



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**

**II RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA DE 2022**

**Ouvidora Geral**

Anna Cláudia Rodrigues Alves

**Equipe Ouvidoria**

Hellen da Cunha Gomes

Sami Sanchez Júnior



**OUVIDORIA**  
**UFJF**

## 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 interface com os setores	8
4) Ações propostas para o segundo semestre de 2022	10
5) Recomendações e Considerações Finais	12

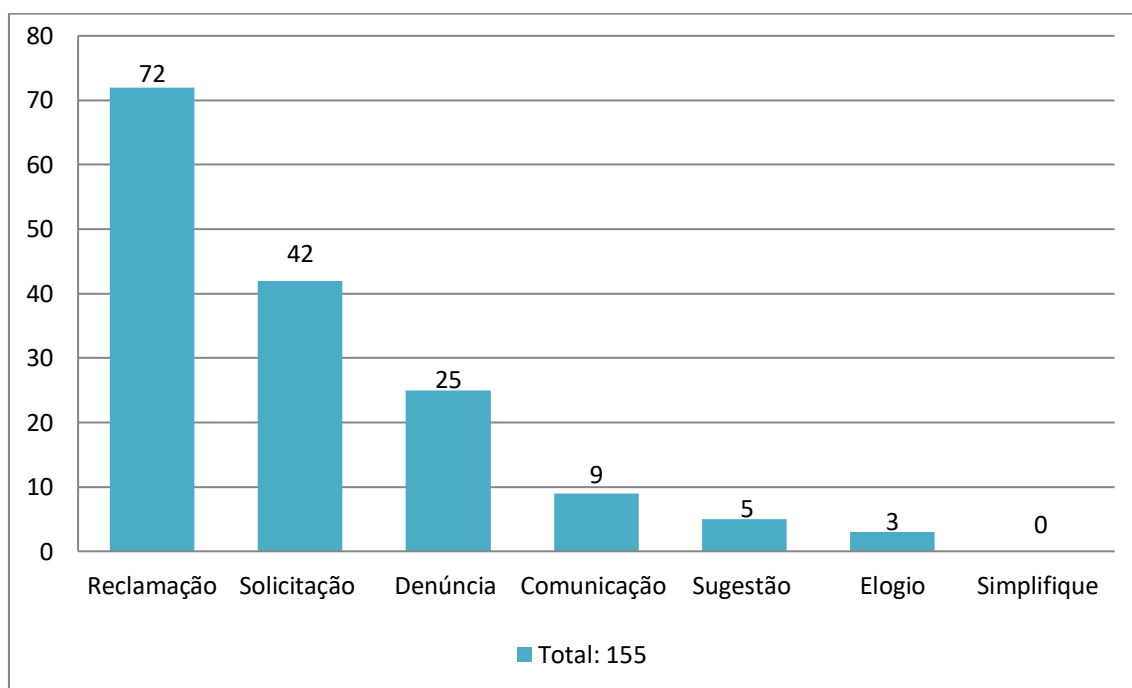
## 1) Introdução

O presente relatório tem o objetivo de demonstrar, de forma sucinta e objetiva, os números da atuação da Ouvidoria Geral da UFJF no segundo semestre do ano de 2022, no período de 01/07/2022 a 31/12/2022.

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, 155 manifestações.

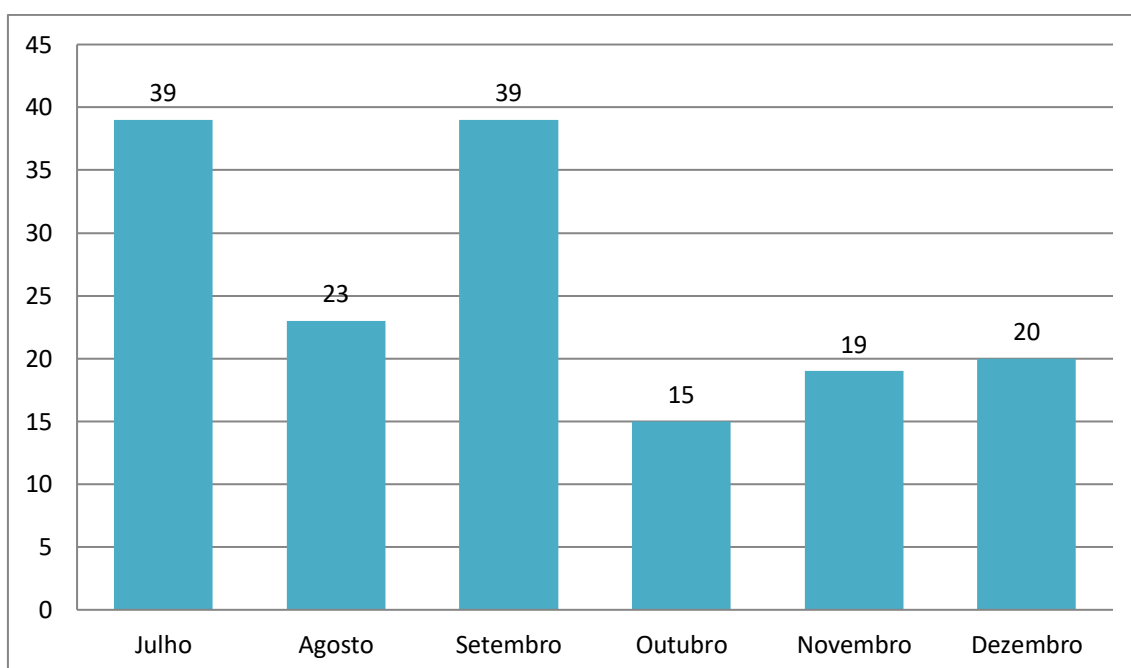
Dentre os tipos de manifestação previstos na Lei 13.460/17<sup>1</sup>, apenas a modalidade "Simplifique" não foi recebida, mesmo com os esforços recentes desta Ouvidoria em estimular a participação da comunidade no processo de simplificação dos serviços prestados pela UFJF, com a divulgação do formulário *Simplifique!* em sua página institucional <sup>2</sup>.

<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/>

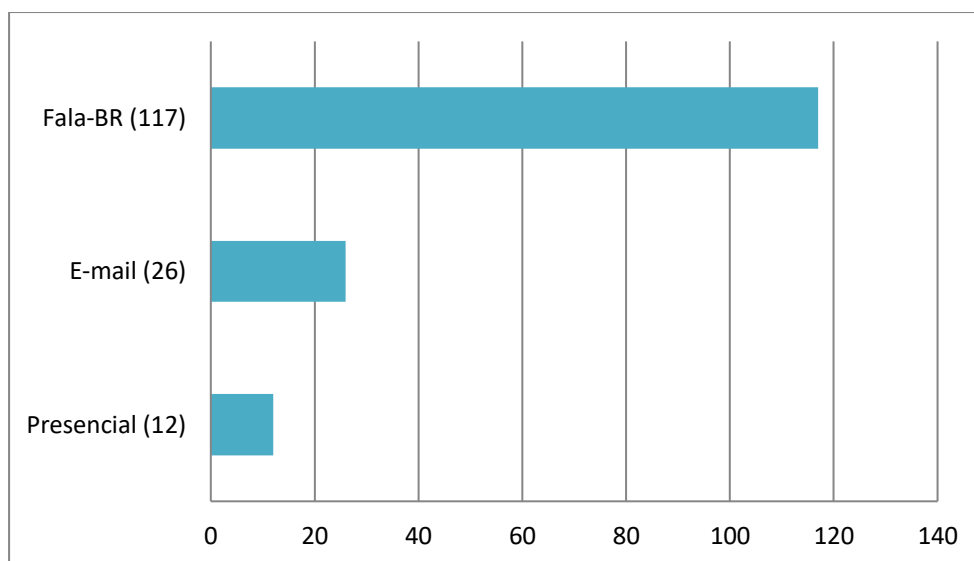
Sobre o total de manifestações recebidas, ressalta-se uma diminuição de 12,3% destas em comparação ao semestre anterior, com predomínio relevante de “Reclamações” em relação aos demais tipos de manifestações. Cabe esclarecer que as “Comunicações” não estão entre os tipos de manifestação constantes na 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 o maior número de manifestações nos meses de julho e setembro em relação aos demais. No mês de julho, a Ouvidoria recebeu 11 denúncias relacionadas a um mesmo docente, impactando na média ascendente de manifestações do período. Já em setembro, esse aumento no quantitativo de manifestações se deve às demandas relativas a matrículas e vagas em disciplinas, indeferimentos/cancelamentos de matrículas em cursos, considerando o período de início do semestre letivo.

### 2.3 Canais de atendimento e registro



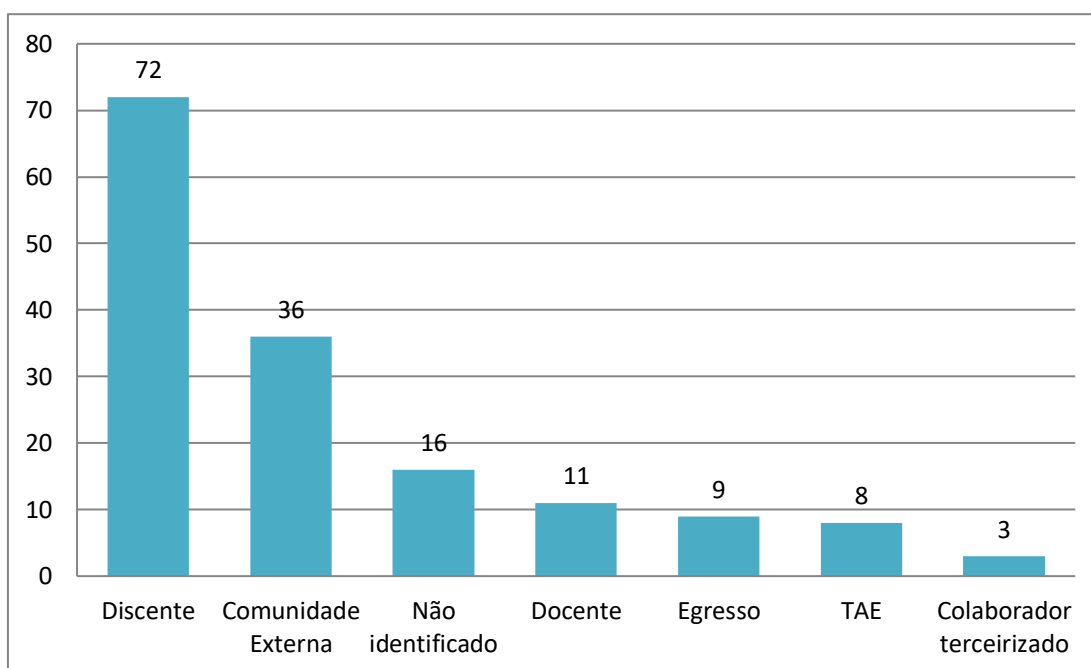
A plataforma Fala-BR segue como principal canal de entrada de manifestações na unidade; o que pode ser explicado, em parte, pelos esforços empreendidos pela Ouvidoria, desde 2020, na divulgação da referida plataforma junto aos(as) usuários(as), com ampliação de seu alcance, familiarização e utilização pelos(as) mesmos(as). Informações divulgadas, também, através dos atendimentos realizados por telefone.

Sobre os demais canais, ressalta-se o registro no Fala-Br pela equipe da Ouvidoria das manifestações recebidas por e-mail, assim como as atendidas presencialmente, após autorização formal dos(as) manifestantes. Ressalta-se, também, o aumento quantitativo de ambas, em comparação ao semestre anterior, visto que as manifestações por e-mail mais que dobraram, e as presenciais, triplicaram.

No caso do e-mail, este incremento pode ser reflexo da atualização de sua mensagem automática, feita pela equipe, no primeiro semestre de 2022, em que informa a possibilidade da Ouvidoria registrar a manifestação pelo(a) usuário(a), conforme previsto no art. 13 da Portaria 581, de 9/3/21. Diante desta possibilidade, é provável que alguns(as) manifestantes tenham sentido maior segurança na equipe da Ouvidoria na realização desse registro, mesmo com seu acesso ao tutorial para navegação no Fala-Br, a partir da disponibilização do link para o conteúdo, na referida mensagem automática.

Já o aumento no número de atendimentos presenciais pode estar relacionado ao desenvolvimento em pleno auge das atividades, sobretudo, acadêmicas na UFJF, com o semestre letivo iniciado, em setembro de 2022, e que implicou em um maior volume e movimentação de alunos(as) no campus – público que mais demandou a Ouvidoria no período.

#### 2.4 Categoria do manifestante

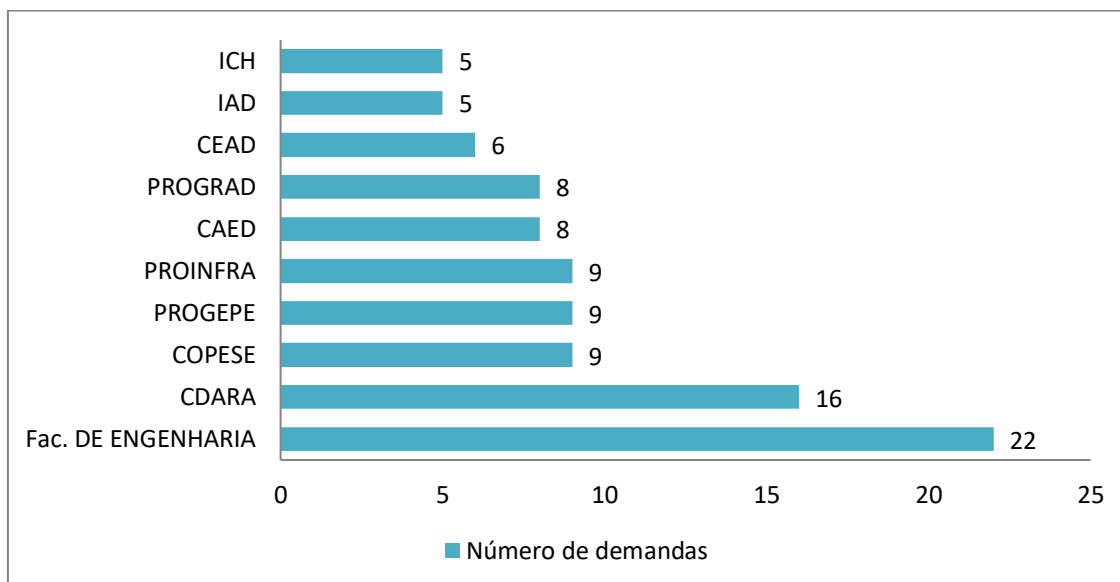


Assim como no semestre anterior, os(as) discentes foram maioria entre os(as) manifestantes, seguidos(as) pela comunidade externa à UFJF. No decorrer do relatório, a apresentação dos setores mais demandados e dos pontos mais recorrentes nas manifestações permitem verificar a correspondência direta entre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

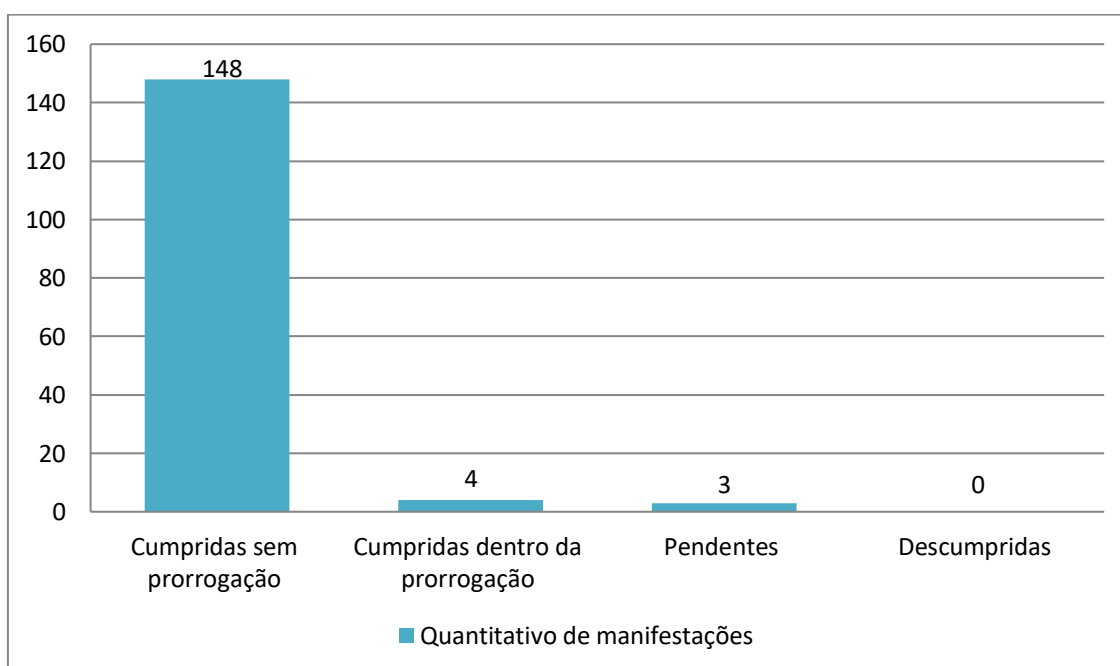
A comunidade externa, por sua vez, destacou-se como categoria de manifestantes em questões envolvendo processos seletivos na universidade - como PISM e concursos públicos. Salienta-se que a comunidade externa, para fins deste relatório, abrange também egressos da instituição, os quais foram um dos principais

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

### 2.5 Os 10 setores mais demandados



### 2.6 Atendimentos às manifestações

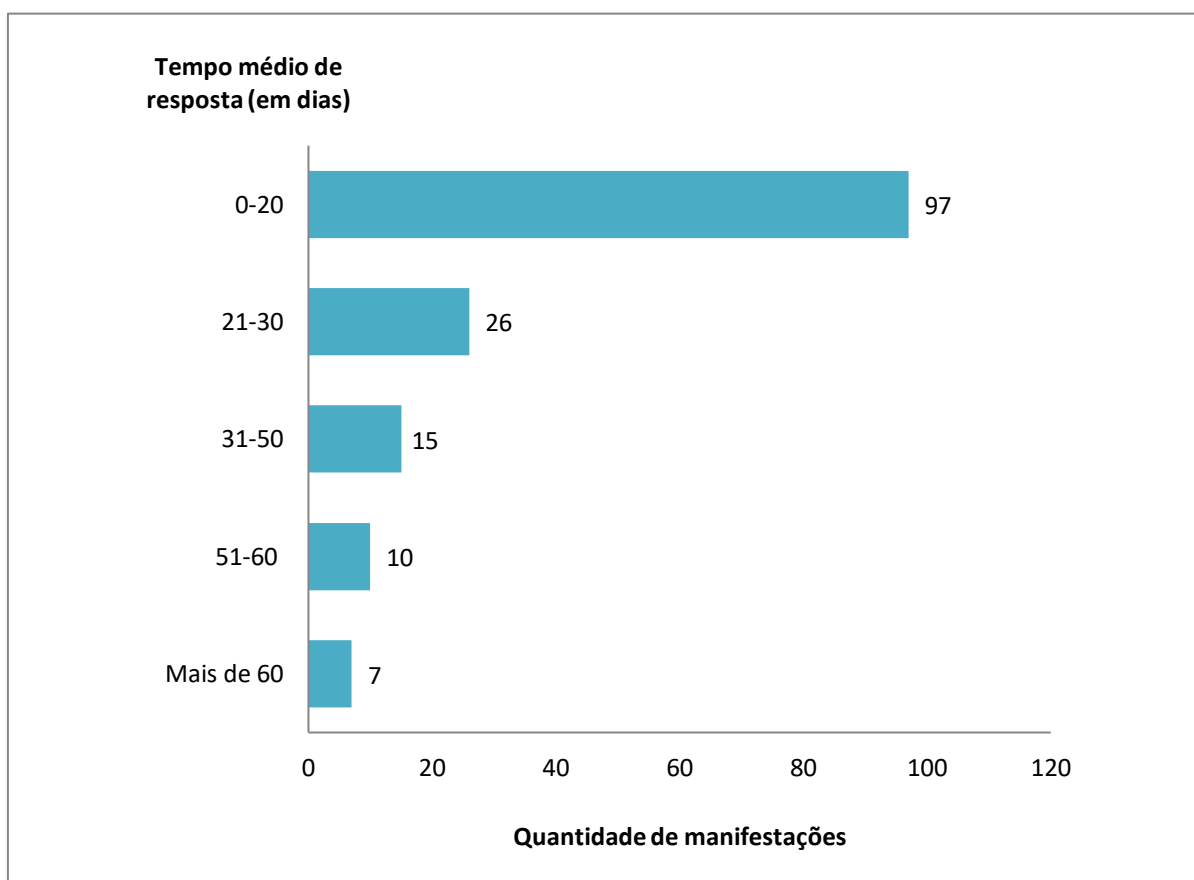


Por determinação legal, as manifestações protocoladas no Fala-BR devem ser atendidas, com resposta conclusiva ao manifestante, no prazo máximo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

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)





Dentre os intervalos temporais, destaca-se o aumento no quantitativo de respostas prestadas após 50 dias, em comparação com o semestre anterior; o que pode ser explicado pela complexidade dos casos recebidos no período. Até setembro de 2022, o tratamento dos casos com desdobramentos em processos investigativos ou disciplinares, se dava com a espera pela equipe do retorno da unidade responsável quanto ao seu desfecho ou proximidade de conclusão, para proceder ao encaminhamento de resposta conclusiva aos manifestantes no Fala-BR. Reconhecendo a necessidade de otimizar e reduzir o tempo de espera do manifestante a esta resposta, a equipe da Ouvidoria reviu seu fluxo de acompanhamento das demandas não resolvidas, passando a informar no sistema, dentro do prazo legal, as providências iniciais tomadas pelas unidades à apuração ou atendimento das manifestações, procedendo ao seu posterior monitoramento, a partir de consultas periódicas aos(as) responsáveis. A atualização do andamento e desfecho das tratativas é informada aos(as) manifestantes, por fim, mediante reabertura de sua manifestação no Fala-BR.

### **3) Análise dos pontos recorrentes e interface com os setores**

**a) Reclamação sobre Docentes da Faculdade de Engenharia:** A demanda mais recorrente diz respeito a comportamentos de docentes face aos discentes. Das vinte e duas manifestações envolvendo a referida faculdade, onze, ou seja, a metade está relacionada a apenas um docente. Na ocasião, foi instaurada comissão interna para apuração a fim de tomar as medidas cabíveis, incluindo recomendações e ajustes nas relações entre o docente e os discentes. Outra denúncia da mesma natureza resultou em abertura de PAD na Unidade. A Ouvidoria segue acompanhando o andamento destes casos para atualização de informações aos manifestantes, e está em contato com a Direção da faculdade para uma atuação mais ampla, de sensibilização de seus professores em face das demandas discentes.

Esta atuação mostra-se relevante, considerando a experiência positiva ocorrida junto ao Departamento de Medicina de GV, o qual respondeu pelo maior número de manifestações entre as faculdades, no primeiro semestre de 2022. Em setembro de 2022, a Ouvidora Geral reuniu-se com o Pró-reitor de Graduação e com o Diretor do Instituto de Ciências da Vida de GV (por videoconferência) para abordar as

manifestações, então, recorrentes na faculdade de Medicina, aproximando desta realidade com vistas a colaborar na mitigação das dificuldades encontradas no departamento. Adicionalmente, em outubro de 2022, esteve em contato, com o Chefe do Departamento de Medicina que, na oportunidade, relatou sobre uma reunião departamental ocorrida no período, contando com representação discente, e em que foram abordadas, dentre as pautas, as manifestações de Ouvidoria relativas à faculdade. Acrescentou que na reunião foi enfatizada a necessidade de maior diálogo entre alunos e professores para resolutividade das demandas internamente; o que impactou de maneira positiva nesta realidade, uma vez que não foram recebidas novas reclamações e denúncias de discentes contra docentes do curso, desde então.

**b) Manifestações à CDARA:** Diferentemente do semestre passado, em que as manifestações para este setor estavam relacionadas majoritariamente à emissão de diplomas, no segundo semestre a referida situação foi se normalizando. As manifestações foram heterogêneas, envolvendo, além de emissão de diplomas, matrículas, aproveitamento de disciplinas e, até mesmo, apostilamento de diploma.

**c) Demandas relativas ao processo seletivo PISM:** Foram encaminhadas à COPESE manifestações cujos assuntos abrangem a perda do prazo de inscrição, datas de coincidências com outros processos seletivos de ingressos, e algumas reclamações durante e após a aplicação do PISM.

**d) Manifestações à PROGEPE:** A maior parte das manifestações está relacionada à conduta de servidores (TAES, docentes) em seu ambiente de trabalho, cumprimento de horários, e supostos acúmulos de cargos e férias. Houve, ainda, uma demanda referente à cobertura de atendimento médico emergencial no campus. Esta demanda e as que se referem, sobretudo, à conduta de servidores foram abordadas pela Ouvidora diretamente com a Pró-reitora de Gestão de Pessoas, tendo em vista o caráter sensível das mesmas, e seus reflexos na estrutura organizacional.

Ressalta-se que a atuação conjunta entre Ouvidoria e PROGEPE, se deu, também, em frentes mais amplas, a saber: a realização de uma videoconferência com a equipe das Câmaras de Mediação da UNICAMP, em 21/09/22, para relato de

experiência desta na formação de mediadores e o seu trabalho na resolução pacífica de conflitos, tendo em vista subsidiar perspectivas nesta linha na UFJF. Outra frente diz respeito à participação da Ouvidora Geral no Grupo de Trabalho constituído pela PROGEPE, também em setembro de 2022, para enfrentamento dos casos de assédio na instituição. A partir das discussões do GT, foi proposto um fluxo para acolhimento e tratamento desses casos na UFJF, com perspectiva de realização de capacitação dos membros do referido grupo na temática, no primeiro semestre de 2023.

**e) PROINFRA:** As solicitações e reclamações encaminhadas à Pró-Infra têm assuntos variados, que vão desde a questão do ônibus circular da UFJF-RU, passando por manutenção das vias e calçadas, até a sugestão de reabertura de pontos de acesso ao campus.

**f) CAED:** foram encaminhadas manifestações relacionadas aos colaboradores do CAED, sobretudo, por supostos atrasos nos pagamentos, e também a matrículas de cursos de pós-graduação.

**g) PROGRAD:** Esta Pró-Reitoria tem um escopo amplo de atuação na UFJF. Assim, as manifestações abrangeram o Regimento Interno Acadêmico (RAG), a Colação de Grau, segunda chamada do PISM, indeferimento de matrícula da CDARA, convênios de estágios, mudança de curso e transferência entre faculdades.

**h) Manifestação ao CEAD:** As manifestações estão relacionadas majoritariamente a problemas na matrícula nos cursos de Educação à Distância, além de reclamação pontual sobre a impossibilidade de dispensa em disciplinas em cursos dessa modalidade.

**i) IAD (Instituto de Arte e Design):** As principais questões levadas ao referido Instituto dizem respeito à relação entre alunos e também reclamações sobre uma obra de arte em uma determinada exposição, com repercussão polêmica de cunho religioso. Nessa situação, o artista e o diretor do instituto trouxeram explicações sobre a exposição, demonstrando que a questão conceitual da obra era aproximar o público

de uma experiência religiosa. Portanto, houve respeito. Não obstante a explicação, esses agentes resolveram retirar a obra da exposição.

**j) ICH:** O Instituto de Ciências Humanas congrega diversos cursos/faculdades. Diante disso, as manifestações encaminhadas a esse setor foram diversificadas, passando por conflitos entre docente e discentes, relação entre alunos(as) e até mesmo questões do estado de preservação do Instituto.

Ressalta-se o acompanhamento pela Ouvidoria das manifestações encerradas no sistema Fala-Br, em respeito aos prazos legais previstos, mas que seguem com demandas em processo de resolução. Tais demandas encontram-se manifestadas, sobretudo, em casos de denúncias, cujos desdobramentos resultaram em abertura de sindicâncias; IPSs – Investigações Preliminares Sumárias; PADs - Processos Administrativos Disciplinares. Há ainda o monitoramento de denúncia sob atuação da Comissão de Ética, e reclamação com pendência de medidas técnicas, ainda sem previsão de atendimento.

#### **4) Ações propostas para o primeiro semestre de 2023**

**a) Serviços.gov:** com base no “Documento orientador para cadastro de serviços no portal gov.br para instituições da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica e instituições federais de educação superior” (SGD | SESU | SETEC | STIC | OGU, 2022), a Ouvidoria Geral levantou os serviços restantes na UFJF para esse cadastramento, solicitando aos(às) seus (as) gestores(as), no final de 2022, o fornecimento das informações previstas para publicação no referido portal. Tais informações foram disponibilizadas, e encontram-se compartilhadas com os editores de serviços da instituição para finalização de seu cadastro no sistema.

**a)      b) Conselho de Usuários:**

No fim do primeiro semestre de 2022, a Ouvidora Geral participou do curso de Avaliação de Serviços, promovido pela CGU, do qual o Conselho de Usuários foi tema

central. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos, compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelo órgão para avaliação de seus serviços (Portaria n. 581/2021). Consultas estas, a serem realizadas por meio de enquetes, através do portal gov.br.

No referido curso, as etapas necessárias a esse processo foram abordadas, destacando-se a realização de campanhas de engajamento de voluntários, em atuação conjunta com a área de comunicação da instituição. Nesse sentido, destacou-se, também, a importância destas campanhas ocorrerem próximas ao período das consultas, tendo em vista a efetiva participação dos conselheiros nesse processo.

Com base nestas indicações, após o curso, a Ouvidora Geral comunicou a Diretoria de Imagem Institucional desta frente, sendo que para o planejamento das campanhas supracitadas, se faz necessária a definição do primeiro serviço da UFJF a ser avaliado, via Conselho. Esta definição se dará mediante verificação junto aos(as) gestores(as) de serviços vinculados ao portal gov.br de suas condições, interesses e necessidades em relação a este canal de comunicação com os usuários.

**c) Carta de serviços:** considerando o mapeamento feito pelo editor de serviços da instituição das respostas constantes no formulário de atualização da carta de serviços, foram levantados os setores com pendência no preenchimento deste – ausência ou carência de informações prestadas.

Nesse sentido, em outubro de 2022, a Ouvidoria oficiou os(as) gestores(as) destes setores, solicitando-os a atualização de suas respectivas cartas de serviço até o mês de novembro, tendo em vista a finalização desse processo, ainda em 2022, com a devida divulgação da carta na página da UFJF.

A solicitação foi atendida, e a publicação dos serviços restantes, encontra-se em fase de finalização<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Sobre o referido processo de finalização, ressalta-se que, em dezembro de 2022, o editor de serviços responsável pela publicação da carta na página institucional afastou-se por motivo de licença saúde, com previsão de retorno às atividades em abril de 2023.

**d) Mapeamento do perfil socioeconômico:** no segundo semestre de 2022, foi discutida a elaboração de formulário para coleta de dados socioeconômicos dos(as) manifestantes(as) pelas Ouvidoras, Geral e Especializada em Ações Afirmativas. A partir da experiência desta última no levantamento desses dados, a partir de seus atendimentos presenciais, foi construído um esboço do referido formulário. No entanto, as Ouvidoras avaliaram dificuldades na definição da ferramenta a utilizar para vinculação deste, virtualmente, com base no formulário google (ferramenta mais utilizada, atualmente).

A preocupação centrou-se na impossibilidade desta ferramenta em garantir o anonimato dos sujeitos participantes, bem como o registro de uma única resposta por manifestante.

Diante disso, a Ouvidoria está em contato com a equipe do CGCO, para disponibilização de ferramenta institucional, com funcionalidade de edição, e capaz de atender ao sigilo e individualidade dos registros no formulário, em questão.

**e) Atualização do fluxo de trabalho:**

Em 2022, a equipe da Ouvidoria se reconfigurou com a chegada de uma nova servidora, via remoção, e com o redimensionamento de atividades e atribuições entre seus profissionais, além da adequação e aprovação de seu plano de flexibilização, institucionalmente. Desde então, houve a construção do plano de ação da unidade, em conformidade com o Programa de Melhoria das Ouvidorias Públicas – CGU, cujo modelo de maturidade (Mmoup) fortaleceu o processo de pactuação das metas da equipe no ciclo Proades 2022.

A revisão e atualização do processo de trabalho estiveram previstas no referido plano de ação, sendo empreendidas pela equipe, com a construção de um guia de trabalho das Ouvidorias da UFJF, e com a aproximação dos órgãos de controle, através de consultas, inclusive, por videoconferência, de modo a obter orientações sobre fluxos de rotina e tratamento de manifestações na plataforma Fala-BR.

A equipe da Ouvidoria Geral segue com os esforços em prol da consolidação de seu fluxo de trabalho, mediante o aprimoramento dos instrumentos existentes.

### **Recomendações e considerações finais:**

Considerando as ações apresentadas, pode-se constatar que houve avanços na atuação da Ouvidoria, sobretudo, na organização e dinâmica de trabalho da equipe, com impacto na qualificação do atendimento prestado aos(às) manifestantes.

Contudo, esse atendimento ainda apresenta dificuldades de ordem estrutural, expressas nas inadequações físicas da sala da Ouvidoria Geral, devido à sua localização, pouca ventilação, limitação em comportar todos os seus servidores, e em garantir a acessibilidade, privacidade e o sigilo das informações.

Diante disso, registra-se a necessidade de viabilização de um novo espaço físico na instituição a ser utilizado pela Ouvidoria, com ambiente e condições apropriadas de trabalho para atuação mais orgânica de sua equipe, e a prestação de um acolhimento mais humanizado aos(às) manifestantes.

Ainda com relação à qualificação do atendimento, no plano operacional, registra-se a importância do planejamento de recursos para a aquisição pela instituição de um programa de pseudonomização de dados sensíveis, em atendimento às indicações previstas na Portaria 581, de 9/3/21.

O artigo 31 do documento indica que “Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019”. Nessa perspectiva, indica também as hipóteses que poderão ser consideradas no compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas, e a previsão do procedimento de pseudonomização no encaminhamento destas denúncias.

O § 1º do artigo 35 assinala que “além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonomização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos”, citando a produção de versão tarjada entre os meios de pseudonomização a serem adotados (§ 2º). Esse tarjamento requer a utilização de um programa seguro para tal, ainda não disponível na UFJF; o que tem comprometido a tramitação de determinados documentos anexos às denúncias pela Ouvidoria.

Apesar destes desafios, a equipe da Ouvidoria Geral segue no empenho para o cumprimento de seu papel de interlocutora entre a Administração Universitária e a

comunidade que usufrui dos serviços prestados pela UFJF, primando pelo seu caráter democrático, e pela resolutividade das necessidades de seu público-alvo.