



RELATÓRIO SEGUNDO SEMESTRE 2018

Período: Julho a Dezembro



**OUVIDORIA
UFJF**

Juiz de Fora

Janeiro de 2019

Reitor

Marcus Vinicius David

Vice-Reitora

Girlene Alves da Silva

Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Mônica Ribeiro de Oliveira

Pró-reitora de Graduação

Maria Carmem Simões Cardoso de Melo

Pró-reitora de Gestão de Pessoas

Kátia Maria Silva de Oliveira e Castro

Pró-reitora de Extensão

Ana Livia de Souza Coimbra

Pró-reitor de Assistência Estudantil e Educação Inclusiva

Marcos Souza Freitas

Pró-reitor de Planejamento, Orçamento e Finanças

Eduardo A. Salomão Condé

Pró-reitor de Infraestrutura e Gestão

Marcos Tanure Sanábio

Pró-reitora de Cultura

Valéria de Faria Cristofaro

Chefe do Gabinete do Reitor

Mara de Mendonça Loureiro

Ouvidora Geral

Valesca Nunes dos Reis

Equipe da Ouvidoria

Roberta do Carmo

Sumário

| | |
|--|----|
| Apresentação | 04 |
| 1. Introdução | 05 |
| 1.1 Base Legal | 06 |
| 2. Manifestações formalizadas | 06 |
| 3. Atividades Desenvolvidas no primeiro semestre de 2018 | 14 |
| 4. Ações Propostas para o segundo semestre de 2018 | 15 |
| 5. Sugestões à Administração Superior | 15 |
| 6. Considerações Finais | 17 |
| Anexo I – Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 | 18 |
| Anexo II - Folder Ouvidoria Geral UFJF | 26 |

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), dispositivo essencial do estado democrático de direito e de promoção da justiça social, permanece trabalhando fortemente para consolidar sua atuação como instrumento de gestão, com escopos principais de promover a transparência dos processos administrativos e incentivar a participação mais efetiva da comunidade universitária e dos cidadãos que se relacionam com a instituição. É, portanto, canal de interlocução e mediação qualificada que permite a expressão individual e coletiva dos indivíduos, ao acolher e garantir o tratamento de suas manifestações que contém informações relevantes para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Este relatório, desenvolvido em atendimento à Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, tem o objetivo de tornar transparente a relação da Ouvidoria Geral com a comunidade interna e externa da UFJF, ao tornar público informações acerca dos atendimentos realizados e as atividades desenvolvidas por esta unidade. Cumpre, portanto, seu papel institucional de auxiliar a administração superior em suas decisões.

Apresentamos o atual relatório semestral, resultado de um acompanhamento e análise mais aprofundada acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade, para que assim a atual gestão, após o diagnóstico apresentado, possa tomar medidas que confluam para prestação de serviço público de qualidade.

Ouvir é respeitar. Ouvir é agregar. Ouvir é aprimorar.

Valesca Nunes dos Reis
Ouvidora Geral da UFJF

1. INTRODUÇÃO

Pela sua natureza mediadora e dialógica, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judiciativo, a Ouvidoria Geral da UFJF vem desde sua regulamentação em 1996 cumprindo seu papel de promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, ao atuar como facilitadora do processo de comunicação organizacional, na otimização do fluxo de informações e na mediação de conflitos. Age, portanto, no sentido de dirimir conflitos, evitar sindicâncias e processos administrativos disciplinares, bem como judicialização.

Representa uma unidade detentora de informações estratégicas para a tomada de decisões, funcionando como elemento catalisador no processo de mudança e ajustes da organização, por ser o espaço da instituição de participação e controle social. É, portanto, unidade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações para análise e atuação na busca de soluções.

Cumprir destacar que, o sigilo da identidade ou anonimato das manifestações são direitos dos manifestantes, garantido por lei, e formalizados no sistema e-Ouv, da Controladoria Geral da União, que regulamenta a ação das ouvidorias nas instituições públicas. Sendo assim, mesmo que sigilosa ou anônima as manifestações são encaminhadas para os gestores das unidades administrativas e/ou acadêmicas da UFJF para apuração devida. Dessa forma, são absolutamente legítimas as informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. A proteção do denunciante deve ser encarada como uma estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

No segundo semestre de 2018, a Presidência da República, publicou o Decreto 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Sendo assim, pautando-se em diretrizes e normativas nacionais, bem como incorporando valores como o respeito à pessoa humana, a Ouvidoria Geral da UFJF vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da comunidade universitária e do público externo, bem como com a colaboração dos gestores.

1.1 Base Legal

O normativo interno que regula as atividades e processos de trabalho da Ouvidoria Geral é o Regimento Interno (Resolução nº 48/96). Externamente, respalda e baseia-se nas:

- **Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014** - estabelece normas à respeito do recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
- **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017** - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. No capítulo IV, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas.
- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** - dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018** - estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- **Decreto 9.492, de 05 de setembro de 2018 (Anexo I)** - regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

2. MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS

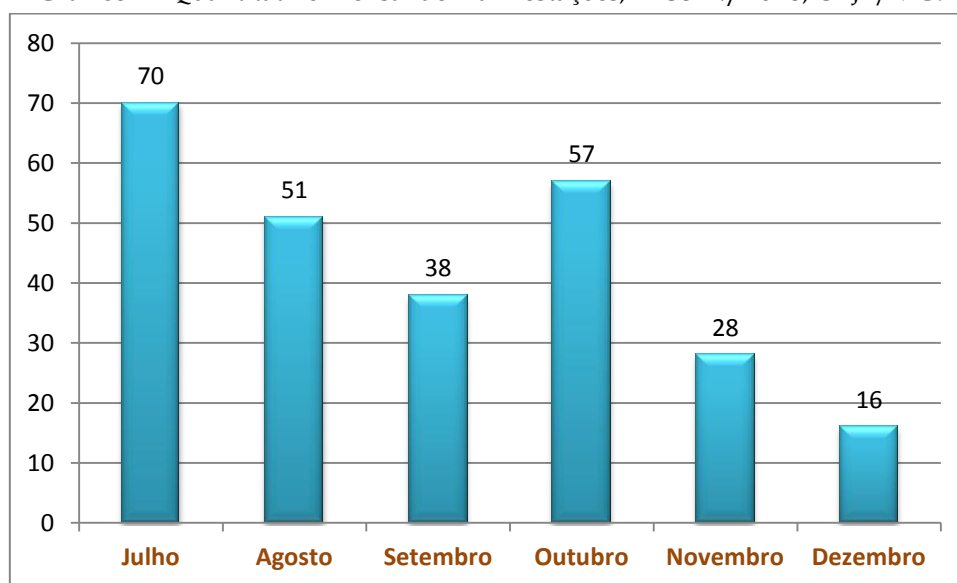
Nessa seção são descritos e analisados os indicadores das manifestações recebidas, analisadas, encaminhadas e acompanhadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2018. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às unidades administrativas e/ou acadêmicas da UFJF para que direção, coordenação, gerência, chefia e/ou reclamado tomem conhecimento, adotem as providências cabíveis e respondam de forma suficiente e adequada o cidadão. A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

Entretanto, faz-se necessário pontuar que os dados apresentados a seguir não contemplam os atendimentos telefônicos e os atendimentos presenciais que

tiveram suas demandas resolvidas imediatamente. Além disso, alguns pedidos de informação e esclarecimento de dúvidas foram encaminhados para a Central de Atendimento para terem suas demandas atendidas pelo canal 'fale conosco'.

No tocante as mensagens recebidas e devidamente respondidas ao usuário no segundo semestre de 2018, a Ouvidoria Geral registrou e formalizou 260 manifestações. O gráfico abaixo ilustra a distribuição das mesmas ao longo dos meses do primeiro semestre.

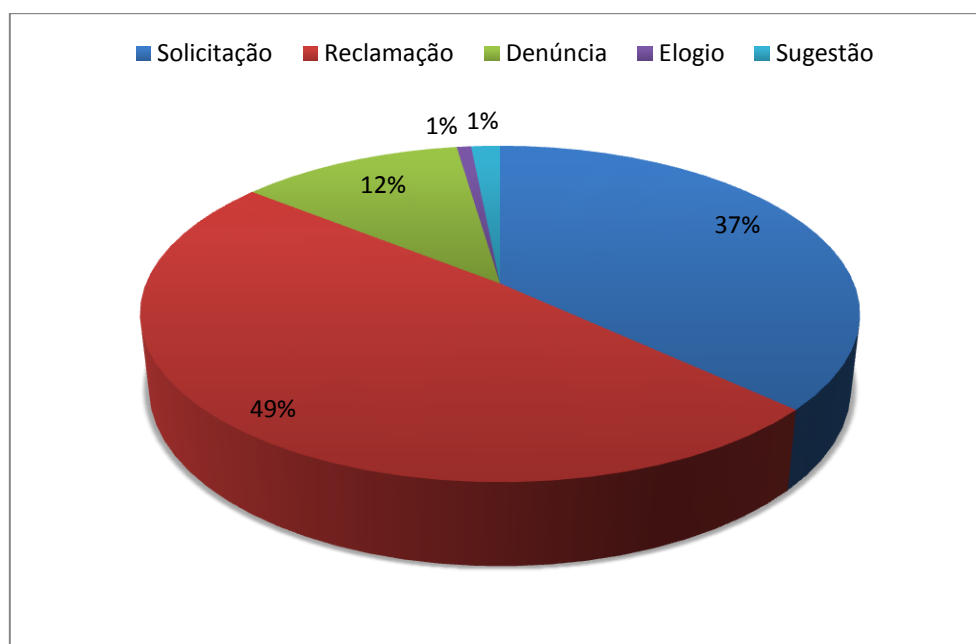
Gráfico 1 - Quantitativo mensal de manifestações, 2º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Os meses de julho e outubro foram os meses com maior demanda de manifestações. Dentre os principais assuntos presentes no período analisado destacam-se: fraude no sistema de ingresso por cotas; atraso no pagamento por serviço prestado na aplicação do ENCCEJA e PISA; dificuldades para obter acesso e prestação de serviço do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO); dificuldades com as coordenações de curso; postura ético-profissional de docentes; perturbação do espaço universitário, principalmente pela presença constante de usuários de drogas ilícitas; setor/gestor inacessível em horário de expediente; desrespeito ao RAG pelos docentes, principalmente dos Art. 36 e 37, tanto no ensino presencial quanto a distância; transporte coletivo interno insuficiente para atender as demandas dos alunos; infraestrutura dos campi; processos seletivos de docentes e de pós-graduação *stricto sensu*; intérprete de libras insuficientes para atender as demandas de alunos surdos; ementas/planos de curso indisponíveis na CDARA.

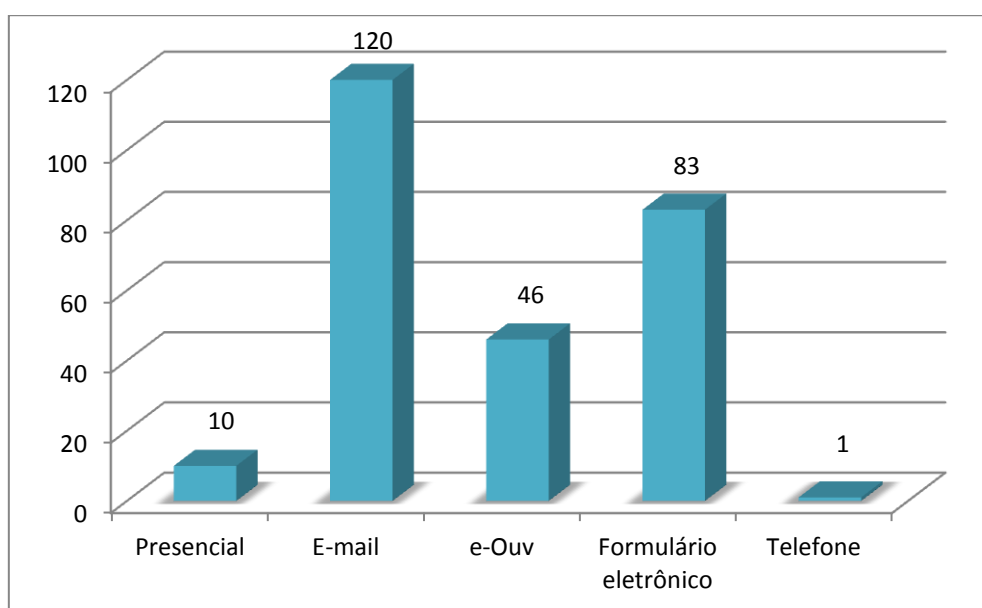
Gráfico 2 - Manifestações quanto ao tipo, 2º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

A maioria das manifestações acolhidas foi do tipo reclamação (n=127; 49%). Houve apenas dois elogios, sendo um direcionado a docente e outro ao CDARA. As sugestões recebidas foram as quatro a seguir: retificação reportagem campanha consciência negra; pagamento de multas por atraso das bibliotecas setoriais na própria unidade e não apenas na biblioteca central; revisão do texto informativo da plataforma EAD quanto ao prazo de emissão do certificado após conclusão do curso; e campanha de conscientização para evitar alimentação inadequada de animais silvestres no Instituto de Ciências Biológicas.

Gráfico 3 - Manifestações quanto à origem do acesso, 2º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

O e-mail permaneceu sendo a principal fonte de registro de manifestação utilizada pela comunidade, representando aproximadamente 46% no período analisado. A manifestação acolhida por ligação telefônica ocorreu porque o manifestante relatou não possuir e-mail, nem ter condições de acesso a internet, além de não poder comparecer pessoalmente a UFJF. Pela característica da demanda e em caráter excepcional optou-se por realizar os encaminhamentos, mesmo não sendo uma via oficial de registro de manifestação. Apesar de ter sido orientado e estimulado aos manifestantes o uso do e-OUV, a adesão a esse canal de contato com a Ouvidoria ainda é reduzido.

A partir de janeiro de 2019 a Ouvidoria Geral da UFJF, por não possuir um sistema informatizado próprio e seguindo recomendação da Instrução Normativa nº 5/2018, passará a receber manifestação apenas pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o e-OUV. Importante ressaltar que os atendimentos presenciais permanecerão, porém a efetivação da manifestação ocorrerá pelo e-Ouv. Não foi possível fazer a transição integral de recebimento de manifestação para o e-Ouv no segundo semestre de 2018 devido ao reduzido conhecimento da ferramenta pela comunidade universitária.

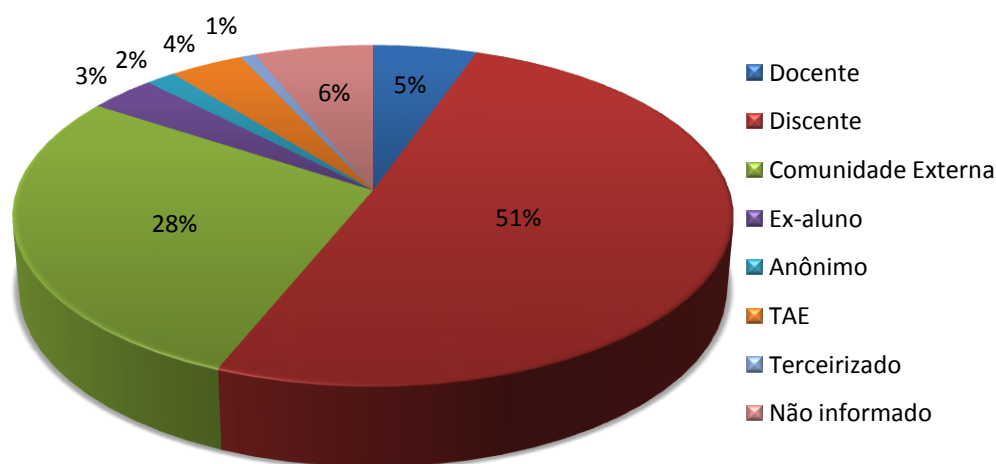
Tabela 1- Manifestações por tipo e forma de registro, 2º sem./2018, UFJF/MG.

| Manifestação | Solicitação | Reclamação | Denúncia | Elogio | Sugestão | Total |
|-----------------------|-------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| Presencial | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| E-mail | 53 | 47 | 17 | 1 | 2 | 120 |
| e-Ouv | 13 | 22 | 11 | 0 | 0 | 46 |
| Formulário Eletrônico | 26 | 51 | 3 | 1 | 2 | 83 |
| Telefone | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 96 | 127 | 31 | 2 | 4 | 260 |

Fonte: OuvGUFJF, 2018.

O gráfico 4 representa as manifestações quanto a categoria de manifestante. Os manifestantes que mais registraram manifestações foram comunidade externa (38%, n=102) e discentes (35%, n=94).

Gráfico 4 - Manifestações por categoria de manifestante, 2º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Das manifestações acolhidas, 40% foram solicitados sigilo da identidade e 5,8% foram anônimas. Nos casos das manifestações anônimas, não foi possível comunicar aos requerentes as respostas geradas pelas unidades acionadas. Porém, é importante destacar que, mesmo que de forma anônima, as manifestações pertinentes foram acolhidas e encaminhadas para análise e possíveis tomadas de providências pelas unidades responsáveis.

Tabela 2- Manifestações quanto à identificação do requerente, 2º sem./2018, UFJF/MG.

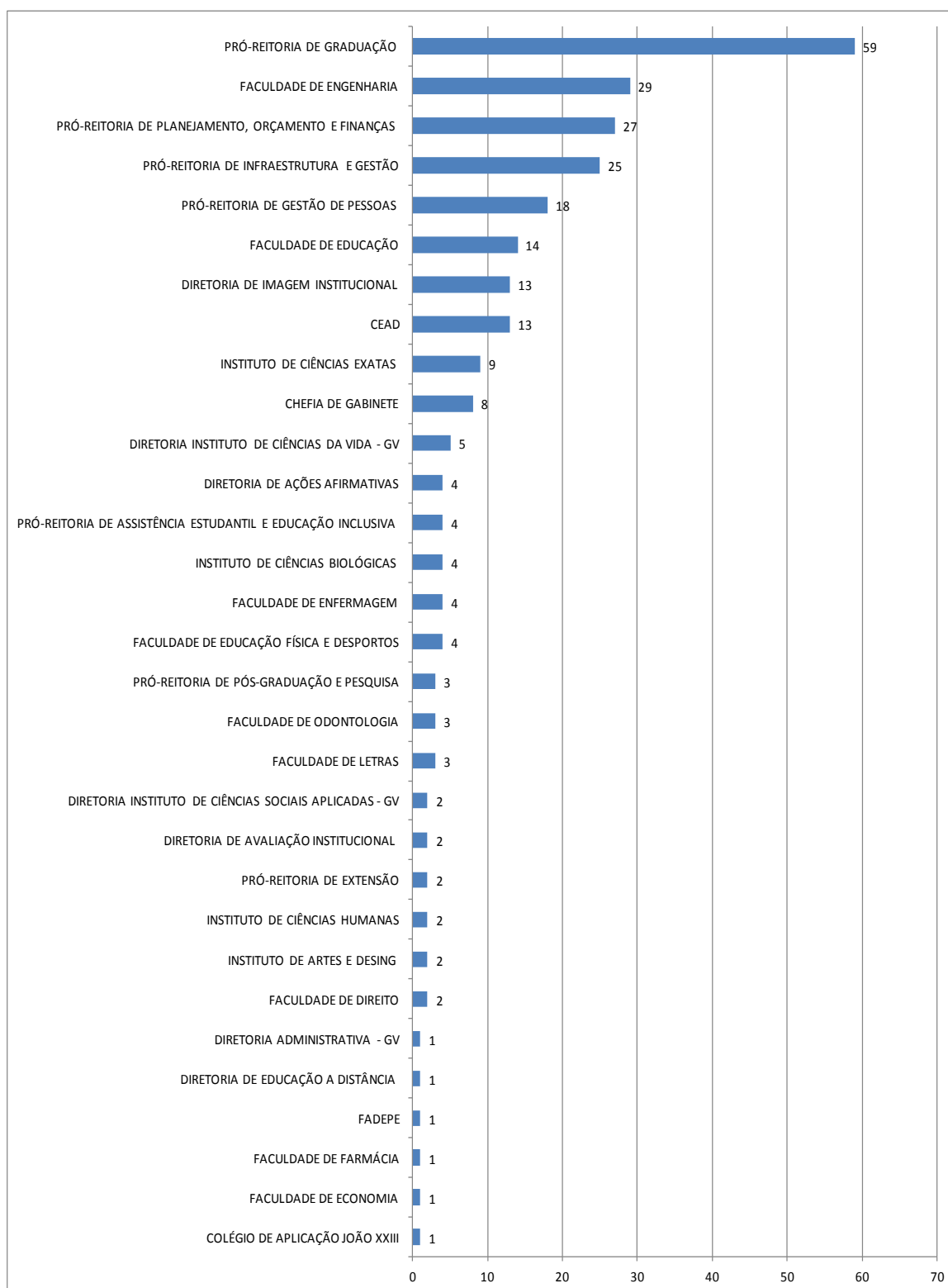
| Categoria | | Total |
|------------------------------------|---------------------------|--------------|
| Manifestações identificadas | Sem solicitação de sigilo | 141 |
| | Com solicitação de sigilo | 104 |
| Manifestações anônimas | | 15 |
| Total | | 260 |

Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Para tratar as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Geral, foram acionadas 31 unidades da UFJF, como pode ser visualizado no gráfico 5. As unidades que mais demandaram tratamento das manifestações foram a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), a Faculdade de Engenharia, a Pró-reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças (PROPLAN), a Pró-reitoria de Infraestrutura e Gestão (PROINFRA), a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) e Faculdade de Educação. Importante destacar que, dependendo da característica da manifestação, mais de uma unidade/setor foi acionada simultaneamente.

Em respeito ao Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF, quando a(s) unidade(s) não conseguiu(ram) fornecer resposta suficiente/conclusiva ou mesmo não respondeu ao acionamento da Ouvidoria, esta encaminhou a manifestação para a unidade hierarquicamente superior. Em alguns casos, a manifestação foi encaminhada em última instância ao Gabinete da Reitoria, com escopo único de garantir que todas as manifestações recebessem o tratamento e providências cabíveis acerca das questões suscitadas pelos manifestantes.

Gráfico 5 - Manifestações por unidade demandada, 2º sem./2018, UFJF/MG.

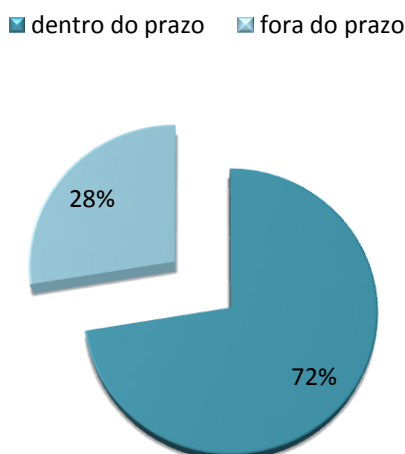


Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Das manifestações formalizadas, 72% tiveram a resposta suficiente/conclusiva dentro do prazo estabelecido. Nesse caso, a primeira(s) unidade(s)/setor(es) acionada(s) trataram a manifestação sem que houvesse necessidade de realizar o encaminhamento para unidade hierárquica superior, e assim sucessivamente. Em comparação com o semestre anterior houve uma decréscimo de 6% nas manifestações tratadas dentro do prazo estabelecido.

A Ouvidoria empenhou-se em garantir que quase a totalidade das manifestações formalizadas obtivesse uma resposta conclusiva. É preciso, no entanto, avançar no que se refere à qualidade das respostas e cumprimento do prazo primariamente estabelecido. O tempo médio de atendimento às manifestações pelas unidades e serviços da instituição foi de 10 dias, igual o do semestre anterior.

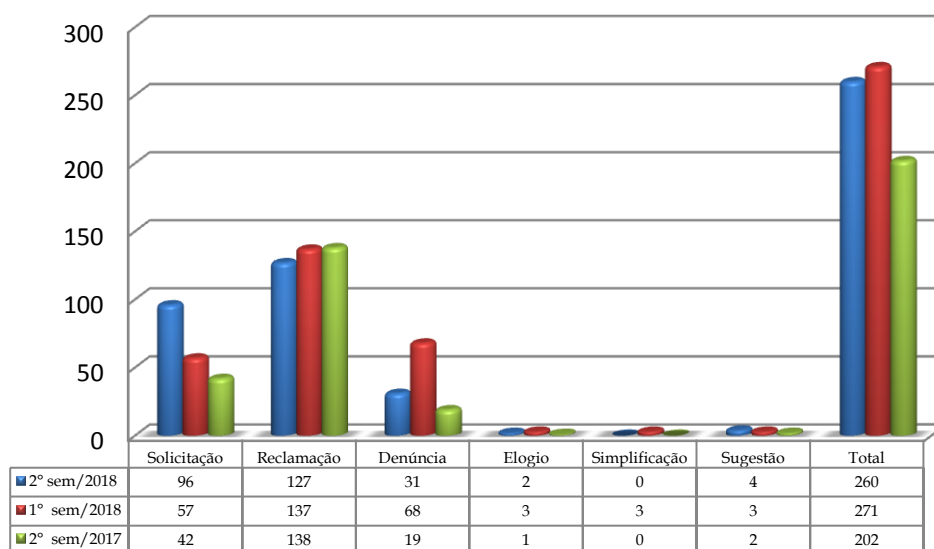
Gráfico 6 - Manifestações por atendimento ao prazo, 2º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Abaixo está representado no gráfico o comparativo dos tipos de manifestações recebidas entre o segundo semestre de 2017 e o ano de 2018. Pode-se observar que houve um aumento no número de manifestações registradas nos dois semestres de 2018 em relação ao segundo semestre de 2017.

Gráfico 7 - Comparativo manifestações por tipo, 2º sem./2017 - 2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018

- Aperfeiçoamento do controle interno da unidade quanto às demandas registradas;
- Atuação junto à Diretoria de Ações Afirmativas no acompanhamento das manifestações;
- Participação no curso de capacitação presencial *Tratamento de Denúncias em Ouvidoria* patrocinados pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União;
- Realização do curso de Defesa do Usuário e Simplificação (ENAP);
- Elaboração de folder e logo em parceria com a Imagem Institucional que contém informações sobre competências, atribuições e funcionamento do serviço e estímulo a participação (Anexo II);
- Participação em dois encontros do Fórum de Diretores com vistas a esclarecer o papel e os processos da ouvidoria e ampliar o intercâmbio e o diálogo intrainstitucional;
- Início do processo de reestruturação e aprimoramento da Carta de Serviços da UFJF, visando torná-lo consoante com as exigências legais.

4. AÇÕES PROPOSTAS PARA O 1º SEMESTRE DE 2019

- Divulgação de material informativo nas unidades acadêmicas e administrativas;
- Instituir pesquisa de satisfação da unidade de Ouvidoria Geral, com o intuito de principal de identificar e propor prováveis correções indispensáveis para qualidade e efetividade do serviço;
- Reestruturação e aprimoramento do Regimento Interno, visando torná-lo consoante com as exigências legais;
- Reestruturação e aprimoramento da Carta de Serviços da UFJF.

5. SUGESTÕES À GESTÃO SUPERIOR

Com o desenvolvimento do trabalho, identificamos alguns pontos que precisam de aprimoramento para que o cidadão possa ser atendido adequadamente pelas unidades administrativas e acadêmicas da UFJF. Abaixo serão apresentadas algumas sugestões propostas pela Ouvidoria, tanto para a qualificação interna quanto de outras unidades institucionais.

➤ Interna

- Sinalização externa indicando o local de atendimento presencial da Ouvidoria;
- Ampliar equipe da ouvidoria;
- Garantir a participação e direito de voz da(o) ouvidora(o) nos Conselhos Superiores da UFJF, a exemplo de outras universidade federais, como UnB e UFSCar.

➤ Externa

- Reitera-se a necessidade de atualização e aprimoramento contínuo dos sítios eletrônicos das unidades acadêmicas e administrativas, que por não manterem informações e orientações atualizadas geram conflitos.

Essa dificuldade de acesso a informação, inclusive, retardam os encaminhamentos que devem ser realizados pelo serviço da ouvidoria;

- Reitera-se a necessidade de atualização e divulgação em todos os sítios eletrônicos das unidades da UFJF dos contatos telefônicos e de e-mails de secretarias, coordenações, direções e gerências, bem como de seus

horários de funcionamento, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível;

- Promover capacitação periódica sobre os procedimentos acadêmicos com chefias de departamento, coordenações de curso e técnicos administrativos que trabalham diretamente com o atendimento aos discentes, no sentido de reforçar o respeito ao Regimento Acadêmico por parte do corpo docente, principalmente o que trata os Art. 36 e 37, tendo em vista o número relevante de reclamações relacionadas à revisão de notas, equivalência de disciplinas e liberação de notas na data prevista;
- Reitera-se a necessidade de instituir pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela UFJF, seguindo a recomendação do Decreto nº 9.094/2017, ampliando a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços que contribuirá para identificar lacunas e deficiências na prestação dos mesmos;
- Criação de um Comitê de Desburocratização, com vistas a atender as determinações do Decreto 9.094/2017;
- Desburocratização da atualização de dados pessoais dos servidores, TAEs e docentes, que hoje precisam comparecer a Central de Atendimento com cópia do comprovante de residência;
- Intensificação nas campanhas institucionais contra todas as manifestações de racismo, homofobia, sexismo, assédio e todo tipo de discriminação praticadas dentro ou fora da instituição;
- Mobilizar as unidades acadêmicas e comitê de ética para realização de encontros, palestras e/ou campanhas que viabilizem discussões em relação à postura ético-profissional dos docentes e técnicos administrativos no desempenho de suas atividades, principalmente no relacionamento com corpo discente;
- Adequar os prazos de atendimento a requerimentos da comunidade interna e externa nas unidades acadêmicas e administrativas para evitar a morosidade nos serviços;
- Adequar os vídeos e sites institucionais as demandas de pessoas portadoras de deficiência auditiva e visual;
- Organizar internamente nos *campus* de Juiz de Fora e de Governador Valadares o fluxo e os procedimentos de recebimento de manifestações da comunidade interna e externa, com o intuito de realizar com eficiência a mediação de problemas e conflitos existentes no interior das Unidades;
- Reestruturar/Modernizar o processo de fornecimento de carteira de estudante aos discentes da instituição, principalmente os da educação a distância;

- Revisão do processo e fluxo de disponibilização de ementas/planos de ensino para que estas estejam disponibilizadas e atualizadas na Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos (CDARA);
- Dialogar com as unidades acadêmicas quanto ao controle de substituição de titulares de direção, coordenação e chefia de departamento durante seus períodos de férias;
- Dialogar com CAEd para que haja cumprimento das datas de pagamento por serviço prestado na aplicação de provas de exames nacionais, como por exemplo ENCCEJA e Prova Brasil;
- Transferir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) para a Ouvidoria Geral.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, a Ouvidoria Geral da UFJF reafirma o seu compromisso com a transparência, os princípios constitucionais e com a padronização e modernização de seus processos de trabalho. Nesse sentido, busca o aperfeiçoamento contínuo que garanta uma prática eficaz e qualificada, que consolide e garanta o exercício da cidadania pelo usuário da UFJF, bem como promover ao gestor uma oportunidade de análise e reflexão dos processos, procedimentos e ações da instituição que, porventura, careçam de reestruturação e modernização.

Cientes do relevante papel que a Ouvidoria Geral assume no ambiente universitário, ao garantir que o cidadão encontre espaço adequado para defesa de seus direitos de forma rápida e sem muita burocracia, manteremos o empenho na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade do serviço. Os esforços estarão focados em ações pedagógicas e propositivas, para que, por meio da harmonização, do diálogo e da escuta ativa, a Ouvidoria Geral possa contribuir para a democratização da Universidade e para o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados.

Valesca Nunes dos Reis

Ouvidora Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora

ANEXO I

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, **caput**, incisos IV e VI, alínea “a”, da Constituição, e tendo em vista o disposto nos art. 30 e art. 31 do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica:

I - aos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

II - às empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

III - às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Art. 4º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - como órgão central, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Seção I

Das competências

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

V - definir, em conjunto com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 14. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 15. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º disponibilizarão o acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 17. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no **caput**, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhado ao agente público que prestou o

atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigam resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. O órgão central editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 26. Os órgãos e as entidades da administração pública federal que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto.

Art. 27. O Anexo I ao Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, passa vigorar com as seguintes alterações: (Vide Decreto nº 9.681, de 2019) Vigência

“Art. 1º O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Correição e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, tem como área de competência os seguintes assuntos:

.....” (NR)

“Art. 13.

I - exercer as competências de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

.....” (NR)

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 5 de setembro de 2018; 197º da Independência e 130º da República.

MICHEL TEMER
Esteves Pedro Colnago Junior
Wagner de Campos Rosário



OUVIDORIA
UFJF

ANEXO II

Folder Ouvidoria Geral



Para **saber mais** sobre a **Ouvidoria Geral da UFJF** e entender melhor os tipos de manifestação e como registrá-las, visite nosso site: www.ufjf.br/ouvidoria e acesse nossa **Carta de Serviços**.

E-mail: ouvidoria@ufjf.edu.br

Telefone: (32) 2102-3380

Endereço: Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário São Pedro - CEP: 36.036-330 - Juiz de Fora/MG
No **Prédio da Reitoria**.



OUVIDORIA
UFJF

A OUVIDORIA GERAL OUVI VOCÊ

O que é a Ouvidoria Geral da UFJF?

A Ouvidoria Geral é um canal de interlocução da sociedade com a UFJF. É um órgão que visa a **solução de conflitos** por meio da **mediação** e do **diálogo**, além de ser um eficiente agente promotor de mudanças, melhoria e simplificação de processos institucionais, com vistas ao fortalecimento da efetividade dos serviços prestados à coletividade. Representa, portanto, um instrumento de participação e controle social e de acompanhamento da gestão universitária.

Como age a Ouvidoria Geral?

A Ouvidoria analisa preliminarmente a manifestação sem juízo de valor. Ou seja, ela examina a manifestação quanto a sua aptidão para análise e apuração pelas unidades e serviços institucionais. Posteriormente, faz os encaminhamentos necessários, acompanha e cobra resultados e/ou respostas.

A partir da participação da comunidade interna (discentes, técnicos administrativos e docentes) e comunidade externa, a Ouvidoria pode indicar aos gestores oportunidades de melhoria, bem como sugerir mudanças e identificar possíveis irregularidades que ocorram na UFJF, a serem apuradas e executadas pelos órgãos competentes.

Importante esclarecer que a Ouvidoria **não** é instância que apura e investiga os fatos e informações narrados nas manifestações. Além disso, **não** é a Ouvidoria que determina a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar (PAD).

E quais são os tipos de manifestações que podem ser realizadas na Ouvidoria Geral?

- Denúncias
- Elogios
- Reclamações
- Sugestões
- Solicitações
- Simplificação

Quais são os canais disponíveis para expor minha manifestação?

Recomendamos o **e-OUV** no site www.sistema.ouvidorias.gov.br

Como registrar minha demanda?

Os fatos devem ser descritos com clareza e objetividade, indicando elementos suficientes para a análise da situação (como, onde, quando e como ocorreram). Fotos, vídeos ou documentos podem ser anexados. A manifestação deve, portanto, conter elementos mínimos descritivos dos fatos/irregularidades ou indícios que permitam a sua solução (padrões mínimos de coerência) ou apuração (autoria e materialidade) pela administração. Demandas em duplicidade, com palavras de baixo calão, relatos genéricos ou incompreensíveis serão sumariamente arquivados.

E qual o prazo para ter minha manifestação respondida?

A Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa pelo serviço/unidade responsável em tratar a manifestação. Por força de normativos internos ou característica específica da manifestação, o prazo determinado poderá ser inferior a esse.

Posso solicitar sigilo de identidade ou realizar manifestação anônima?

É possível solicitar sigilo da identidade, que deverá estar expresso no corpo do texto enviado à Ouvidoria. O deferimento vai depender da análise do caso pelo(a) ouvidor(a), que avaliará se o sigilo é necessário e possível.

No **e-OUV** é possível registrar manifestação anônima. Entretanto, nesse caso, o manifestante não será informado sobre os encaminhamentos e poderá ter sua manifestação arquivada, caso seja necessário complementação de informação e dados indispensáveis a análise pelos órgãos apuratórios.



OUVIDORIA
UFJF