



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS

**Período de referência:
Janeiro a Agosto de 2021**

Juiz de Fora

Agosto – 2021

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DIAAF	Diretoria de Ações Afirmativas
GV	Governador Valadares
JF	Juiz de Fora
LGBTQUIA+	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transgêneros, Queer, Intersexuais, Assexuais e outras identidades de gênero e orientação e orientações sexuais
PROINFRA	Pró-Reitoria de Infraestrutura e Gestão
TAE	Técnico- Administrativos em Educação
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Caracterização das manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF no primeiro semestre de 2021.....	7
Tabela 2 - Desfechos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF no primeiro semestre de 2021.....	8
Tabela 3 - Pendências da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF referentes ao ano de 2020.....	9

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	5
2 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	6
2. 1 – Caracterização das manifestações	6
2. 2 – Desfechos das manifestações	8
3 - PENDÊNCIAS RELATIVAS AO ANO DE 2020	9
4 - ATIVIDADES DIVERSAS DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS	11
5 - RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (UFJF) relativas ao primeiro semestre do ano de 2021 em conformidade com a Resolução 11/2009 do Conselho Superior, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas. Inicialmente, cabe registrar o atual cenário de crise sanitária que forja novas configurações de relacionamento entre os indivíduos, sociedade, serviços públicos e o Estado. Assim, há também uma nova dinâmica no interior da comunidade acadêmica, que pode justificar a redução do número de manifestações recebidas.

É importante ressaltar que o menor número de manifestações não significa necessariamente redução das diferentes formas de opressão, violência, preconceito e discriminações que se processam no interior das relações que perpassam os diferentes sujeitos. A mudança brusca que a pandemia causou na rotina de vida, estudo e trabalho aumenta os tensionamentos que já incidiam sobre os grupos minoritários e historicamente excluídos e oprimidos. O isolamento social, o confinamento, distanciamento das redes de proteção e a maior necessidade de permanência no ambiente domiciliar em convívio com os que coabitam são elementos que exacerbam as violências sofridas por LGBTQUIA+ causadas pela intolerância da própria família. Um olhar atento também deve ser dado às questões de gênero e o aumento de violências sofridas pelas mulheres. Ambas situações envolvem a violência intrafamiliar e doméstica.

Cabe destacar ainda que a crise sanitária sobreposta à crise econômica, implica no aumento do desemprego, da pobreza e das injustiças sociais, potencializando a violência e o adoecimento. Marcadores de raça/cor e classe também devem ser considerados. As “minorias” étnicas e população em risco social vivem em áreas de maior privação socioeconômica, portanto, sofrem esses impactos com maior intensidade.

As vulnerabilidades sociais, econômicas e culturais presentes no cotidiano limitam a participação social dos sujeitos e coletivos. Portanto, com o aumento dessas, diante do contexto apresentado, espera-se a redução da participação. Outro fator limitante das manifestações pode estar ancorado na ausência do atendimento presencial nesse momento, que dificulta o acolhimento e a relação de confiança necessários para o devido tratamento das questões que são alvo do escopo da Ouvidoria Especializada.

Por outro lado, é possível pensar também que a adoção de tecnologia de informação (que permite o registro audiovisual) adotada como estratégia majoritária de relacionamento entre os membros da comunidade acadêmica seja um fator inibitório de comportamentos, que não podem ser tolerados, como comentários machistas, lgbtfóbicos, misóginos, assédio e outros.

Assim sendo, o número reduzido de manifestações deve ser analisado de forma criteriosa e como um indicativo importante para o planejamento de ações e estratégias: (i) preventivas; (ii) que atendam demandas reprimidas; e (iii) que atendam as novas demandas geradas pela pandemia.

A conjuntura exige um esforço hercúleo para a garantia dos espaços democráticos, o fortalecimento das ações afirmativas e o respeito à diversidade. O foco deve ser o combate à violência estrutural, que se configura na exclusão das pessoas da educação, da saúde, do trabalho e de outros aspectos que interferem no pleno exercício da cidadania.

2 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS

2.1 – Caracterização das manifestações

Diante da interrupção das atividades presenciais, a Ouvidoria de Ações Especializadas tem adotado como canal de comunicação oficial o e-mail institucional (ouvidoriaespecializada.diaaf@ufjf.edu.br) e a plataforma Fala-Br. Foram recebidas 8 manifestações, sendo 25% recebidas pelo e-mail institucional. Destaca-se que essas não foram encaminhadas pelos próprios solicitantes.

Nesses casos, a manifestação foi feita primeiramente em uma unidade acadêmica/administrativa (Faculdade de Serviço Social e PROINFRA) e em seguida encaminhada pelo gestor da unidade para a Ouvidoria Especializada. Um dessas trata-se de uma manifestação conjunta de 2 mulheres trabalhadoras terceirizadas, que recorreram primeiro à empresa que presta serviços terceirizados à UFJF e que remeteu à manifestação para uma das unidades da instituição. Em seguida, o gestor responsável encaminhou para a ouvidoria. A outra refere-se à uma demandante que não faz parte da comunidade acadêmica da instituição.

A compreensão do fluxo de atendimento ao cidadão é de suma importância para a solidificação e aperfeiçoamento do fluxo de trabalho da Ouvidoria Especializada – ainda de natureza incipiente - com vistas à melhor organização das informações e qualidade do serviço prestado. As duas situações narradas acima podem sinalizar

desconhecimento da existência do presente órgão, ausência de credibilidade e/ou dificuldades no acesso.

Destaca-se ainda que em 75% das manifestações não houve identificação do demandante, sendo assim classificadas como comunicação de irregularidade. Os únicos dois casos em que houve essa identificação são referentes aos casos reportados acima, sendo as manifestantes mulheres denunciando situações que se enquadram em violência de gênero. A tabela 1 apresenta de forma detalhada a caracterização das manifestações recebidas.

Tabela 1 – Caracterização das manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF no primeiro semestre de 2021.

Características	Frequência Absoluta (N)	Frequência Relativa (%)
Canal de Comunicação		
e-mail institucional	2	25
Fala-Br	6	75
Fluxo de recebimento		
Diretamente na ouvidoria	6	75
Outra unidade/setor	2	25
Campus		
JF	8	100
GV	0	0
Tipo de Manifestação		
Comunicação de Irregularidade	6	75
Denúncia	2	25
Assunto		
Assédio moral	7	87,5
Violência conta mulher	1	12,5
Unidade demandada		
Faculdade de Fisioterapia	5	62,5
Faculdade de Medicina	1	12,5
Faculdade de Serviço Social	1	12,5
Instituto de Ciências Exatas	1	12,5
Categoria demandada		
Discente	1	12,5
Docente	6	75
TAE	1	12,5
Categoria demandante		

Cidadão externo à UFJF	1	12,5
Discente	6	75
Trabalhador Terceirizado	1	12,5
Identificação do demandante		
Sim	2	25
Não (anônimo)	6	75

Com relação aos discentes, tanto demandados quanto demandantes são do nível de graduação. Destaca-se que 5 manifestações do total foram apresentadas por diferentes sujeitos, mas se referiam à um mesmo indivíduo. Com relação ao gênero dos 4 demandados, no universo de 8 manifestação, não houve diferença entre feminino (50%) e masculino (50%). Ressalta-se que as informações com relação ao gênero foram coletadas a partir dos registros das manifestações (escritas), na qual observamos a linguagem tradicionalmente aceita, que é excludente e impõe o binarismo. Não há registros de outras informações que permitam a melhor caracterização dos demandantes e demandados.

2.2 – Desfechos das manifestações

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis e concluídas no âmbito da ouvidoria com o prazo médio de 56 dias. O período mencionado considera a data de entrada da manifestação até a obtenção da resposta final remetida à ouvidoria pela unidade/setor demandado. Na tabela 2 estão descritos os desfechos.

Tabela 2 – Desfechos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF no primeiro semestre de 2021.

Desfechos	Frequência	Frequência
	Absoluta (N)	Relativa (%)
Ajuste de conduta	6	75
Sindicância	1	12,5
Encaminhamento para instituição competente	1	12,5

Com relação aos encaminhamentos, 75% das manifestações resultou em comprometimento de ajuste de conduta por parte do demandado. Uma das denúncias

de assédio moral apresentada conjuntamente por duas trabalhadoras terceirizadas, resultou em abertura de sindicância na unidade acadêmica com posterior arquivamento. Cabe destacar que o demandante era do sexo masculino e que a comissão de sindicância foi constituída apenas por homens.

A outra denúncia necessitou de parecer da Procuradoria Federal junto à UFJF no sentido de esclarecer as responsabilidades administrativas e jurídicas da Ouvidoria, bem como as orientações para condução dos encaminhamentos a serem dados, o que resultou em direcionamento para a Diretoria de Integridade e Controle Institucional da UFJF com posterior encaminhamento à Delegacia da Mulher de Juiz de Fora para a apuração dos fatos.

Destaca-se que a conduta de solicitação de parecer da Procuradoria Federal em situações que geram dúvidas na compreensão do escopo de atuação por parte da Ouvidoria é uma ferramenta importante dado o caráter ainda incipiente do presente órgão e a necessidade de criação de uma base de conhecimentos e experiências que venham possibilitar o aprimoramento do seu funcionamento, bem como ajustes do regramento administrativo e otimização das ações e políticas institucionais.

3 - PENDÊNCIAS RELATIVAS AO ANO DE 2020

Com relação ao período anterior, ano de 2020, foram constatadas 6 manifestações pendentes e foi feito um esforço para a recuperação desses dados, que estão apresentados na tabela abaixo.

Tabela 3 – Pendências da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF referentes ao ano de 2020.

Características	Frequência Absoluta (N)	Frequência Relativa (%)
Canal de Comunicação		
e-mail institucional	2	33,3
Fala-Br	4	66,7
Campus		
JF	5	83,3
GV	1	16,7
Unidade demandada		
Colégio João XXIII	1	16,7
DIAAF	2	33,3
Instituto de Ciências Biológicas	1	16,7

Instituto de Ciências da Vida	1	16,7
Instituto de Ciências Exatas	1	16,7
<i>Categoria ou Setor demandado*</i>		
Discente	1	16,7
Docente	2	33,3
Setor	2	33,3
Não foi possível identificar	1	16,7
<i>Unidade de origem do demandante</i>		
Faculdade de Farmácia	1	16,7
Colégio João XXIII	1	16,7
Instituto de Ciências da Vida	1	16,7
Externo à UFJF	2	33,3
Não foi possível identificar	1	16,7
<i>Categoria demandante*</i>		
Cidadão externo à UFJF	2	33,3
Discente	2	33,3
Docente	1	16,7
Não foi possível identificar	1	16,7
<i>Tipo de Manifestação</i>		
Pedido de acesso à informação	2	33,3
Comunicação de Irregularidade	2	33,3
Denúncia	2	33,3
<i>Assunto</i>		
Assédio sexual	1	16,7
Assédio e violência de gênero	2	33,3
Violência contra mulher	1	16,7
Agressão verbal	1	16,7
Conduta machista	1	16,7
<i>Situação em 2021/1</i>		
Concluída	1	16,7
Em aberto	3	50
Sem possibilidade de acompanhamento*	2	33,3

* Dados incompletos na base de dados da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

As 6 manifestações foram apresentadas por mulheres, o que reforça mais uma vez a necessidade de um olhar atento para as questões de gênero. Com relação ao encaminhamento dado à estas manifestações e a atual situação das mesmas, em 33,3% (2/6) não foi possível a verificação do real status, assim como o acompanhamento e/ou tratamento para encerramento. Tratam-se de manifestações

recebidas via e-mail e com falhas nos registros. Do restante - 4/6 (66,7%) - que foi protocolado no Fala-Br, uma foi encerrada e dentro das possibilidades para o atual momento, estão sendo tomadas as providências e encaminhamentos das que se encontram em aberto. Por serem manifestações protocoladas nos meses de fevereiro e setembro de 2020, há limitações inerentes ao transcorrer do tempo. Contudo, há um esforço para que as situações sejam apuradas e finalizadas.

4 - ATIVIDADES DIVERSAS DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DE AÇÕES ESPECIALIZADAS

Além do recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações que envolvem situações de discriminação, preconceito, violência e opressão, a Ouvidoria de Ações Especializadas realizou também as seguintes atividades:

- Inserção de conteúdo sobre a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas no site da Ouvidoria Geral;
- Realização de reuniões com alguns dos setores demandados para a resolução das manifestações;
- Solicitação de pareceres e orientações jurídicas junto a órgãos como a Procuradoria Federal junto à UFJF e a Diretoria de Integridade e Controle Institucional;
- Solicitação de informações sobre sindicância aberta em decorrência de manifestação submetida a esta Ouvidoria;
- Desenvolvimento de campanhas educativas em conjunto com a Diretoria de Imagem Institucional;
- Participação no Fórum da Diversidade da UFJF.
- Participação no Comitê Técnico de Saúde da População Negra de Juiz de Fora.

5 – RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não foi possível realizar comparações das manifestações recebidas com os últimos dois anos em decorrência da não disponibilidade de relatórios ou dados sistematizados para o período. Observa-se ainda uma lentidão no tratamento das manifestações recebidas em 2020 e a necessidade de sistematização dos dados e a

elaboração de indicadores para subsidiar ações, estratégias e políticas de ações afirmativas na UFJF. Nesse sentido, a Ouvidoria Especializada trabalhará para sanar tais questões, bem como otimizar o tempo de resposta aos cidadãos.

A experiência acumulada no primeiro semestre do ano de 2021 e o contexto que cerca o prolongamento da pandemia no país, apontam para a necessidade de planejamento de ações preventivas que visem assegurar o bem-estar da comunidade acadêmica, com um olhar atento aos grupos mais vulneráveis e estratégias que visem a manutenção desses grupos na instituição. O número reduzido de manifestações recebidas no período vigente não pode ser analisado de forma descolada da conjuntura atual.

Para o retorno de um possível atendimento presencial torna-se inviável a utilização do espaço físico que até então vinha sendo utilizado para alocação da Ouvidoria Especializada. A escolha do espaço físico deve considerar elementos que permitam ao cidadão um ambiente propício para o acolhimento, no qual ele se sinta confortável, seguro e tenha privacidade para se manifestar. Além disso, devem ser observados elementos da infraestrutura que coadunem com o regramento sanitário necessário, como ventilação e distanciamento físico.

Sugere-se ainda que sejam elaboradas campanhas, materiais educativos e outras estratégias que visem o combate ao assédio no ambiente acadêmico e as diferentes formas de opressão e violência de gênero. Outra questão a ser pensada é a forma como são constituídas as comissões de sindicância na UFJF. Considerando os atravessamentos que estruturam nossa sociedade, é inconcebível - em casos de relatos de possível violência de gênero - que essas comissões sejam formadas apenas ou majoritariamente por homens. Nesse sentido, seria possível pensar na elaboração de diretrizes, resoluções e normativas?

Outra recomendação que apresentamos é a tomada de ações voltadas à divulgação e publicidade da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas por meio da atualização constante da sua página virtual e de outros meios de divulgação da instituição para que a mesma possa estar cada vez mais próxima da comunidade acadêmica dos dois campi.

As denúncias de possíveis fraudes ao sistema de cotas não estão no escopo das atribuições da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas. Contudo, dada sua importância para a consolidação das ações afirmativas, realizamos uma breve consulta à Ouvidoria Geral e constatamos que foram realizadas 41 denúncias sobre candidatos que estariam tentando burlar o sistema de vagas reservadas. Grande parte refere-se às cotas raciais e questionamentos com relação as avaliações realizadas

remotamente pela comissão de heteroidentificação. Assim, sugerimos maior interlocução da DIAAF com a Ouvidoria Geral e outros setores para aprimoramento do sistema de cotas.

Diante do exposto, a perspectiva é que a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas tenha seu trabalho consolidado na UFJF, sendo reconhecida como um setor estratégico de aprimoramento da Gestão Universitária e um canal de atendimento às manifestações dos cidadãos, de forma transparente, respeitosa, ética e eficiente. Ou seja, uma ferramenta importante da participação social e da democracia.