



## I RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA DE 2022

### **Ouvidora Geral**

Anna Cláudia Rodrigues Alves

### **Equipe Ouvidoria**

Hellen da Cunha Gomes

Sami Sanchez Júnior

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1) Introdução .....   | 2  |
| 2) Dados coletados no período de referência .....               | 2  |
| 2.1 Número de manifestações recebidas.....                      | 2  |
| 2.2 Quantitativo de manifestações recebidas por mês.....        | 3  |
| 2.3 Canais de atendimento e registro .....                      | 4  |
| 2.4 Categoria do manifestante .....                             | 5  |
| 2.5 Setores mais demandados.....                                | 6  |
| 2.6 Atendimento às manifestações .....                          | 6  |
| 2.7 Prazo médio de resposta (em dias) .....                     | 7  |
| 3) Análise dos pontos recorrentes e sugestões aos setores ..... | 8  |
| 4) Ações propostas para o segundo semestre de 2022 .....        | 10 |
| 5) Considerações Finais.....                                    | 12 |

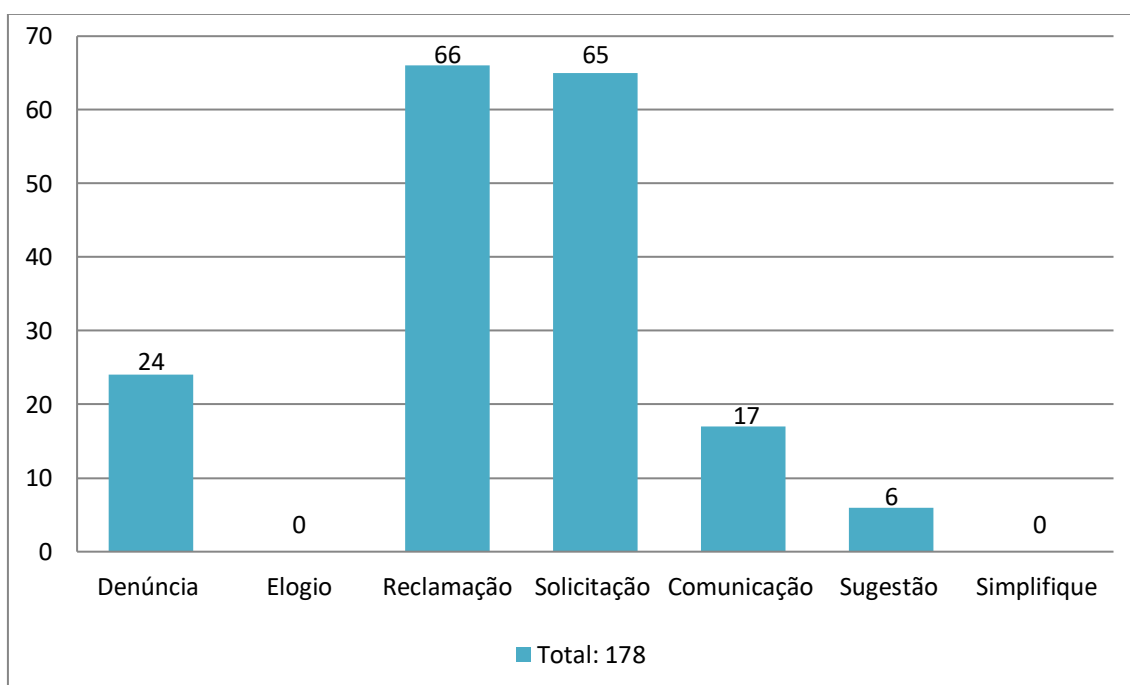
## 1) Introdução

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 ano de 2022, no período de 01/01/2022 a 30/06/2022.

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

## 2) Dados coletados no período de referência

### 2.1 Número de manifestações recebidas



Foram recebidas, no total, 178 manifestações.

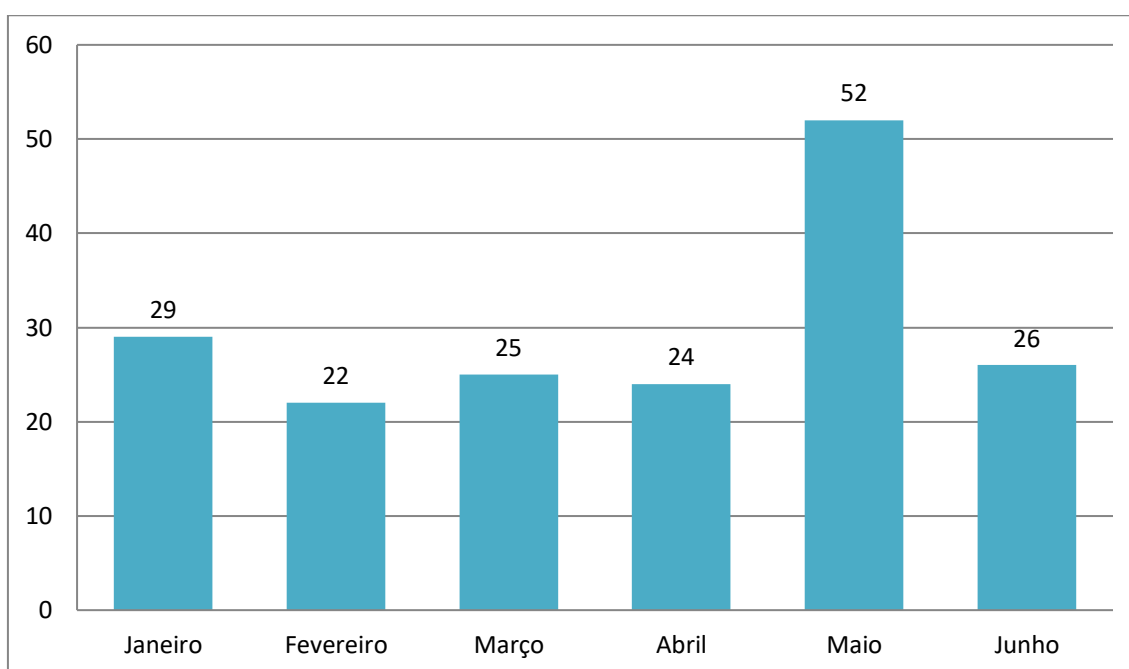
Dentre os tipos de manifestação previstos na Lei 13.460/17<sup>1</sup>, não foram recebidas as modalidades "Elogio" e "Simplifique". Sobre esta última, ressalta-se que com o intuito de estimular a participação da comunidade nos esforços de simplificação dos serviços prestados pela UFJF, a Ouvidoria passou a divulgar, recentemente, em sua página institucional <sup>2</sup>, o formulário Simplifique! para conhecimento e acesso da comunidade, em geral.

<sup>1</sup> Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

<sup>2</sup> <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/simplifique/>

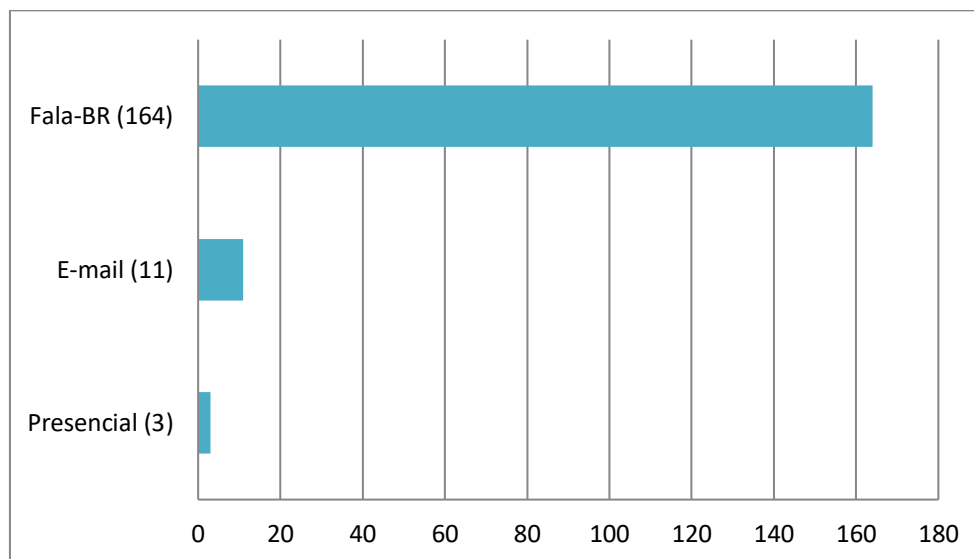
Em relação ao total de manifestações recebidas, ressalta-se, também, um aumento de 24,4% destas em relação ao semestre anterior, com predomínio de “Reclamações” e “Solicitações”, então, precedidas pelas “Comunicações”, no período antecessor. Cabe esclarecer que as “Comunicações” não estão entre os tipos de manifestação constantes na Lei 13.460/17. Trata-se de informações de origem anônima, que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

## 2.2 Quantitativo de manifestações recebidas por mês



Verifica-se um número expressivo de manifestações no mês de maio em relação aos demais; o que pode ser explicado pela concentração de reclamações (14, no total) referentes à suspensão da plataforma “Minha Biblioteca”, cujo acervo encontra-se indisponível à comunidade acadêmica, desde o período em questão. Somam-se a estas manifestações, 6 denúncias de discentes contra um mesmo docente do curso de Medicina de GV. Tais demandas, por si só, configuram quantitativo aproximado ao registrado nos outros meses do semestre.

### 2.3 Canais de atendimento e registro



A Ouvidoria tem conseguido estimular os(as) usuários(as) a utilizarem a plataforma Fala-BR como principal mecanismo de apresentação de manifestações. Para tanto, foram realizadas ações como a atualização da resposta automática no e-mail institucional, destinada ao fornecimento de informações sobre o sistema, com disponibilização do link de acesso ao tutorial criado pela equipe da Ouvidoria para subsidiar os(as) cidadãos(ãs) no registro de suas manifestações; conteúdo este, também, disponível em nossa página institucional. A referida mensagem automática traz, ainda, o esclarecimento sobre a possibilidade da equipe da Ouvidoria registrar a manifestação pelo(a) usuário(a), conforme previsto no Manual do Fala-BR, no caso de não ter sido verificado seu protocolo no sistema, após 2 dias úteis do recebimento do e-mail. Cabe acrescentar que as informações relativas ao Fala-BR são prestadas, também, àqueles(as) que demandam a Ouvidoria por telefone.

Sobre o pequeno número de manifestações registradas presencialmente, é preciso tecer algumas considerações.

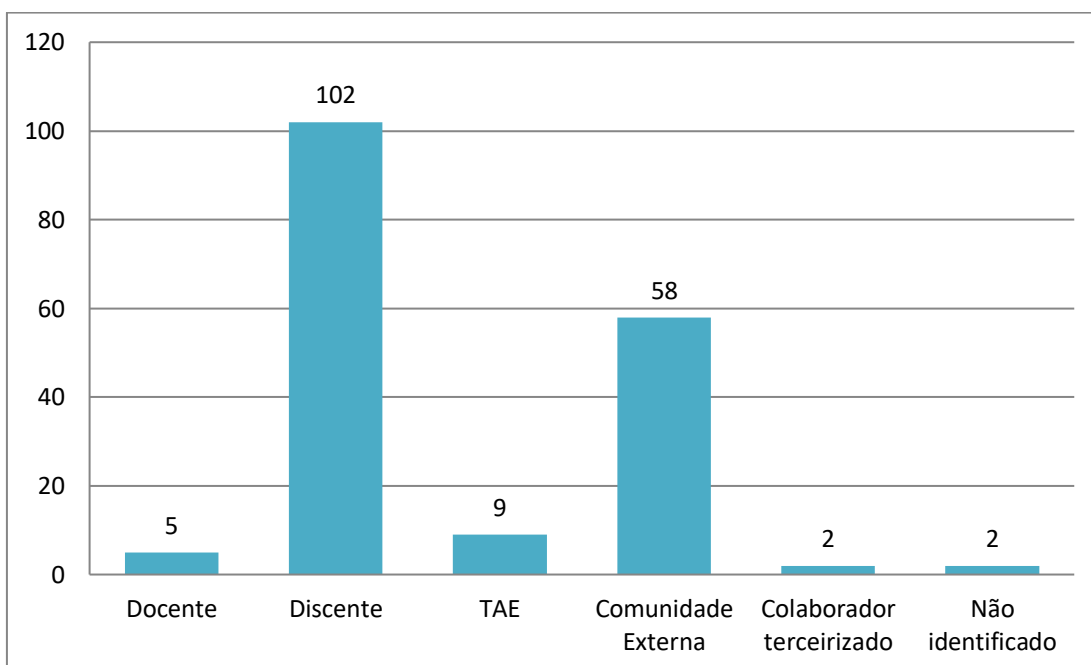
Primeiramente, considera-se que possa ser reflexo, em parte, de um maior conhecimento do Fala-BR pela comunidade, sobretudo com o advento da pandemia, e início do trabalho educativo supracitado. Outro fator que pode estar relacionado a este indicador refere-se ao retorno gradual das atividades presenciais na UFJF, ocorrido de janeiro a março de 2022, e à greve dos Técnicos-administrativos em Educação da instituição, no período de 23/03/22 a 02/05/22, em que só a partir desta data, todos os setores da UFJF retomaram seu pleno funcionamento e atendimento.

Também é importante pontuar que a Ouvidoria, nos atendimentos presenciais, esclarece ao(a) usuário(a) sobre a utilização da plataforma Fala-BR, e expõe as duas formas

possíveis de registro: pelo próprio usuário ou pela Ouvidoria, através da funcionalidade "Registrar manifestação para o cidadão". Assim, houve atendimentos realizados de forma presencial nos quais o(a) usuário(a) optou por registrar por si próprio na plataforma. Tais situações não são contabilizadas como atendimento presencial, sendo considerado "presencial" somente os atendimentos nos quais o(a) usuário(a) solicita que a Ouvidoria proceda ao registro.

Há também atendimentos presenciais que não foram contabilizados de nenhuma forma, por se tratarem de situações nas quais o usuário optou por realizar o registro na plataforma, mas não o fez.

#### 2.4 Categoria do manifestante

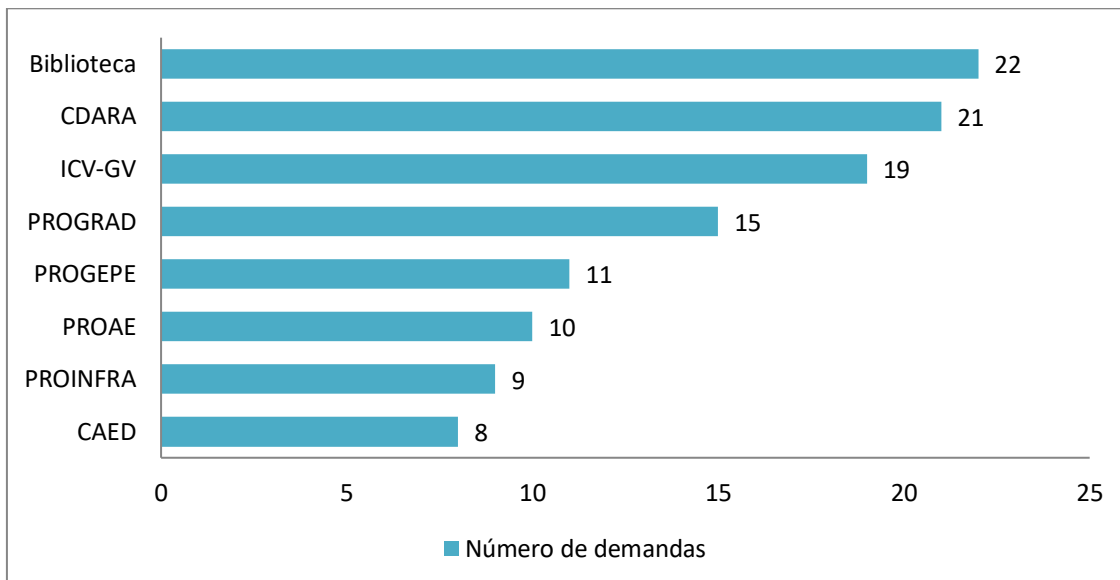


Assim como no semestre anterior, os(as) discentes foram maioria entre os(as) manifestantes, seguidos(as) pela comunidade externa à UFJF. No decorrer do relatório, a apresentação dos setores mais demandados e dos pontos mais recorrentes nas manifestações permitem verificar a correspondência direta entre o elevado número de manifestações de discentes em face de unidades que atendem exclusiva, ou prioritariamente, alunos(as).

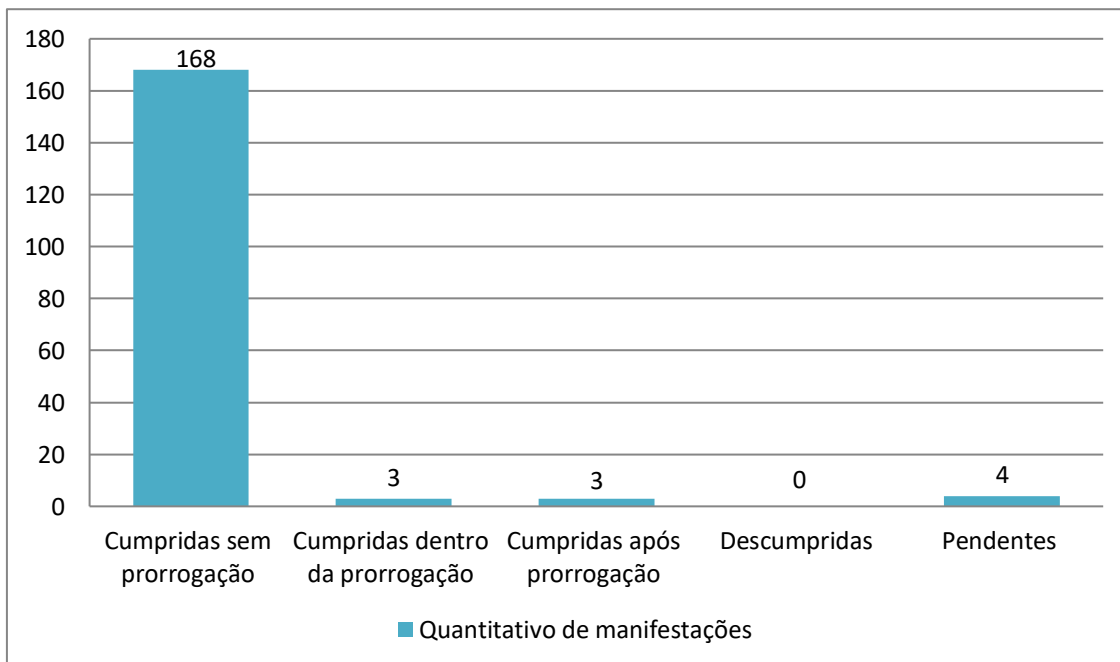
A comunidade externa, por sua vez, destacou-se como categoria de manifestantes em questões envolvendo processos seletivos na universidade - como PISM e concursos públicos - e também assuntos pontuais, como exigência do passaporte sanitário pela instituição e retorno presencial das aulas. Salientamos que a comunidade externa, para fins deste relatório, abrange também egressos da instituição, os quais foram um dos principais demandantes em face da

CDARA. Esta categoria compreende, ainda, os(as) usuários(as) que protocolaram manifestações direcionadas ao CAED.

## 2.5 Setores mais demandados



## 2.6 Atendimento às manifestações

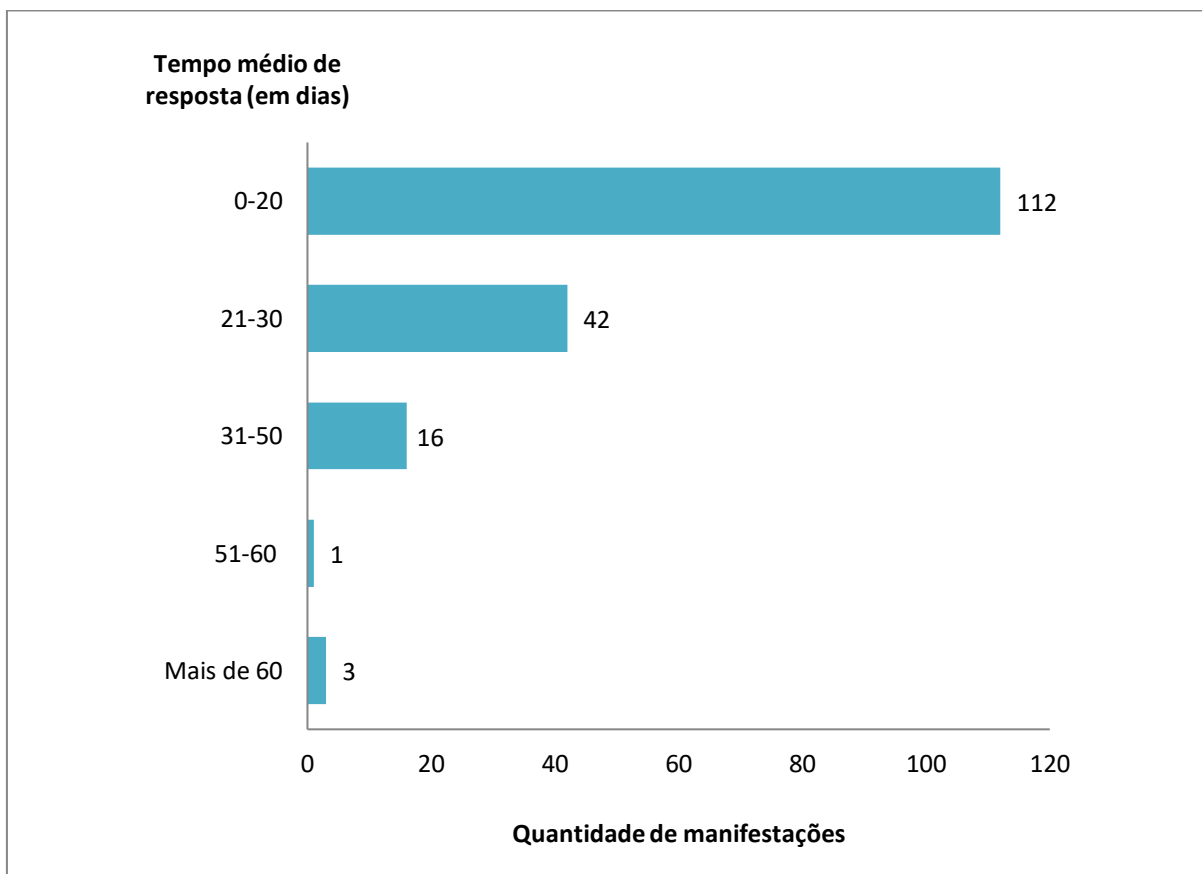


Por determinação legal, as manifestações protocoladas no Fala-BR devem ser atendidas, com resposta conclusiva ao manifestante, no prazo máximo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

Desse modo, tem-se que:

- As manifestações "cumpridas sem prorrogação" são aquelas que foram cumpridas no prazo regular de 30 dias.
- "Cumpridas dentro da prorrogação", por sua vez, são as manifestações que foram respondidas durante o período de prorrogação.
- "Cumpridas após o período de prorrogação" foram aquelas respondidas após 60 dias, em descumprimento ao prazo legal.
- "Descumpridas" são as manifestações que não foram respondidas, ou seja, não receberam nenhum tipo de resposta pelo setor demandado.
- "Pendentes" são as manifestações recebidas no mês de junho, que ainda não foram respondidas - até a data de conclusão deste relatório - mas ainda estão no prazo legal de resposta.

### 2.7 Prazo médio de resposta (em dias)





### 3) Análise dos pontos recorrentes e sugestões aos setores

**a) Obtenção de diploma junto à CDARA:** a demanda mais recorrente diz respeito à emissão de diplomas. A ausência de previsão de data para emissão levou muitos(as) egressos(as) a buscarem a Ouvidoria para relatar a situação. Parte desses(as) usuários(as) apresentava alguma situação específica de urgência, como a necessidade de apresentação do diploma para fins de concursos, mestrados, etc.

Vale ressaltar que, até o momento, todos os casos foram atendidos pela CDARA, que se esforçou para atender a todas as solicitações.

Importante mencionar, também, que os problemas técnicos que surgiram na migração do sistema de emissão de diplomas, para o modo digital, impactou sobremaneira o trabalho da CDARA.

No sentido de contribuir com o setor e com a melhoria desse atendimento, a presente Ouvidora reuniu-se recentemente com a equipe do referido setor, em duas oportunidades, esta última contando, também, com a participação do Coordenador da Central de Atendimento e de um representante da Diretoria de Imagem Institucional. A ação conjunta previu a construção de estratégias de comunicação com os(as) recém-graduados(as) para a prestação de informações e esclarecimentos por meio de tutorial a respeito desse processo de aquisição do diploma digital.

**b) Acesso ao "Minha Biblioteca":** houve um número expressivo de reclamações, por parte dos(as) alunos(as), sobre o fim do acesso à plataforma virtual "Minha Biblioteca", que disponibilizava um vasto acervo de livros eletrônicos. Em resposta, o Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) explicou que o contrato com a empresa responsável por tal disponibilização havia sido finalizado, e que estava em andamento a nova contratação. O último posicionamento recebido foi de que o processo administrativo de contratação estava na Procuradoria, aguardando parecer, e a expectativa era de que ainda no mês de julho a plataforma voltasse a ser disponibilizada aos(as) alunos(as). Como isso não ocorreu, a Ouvidoria seguirá em acompanhamento desta questão.

**c) Horário reduzido de funcionamento das bibliotecas:** houve muitas reclamações sobre os horários de funcionamento das bibliotecas, que passaram a funcionar em período reduzido no retorno às atividades presenciais. Muitas bibliotecas setoriais seguem funcionando apenas em um turno, o que dificulta o acesso dos(as) alunos(as), em especial para a devolução de livros.

A justificativa apresentada para a redução dos horários foi a restrição orçamentária sofrida pela instituição, que impactou a contratação de terceirizados, determinante à composição das equipes das bibliotecas.

Esta Ouvidoria constatou que, além da questão da redução, há também um problema de comunicação sobre o funcionamento destas unidades. Verificou-se que havia mais de uma página eletrônica da UFJF divulgando os horários de funcionamento das bibliotecas setoriais, e que havia uma incompatibilidade entre os horários divulgados entre elas, podendo ser encontrados, até mesmo, os horários de funcionamento do período pré-pandemia, que não mais se aplicam.

Diante disso, a presente Ouvidora contactou o gestor do CDC para comunicar a divergência de informações nas páginas citadas, tecendo algumas sugestões para adequação das mesmas. Em complementação, oficiou novas recomendações à CDC na tentativa de saná-las. Até o momento, ajustes parciais já foram realizados.

**d) Irregularidades na conduta de docentes no ICV-GV:** sobressaíram manifestações sobre suposta ausência irregular de docente em aula e outras atividades – uma delas resultou em abertura de processo de investigação preliminar sumária, em acompanhamento por esta Ouvidoria - e também sobre atraso no lançamento de notas e descumprimento de conteúdo programático.

Das 19 manifestações direcionadas ao ICV, 14 foram dirigidas ao departamento de Medicina.

O referido departamento, em períodos anteriores, também esteve entre os mais demandados, com assuntos semelhantes. Naquela ocasião, a então Ouvidora Geral realizou contatos com a Unidade responsável, além de uma videoconferência com a direção e coordenação do curso, tendo em vista sanar as questões apontadas pelos(as) discentes.

Com a pertinência destas demandas, a presente Ouvidora reuniu-se no mês de junho com o Pró-reitor de Graduação e a Pró-reitora Adjunta de Graduação na perspectiva de uma possível intervenção e diálogo junto ao departamento, para a busca de soluções. Ambos solicitaram o encaminhamento por e-mail dos pontos constantes nas reclamações e denúncias, tendo em vista pautá-las em reunião a agendar com os dirigentes do campus (Diretor, Chefe de Departamento, Gerência de Graduação).

**e) PROGRAD:** embora seja um setor dentre os mais demandados, as manifestações direcionadas à PROGRAD possuem conteúdo bastante heterogêneo, abrangendo temas como estágio, PISM e matrícula na graduação.

**f) PROGEPE:** as demandas desta Pró-Reitoria também se mostraram bastante heterogêneas, com um pequeno destaque para questões envolvendo concurso público - totalizando 05 manifestações sobre o assunto.

**g) PROAE:** dentre as 10 manifestações recebidas pela PROAE, 08 tiveram como pauta discentes que, com problemas relacionados às bolsas de assistência estudantil, encontraram dificuldade de contatar a PROAE durante o período de greve dos Técnicos-Administrativos em Educação.

**h) PROINFRA:** dentre as 09 manifestações recebidas pela PROINFRA, não houve nenhum ponto de recorrência.

**i) CAED:** o ponto de recorrência consistiu em reclamações sobre supostos atrasos de pagamento por serviços prestados ao CAED.

Cabe destacar, por fim, as demandas que, embora não se enquadrem entre os pontos recorrentes acima apresentados, exigiram ou seguem exigindo grande atenção da Ouvidoria por sua natureza e complexidade. Ambas se iniciaram no semestre passado e se estenderam em acompanhamento no período atual. Uma delas refere-se à situação de conflito ocorrida entre uma docente e um discente de pós-graduação, havendo mediação por parte desta Ouvidoria em conjunto com a Pró-reitoria de Assistência Estudantil sem, no entanto, resultar no consenso entre as partes, com desdobramentos à Comissão de Ética, que não identificou elementos passíveis de investigação. O caso mobilizou a Pró-reitoria de Pós-graduação e Pesquisa (Propp), a vice-direção e a coordenação do correspondente curso da pós, com interface junto à Diretoria de Integridade e Controle Institucional, cujo desfecho se encontra em processo de finalização pela Unidade.

A outra demanda refere-se à denúncia sobre suposta prática de plágio, em que a Unidade acadêmica recorreu à Comissão de Ética para análise do caso que, por sua vez, orientou solicitar à Propp avaliação do conteúdo dos trabalhos junto a software competente. A Ouvidoria segue acompanhando as atualizações deste processo.

#### **4) Ações propostas para o segundo semestre de 2022**

**a) Serviços.gov:** A Ouvidoria participou no primeiro semestre de 2022 do processo de atualização do Plano de Transformação Digital (PTD) da instituição, sob condução do Comitê

de Governança Digital. Foi feita a revisão e atualização dos serviços previstos no plano junto aos seus gestores, para cadastro destes no Portal gov.br, em ação conjunta com os editores de serviços da UFJF. O Portal gov.br tem por objetivo reunir em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo. O cadastro dos serviços no referido portal se deu com base no documento orientador emitido pelo governo federal, em abril de 2002, às instituições da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica e instituições federais de educação superior. Dos oito serviços constantes no documento para catálogo das IFES, quatro já foram devidamente cadastrados durante a atualização do PTD, estando previsto o cadastro dos demais para o segundo semestre de 2022.

**b) Conselho de Usuários:** a revisão da carta de serviços para fins de inserção no Portal gov.br se configura na primeira etapa para a implantação do Conselho de usuários da instituição, conforme o “Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos”.

A Lei n. 13.460/2017 estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários por parte dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. No âmbito do Poder Executivo Federal, tal dispositivo foi regulamentado pelo Decreto n. 9.492/2018. A Portaria n. 581/2021, em seu art. 55, postula que os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24 do referido decreto, “e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelo órgão”.

Após a conclusão da primeira etapa supracitada, com o cadastro de todos os serviços do catálogo do Portal gov.br, no qual o Conselho se vincula, a Ouvidoria passará à segunda etapa prevista, a saber: o planejamento da mobilização de voluntários para participarem deste espaço (engajamento dos conselheiros). Esse planejamento implicará uma atuação articulada à Diretoria de Imagem Institucional, tendo em vista a elaboração de estratégias de divulgação interna e externa à UFJF para sensibilização e engajamento da comunidade aos objetivos e dinâmica do Conselho de Usuários.

**c) Carta de serviços:** a Ouvidoria solicitou aos setores e unidades informações atualizadas dos serviços por eles prestados, por meio de formulário eletrônico cujo prazo para preenchimento se encerrou em 02/05/2022. Está, no momento, em fase de mapeamento dos dados fornecidos pelos gestores, em atuação conjunta com o editor de serviços responsável pela publicação destas informações na página da UFJF. A partir deste mapeamento, procederá

à comunicação com os(as) responsáveis pelos setores que apresentarem pendências ou deficiência de informações nesse processo, tendo em visto sua devida divulgação, alcance e conhecimento por parte da comunidade.

**d) Mapeamento do perfil socioeconômico:** considerando as poucas informações obtidas via plataforma Fala-BR, relativas às características sócio demográficas dos(as) manifestantes, a presente Ouvidoria pretende construir no segundo semestre, um formulário para coleta de dados socioeconômicos de seus(as) usuários(as), em ação conjunta com a Ouvidoria Especializada. O levantamento desse perfil subsidiará o aprimoramento dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento das Ouvidorias.

## **5) 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.