



RELATÓRIO SEGUNDO SEMESTRE 2019

Período: Julho a Dezembro



OUVIDORIA GERAL - UFJF

**Juiz de Fora,
Janeiro de 2020**

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

Flávia de Souza Bastos

Equipe da Ouvidoria

João Pedro Gonçalves

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
1. INTRODUÇÃO	5
1.1 Base Normativa	6
2. MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	7
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	17
4. AÇÕES PROPOSTAS PARA O 1º SEMESTRE DE 2020	18
5. SUGESTÕES À ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR	19
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
ANEXO I - DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018	21
ANEXO II - Folder da Ouvidoria Geral	29

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) consiste em instância administrativa de assessoramento à Reitoria, mas com independência funcional assegurada por seu Regimento Interno. Pode ser qualificada como instrumento de promoção da justiça social e da democracia, assim como preciosa ferramenta de gestão da qualidade do serviço prestado pela UFJF.

Os objetivos principais deste órgão são a promoção da transparência dos processos administrativos e incentivo à efetiva participação da comunidade universitária e dos cidadãos que se relacionam com esta instituição. Desse modo, o cerne das atividades da ouvidoria são a interlocução e mediação qualificadas entre servidores, colaboradores e cidadãos, permitindo-se a expressão individual e coletiva dos indivíduos através do acolhimento e garantia do tratamento de suas manifestações de maneira a aperfeiçoar os serviços prestados.

O presente relatório, desenvolvido em atendimento à Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, objetiva tornar transparente a relação da Ouvidoria Geral com as comunidades interna e externa da UFJF, ao conferir publicidade às informações pertinentes aos atendimentos realizados e às atividades desenvolvidas por esta unidade. Cumpre, portanto, seu papel institucional de auxiliar a administração superior em suas decisões, a partir da avaliação dos usuários dos serviços prestados pela UFJF.

Assim, apresenta-se o atual relatório semestral, resultado de acompanhamento e análise minuciosos acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade, a fim de que 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.

Flávia de Souza Bastos
Ouvidora Geral da UFJF

1. INTRODUÇÃO

Conforme sua natureza mediadora e dialógica, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judicante, a Ouvidoria Geral da UFJF vem, desde a sua regulamentação inicial, no ano de 1996, cumprindo seu papel de promoção da democracia e efetivação dos direitos humanos, atuando como facilitadora do processo de comunicação organizacional, na otimização do fluxo de informações e na mediação de conflitos.

As ações deste órgão centram-se na busca pela composição de conflitos e na prevenção da abertura de sindicâncias e processos administrativos disciplinares, bem como na preservação da autonomia universitária (art. 207, *caput*, da Constituição Federal), ao evitar a submissão de matérias *interna corporis* à análise do Poder Judiciário.

O enfrentamento diário das demandas da comunidade acadêmica e dos cidadãos que interagem com a universidade permitem à Ouvidoria fornecer um valioso acervo de informações necessárias à elaboração do Planejamento Estratégico e do processo decisório desta instituição, tornando-a elemento catalisador no processo de adaptação organizacional às demandas sociais.

Vale ressaltar que o sigilo da identidade ou anonimato das manifestações são direitos dos manifestantes, garantidos por lei e admitidos no sistema "**Fala.Br**" (antigo "e-Ouv"), da Controladoria Geral da União, a qual supervisiona a ação das ouvidorias nas instituições públicas federais.

Por conseguinte, mesmo nas modalidades sigilosa ou anônima as manifestações são encaminhadas aos gestores das unidades administrativas e/ou acadêmicas da UFJF, para realizarem a devida apuração. Dessa forma, são absolutamente legítimas as informações de origem anônima nas quais se comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. A proteção do denunciante deve ser encarada como estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

Em setembro de 2018, a Presidência da República publicou o Decreto 9.492, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Pautando-se em diretrizes e normativas nacionais, bem como incorporando valores como o respeito à dignidade da 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 Normativa

O normativo interno que regula as atividades e processos de trabalho da Ouvidoria Geral é o Regimento Interno (aprovado pela Resolução 010/2019 - CONSU/UFJF). Externamente, é respaldado nas seguintes normas:

- **Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014** - estabelece normas a 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.

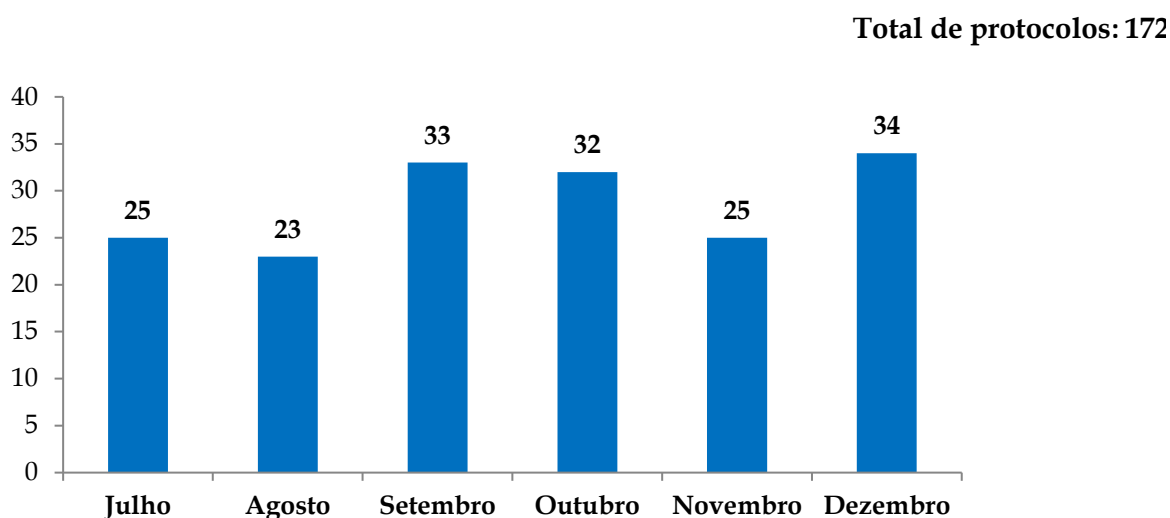
2. MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS

Nesse capítulo serão descritos e analisados os indicadores das manifestações tratadas por esta Ouvidoria no segundo semestre de 2019. As manifestações recebidas são encaminhadas às unidades administrativas e/ou acadêmicas da UFJF para que os órgãos e/ou autoridades competentes tomem conhecimento daquelas e adotem as providências cabíveis, respondendo ao cidadão de forma suficiente e adequada. A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado e a interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

Por oportuno, cabe pontuar que os dados apresentados a seguir não contemplam os atendimentos telefônicos e presenciais resolvidos imediatamente.

Quanto aos chamados recebidos no segundo semestre de 2019, a Ouvidoria Geral registrou e formalizou 172 protocolos. Apesar desse quantitativo, alguns protocolos comportaram mais de um tipo de manifestação, resultando em um total de 179 manifestações. Por isso, ao longo desse relatório é preciso saber distinguir os protocolos (contato feito junto à ouvidoria e que pode abranger mais de uma manifestação) das manifestações (conteúdo do protocolo, referente a assuntos específicos). O gráfico abaixo ilustra a distribuição dos protocolos ao longo dos segundo semestre de 2019.

Gráfico 1 - Manifestações registradas no 2º sem./2019, UFJF/MG.

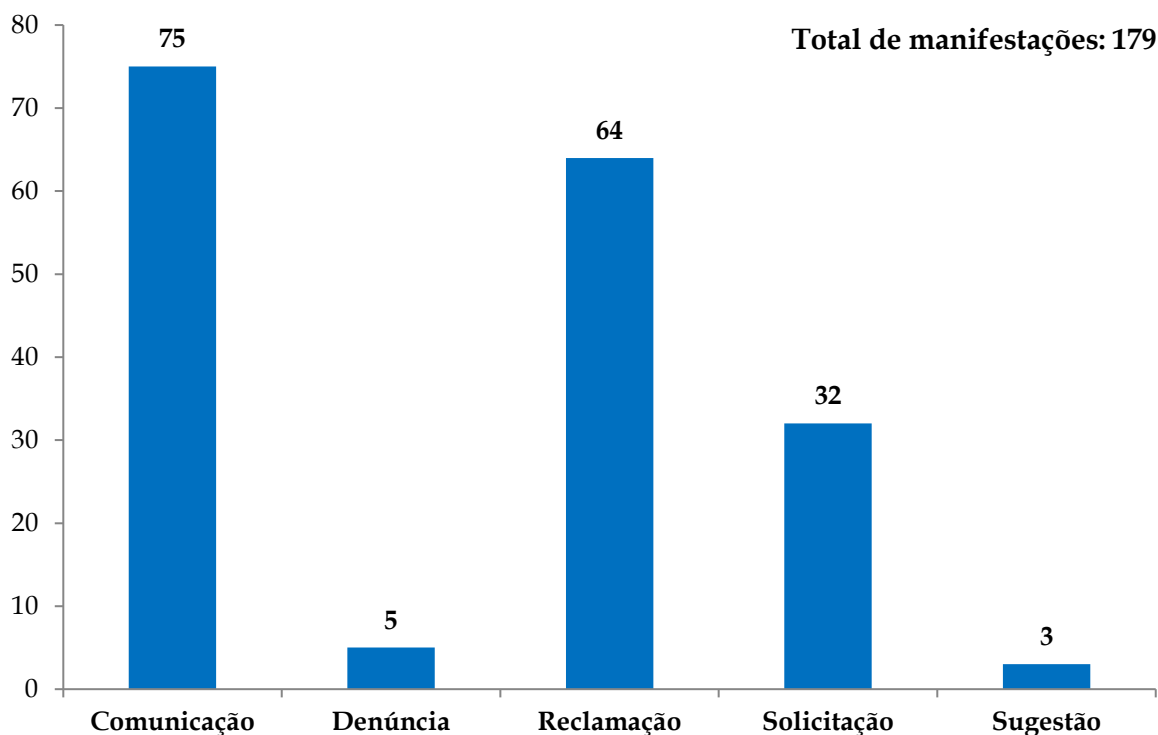


Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

A visualização do gráfico demonstra o baixo grau de variação do número de protocolos entre os meses com menor e maior número protocolos (Agosto e

Dezembro, respectivamente) sendo a diferença de apenas onze protocolos. Dentre as principais demandas presentes no período analisado, destacam-se: conduta ético-profissional de docentes e técnicos administrativos, violação das regras constitucionais de acumulação de cargos públicos, processos seletivos de pós-graduação, infraestrutura, inobservância do Regime Jurídico dos Servidores Públicos Federais (Lei 8.112/90) entre outros.

Gráfico 2 - Manifestações quanto ao tipo, 2º Sem./2019, UFJF/MG.



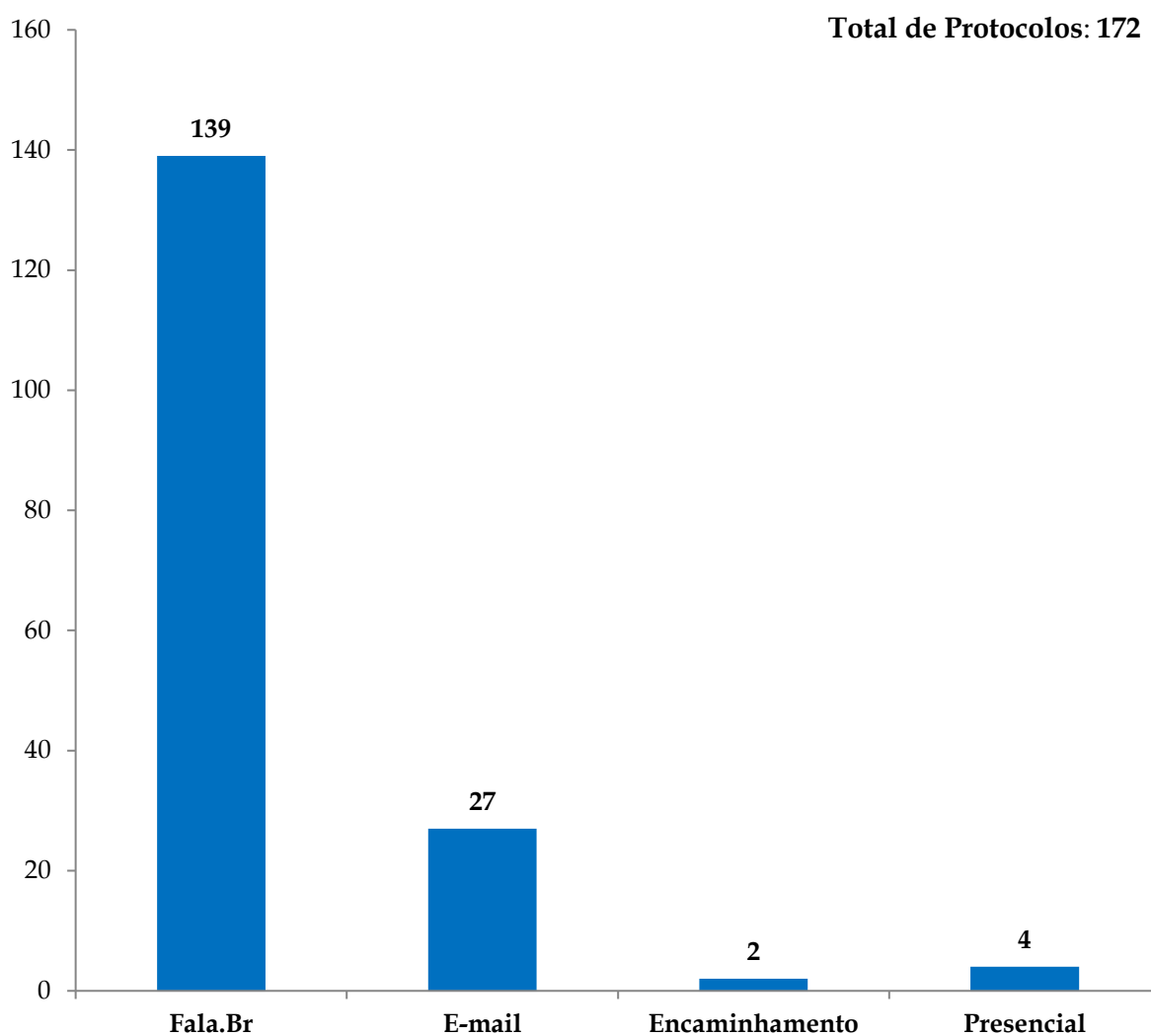
Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

A modalidade de manifestação com maior quantidade de registros junto a esta Ouvidoria novamente foi "Comunicação", constante em setenta e cinco protocolos, seguida por "Reclamação", a qual apareceu em sessenta e quatro protocolos. Logo após figuram as modalidades "Solicitação" (n=32), "Denúncia" (n=5) e "Sugestão" (n=3). Não foram registrados "Elogios" ou pedidos de "Simplificação/Desburocratização" em relação aos serviços prestados pela UFJF.

Quanto à categoria "Comunicação", vale esclarecer que não se trata exatamente de um tipo de manifestação, por ser uma qualificação pertinente à forma de registro (no caso, anônima). Isso ocorre porque o sistema Fala.Br admite

o anonimato para as denúncias e reclamações e, portanto, as comunicações podem versar sobre assuntos dessas duas categorias.

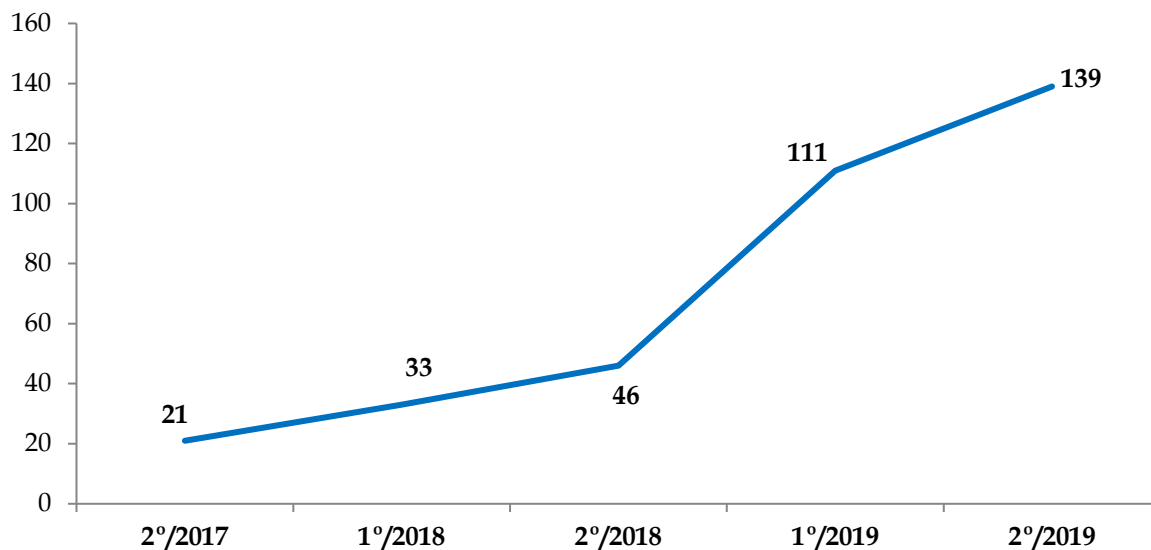
Gráfico 3 - Manifestações quanto à origem do acesso, 2º Sem./2019, UFJF/MG.



Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

O principal ponto de destaque do gráfico vai para o registro de manifestações pelo sistema Fala.Br, o qual se consolidou como o principal mecanismo de comunicação entre o manifestante e a Ouvidoria Geral da UFJF. Fenômeno oposto tem sido verificado com as manifestações por e-mail e outros canais, as quais têm caído cada vez mais em desuso.

Gráfico 4 - Evolução da utilização do sistema Fala.Br (antigo e-Ouv) - 2º Sem./2017 a 2º Sem./2019



Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

O número de manifestações registradas através do sistema Fala.Br aumentou consideravelmente, passando de vinte e um protocolos no segundo semestre de 2017 a cento e trinta e nove no segundo semestre de 2019 (aumento de quinhentos e sessenta e um por cento), evidenciando o êxito dos esforços empregados pela Ouvidoria para que a comunidade utilize a plataforma da Controladoria Geral da União.

Na Tabela 1 está demonstrada a classificação das manifestações de acordo com a forma de registro. Existem duas formas básicas de um cidadão se manifestar: Identificada e Anônima. As manifestações Identificadas, por seu turno, se subdividem em dois grupos: sem (1) ou com (2) solicitação de sigilo.

A pluralidade de formas de se fazer um protocolo estimula a participação do manifestante, haja vista a possibilidade de resguardar ou mesmo omitir por completo os seus dados pessoais.

Provavelmente em razão da segurança e praticidade da plataforma Fala.Br, a forma de realização de protocolos tem sofrido alteração. Na comparação entre o primeiro e o segundo semestres de 2019, houve redução significativa do percentual de protocolos realizados sem solicitação de sigilo (de 67,70% para 44,77%), enquanto os com solicitação de sigilo e anônimos tiveram elevação de seus percentuais (de 14,30% para 18,60% e de 18,00% para 36,63%, respectivamente).

Abaixo, segue a representação dos protocolos apreciados no período de referência deste relatório, de acordo com a forma de registro.

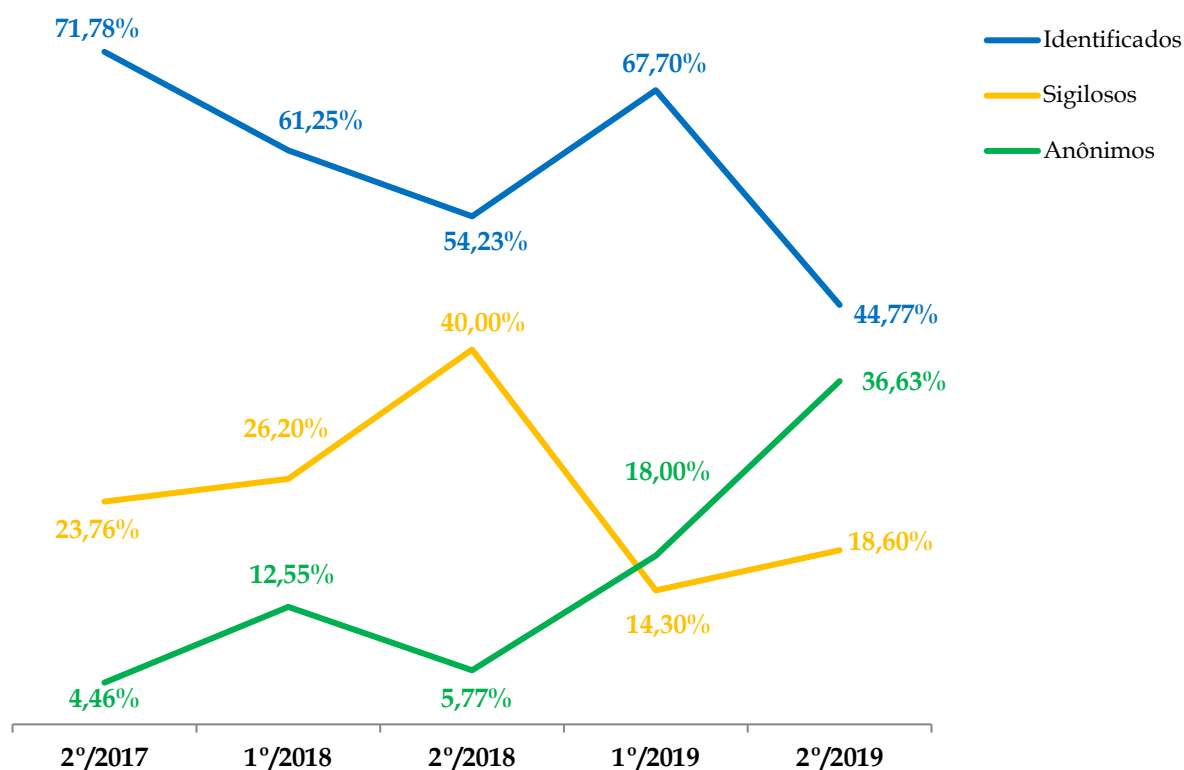
Tabela 1 - Protocolos quanto a forma de registro, 2º Sem./2019, UFJF-MG

Categoria		Total	Total (%)
Identificados	Sem solicitação de sigilo	77	44,77%
	Com solicitação de sigilo	32	18,60%
Anônimos		63	36,63%
Total		172	100,00%

Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

Complementando as informações constantes na Tabela 1, o Gráfico 5 contém a série histórica recente da porcentagem das formas de registro dos protocolos recebidos por esta ouvidoria desde o segundo semestre de 2017, a fim de elucidar a forma como os cidadãos vêm submetendo suas manifestações nos últimos anos:

Gráfico 5 - Série histórica das formas de registro de protocolos (em %) - 2º Sem./2017 a 2º Sem./2019



Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

Na Tabela 2 consta a relação do tipo de manifestação com a forma de registro. Mais uma vez, é necessário recordar a distinção entre os conceitos de protocolo e manifestação. A tabela abaixo deve ser analisada à luz do Gráfico 2,

pois os valores da coluna "Total" (n=179) refletem o número de manifestações realizadas no período de referência, e não a quantidade de protocolos.

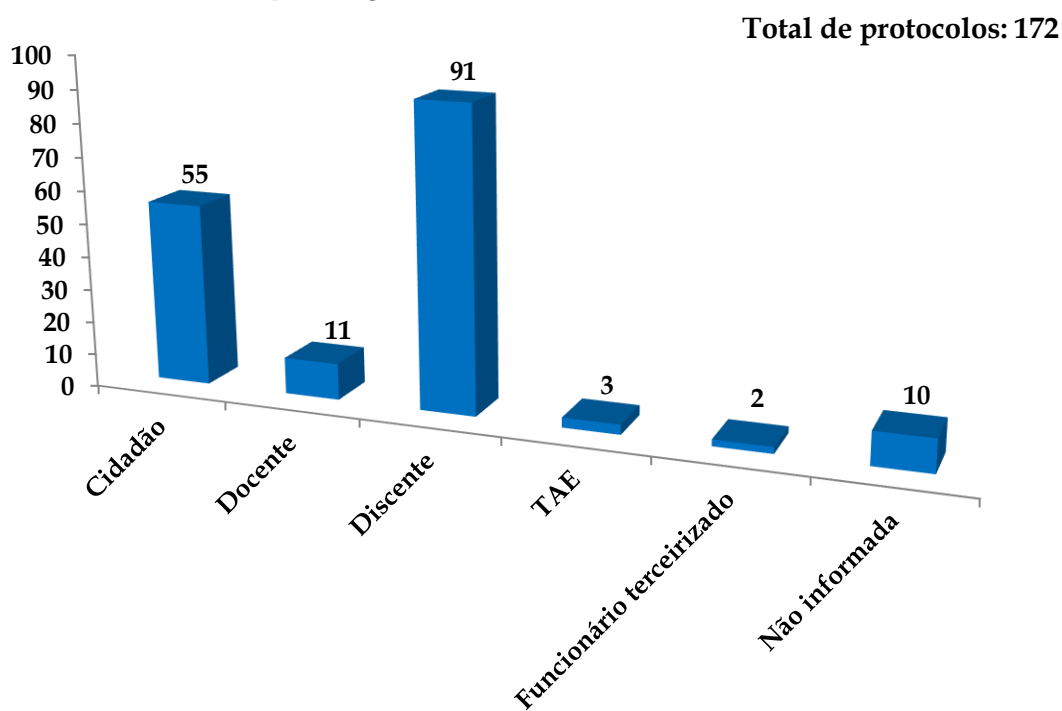
Tabela 2 - Manifestações por tipo e forma de registro, 2º Sem./2019, UFJF/MG.

TIPO	FORMA			TOTAL
	Anônimas	Com solicitação de sigilo	Sem solicitação de sigilo	
Comunicação	54	18	3	75
Denúncia	1	4	0	5
Reclamação	8	9	47	64
Solicitação	0	1	31	32
Sugestão	0	1	2	3
TOTAL	63	33	83	179

Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

O gráfico 6 aponta o número de protocolos por categoria do manifestante. As categorias "Discente" (n=91) e "Cidadão" (n=55) se mantiveram como as que mais registram protocolos junto à Ouvidoria. Em conjunto, realizaram 146 protocolos, o que corresponde a 84,88% do total apurado.

Gráfico 6 - Manifestações por categoria de manifestante, 2º sem./2019, UFJF/MG.



Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

Cinquenta unidades acadêmicas e administrativas distintas foram acionadas por esta Ouvidoria durante o segundo semestre de 2019, em cento e oitenta e três oportunidades, já que houve manifestações destinadas a mais de um órgão/autoridade.

As unidades líderes no recebimento de manifestações foram: Faculdade de Engenharia (n=35), PROGEPE (n=13), PROGRAD (n=11), Faculdade de Direito (Campus Governador Valadares; n=11) e CDARA (n=10). Os setores aos quais foram destinadas apenas uma ou duas manifestações constam nas tabelas 3 e 4, enquanto os líderes no recebimento de manifestações são mostrados no Gráfico 7.

Tabela 3: setores que receberam apenas uma manifestação no 2º Sem./2019

SETOR	Manifestações (por setor)	Manifestações (total)
Campus JF: Biblioteca Central, DIAAF, Direção do Jardim Botânico, Diretoria de Relações Internacionais, Faculdade de Enfermagem, Faculdade de Farmácia, Faculdade de Odontologia, Hospital Universitário, ICB, ICSA, NAI, NUPES, Faculdade de Comunicação, Restaurante Universitário, SIASS	1	15
Campus GV: Direção Geral, Faculdade de Ciências Econômicas, Instituto de Ciências da Vida.	1	3
TOTAL		18

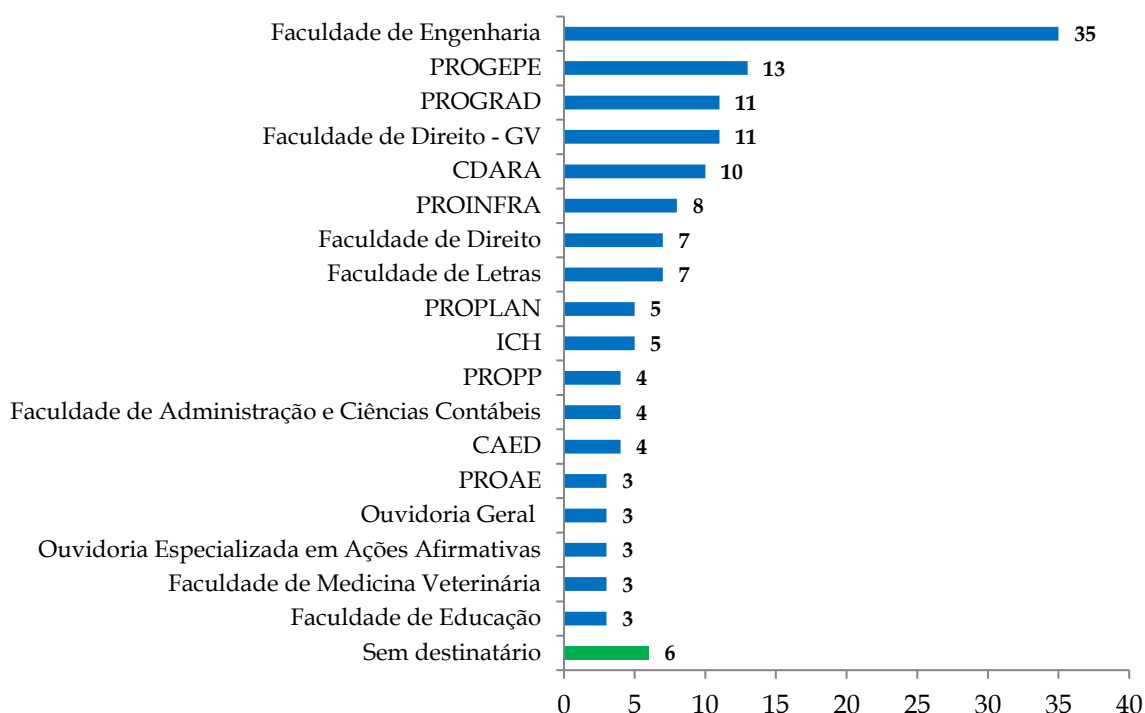
Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019

Tabela 4: setores que receberam apenas duas manifestações no 2º Sem./2019

SETOR	Manifestações (por setor)	Manifestações (total)
Campus JF: CEAD, COPESE, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Faculdade de Medicina, FAEFID, Gabinete da Reitoria, IAD, ICE, Faculdade de Serviço Social, PROCULT, PROEX	2	22
Campus GV: Faculdade de Odontologia, Faculdade de Fisioterapia	2	4
TOTAL		26

Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019

Gráfico 7 - Manifestações por unidade demandada, 2º Sem./2019, UFJF/MG.



Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

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.

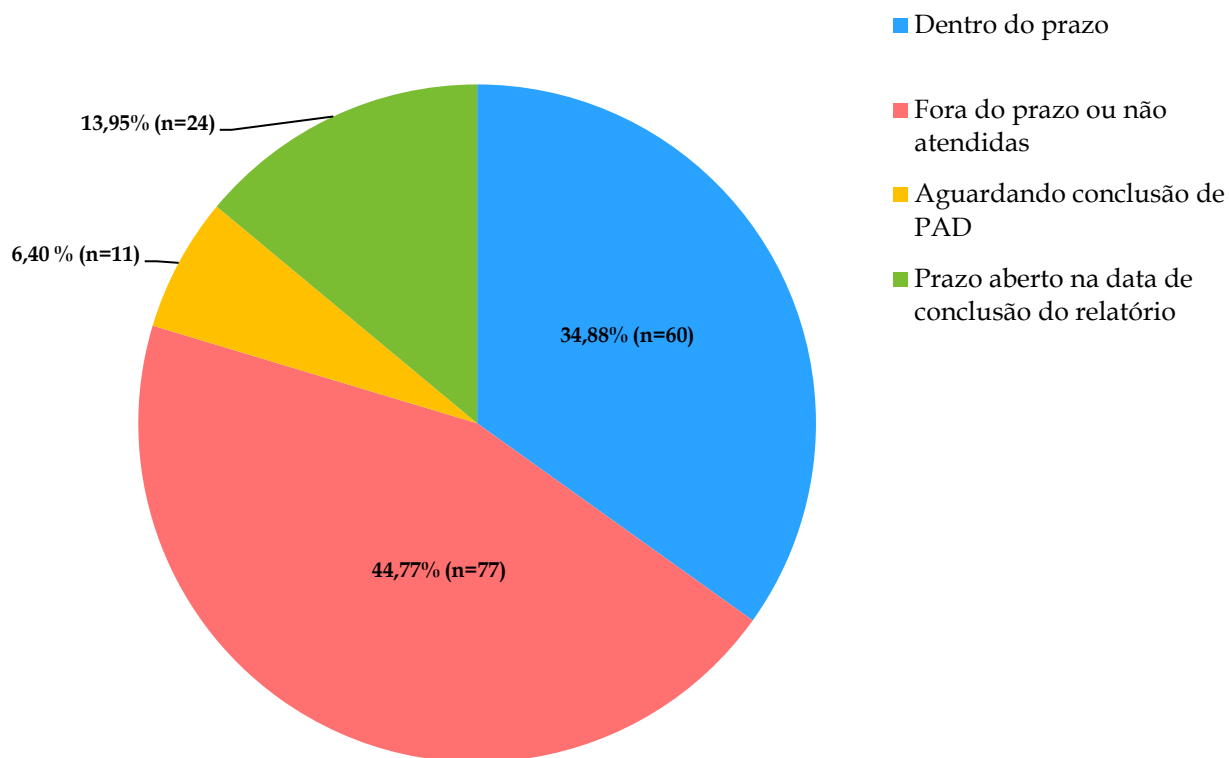
Das manifestações formalizadas, 34,88% (n=60) obtiveram resposta suficiente/conclusiva dentro do prazo estabelecido. Nesse caso, a primeira(s) unidade(s)/setor(es) acionada(s) trataram a manifestação sem que houvesse necessidade de realizar o encaminhamento para unidade hierárquica superior, e assim sucessivamente. Em comparação com o semestre anterior houve uma decréscimo de 40,25% nas manifestações tratadas dentro do prazo estabelecido.

Na data de conclusão do presente relatório, a situação das demais manifestações era a seguinte: 6,40% (n=11) estavam aguardando decisão em sede Processo Administrativo Disciplinar; 13,95% (n=24) ainda se encontrava dentro do prazo de resposta quando do fechamento deste relatório; 44,77% (n=77) estavam atrasadas ou sequer foram respondidas pelo setor contatado.

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 8 - Protocolos atendidos tempestivamente no 2º Sem./2019, UFJF/MG.

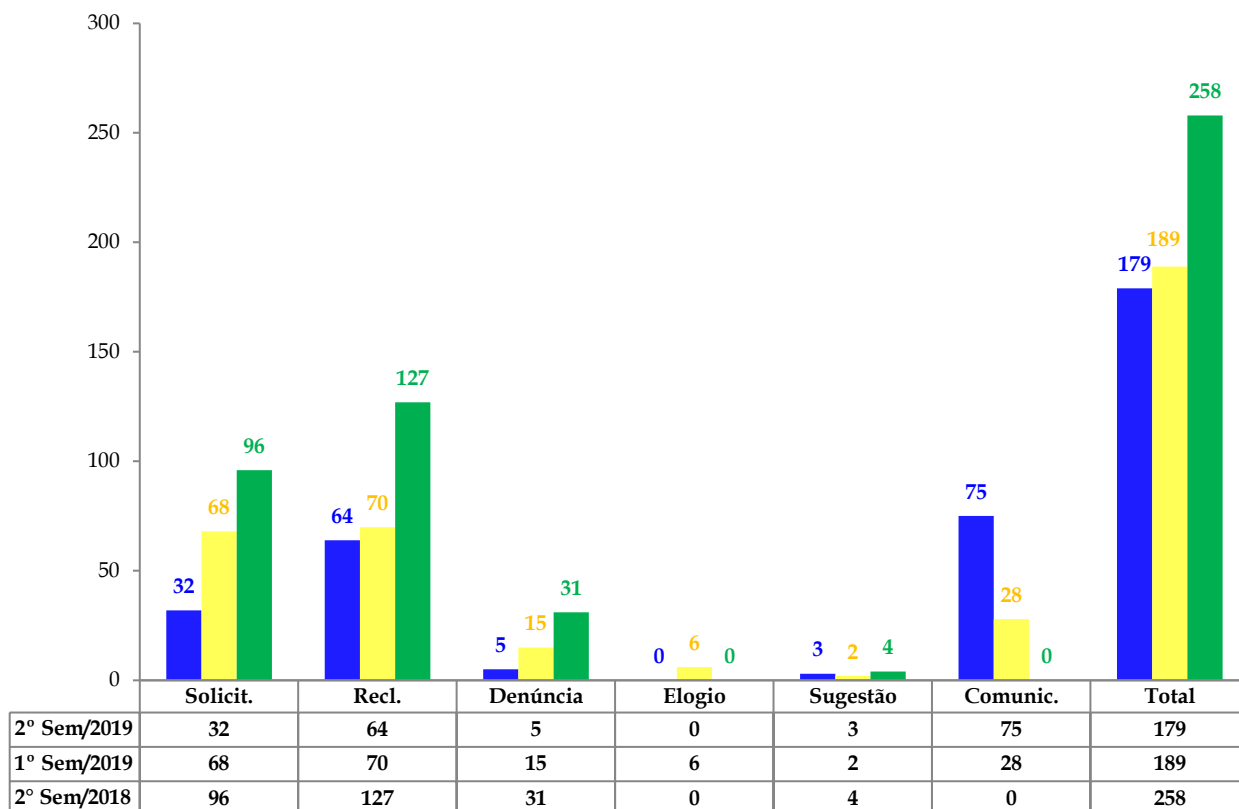


Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

Logo abaixo está representado no gráfico o comparativo dos tipos de manifestações recebidas entre durante o segundo semestre de 2018 e o ano de 2019. O movimento de queda do número de protocolos verificado no último relatório se manteve, indicando que pode ser uma tendência para o ano de 2020.

Gráfico 8 - Comparativo manifestações por tipo, 2º Sem./2018 - 2019, UFJF/MG.

- 2º Sem/2019
- 1º Sem/2019
- 2º Sem/2018



Fonte: Ouvidoria Geral da UFJF, 2019.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

- Aperfeiçoamento do controle interno da unidade quanto às demandas registradas;
- Atuação junto à Diretoria de Ações Afirmativas no acompanhamento das manifestações;
- Participação no Fórum Nacional de Ouvidores Universitários em Curitiba - PR;
- Transferência do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) para a Ouvidoria Geral.

4. AÇÕES PROPOSTAS PARA O 1º SEMESTRE DE 2020

- Divulgação de material informativo nas unidades acadêmicas e administrativas;
- Instituir pesquisa de satisfação da unidade de Ouvidoria Geral, com o intuito 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 ADMINISTRAÇÃO 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 aperfeiçoamento interno 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) no Conselho Superior 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 à 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;
- 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;
- 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.

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.

Flávia de Souza Bastos

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 obrigarão 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 possuírem 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

ANEXO II - Folder da 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.

A OUVIDORIA GERAL OUVE 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).

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 de 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.

