

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01/01/2021 A 30/06/2021

## INTRODUÇÃO

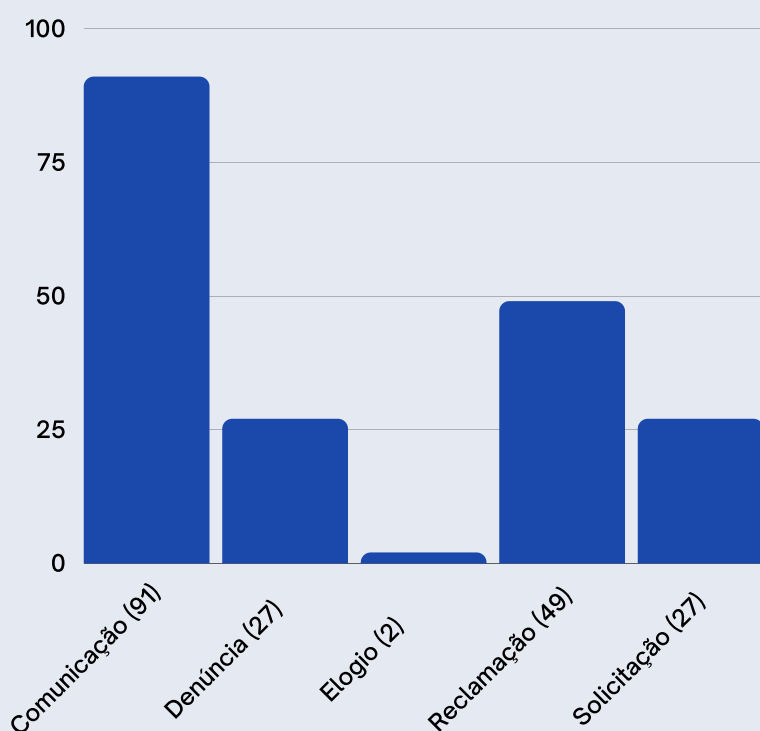
O presente relatório tem o objetivo de demonstrar, de forma sucinta e objetiva, os números da atuação da Ouvidoria Geral da UFJF no primeiro semestre do corrente ano.

Para tanto, os indicadores estabelecidos pelo órgão serão representados graficamente, de modo a facilitar a análise pelo usuário e pelos órgãos de controle.

## Parte I: dados coletados no período de referência

**1: número de manifestações recebidas - 196 (cento e noventa e seis)**

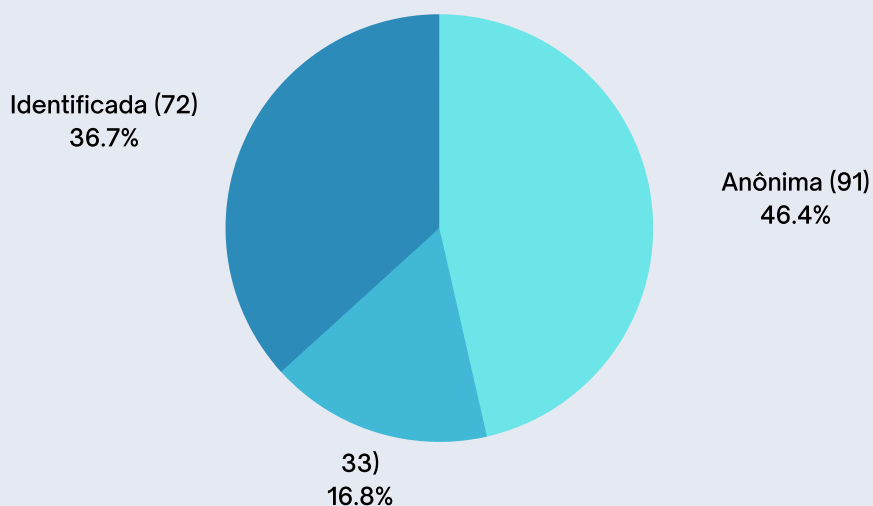
### 2: manifestações por tipo



Dentre os tipos de manifestação previstos na Lei 13.460/17, não foram recebidas as modalidades "Simplifique" e "Sugestão".

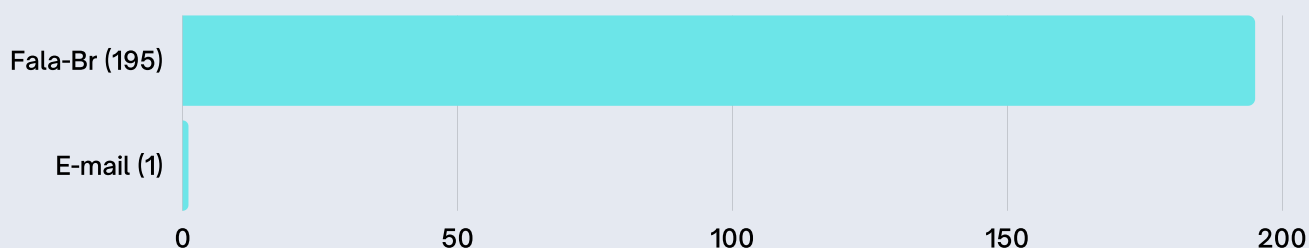
"Comunicações" não estão entre os tipos de manifestação constantes na Lei 13.460/17. Elas servem para veicular conteúdos de denúncias ou reclamações, mas de forma totalmente anônima. Contudo, o autor da comunicação será notificado sobre as providências tomadas.

### 3: forma de realização das manifestações



Manifestações anônimas são comunicações; manifestações sigilosas são denúncias e reclamações em que o usuário fornece dados pessoais, os quais não poderão ser fornecidos ao setor demandado, salvo quando imprescindíveis à resolução do caso. Como contrapartida ao fornecimento de dados, o autor pode acompanhar as ações da Ouvidoria no tratamento da manifestação.

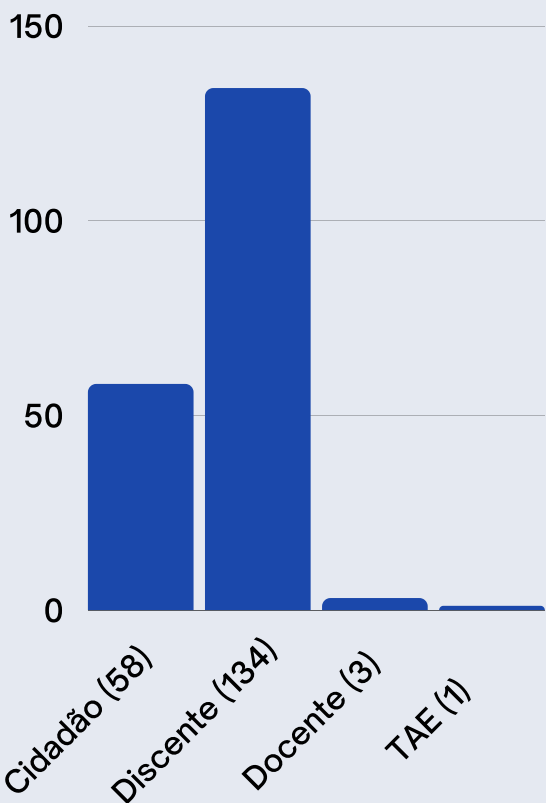
### 4: canal de entrada das manifestações



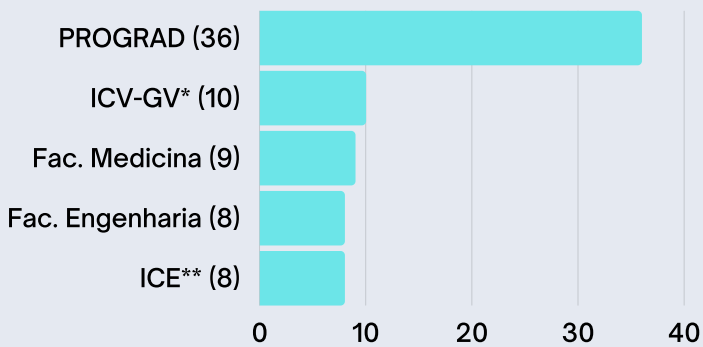
A Ouvidoria tem conseguido estimular os usuários a utilizarem a plataforma Fala-br como principal mecanismo de apresentação de manifestações. Para tanto, foram realizadas ações como inserção de resposta automática no e-mail indicando ao usuário que o canal preferencial para se manifestar é a plataforma Fala-Br, além da disponibilização, no site da Ouvidoria, de conteúdo educativo criado para orientar o cidadão sobre a forma de utilizar a plataforma.

A utilização da Fala-br permite melhor gestão das manifestações pela equipe da Ouvidoria e facilita o acompanhamento do trabalho do setor pelo usuário e pelos órgãos de controle interno e externo.

### 5: perfil do manifestante



### 6: setores mais demandados

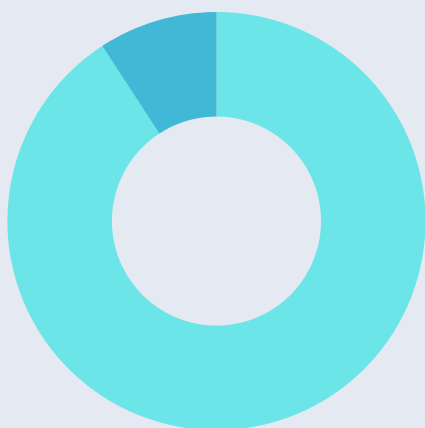


\*Instituto de Ciências da Vida - Campus Governador Valadares

\*\*Instituto de Ciências Exatas

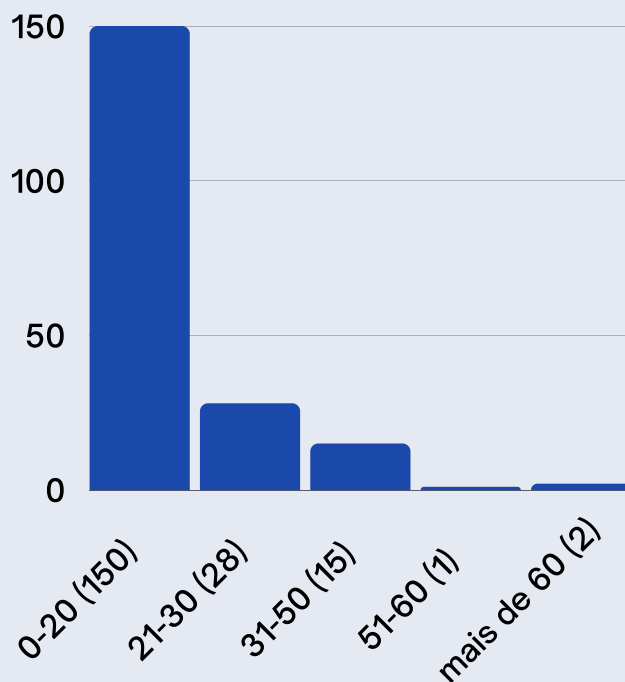
### 7: atendimento às manifestações

Cumpridas com prorrogação (18)  
9.2%



Cumpridas no prazo (178)  
90.8%

### 8: prazo médio de resposta (em dias)



## Parte II: análise de pontos recorrentes

- a) **denúncias sobre fraudes ao sistema de cotas:** ao longo do primeiro semestre, as fraudes ao sistema de cotas continuaram levando o usuário a procurar a Ouvidoria. Boa parte das manifestações reportou casos já apurados pela PROGRAD.
- b) **pedidos de liberação de estágio:** os pedidos referentes à liberação de estágios continuaram a ser ponto recorrente durante o período de apuração. Foram realizados diversos contatos com a Coordenação de Estágios e o setor, apesar do grande volume de trabalho, sempre atendeu satisfatoriamente à Ouvidoria.
- c) **atritos no ambiente virtual de aprendizagem:** consequência natural das relações interpessoais, os ruídos na comunicação entre discentes e docentes também foram objeto recorrente de manifestações. Todos os casos foram apurados e resolvidos com as autoridades competentes. Não foram constatadas irregularidades que acarretassem abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar.
- d) **obtenção de certificados, diplomas e declarações junto à CDARA:** órgão constantemente procurado pelo usuário, especialmente por ex-alunos da UFJF, a CDARA melhorou sensivelmente seus canais de comunicação. Sempre que demandado pela Ouvidoria, o órgão respondeu rapidamente e de forma conclusiva, o que tem propiciado rápido atendimento ao cidadão.
- e) **solicitação de retorno de atividades presenciais:** por fim, o último ponto de destaque foi o recebimento de algumas manifestações em que foi solicitado o retorno de atividades presenciais, sejam aulas ou estágios obrigatórios. Alguns departamentos foram contatados - a exemplo do Departamento de Medicina do campus Governador Valadares - e foi verificado que o receio quanto ao possível prejuízo no processo de aprendizagem e os riscos de disseminação do coronavírus foram preponderantes para que não houvesse retomada de atividades presenciais.

## Parte III: sugestões à Administração Superior

- 1) Transferência do capítulo da Portaria de Matrícula que regulamenta o processo de heteroidentificação para o corpo dos Editais do PISM e do SISU, a fim de evitar possível judicialização de ações por ausência de regulamentação editalícia sobre o procedimento.
- 2) Ampla divulgação de material educativo sobre o procedimento de heteroidentificação, especialmente em redes sociais.
- 3) Abrir um espaço de discussão com a comunidade universitária - principalmente discentes - a respeito das dificuldades e riscos de retomada de atividades presenciais enquanto perdurar a pandemia, de modo a tornar inequívocas para os alunos a motivação dos atos da Administração.

## Parte IV: providências tomadas pela Administração

Eis algumas das principais providências adotadas por setores da UFJF após provocação da Ouvidoria:

- a) a CDARA melhorou consideravelmente o atendimento às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, possibilitando o fornecimento de resposta conclusiva em curto prazo;
- b) criação de "força-tarefa", pela PROGRAD, para análise e liberação mais célere dos pedidos de estágio;
- c) aprimoramento dos serviços prestados na Moradia Estudantil, especialmente no que diz respeito a segurança e limpeza;
- d) apuração, pelas Chefias de Departamento, das reclamações encaminhadas por alunos sobre condutas docentes supostamente inadequadas, com resolução das questões no âmbito administrativo das respectivas unidades;
- e) migração da tramitação das manifestações de Ouvidoria do e-mail para o Sistema Eletrônico de Informações (SEI);
- f) inserção de conteúdo sobre a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas no site da Ouvidoria Geral.

## Parte V: ações propostas para o segundo semestre de 2021

- a) capacitação da equipe da Ouvidoria através da realização de cursos e participação em eventos;
- b) tomar as medidas que se fizerem necessárias para evitar que as solicitações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação sejam atendidos em prazos superiores àqueles previstos na legislação, salvo nos casos de maior complexidade;
- c) divulgar ainda mais os serviços da Ouvidoria para tentar fazer com que o cidadão procure o órgão antes de buscar a solução de conflitos junto ao poder Judiciário;
- d) Realização do feedback junto a órgãos estratégicos a fim de promover a adaptação dos serviços prestados e processos de trabalho às demandas apresentadas pela comunidade.

## Considerações Finais

Através deste relatório, a equipe da Ouvidoria Geral espera cumprir bem o seu papel de órgão mediador das relações entre a Administração Universitária e a comunidade que usufrui dos serviços prestados pela UFJF, tornando a instituição mais democrática e alinhada às necessidades de seu público-alvo.