da instituição; informações sobre vagas remanescentes no edital do SISU; serviço de telefonista; processo seletivo de transferência para os cursos da área da Saúde; matrícula

indeferida (2 manifestações iguais); banca organizadora e conteúdo de concurso; projeto de quadra poliesportiva; fumantes; uso de som alto em evento; comportamento de docente; prazo para resposta do processo de transferência externa; transferência para outra instituição; resposta de consulta à setor da instituição; documento de quitação eleitoral para pré-matrícula; informações sobre projetos de pesquisa coordenados por TAE; aproveitamento de concurso; regularização de calendário acadêmico; abertura para a passagem de pedestres pela portaria II (Campus Sede) e suspender a cobrança de comprovante de vacinação contra a Covid-19 na portaria, exigindo-o na sala de aula e nos setores de trabalho.

## 5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

---

No primeiro semestre de 2022 os cinco setores que mais responderam manifestações recebidas pela Ouvidoria, conforme Tabela 2, foram respectivamente a Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF), com um total de 12 manifestações, Reitoria (10 manifestações), Diretoria de Processos Seletivos (DIPS)(7 manifestações), Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), ambas com 4 manifestações.

Quanto às manifestações tratadas pela Ouvidoria estas correspondem aquelas 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 fatos<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> 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”.

Tabela 2 - Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no primeiro semestre de 2022

Setor	Nº de manifestações
Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF)	12
Reitoria	10
Diretoria de Processos Seletivos (DIPS)	7
Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)	4
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)	4
Instituto de Ciência e Tecnologia (ICT)	3
Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE)	3
Coord. Medicina	2
Departamento de Registros Gerais e Controle Acadêmico (DRGCA)	2
Faculdade de Ciências Farmacêuticas (FCF)	2
Instituto de Ciências Biomédicas (ICB)	2
Ouvidoria	2
Pró-Reitoria de Extensão (PROEX)	2
Auditoria Interna	1
Comissão Interna de Biossegurança (CIBio)	1
Clínica de Fisioterapia	1
Coord. Administração Pública	1
Coord. BICT	1
Coord. Fisioterapia	1
Coord. Odontologia	1
Diretório Central dos Estudantes (DCE)	1
Dir. Campus Varginha	1
Faculdade de Medicina (FAMED)	1
Faculdade de Odontologia (FO)	1
Instituto de Ciências da Motricidade (ICM)	1
Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI)	1
Procuradoria Jurídica	1

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da plataforma Fala.BR.

Obs.: Apesar das coordenadorias dos cursos de graduação estarem subordinadas à PROGRAD, optou-se em considerá-las isoladamente na Tabela para demonstrar as coordenadorias mais demandadas. O número de encaminhamentos pode superar o número de manifestações porque as manifestações podem ser encaminhadas para mais de um setor.



## 6. Resultados das pesquisas de satisfação e resolutividade

Após o recebimento da resposta de sua manifestação, cada cidadão pode responder a uma pesquisa de satisfação, disponibilizada na própria Plataforma Fala.BR e composta das seguintes perguntas: A sua demanda foi atendida? A resposta fornecida foi fácil de compreender? Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? E ainda há um espaço para o(a) manifestante deixar seu comentário.



As respostas de tais perguntas podem ser visualizadas pela equipe da Ouvidoria, na área de gestão da plataforma Fala.BR, e as estatísticas básicas também podem ser acessadas por meio do [Painel Resolveu?](#) da Controladoria-Geral da União (CGU), página eletrônica de acesso público e que permite a consulta de informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas pelos órgãos das administrações públicas que utilizam a plataforma Fala.BR. Segundo este Painel da CGU, das 51 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2022 pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, somente em 6 delas o(a) manifestante respondeu às perguntas de satisfação, ou seja, pouco mais de 10% da quantidade total de manifestações.

Conforme dados presentes na Figura 2, dos 6 cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação, 50% deles consideraram que a demanda foi resolvida, 17% consideraram parcialmente resolvida e 33% consideraram não resolvida.

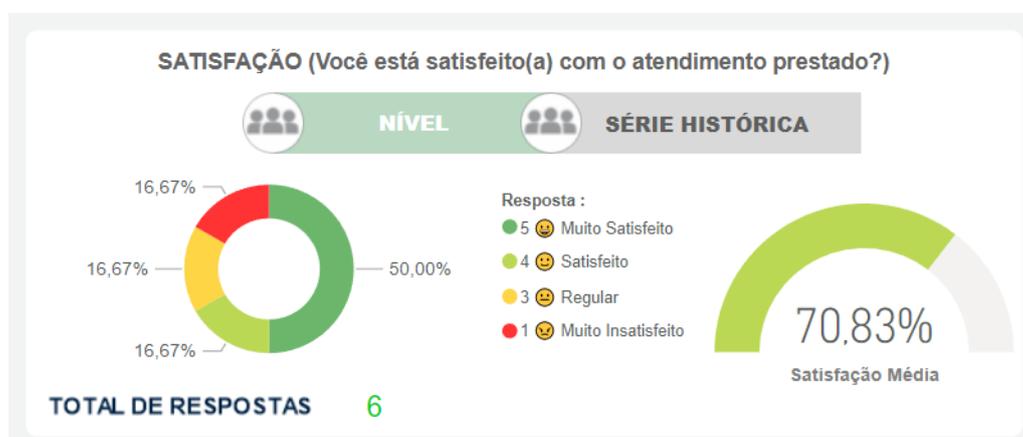
Figura 2 – Pesquisa de resolutividade das manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2022



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2022).

Quanto ao grau de satisfação do(a) manifestante com a resposta recebida da UNIFAL-MG, conforme pode-se observar na Figura 3, dos 6 respondentes 50% deles classificou a satisfação com o atendimento prestado no nível mais alto, a saber muito satisfeito (5 numa escala de 0 a 5), o que resultou, na média, num percentual de satisfação de 70,83%.

Figura 3 – Pesquisa de satisfação das manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2022



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2022).

Quanto a resposta conclusiva encaminhada pela Ouvidoria, elaborada a partir do retorno recebido dos setores da instituição responsáveis pela apuração/análise dos fatos relatados na manifestação, segundo [Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018](#), do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/ Ouvidoria-Geral da União, deve conter, dependendo de seu tipo, as informações contidas no Quadro 1.

Além das informações contidas no Quadro 1, sempre que possível a Ouvidoria da UNIFAL-MG encaminha ao(a) manifestante, via plataforma Fala.BR, informações adicionais, ou seja, a maior quantidade possível de informações obtidas sobre a apuração/análise dos fatos contidos na manifestação recebida. Apesar disso, no entanto, é importante ressaltar que nem sempre é possível enviar uma resposta contendo a conclusão da apuração/análise dentro do prazo estabelecido pela legislação, a saber, 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias mediante justificativa.

Quadro 1 – Informações que deverão estar presentes nas respostas conclusivas, por tipo de manifestação

Tipo de manifestação	A resposta conclusiva conterá:	Referência: IN nº 5 de 18 de junho de 2018
Denúncia	Informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento	Art. 15. Parágrafo único
Elogio	Informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata	Art. 12. Parágrafo único
Reclamação	Informação objetiva acerca do fato apontado	Art. 13. Parágrafo único
Sugestão	Informação sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida	Art. 14

Fonte: Elaboração própria a partir de IN nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e CGU/OGU.

## 7. 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(as) 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(as) respectivos(as) coordenadores(as) de seus cursos.

Quanto aos servidores uma ferramenta importante e rápida para informar à instituição problemas técnicos e estruturais, bem como solicitar a prestação de serviços, é a partir do envio de uma ordem de serviço, por meio do [SOS – Sistema de Ordens de Serviço](#).

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;

- Sempre ao receber uma manifestação, procure elaborar uma resposta objetiva e utilizar uma linguagem simples e compreensível, pois isto facilita a compreensão por parte do(a) manifestante;
- Para evitar dificuldades de comunicação do cidadão com a instituição, sempre informe e atualize, nas respectivas páginas eletrônicas e locais de trabalho, os horários de atendimento de seu setor.

## Anexos

**ANEXO A** – Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no período de 2016 a 2022, 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
2022 (1º Semestre)	-	51	51

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	-	-	-	-	-	-
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>-</b>
2017	Sist. próprio	12	10	54	195	61	-
	Fala.BR	1	0	1	1	0	0
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>55</b>	<b>195</b>	<b>61</b>	<b>0</b>
2018	Sist. próprio	15	3	70	148	68	0
	Fala.BR	0	0	1	1	2	2
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>71</b>	<b>149</b>	<b>70</b>	<b>2</b>
2019	Sist. próprio	18	15	83	168	187	-
	Fala.BR	0	0	4	2	3	7
	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>87</b>	<b>170</b>	<b>190</b>	<b>7</b>
2020	Sist. próprio	12	1	54	111	55	-
	Fala.BR	0	2	7	3	2	15
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>61</b>	<b>114</b>	<b>57</b>	<b>15</b>
2021	Sist. próprio	8	8	27	55	44	-
	Fala.BR	1	1	10	3	1	18
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>58</b>	<b>45</b>	<b>18</b>
2022 (1º Semestre)	Fala.BR	2	1	7	17	7	17

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.

