



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA GERAL 2023
2º semestre/2023

Ouvidora Geral

Ana Lúcia de Almeida Vargas

Equipe Ouvidoria

Sami Sanchez Júnior

Teresa Cristina de Miranda

SUMÁRIO

Introdução	2
1) Dados coletados no período de referência	2
1.1 Número de manifestações recebidas	2
1.2 Quantitativo de manifestações recebidas por mês	3
1.3 Canais de atendimento e registro	4
1.4 Categoria do manifestante	4
1.5 Setores mais demandados	5
1.6 Atendimento às manifestações	6
1.7 Prazo médio de resposta (em dias)	7
1.8 Lista de assuntos com maior número de manifestações respondidas em tratamento	7
2) Ações propostas para 2024	8
3) Informações adicionais e Canais de Comunicação	9

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 2023, no período de 01/07/2023 a 31/12/2023.

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

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA

1.1 Número de manifestações recebidas

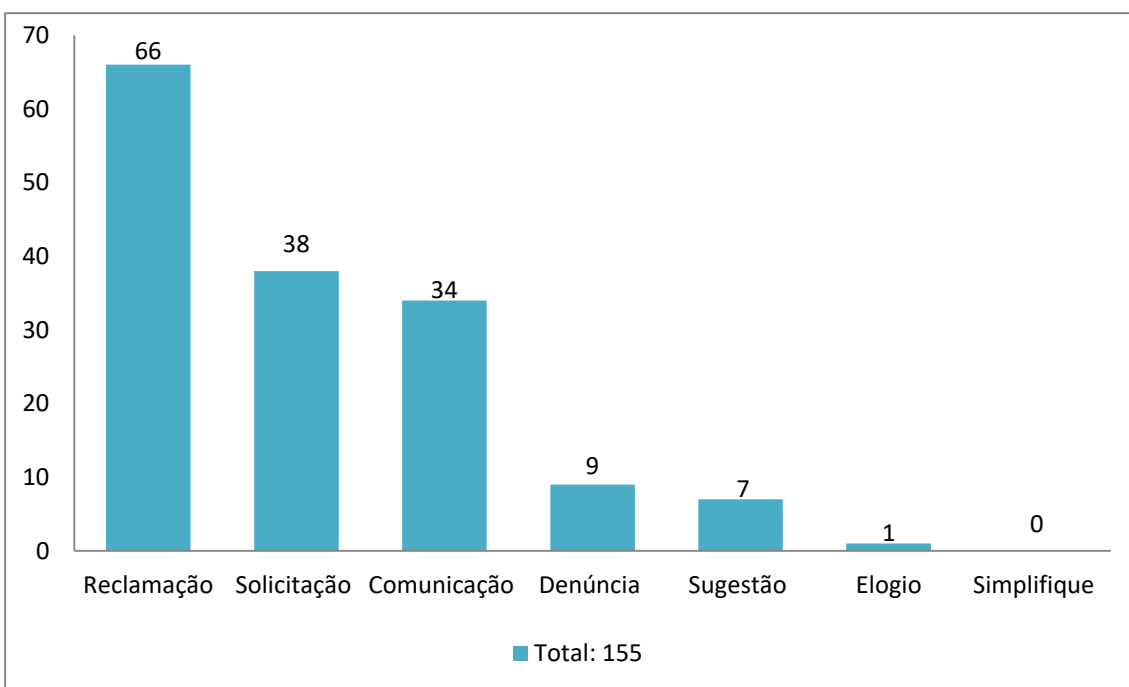


Fig. Foram recebidas, no total, 155 manifestações ao longo do 2º semestre frente a 186 manifestações no 1º semestre de 2023.

Dentre os tipos de manifestação previstos na Lei 13.460/17¹, a que teve maior número foi a “Reclamação”, com 66 protocolos. Já a modalidade "Simplifique" não teve 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.

¹ <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/simplifique/>

Sobre o total de manifestações recebidas, destaca-se uma redução de 20% em comparação com o semestre anterior, com as "Reclamações" continuando a ser o tipo mais comum entre as manifestações recebidas. Além disso, observou-se uma diminuição de aproximadamente 26% nas solicitações em relação ao 1º semestre de 2023.

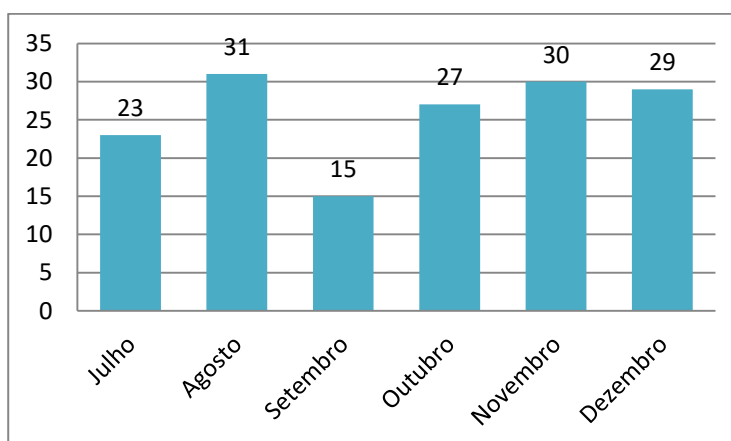
Nessa comparação, o número de denúncias caiu (de 17 para 9), e o de Comunicações aumentou (de 23 para 34).

Cumpra 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.

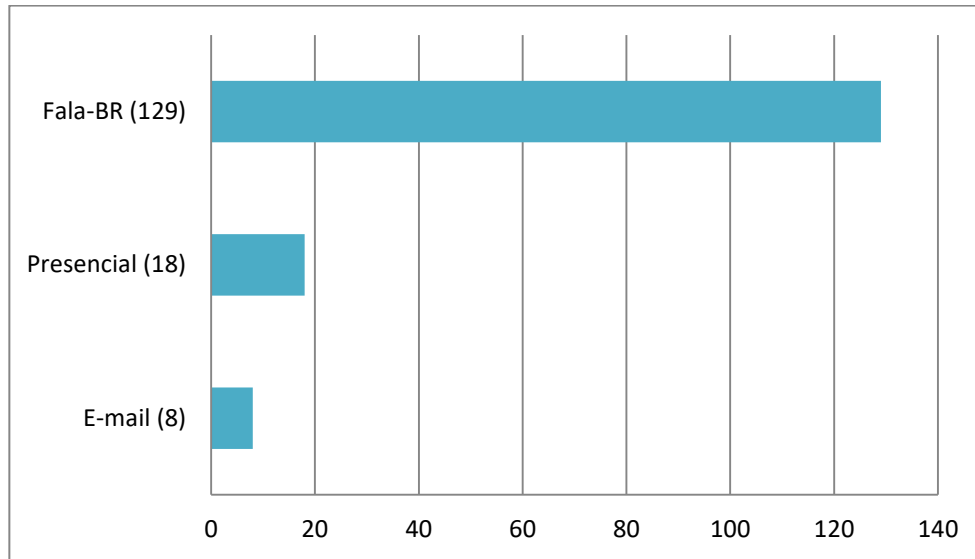
Desta forma, a evidência de uma maior preocupação com o anonimato aponta a necessidade de aprimoramento de estratégias educativas por parte desta Ouvidoria para comunicar aos seus usuários as implicações práticas deste registro não identificado, como a ausência de acompanhamento e resposta de sua manifestação, 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.

Tais esforços representaram uma das frentes de trabalho da Ouvidoria ao longo de 2023.

1.2 Quantitativo de manifestações recebidas por mês

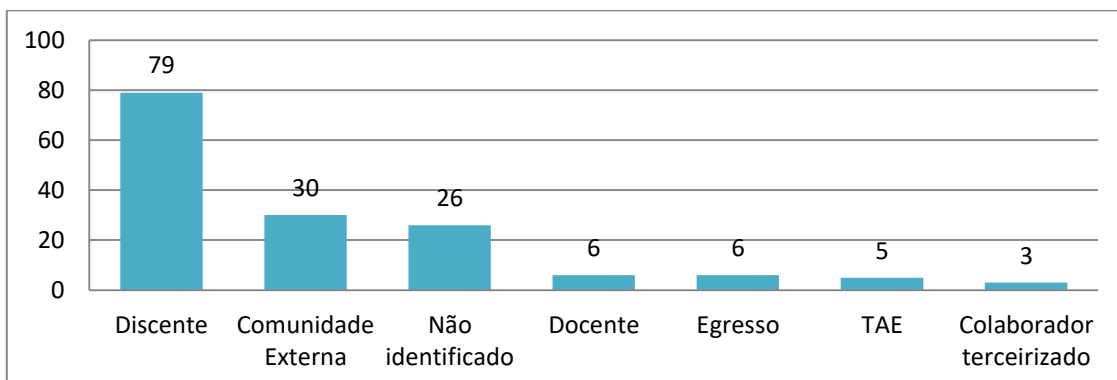


1.3 Canais de atendimento e registro



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. Cumpre registrar que as manifestações que chegam a esta Unidade de Ouvidoria por e-mail e/ou no atendimento presencial são protocoladas na Plataforma FalaBr conforme definido na legislação vigente.

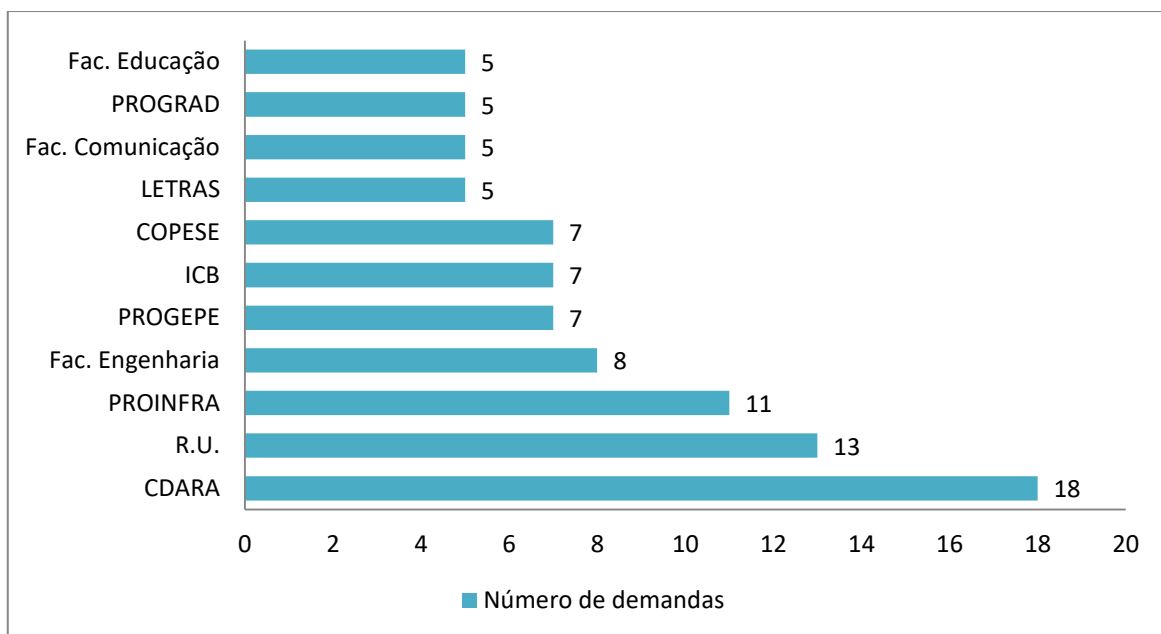
1.4 Categoria do manifestante



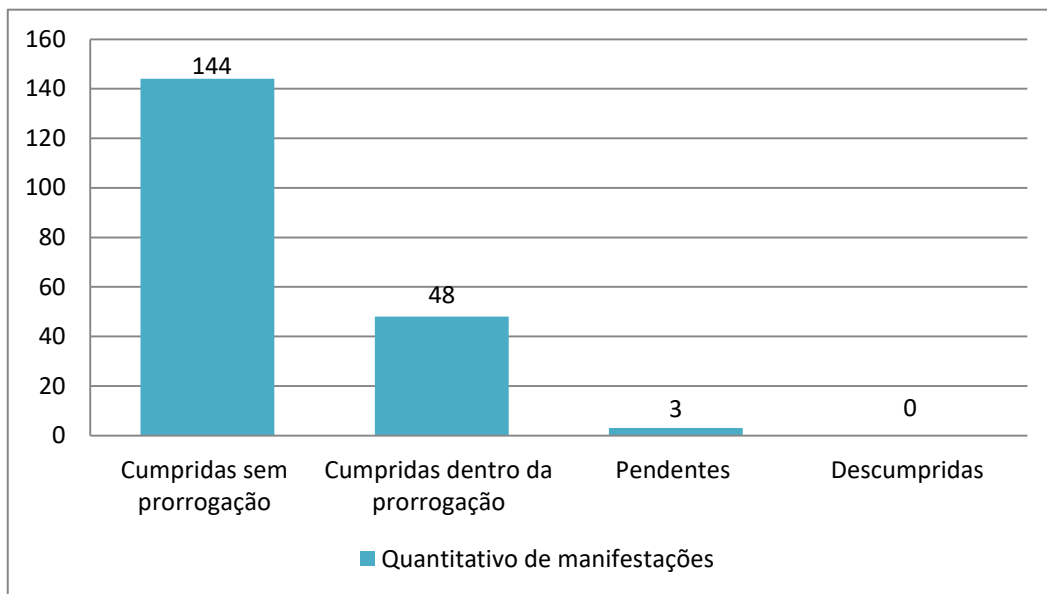
Assim como nos períodos anteriores, os discentes seguem maioria entre os manifestantes, seguidos(as) pela comunidade externa à UFJF. No decorrer do relatório, a apresentação dos setores mais demandados e dos pontos mais recorrentes nas manifestações permite verificar a correspondência direta entre o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

A comunidade externa tem tido uma participação exponencial nas manifestações protocoladas nesta Ouvidoria. Esses dados revelam que a Ouvidoria é reconhecida enquanto canal de mediação, comunicação e diálogo que não atende apenas à comunidade acadêmica, mas tem sua ressonância extramuros da universidade.

1.5 Setores mais demandados



1.6 Atendimentos às manifestações



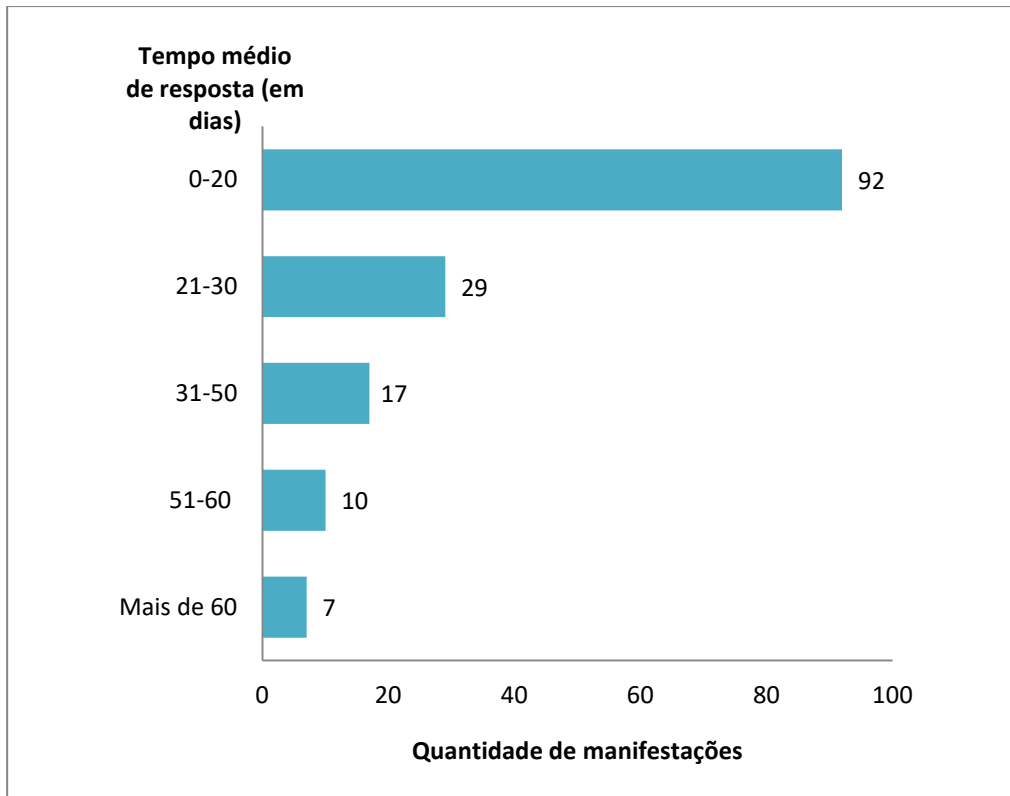
Por determinação legal, as manifestações protocoladas no Fala-Br devem ser atendidas, com resposta conclusiva ao manifestante, no prazo máximo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

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 dezembro, que ainda não foram respondidas - até a data de conclusão deste relatório.

Importa destacar que, a quantidade de manifestações tem aumentado a cada ano, enquanto que a Ouvidoria conta com uma equipe de dois TAEs e uma Ouvidora Geral, sendo que os TAEs também são responsáveis pelo trabalho técnico da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas que, no ano de 2023, recebeu mais de 150 manifestações, as quais são tratadas em relatório próprio e não são computadas no presente documento.

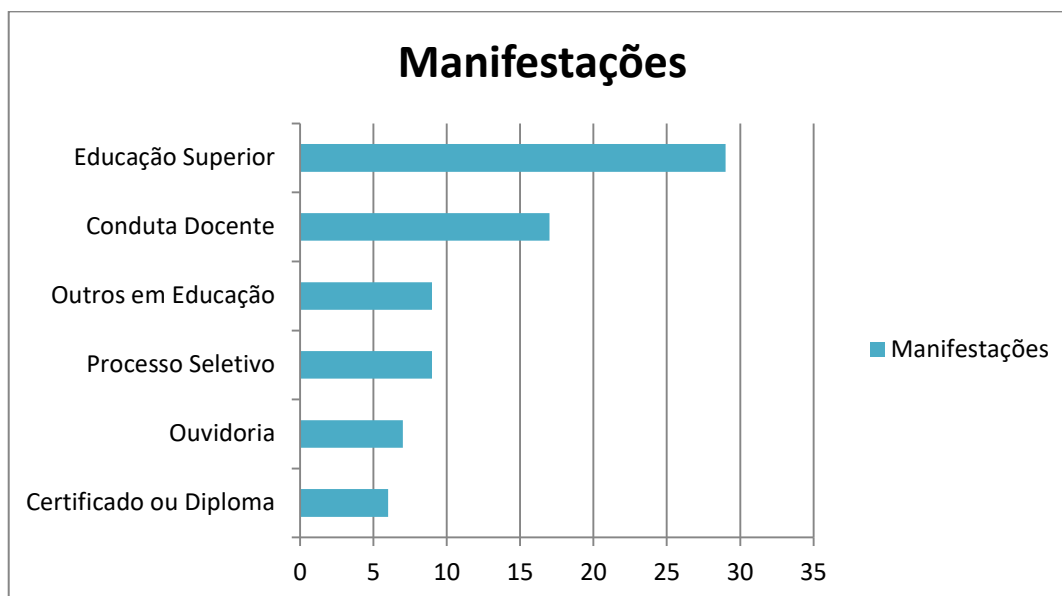
1.7 Prazo médio de resposta (em dias)



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, que também tem registrado um número maior de manifestações.

Vale esclarecer que algumas respostas após 30 dias estão relacionadas à complexidade das tratativas, uma vez que algumas denúncias ensejam a constituição de processos apuratórios como, por exemplo, 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 extensos

1.8 Lista de assuntos com maior número de manifestações respondidas em tratamento.



AÇÕES PROPOSTAS PARA 2024

1. Utilizar a plataforma FALABR para registro e tramitação das manifestações

Utilizar a plataforma FALA.BR para todos os casos de manifestações recebidas por outros canais de atendimento e para o trâmite interno de todas as manifestações de ouvidoria, a fim de garantir os direitos dos usuários, como a proteção da identidade e dos dados pessoais do manifestante, bem como o rastreamento e o arquivamento das manifestações, devendo a UA, com aporte dos órgão/setores institucionais, buscar estratégias para implementar as ações necessárias para adequar-se aos seguintes normativos: Portaria CGU nº 581/2021: art. 13, § 1º e § 2º do art. 19, art. 24 e inciso II do art. 25; e Decreto nº 10.153/2019: art. 6º.

2. Carta de serviço

Publicar a Carta de Serviços atualizada na página eletrônica do site da UFJF, em atendimento ao inciso VI, do art. 7º, da Lei nº 13.460/2017.

3. Revisão de normativos

Revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes: Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, e da Portaria CGU nº 581/2021.

4. Gestão dos indexadores dos assuntos na plataforma FALABR

Realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos na plataforma Fala.BR, em atendimento ao inciso VI do art. 25 da Portaria CGU nº 581/2021.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Para obter informações mais detalhadas, a Ouvidoria da UFJF recomenda a consulta ao painel "resolveu?" por meio do link:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

No canto esquerdo do painel, os usuários podem aplicar diversos filtros, como órgão ou instituição, período e temas de interesse.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA UFJF

A Ouvidoria funciona no prédio da Reitoria, no campus Juiz de Fora.

Atendimento: de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.
Para mais informações, entre em contato pelo e-mail: ouvidoria@ufjf.br
Telefone: (32) 2102-3380.

Endereço para manifestações:

[Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#)

Ouvidora: Ana Lucia de Almeida Vargas

Outras informações: ufjf.br/ouvidoria