

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01/07/2021 A 31/12/2021

INTRODUÇÃO

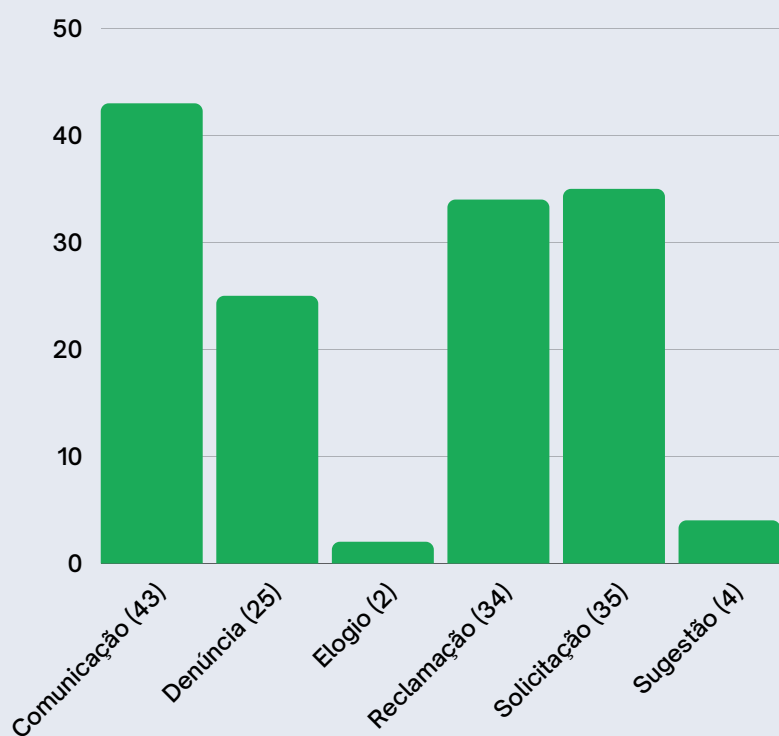
O presente relatório tem o objetivo de demonstrar, de forma sucinta e objetiva, os números da atuação da Ouvidoria Geral da UFJF no segundo semestre do ano de 2021.

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 - 143 (cento e quarenta e três)

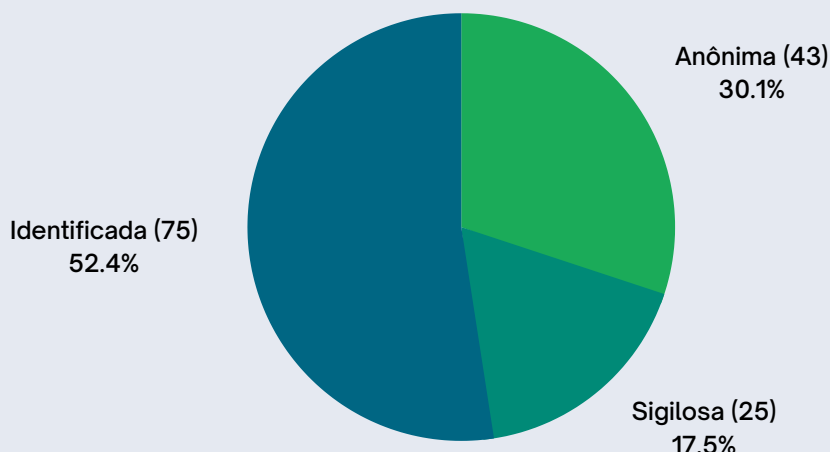
2: manifestações por tipo



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

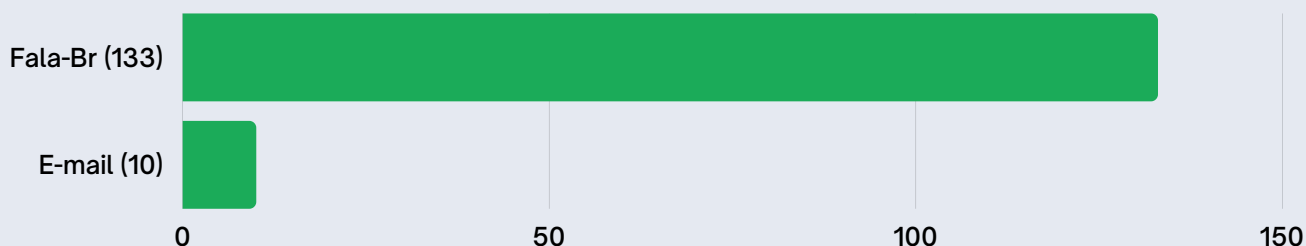
"Comunicações" não estão entre os tipos de manifestação constantes na Lei 13.460/17. Elas servem para veicular conteúdos de denúncias ou reclamações, mas de forma totalmente anônima. Contudo, o autor da comunicação será notificado sobre as providências tomadas.

3: forma de realização das manifestações



As comunicações são realizadas de forma anônima; manifestações sigilosas são denúncias e reclamações em que o usuário precisa fornecer dados pessoais, apesar de que esses só poderão ser fornecidos ao setor demandado quando imprescindíveis à resolução do caso. Como contrapartida ao fornecimento de dados, o autor pode acompanhar as ações da Ouvidoria no tratamento da manifestação.

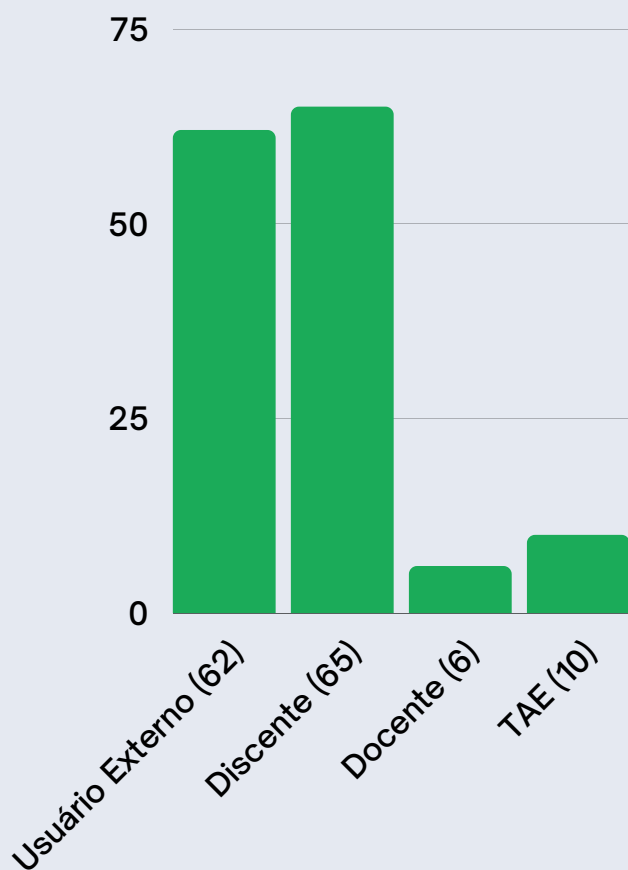
4: canal de entrada das manifestações



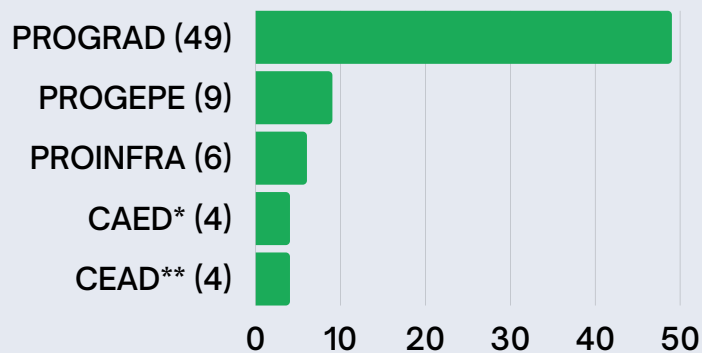
A Ouvidoria tem conseguido estimular os usuários a utilizarem a plataforma Fala-Br como principal mecanismo de apresentação de manifestações. Para tanto, foram realizadas ações como inserção de resposta automática no e-mail indicando ao usuário que o canal preferencial para se manifestar é a plataforma 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



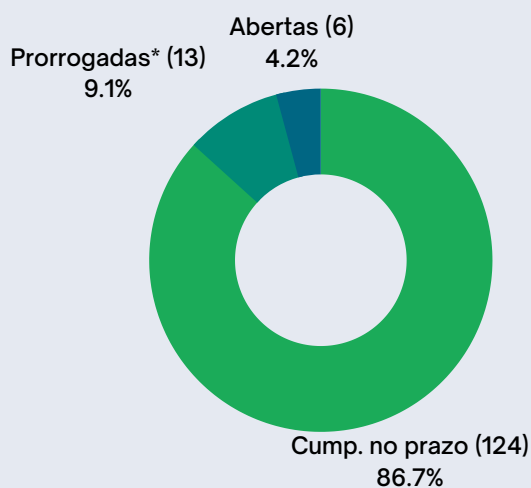
6: setores mais demandados



*Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação

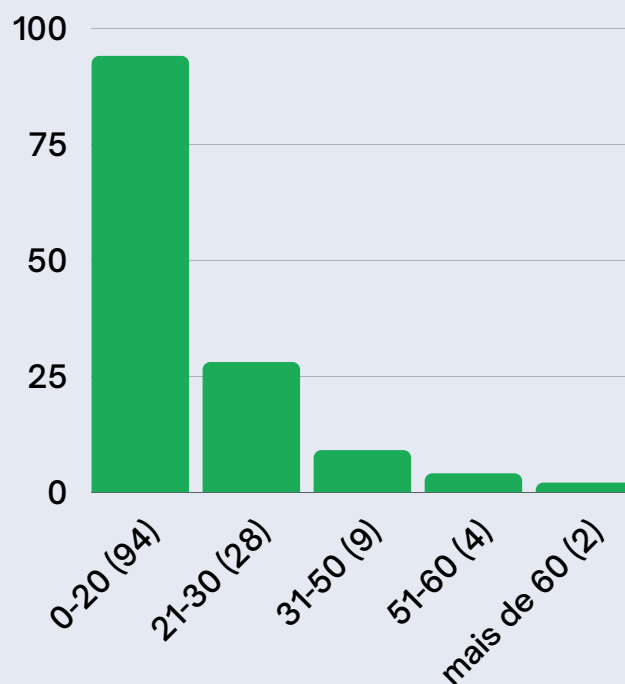
**Centro de Educação a Distância

7: atendimento às manifestações



*manifestações que, para cumprimento, necessitaram de prorrogação por até trinta dias

8: prazo médio de resposta (em dias)



Parte II: análise de pontos recorrentes

a) **pedidos de liberação de estágio**: no atual período de referência, os pedidos referentes à liberação de estágios assumiram a liderança dos assuntos mais recorrentes das manifestações submetidas a essa Ouvidoria. A parceria desse órgão com a Coordenação de Estágios continuou sendo elemento de grande importância para resolução das demandas apresentadas pelos discentes.

b) **obtenção de certificados, diplomas e declarações junto à CDARA**: a Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos é um dos órgãos mais procurados da UFJF, seja por discentes, seja por cidadãos que já tiveram vínculo acadêmico com a universidade. Nesse sentido, vale frisar que a CDARA sempre atendeu a essa Ouvidoria com presteza e eficiência, jamais deixando de apresentar esclarecimentos sobre as manifestações encaminhadas.

É de grande importância destacar que as demandas de maior complexidade tratadas por essa Ouvidoria não se enquadram entre os pontos recorrentes acima apresentados. Nessa esteira, houve casos que requereram a realização de acolhimentos ou reuniões virtuais a fim de se encontrar uma solução consensual para os conflitos enfrentados. Foram atendidos membros das comunidades interna e externa em condições de fragilidade psicológica, as quais se evidenciaram em determinados casos envolvendo discentes, sobretudo em decorrência das mudanças causadas pelo contexto pandêmico em sua vida acadêmica e relações no âmbito da universidade.

Do mesmo modo, em alguns casos verificou-se atritos nas relações de trabalho em certos setores da universidade. Nesses conflitos envolvendo servidores, as discussões sobre assédio moral foram o principal tema, o que demonstra a necessidade de adoção de ações de caráter continuado para enfrentamento do problema.

Várias outras manifestações demandaram atuação intensa da Ouvidora - como casos envolvendo supostas irregularidades em processo seletivo e licitação, solicitação de negociação de débitos com a Biblioteca Central, denúncia sobre prática de plágio em trabalhos acadêmicos, pedidos para retomada de atividades presenciais etc. - mas que, devido à sua heterogeneidade, não são passíveis de classificação em uma mesma categoria de manifestações.

Parte III: sugestões à Administração Superior

a) PROGRAD: considerando que a pandemia provocou aumento no número de processos de estágio e tendo em vista o retorno gradual das atividades acadêmicas presenciais, aumentar, se possível, a divulgação de informações sobre os requisitos para realização de estágios.

b) PROGEPE: promover campanhas de sensibilização e trabalho socioeducativo sobre temas como assédio moral e sexual junto aos servidores, com ampla divulgação e mobilização da comunidade interna para estas iniciativas. Paralelamente, promover capacitações de gestores sobre os referidos dos temas.

c) PROAE: as incertezas trazidas pela pandemia, somadas às dificuldades gerais vividas pelos estudantes, parecem estar gerando grande desgaste psicológico aos discentes, havendo reflexos nas relações desses no ambiente universitário.

Assim, seria proveitoso que, dentro do possível, fossem tomadas iniciativas de fortalecimento do acolhimento e acompanhamento psicológico prestados aos discentes, em nível individual e grupal. Essas medidas podem gerar efeitos muito positivos, especialmente para alunos sem condições financeiras de arcar com acompanhamento psicológico ou para aqueles que não possuam uma rede de apoio familiar que os ampare.

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 parecer mais céleres dos pedidos de liberação de estágio;
- c) realização de atendimentos virtuais por demanda espontânea para acolhimento de manifestantes, e reuniões virtuais para auxiliar autoridades respondentes a tratarem manifestações mais complexas trazidas a essa Ouvidoria.

Parte V: ações propostas para o primeiro semestre de 2022

- a) capacitação da equipe da Ouvidoria através da participação em eventos e realização de cursos, especialmente aqueles disponibilizados através do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO).
- b) consolidação dos fluxos de trabalho da Ouvidoria através de normas e procedimentos operacionais padrão, de modo a otimizar o atendimento prestado e os encaminhamentos pertinentes às manifestações.
- c) divulgar os serviços da Ouvidoria e seus novos fluxos de trabalho, a fim de tornar o órgão uma referência aos cidadãos no que diz respeito à mediação de conflitos, evitando a busca por instâncias administrativas externas à universidade ou mesmo ao poder Judiciário para solução destes conflitos.
- d) Realização do feedback junto a órgãos estratégicos a fim de promover o aprimoramento dos serviços prestados e processos de trabalho às demandas apresentadas pela comunidade.
- e) Revisão da Carta de Serviços, como condição indispensável para a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da instituição. Segundo o “Guia metodológico de avaliação de serviços por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos”, esta revisão se constitui no primeiro passo para a avaliação de um serviço público por meio dos Conselhos de Usuários, instituídos pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentados, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 2018. Para tanto, os serviços e demais informações constantes na Carta devem ser inseridos pelo próprio órgão ou entidade no Portal Gov.br. Ressalta-se que, desde setembro de 2021, a Ouvidoria encontra-se atuante nesse processo de revisão, em articulação com o Comitê de Governança Digital e com os editores de serviços da instituição, os quais são os agentes públicos responsáveis por realizar este cadastramento dos serviços no referido portal.

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.