

Relatório Semestral – Ouvidoria 2º semestre de 2022



Relatório semestral, referente ao segundo 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: 327ª, realizada em 31/03/2023.
Processo SEI nº 23087.003589/2023-95.

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, metodologia e dados.....	3
2. Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria	3
3. Tipos de manifestações	5
4. Assuntos das manifestações	5
5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria	7
6. Resultados das pesquisas de satisfação e resolutividade.....	10
7. Perfil do cidadão.....	13
8. Ações da Ouvidoria	16
9. Recomendações aos gestores e demais servidores	17
Anexos.....	19



1. Introdução, metodologia e dados

O presente relatório apresenta dados e informações gerais das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no segundo semestre de 2022 e também em todo o ano de 2022. Os dados utilizados para análise neste relatório foram coletados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), após acesso no perfil de gestor da unidade de Ouvidoria da UNIFAL-MG, e também no Painel Resolveu?, ambos da Controladoria-Geral da União (CGU).

A metodologia adotada para a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria é a pesquisa quantitativa, via elaboração e análise de tabelas e figuras construídas a partir dos dados coletados, e também a pesquisa qualitativa, visto que além do uso dos dados também são feitas análises e percepções sobre os assuntos mais recorrentes das manifestações e os possíveis motivos de uma redução ou aumento no quantitativo de manifestações.

Ademais, diferentemente de como era feito nos relatórios anteriores ao primeiro semestre de 2022, 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.

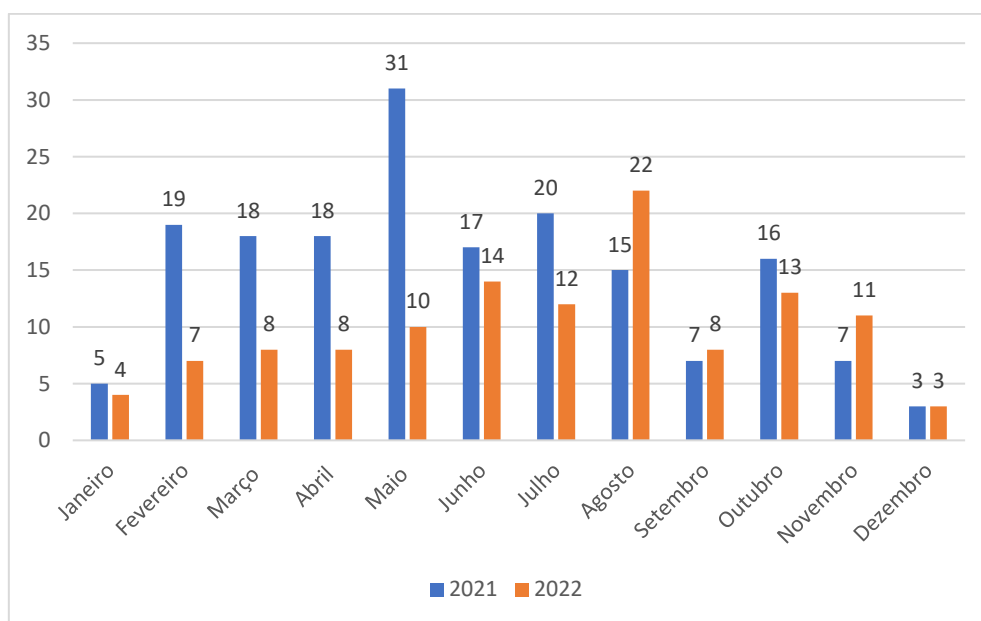
2. Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria

No primeiro semestre de 2022 a Ouvidoria recebeu, via plataforma Fala.BR, um total de 69 manifestações. Conforme Figura 1, a maior quantidade de manifestações recebidas no segundo semestre de 2022 foi encaminhada em agosto (22 manifestações), mês de término das aulas do 1º semestre letivo de 2022, ocorrido em 31/08. Comparativamente ao segundo 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 um aumento (de apenas uma unidade) no número de manifestações recebidas no segundo semestre de 2022 (Figura 1).



Considerando todo o ano de 2022 observa-se, conforme Figura 1, o recebimento de um total de 120 manifestações, sendo que a maior quantidade delas foi encaminhada no mês de agosto. Ademais, em termos gerais observa-se, desde 2020, uma redução na quantidade de manifestações recebidas, tal como pode-se observar nos dados presentes no Anexo A. Dentre os possíveis fatores que podem ter contribuído para tal redução tem-se: a continuidade do período de pandemia do novo coronavírus SARS-CoV-2, causador da doença denominada de COVID-19, e consequente suspensão das atividades presenciais¹ 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.

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria, via plataforma Fala.BR, nos anos de 2021 e 2022, por mês



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

O uso da plataforma Fala.BR pode também ter contribuído para a redução das manifestações porque 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

¹ 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.

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 segundo semestre de 2022 foram do tipo reclamação (43,48%) e comunicação (30,43%), seguidas de solicitação (8,70%), elogio (8,70%), denúncia (5,80%) e sugestão (2,90%).

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

Tipo de manifestação	2º Semestre de 2022		2022	
	Número	%	Número	%
Reclamação	30	43,48	47	39,17
Comunicação	21	30,43	38	31,67
Solicitação	6	8,70	13	10,83
Elogio	6	8,70	7	5,83
Denúncia	4	5,80	11	9,17
Sugestão	2	2,90	4	3,33
Total	69	100	120	100

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

Obs.: Comunicação é toda manifestação (denúncia ou reclamação) registrada na Plataforma Fala.BR de forma anônima.

4. Assuntos das manifestações

As 69 manifestações recebidas no segundo semestre de 2022 se referiam aos assuntos apresentados na Tabela 2. Tais assuntos são escolhidos por cada manifestante, no momento do envio de sua manifestação, a partir de lista de assuntos previamente cadastrados pela CGU na Plataforma. Como tais assuntos em alguns casos são bastante



amplios, esclareço que, especificamente sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, o assunto “conduta docente” foi utilizado para se referir a manifestações sobre: aulas online, não oferta de parte prática de disciplina, correção e pedido de revisão de avaliação, atendimento em clínica, atraso, comportamento sobre estágio, elogio de aula, dedicação exclusiva, comportamento em simpósio, e calendário acadêmico.

Tabela 2 – Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria via plataforma Fala.BR, no segundo semestre de 2022, por assunto

Assunto	Quantidade
Conduta docente	15
Infraestrutura e Fomento	5
Atendimento	4
Assédio moral	4
Ouvidoria	4
Educação superior	3
Outros em administração	3
Universidades e Institutos	3
Ouvidoria interna	3
Agente público	2
Assédio sexual	2
Conduta ética	2
Coronovírus (COVID-19)	2
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Outros em saúde	2
Outros em segurança e ordem pública	2
Agradecimento aos profissionais da saúde	1
Assistência hospitalar e ambulatorial	1
Auditoria	1
Concurso	1
Hospitais universitários	1
Matrículas	1
Outros em transporte	1
Recursos humanos	1
Outros em Comunicações	1

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

Obs.: Duas manifestações estavam sem o campo assunto preenchido.

Já os manifestantes que utilizaram o tema “ouvidoria” ou “ouvidoria interna”, enviaram manifestações que versavam sobre: atividade avaliativa, serviço de limpeza, cartaz no campus, cancelamento de disciplina, limpeza de banheiro, realização de evento no campus, e comportamento de discente.



Dentre as manifestações sobre os outros assuntos presentes na Tabela 2, foram recebidas, no segundo semestre de 2022, manifestações sobre: presença de cachorros no campus Santa Clara, sinal de internet, falta de materiais, limpeza, não uso de máscaras, não lançamento de carga horária no sistema acadêmico, cartaz no campus, atendimento em clínica, problema de registro de parte prática de disciplina, atendimento em clínica da UNIFAL-MG, evento no campus, estágio de clínica, viagem com ônibus da UNIFAL-MG, cartaz com informações falsas, elogio a serviço prestado, etc.

5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

No segundo semestre de 2022 os cinco setores que mais responderam manifestações recebidas pela Ouvidoria, conforme Tabela 3, foram respectivamente a Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF), com um total de 15 manifestações, Faculdade de Medicina (9 manifestações), Ouvidoria (7 manifestações), Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e Reitoria, ambas com 7 manifestações. Quanto às manifestações tratadas pela Ouvidoria, estas correspondem aquelas diretamente respondidas pela Ouvidoria porque esta possuía as informações solicitadas pelo(a) manifestante.

Na Tabela 3 também consta o número de manifestações arquivadas, ou seja, aquelas que foram automaticamente finalizadas pela plataforma Fala.BR porque o(a) manifestante não enviou as informações solicitadas pela Ouvidoria para o esclarecimento dos fatos² ou ainda aquelas, anônimas, que foram finalizadas porque carecia de informações essenciais para seu tratamento ou continha conteúdo impreciso ou que não se referia à UNIFAL-MG. Sobre o recebimento de manifestações que não se referem ou não são de competência da UNIFAL-MG é importante ressaltar que a Ouvidoria pode encaminhar, via plataforma Fala.BR, tais manifestações para os respectivos órgãos responsáveis pela sua análise, caso estes também utilizem a plataforma Fala.BR.

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”.

Tabela 3 - Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no segundo semestre de 2022

Setor	Nº de manifestações
Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF)	15
Arquivada ¹	9
Faculdade de Medicina (FAMED)	9
Ouvidoria	7
Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)	7
Reitoria	7
Coordenadoria de Graduação do curso de Medicina	6
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)	4
Coordenadoria de Graduação do Curso de Pedagogia	3
Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE)	2
Pró-Reitoria de Extensão (PROEX)	2
Agência de Inovação e Empreendedorismo (AIE)	1
Clínica de Especialidades Médicas (CEM)	1
Clínica de Odontopediatria - FO	1
Comissão Própria de Avaliação (CPA)	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Enfermagem	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Ciências Biológicas-Bacharelado	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Farmácia	1
Direção do campus de Poços de Caldas	1
Direção do campus de Varginha	1
Faculdade de Nutrição (FANUT)	1
Faculdade de Odontologia (FO)	1
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA)	1
Instituto de Química (IQ)	1
Laboratório Central de Análises Clínicas (LACEN)	1
Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI)	1

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

Obs.: ¹A manifestação arquivada se refere aquela que foi automaticamente finalizada pela plataforma Fala.BR porque o(a) manifestante não enviou as informações solicitadas pela Ouvidoria para o esclarecimento dos fatos ou aquela, anônima, que foi finalizada porque carecia de informações essenciais para seu tratamento ou continha conteúdo impreciso ou que não se referia à UNIFAL-MG.

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.

Já os cinco setores que mais responderam manifestações no ano de 2022, conforme dados presentes na Tabela 4, foram respectivamente a Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF), a Reitoria, a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), a Faculdade de Medicina (FAMED) e a própria Ouvidoria.

Tabela 4 - Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no ano de 2022

Setor	Nº de manifestações
Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF)	27
Reitoria	17
Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)	11
Faculdade de Medicina (FAMED)	10
Arquivada	9
Ouvidoria	9
Coordenadoria de Graduação do curso de Medicina	8
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)	8
Diretoria de Processos Seletivos (DIPS)	7
Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE)	5
Pró-Reitoria de Extensão (PROEX)	4
Coordenadoria de Graduação do Curso de Pedagogia	3
Instituto de Ciência e Tecnologia (ICT)	3
Direção do campus de Varginha	2
Faculdade de Odontologia (FO)	2
Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI)	2
Departamento de Registros Gerais e Controle Acadêmico (DRGCA)	2
Faculdade de Ciências Farmacêuticas (FCF)	2
Instituto de Ciências Biomédicas (ICB)	2
Agência de Inovação e Empreendedorismo (AIE)	1
Clínica de Especialidades Médicas (CEM)	1
Clínica de Odontopediatria - FO	1
Comissão Própria de Avaliação (CPA)	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Enfermagem	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Ciências Biológicas-Bacharelado	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Farmácia	1
Direção do campus de Poços de Caldas	1
Faculdade de Nutrição (FANUT)	1
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA)	1
Instituto de Química (IQ)	1
Laboratório Central de Análises Clínicas (LACEN)	1
Auditoria Interna (AI)	1
Comissão Interna de Biossegurança (CIBio)	1
Clínica de Fisioterapia	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Administração Pública	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Bacharelado em Ciência e Tecnologia	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Fisioterapia	1
Coordenadoria de Graduação do Curso de Odontologia	1
Diretório Central dos Estudantes (DCE)	1

Instituto de Ciências da Motricidade (ICM)	1
Procuradoria Jurídica (PROJUR)	1

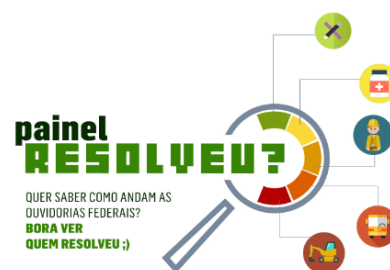
Fonte: Elaboração própria a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR.

Obs.: ¹A manifestação arquivada se refere aquela que foi automaticamente finalizada pela plataforma Fala.BR porque o(a) manifestante não enviou as informações solicitadas pela Ouvidoria para o esclarecimento dos fatos ou aquela, anônima, que foi finalizada porque carecia de informações essenciais para seu tratamento ou continha conteúdo impreciso ou que não se referia à UNIFAL-MG.

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 69 manifestações recebidas no segundo semestre de 2022 pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, somente em 11 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 11 cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação, 36% deles consideraram que a demanda foi resolvida, 36% consideraram parcialmente resolvida e 27% consideraram não resolvida. Já considerando os dados de todo o ano de 2022, dos 17 cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação, 41% deles consideraram que a sua demanda foi resolvida (Figura 2).

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

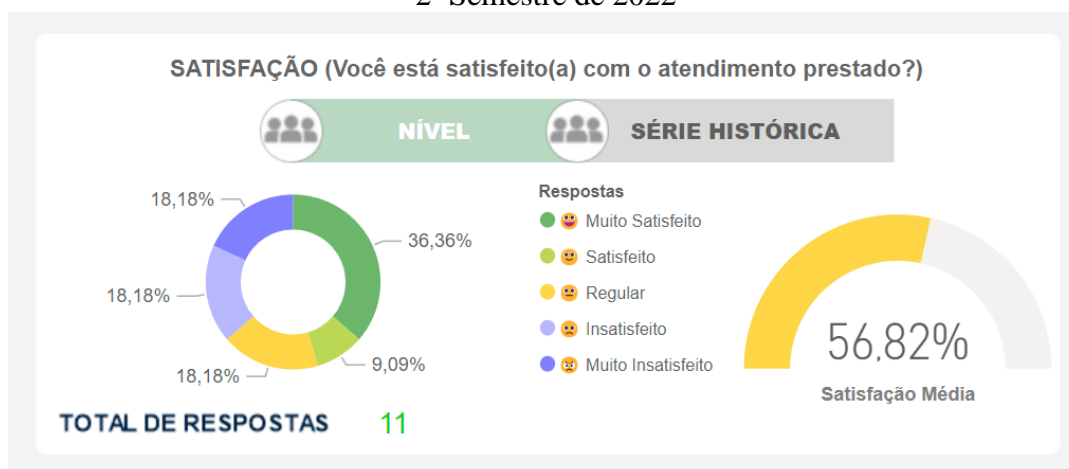


Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2023).

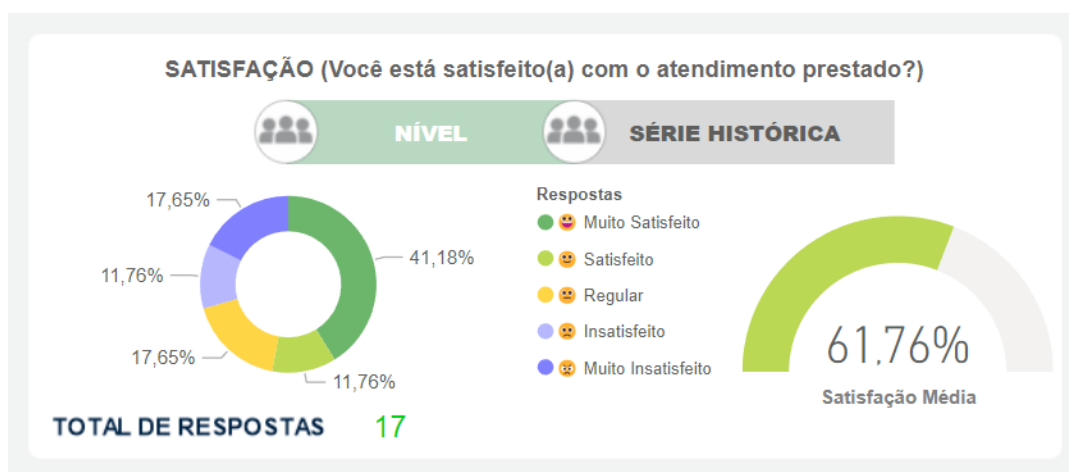
Quanto ao grau de satisfação do(a) manifestante com a resposta recebida da UNIFAL-MG, conforme pode-se observar na Figura 3, dos 11 respondentes 36,36% deles classificou a satisfação com o atendimento prestado no nível mais alto, a saber muito satisfeito (5 numa escala de 0 a 5), 9,09% como satisfeito, 18,18% como regular e os que ficaram insatisfeito ou muito insatisfeito somaram 36,36%, o que resultou, na média, num percentual de satisfação de 56,82% (Figura 3). Já no ano de 2022, 41,18% dos respondentes classificou a satisfação com o atendimento prestado no nível mais alto (muito satisfeito), o que resultou, na média, num percentual de satisfação de 61,76% (Figura 3).

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

2º Semestre de 2022



Ano de 2022



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2023).

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 presentes no Quadro 1.

Além das informações presentes 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

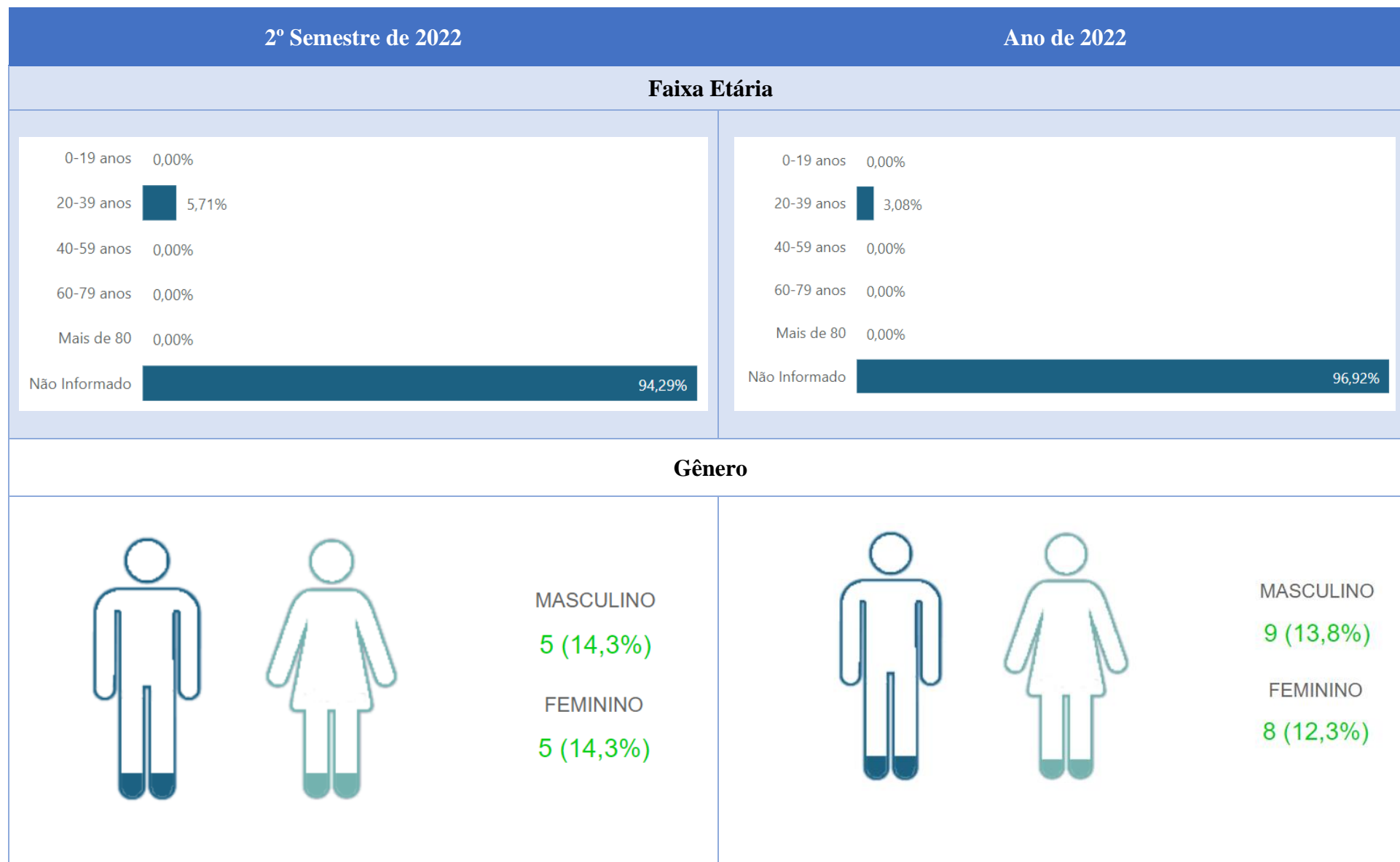
Fonte: Elaboração própria a partir de IN nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e CGU/OGU.

7. Perfil do cidadão

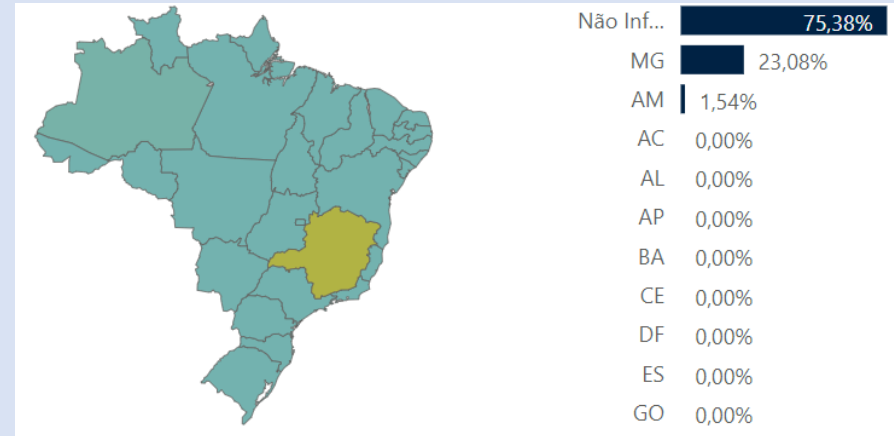
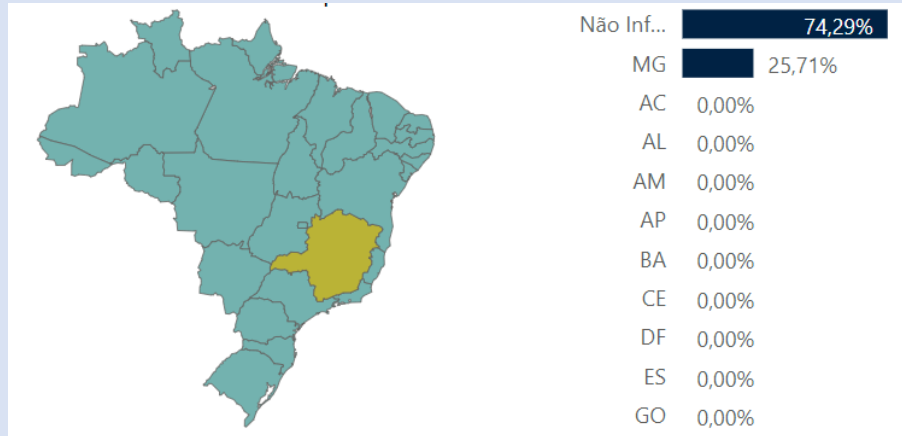
Como infelizmente poucos foram os(as) manifestantes que preencheram todas as informações de seu cadastro na plataforma Fala.BR, não é possível obter muitas informações sobre o perfil dos cidadãos que recorreram à Ouvidoria da UNIFAL-MG. Apesar desta limitação, na Tabela 5 são apresentadas as informações, segundo terminologias adotadas pela CGU, dos cidadãos que enviaram manifestações para a UNIFAL-MG no segundo semestre de 2022 e no ano de 2022.



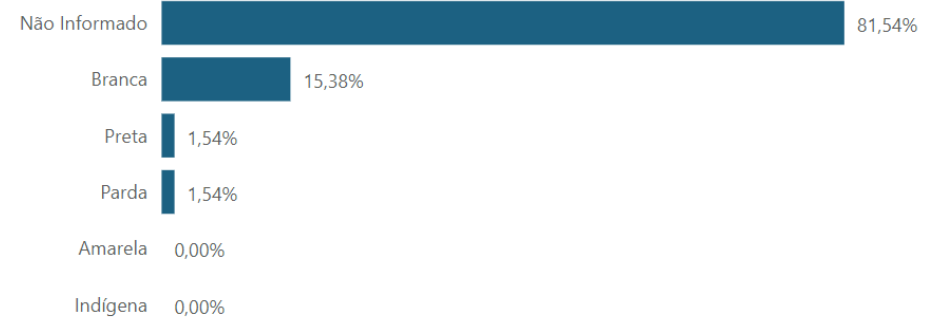
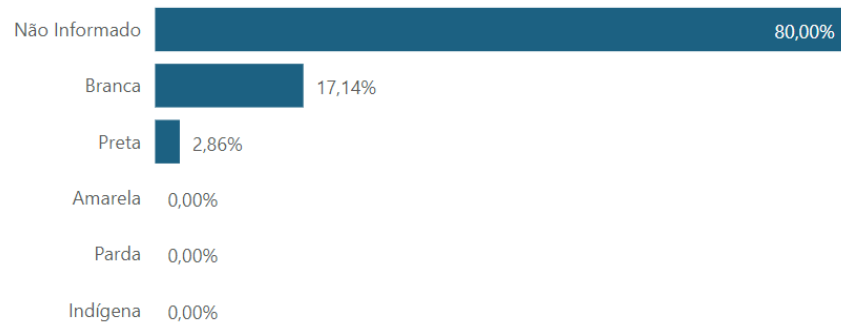
Tabela 5 – Informações dos cidadãos que enviaram manifestações para a UNIFAL-MG no segundo semestre de 2022 e no ano de 2022



Localização



Raça e cor



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2023).

8. Ações da Ouvidoria

Em 2022, por orientação da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria da UNIFAL-MG elaborou plano com ações a serem realizadas pela Ouvidoria (ou propostas por ela) até o final de março de 2023 e divulgou tal plano em sua [página institucional](#), após o envio, via processo SEI nº 23087.005957/2022-59, e aprovação da reitoria. As ações presentes no plano foram propostas após o preenchimento de formulário de autodiagnóstico, aplicado pela CGU e uma das etapas do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), e da definição do nível alvo de maturidade almejado pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, o que permitiu a identificação de lacunas e conseqüentemente possibilitou a elaboração de ações para a melhoria da gestão da Ouvidoria na instituição.

Dentre as ações previstas no plano foram realizadas: em trabalho conjunto com a Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN) foram revisados os mapeamentos de processos de tratamento de manifestações; as alterações no regimento interno da Ouvidoria estão em fase de finalização; e mais informações foram inseridas neste relatório (tais como dados de pesquisa de satisfação, dados sobre o perfil dos manifestantes, especificação da metodologia para análise dos dados das manifestações recebidas e dados mensais do recebimento de manifestações).

Ademais, dado que na UNIFAL-MG a ouvidora também é autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a equipe da Ouvidoria também realizou o tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2022, cujas informações podem ser consultadas no seguinte endereço: <https://www.unifal-mg.edu.br/acessoainformacao/relatorios-estatisticos/>. Ainda como autoridade de monitoramento da LAI, a ouvidora também atualizou as informações relacionadas à Transparência Ativa da UNIFAL-MG, na plataforma Fala.BR, o que possibilitou que a instituição permanecesse na 1ª colocação no ranking de transparência ativa da CGU, cuja consulta de acesso público, pode ser realizada, em tempo real, no [Painel da Lei de Acesso à Informação](#).

Ainda sobre o tema de transparência, a Ouvidoria implementou a adoção, por orientação da CGU e em atendimento ao [Decreto nº 10.889/2021](#), do sistema e-Agendas da CGU, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública

federal direta, autárquica e fundacional, a partir do dia 09 de outubro de 2022. Sobre a divulgação de agenda dos servidores ocupantes de cargos de direção é importante ressaltar que tais agendas já eram divulgadas nas páginas de cada setor e também no site institucional (aba “Institucional”, “[Órgãos e dirigentes](#)”). As informações sobre a implementação do sistema e-Agenda foram encaminhadas para a reitoria e as pró-reitorias por meio do processo SEI nº 23087.017346/2022-53. Nas Instituições Federais de Ensino (IFEs) os agentes públicos obrigados a registrar e publicar seus compromissos no sistema e-Agenda são aqueles que ocupam cargos do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores – DAS, níveis 6 e 5 ou equivalentes, ou seja, segundo tabela de equivalência entre os cargos, divulgada na [Portaria nº 121, de 27 de março de 2019, do Ministério da Economia](#), os que recebem CD1 e CD2.

Por fim, como a ouvidora também atua como encarregada pelo tratamento de dados pessoais (Art. 41 da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e presidente do Comitê Gestor da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (CGPPDP), instituído pela Portaria nº 767 de 4 de maio de 2022, também foram realizadas ações referentes à LGPD na UNIFAL-MG.

9. 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 alguns 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:



- Dado que a Ouvidoria eventualmente recebe manifestações referentes à conduta ética de servidor(a) e/ou conflito entre membros da comunidade acadêmica, recomenda-se a realização, se possível em todos os campus, de cursos de capacitação, eventos e/ou palestras sobre comportamento do servidor público, ética e também sobre os tipos de assédio;
- Como também é comum manifestações envolvendo principalmente docentes e discentes, também é importante e muito recomendável, sempre que possível, a intensificação da comunicação entre coordenadores de curso e discentes, entre coordenadores e docentes e principalmente entre docentes e discentes. Isso evita o desgaste da resolução de problemas envolvendo docentes e discentes;
- 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, recomenda-se 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, recomenda-se que cada setor 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	-	120	120

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 2022, 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
2022	Fala.BR	4	7	13	47	11	38

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.

