



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA DE 2023

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

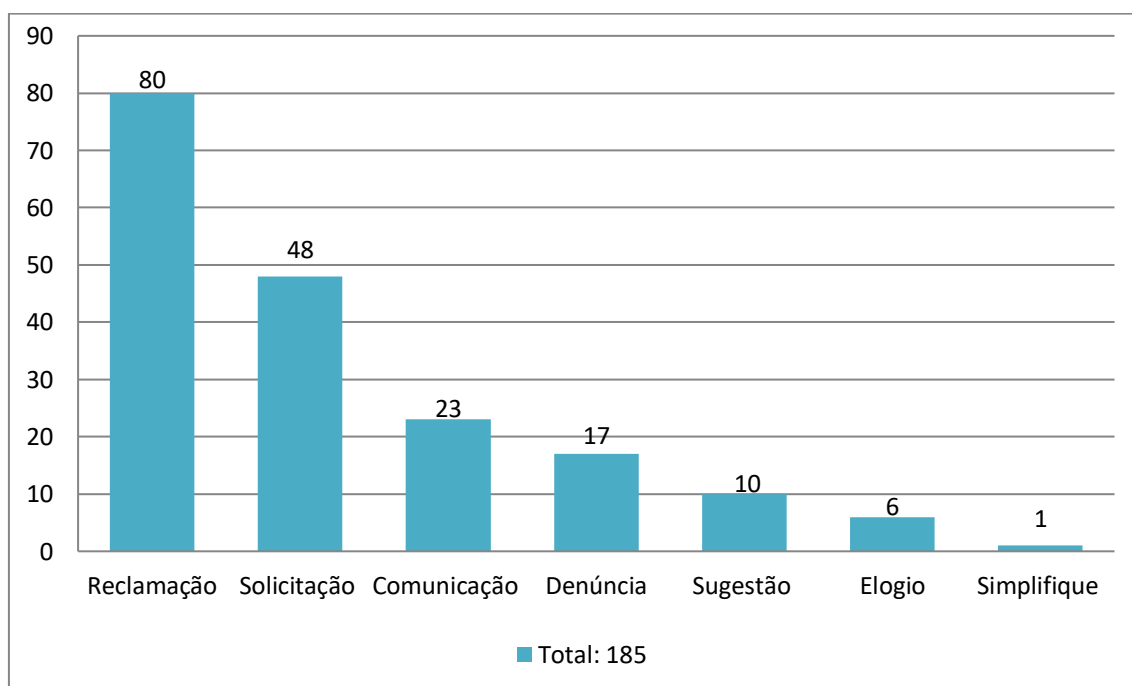
1) Introdução

O presente relatório tem o objetivo de demonstrar, de forma sucinta e objetiva, os números da atuação da Ouvidoria Geral da UFJF no primeiro semestre do ano de 2023, no período de 01/01/2023 a 30/06/2023.

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, 185 manifestações.

Dentre os tipos de manifestação previstos na Lei 13.460/17¹, a que teve maior número foi a “Reclamação”, com 80 protocolos. Já a modalidade "Simplifique" teve apenas um registro, apesar dos esforços 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 ².

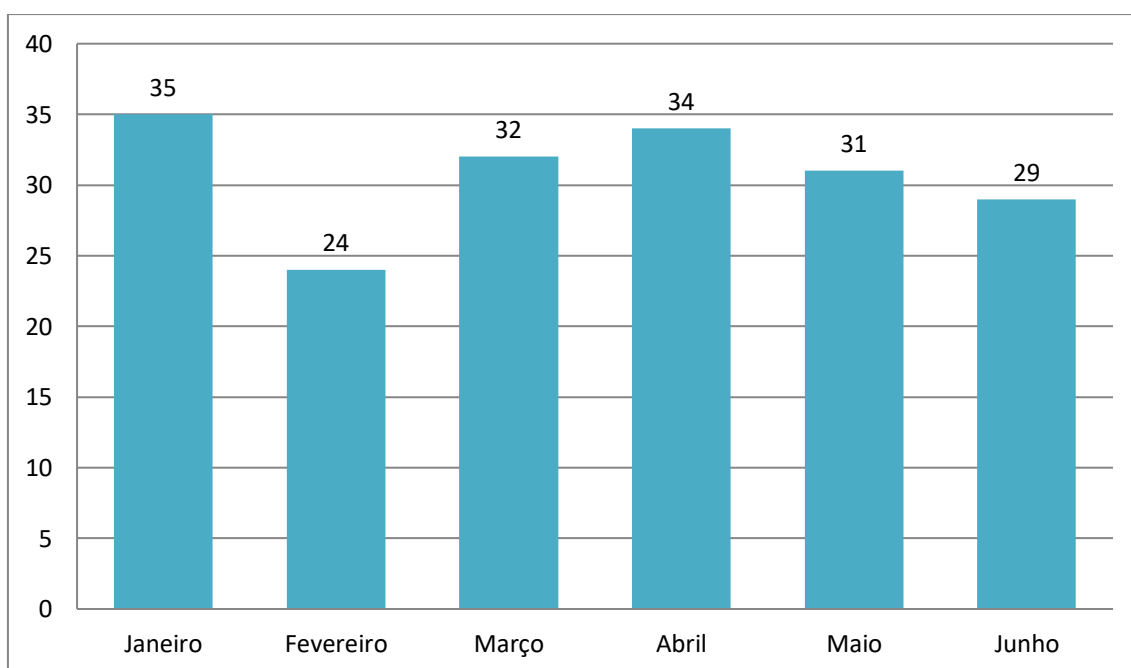
¹ Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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

Sobre o total de manifestações recebidas, ressalta-se um aumento de 19,35% destas em comparação ao semestre anterior, mantendo-se o predomínio de “Reclamações” em relação aos demais tipos de manifestações. Nessa comparação, o número de Sugestões e Elogios dobrou, o de Denúncias caiu (de 25 para 17), e o de Comunicações aumentou (de 9 para 23). Cumpre esclarecer que as "Comunicações" não estão entre os tipos de manifestação constantes na Lei 13.460/17, portanto, não são possíveis de acompanhamento pelo cidadão. Trata-se de informações de origem anônima, que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

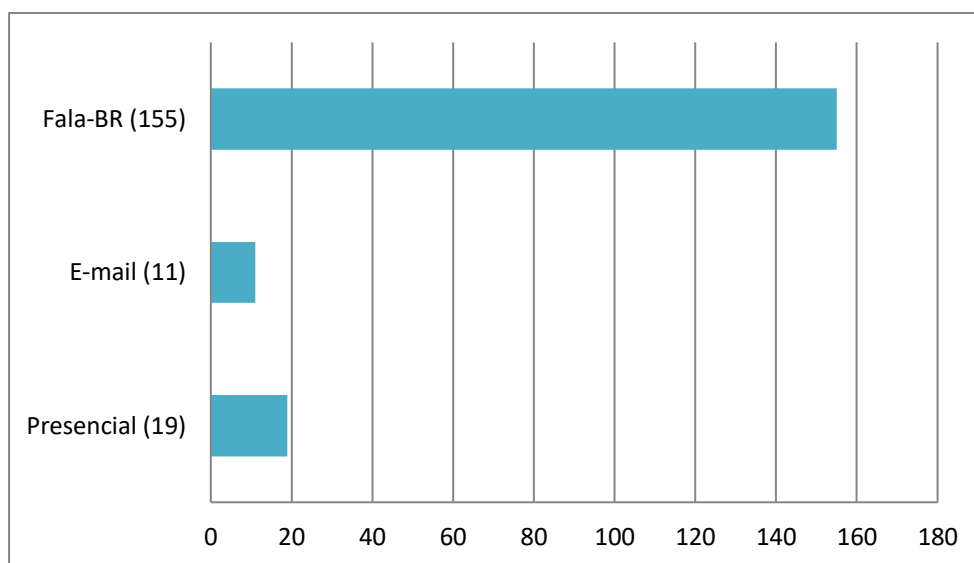
Desta forma, a evidência de uma maior preocupação com o anonimato aponta a necessidade de construção de estratégias educativas por parte desta Ouvidoria para comunicar aos seus usuários as implicações práticas deste registro não identificado, como a ausência de acompanhamento e resposta de sua manifestação, bem como o esclarecimento acerca do Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre a proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

2.2 Quantitativo de manifestações recebidas por mês



Verifica-se uma linearidade neste quantitativo ao longo dos primeiros meses de 2023, com uma leve queda em fevereiro, possivelmente por este ter sido o único mês com férias letivas em todo o seu período, e os discentes responderem pela maior parte das manifestações, conforme apresentado, a seguir, no item 2.4.

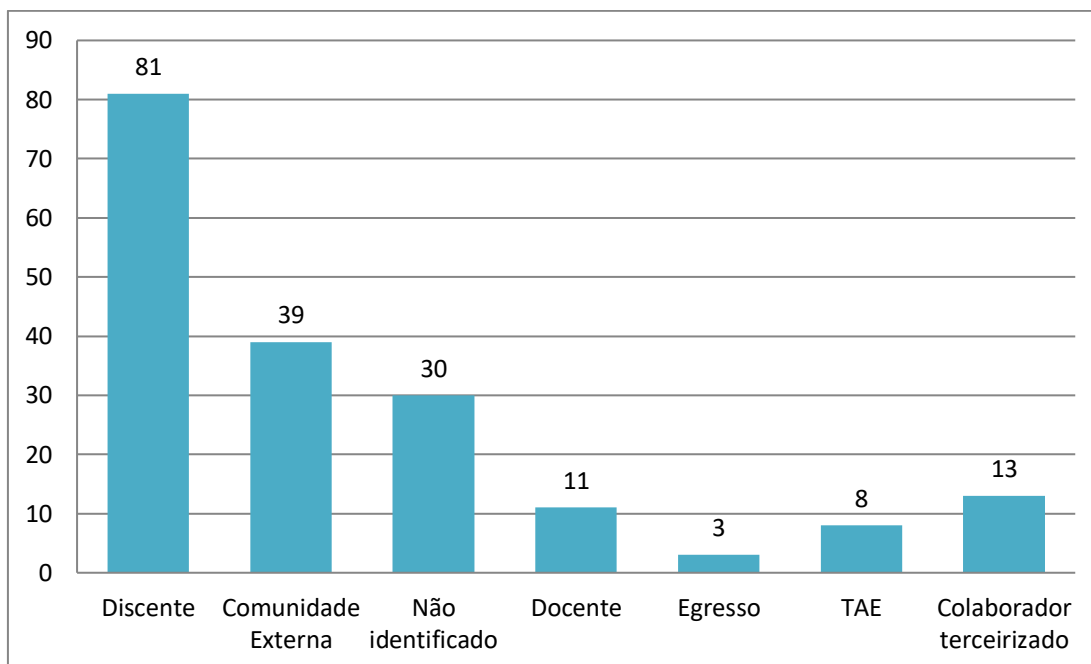
2.3 Canais de atendimento e registro



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 usuários, com ampliação de seu alcance, familiarização e utilização pelos mesmos. Tal divulgação se deu através de sua página e e-mail institucionais, bem como ao longo dos atendimentos realizados pela equipe da Ouvidoria, por telefone ou presencialmente.

Destaca-se que, no segundo semestre de 2022, esta Ouvidoria recebeu 26 manifestações por e-mail, enquanto que no primeiro semestre de 2023 ocorreu uma redução, mesmo tendo um número maior de manifestações, no geral. Essa questão pode ser explicada, mais uma vez, pelo incentivo e divulgação da plataforma Fala-Br nos canais de comunicação da Ouvidoria.

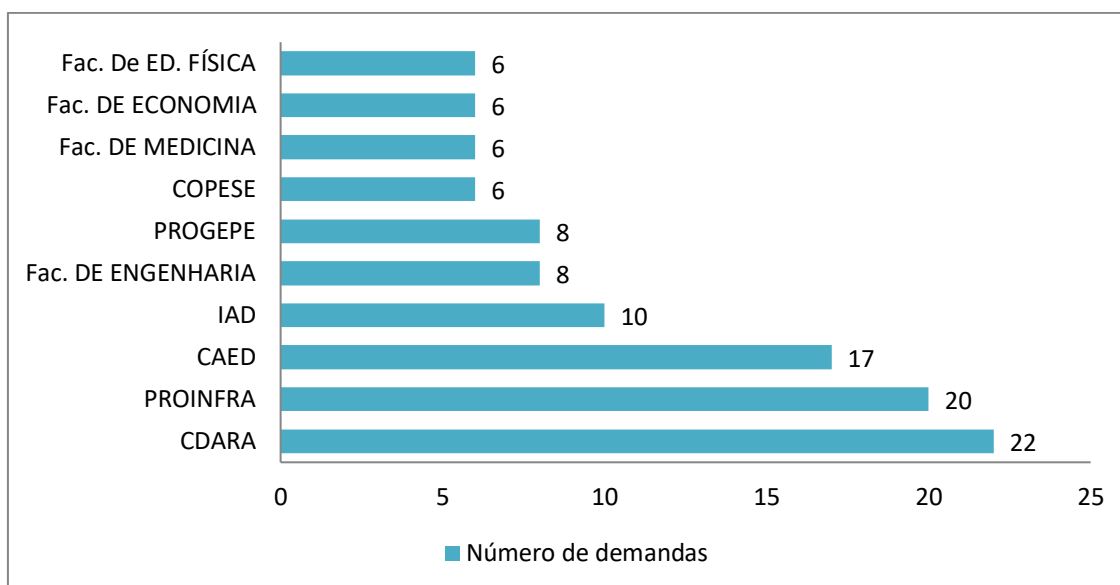
2.4 Categoria do manifestante



Assim como no semestre anterior, os discentes seguem maioria entre os 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 os alunos.

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 usuários que protocolaram manifestações direcionadas ao CAED.

2.5 Setores mais demandados



Ao considerar o quantitativo acima em comparação aos semestres anteriores, destaca-se que a PROGRAD, pela primeira vez, não se encontra entre os setores mais demandados pelos manifestantes. Embora CDARA e COPESE componham sua estrutura organizacional, desta vez, esta Pró-Reitoria não recebeu demandas relativas à sua gestão, mais diretamente.

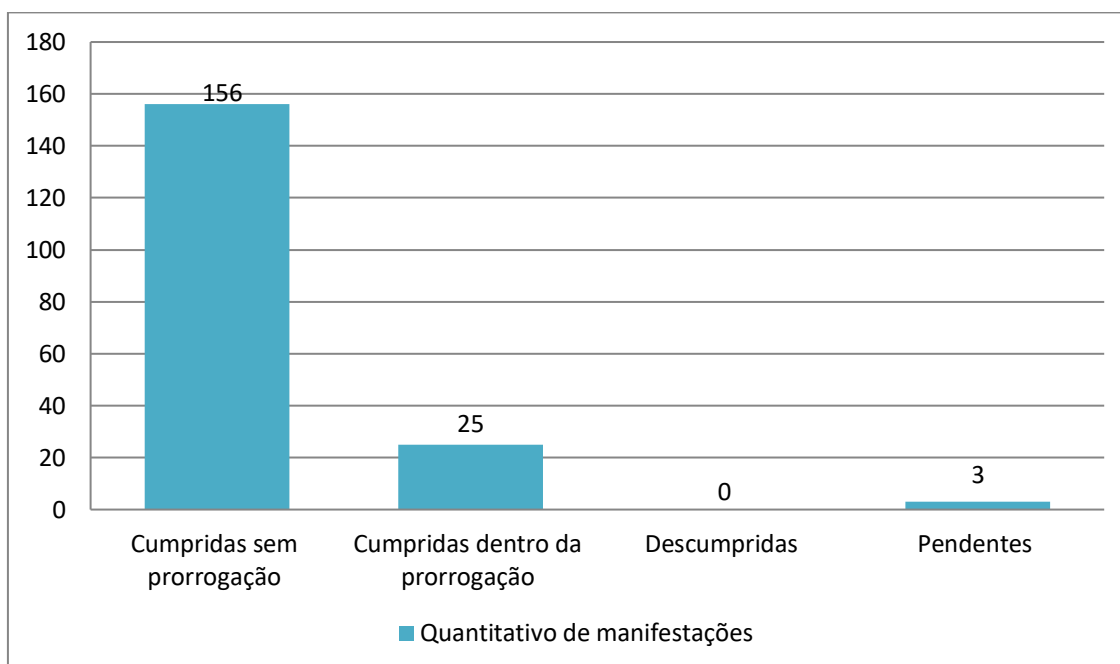
O número de manifestações relativas ao IAD dobrou, assim como o da PROINFRA e CAED, que apresentaram um aumento considerável de demandas em relação ao semestre anterior (de 9 para 20, e de 8 para 17, respectivamente); este último, passando por uma transição em sua gestão no período, inclusive.

No caso do Faculdade de Economia, ressalta-se que quatro de suas seis manifestações foram registradas por único manifestante.

A Faculdade de Engenharia, responsável por responder pelo maior número de protocolos no período anterior, desta vez, teve seu quantitativo reduzido a menos da metade.

A PROGEPE, por sua vez, manteve praticamente o número de demandas.

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.

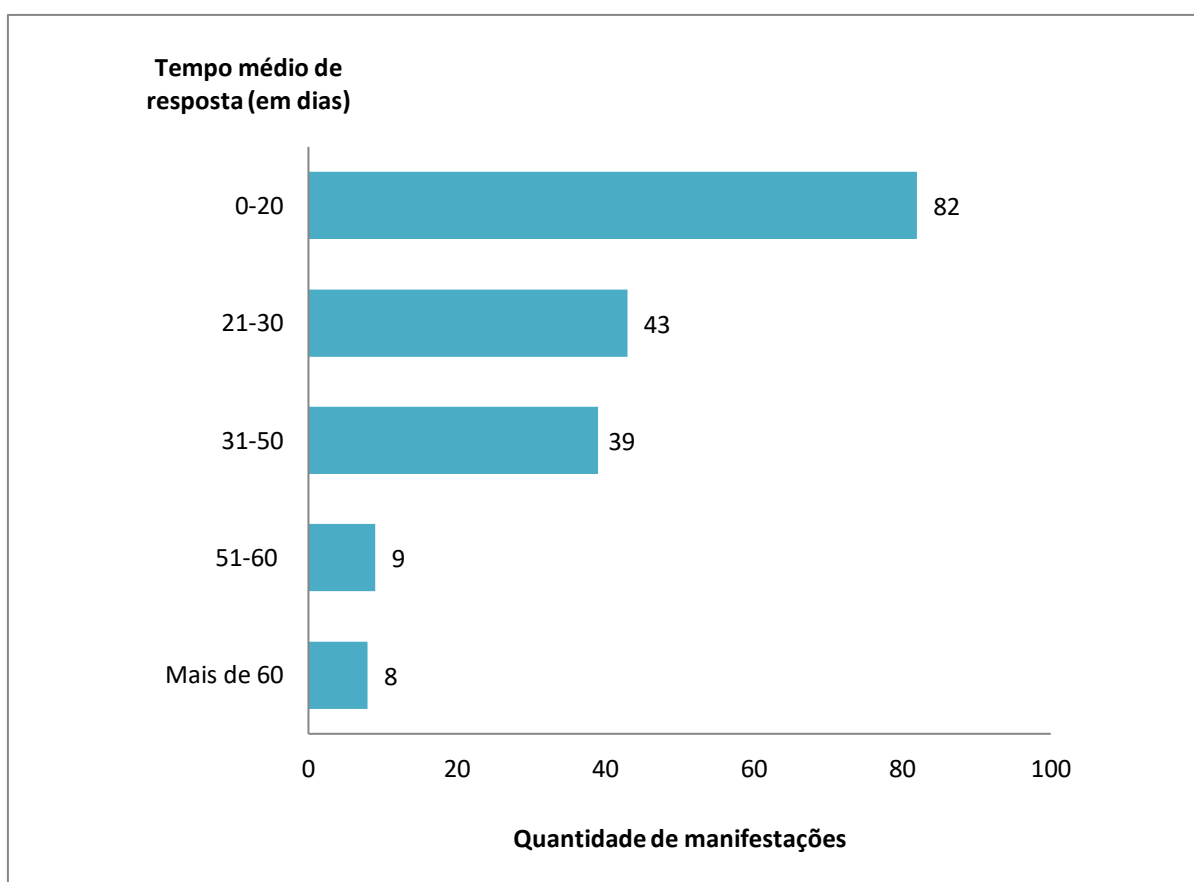
Desse modo, tem-se que:

- 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.

Em comparação com o semestre anterior, o número de manifestações cumpridas dentro do prazo de prorrogação cresceu seis vezes mais; o que pode ser explicado pelo contexto atípico sofrido pela equipe da Ouvidoria no período, com

impacto em sua dinâmica de trabalho, fluxo e tratamento de manifestações. Este contexto foi marcado pela redução momentânea em seu contingente trabalho, por motivo de afastamento de servidoras, bem como pela alteração em sua gestão, em caráter excepcional, devido à licença por acidente de trabalho da Ouvidoria Geral. Tais ocorrências impactaram sobremaneira o andamento e a resolutividade das demandas do setor; o que também se verifica no item, a seguir:

2.7 Prazo médio de resposta (em dias)



Destaca-se que, apesar da predominância do tempo médio de resposta ainda estar entre os primeiros 20 dias, percebe-se uma dilatação desse tempo nos períodos de 21-30 e 31-50 dias. A principal razão está no momento atípico supracitado sofrido pela equipe da Ouvidoria Geral, a qual também atende demandas da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas. Registrou-se um número maior de manifestações

em ambas Ouvidorias em relação ao semestre passado, num período de redução provisória de sua força de trabalho, impactando nos prazos de respostas.

A partir de 30 de janeiro de 2023, houve o primeiro afastamento de servidora na equipe, com substituição temporária, em março, mediante exercício de uma Assistente de Administração, via Progepe. Tal substituição envolveu o período de adaptação desta, e a necessária adequação do processo de trabalho no setor.

Cabe destacar que a referida servidora em exercício, no período de 12/07/23 a 11/08/23, também necessitou afastar-se por motivo de saúde, e a Ouvidora Geral esteve em afastamento de 05/04/23 a 07/06/23, ficando o setor sob gestão da Ouvidora Especializada até o dia 23/05/23, e a partir de 24/05/23, de uma Ouvidora interina, até a data de seu retorno.

Vale esclarecer que algumas respostas após 50 dias estão relacionadas à complexidade das tratativas, uma vez que algumas denúncias ensejam Investigação Preliminar Sumária, cujo prazo de conclusão é de 30 dias, sendo prorrogável por mais 30 dias, e Processo Administrativo Disciplinar, que possui prazo mais extenso.

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. A maior parte das manifestações se deu em torno de determinado docente que supostamente não estava lecionando corretamente em sala de aula, ausentando-se em determinados dias.

Sobre esta unidade, havia o planejamento de uma atuação mais próxima desta Ouvidoria junto à sua Direção, de modo a contribuir no saneamento das questões apresentadas; o que acabou sendo inviabilizada pelo referido afastamento da Ouvidora Geral.

Após seu retorno às atividades, houve o convite pelo docente da disciplina de Introdução à Engenharia Elétrica – Robótica para uma apresentação da Ouvidoria Geral aos discentes, em 06/07/23. A participação na disciplina oportunizou o exercício da dimensão educativa das ouvidorias, com abordagem de seu papel, enquanto espaço de participação social e fortalecimento da democracia, com abertura para troca de informações e esclarecimento de dúvidas dos alunos.

b) Manifestações à CDARA:

Este setor recebeu diferentes manifestações, com assuntos pontuais e diversos, os quais abrangeram desde demandas relativas à confirmação de colação de grau – que é algo habitual nas manifestações endereçadas à CDARA – até informações sobre diploma digital, inscrição e vagas ociosas, retificação de dados cadastrais, dentre outros.

c) Demandas relativas CAED:

Majoritariamente as manifestações giraram em torno de atraso de pagamento de colaboradores que prestaram serviços ao CAED. Ao longo do semestre a situação foi normalizada.

d) Manifestações à PROGEPE:

Por se tratar de um órgão que envolve o quadro de pessoal da UFJF, diversos temas fazem parte de sua competência. Assim, as manifestações trouxeram demandas diversificadas, como denúncias sobre suposto recebimento irregular de pensão, até dúvidas se era permitido ou não o uso de bermudas por parte de servidores.

Ressalta-se o prosseguimento da atuação conjunta entre Ouvidoria e PROGEPE em frentes mais amplas, com ênfase no Grupo de Trabalho para enfrentamento dos casos de assédio na instituição, onde são componentes, conforme Portaria Gab-Reitor/UFJF, nº 119, de 19/07/23. No período, em questão, o Grupo avançou nos procedimentos institucionais para tratamento destes casos, bem como na construção da minuta da Política de prevenção e enfrentamento aos assédios e outras violências, no âmbito da UFJF, a ser pautada no segundo semestre de 2023, no Conselho Superior.

Ainda sobre o Grupo de trabalho, destaca-se a participação de toda a equipe da Ouvidoria na capacitação realizada em 27/06/2023, sobre a abordagem dos assédios, tendo em vista o desenvolvimento da política supracitada. Tal capacitação foi conduzida pela Enfermeira do Trabalho, Marisa Augusta de Oliveira, Coordenadora de Saúde do Trabalhador da Fiocruz.

e) IAD (Instituto de Arte e Design):

Das manifestações direcionadas a este Instituto, 40% são atinentes a um mesmo fato: supostas infrações funcionais praticadas por servidor(a). O restante tem variados assuntos, envolvendo matrículas e cômputos de horas para a colação de grau.

f) COPESE:

Este órgão da UFJF recebeu grande parte das manifestações que envolviam alguma questão relacionada ao PISM como, por exemplo, data de inscrição e pagamentos.

g) Faculdade de Economia:

As manifestações estão relacionadas predominantemente a supostas violações de direitos autorais em decorrência de compartilhamento de materiais entre discentes do PPG-Economia.

h) Faculdade de Educação Física:

As manifestações a esta Faculdade foram variadas, envolvendo questionamentos sobre projetos de extensão, banca de concurso para docente.

i) Faculdade de Medicina:

A referida Unidade recebeu manifestações sobre inscrições no conselho profissional da categoria, suposto comportamento inapropriado de discente, e também questionamentos sobre processo seletivo da COREMU, envolvendo exigência do edital em prévia inscrição no conselho da categoria.

4) Ações propostas para o segundo 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 Ouvidora Geral contatou os serviços restantes da UFJF previstos para esse cadastramento, os quais estão sendo publicados pela editora de serviços da instituição no referido sistema.

b) Conselho de Usuários:

No semestre anterior, houve o planejamento, por parte desta Ouvidoria, de realização de uma consulta aos gestores e gestoras de serviços da UFJF vinculados ao portal gov.br, quanto às suas condições, interesses e necessidades em relação à Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. A consulta prevista tinha por intuito definir o primeiro serviço a ser avaliado institucionalmente, via Conselho; o que foi comprometido pelo afastamento, já mencionado, da Ouvidora Geral no período, requerendo a atualização desse planejamento para o segundo semestre de 2023.

c) Carta de serviços:

No semestre anterior foi feito um mapeamento pelo editor da carta de serviços da instituição acerca das respostas constantes em formulário para atualização desta, encaminhado aos gestores para preenchimento, quando foram identificados cinco setores com pendência no fornecimento de informações. Estes foram oficiados pela Ouvidora Geral, mediante solicitação de preenchimento do formulário por seus responsáveis.

Após a solicitação, resta, apenas, uma unidade das 85 componentes da Carta de Serviços, a enviar suas informações para posterior publicação na página da UFJF.

d) Mapeamento do perfil socioeconômico:

No segundo semestre de 2022, as Ouvidoras Geral e Especializada em Ações Afirmativas esboçaram um formulário para captação virtual de dados socioeconômicos dos manifestantes, uma vez que o Fala-BR prevê poucos aspectos sócios demográficos a serem respondidos pelos mesmos, além de uma baixa adesão no fornecimento destas informações.

Assim, como próximo passo, ficou definida a articulação com a equipe do CGCO para configuração deste formulário em uma versão a ser disponibilizada institucionalmente, por meio de ferramenta via Siga (Sistema Integrado de Gestão Acadêmica), com funcionalidade de edição, e capaz de atender ao sigilo e individualidade dos registros no formulário, em questão.

No entanto, esta etapa foi prejudicada pelo afastamento de ambas as Ouvidoras em momentos distintos, por motivo de licença, a qual será retomada em momento oportuno.

e) Atualização do fluxo de trabalho:

A equipe da Ouvidoria Geral prosseguiu com os esforços em prol da consolidação de seu fluxo de trabalho, mediante o aprimoramento dos instrumentos existentes. Nesse sentido, foram revisados e atualizados o Guia de Trabalho das Ouvidorias e seus modelos para tramitações nos sistemas SEI e Fala.BR.

5) Recomendações e considerações finais:

Considerando as ações apresentadas, pode-se constatar que, mesmo diante dos afastamentos previstos e imprevistos sofridos pela equipe da Ouvidoria no período em questão, o setor conseguiu avançar na consolidação de seu fluxo de trabalho e atendimento prestado.

Contudo, esse atendimento ainda apresenta dificuldades de ordem estrutural, relativas às limitações de seu espaço físico e quadro reduzido de pessoal.

Com relação ao espaço físico, destaca-se a localização da sala da Ouvidoria Geral no prédio da reitoria, a qual se apresenta com pouca acessibilidade, ventilação, e incapaz de comportar todos os seus servidores, e de garantir a privacidade e o sigilo das informações dos manifestantes.

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 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 pseudonimização 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 pseudonimização no encaminhamento destas denúncias.

O § 1º do artigo 35 assinala que “além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos”, citando a produção de versão tarjada entre os meios de pseudonimização 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.

Com relação ao quadro de pessoal da Ouvidoria, atualmente formado por uma servidora, gestora do SIC, e dois servidores para atendimento de ambas as Ouvidorias – Geral e Especializada em Ações Afirmativas – destaca-se a necessidade de sua ampliação, considerando o aumento significativo e complexificação de demandas, sobretudo, da Ouvidoria Especializada, nos últimos meses.

Destaca-se, ainda, a importância de se dimensionar e designar, institucionalmente, uma referência de apoio à Autoridade de Monitoramento da LAI, atualmente sob responsabilidade da Ouvidora Geral, para compartilhamento de funções e substituição à mesma, em caso de afastamentos por férias ou licenças.

Apesar dos desafios apresentados, 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.