



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS

**Período de referência:
Setembro a Dezembro de 2021**

Juiz de Fora

Dezembro - 2021

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	5
2 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS	5
2. 1 - <i>Caracterização das manifestações.....</i>	5
2. 2 - <i>Desfechos das manifestações.....</i>	9
3 - PENDÊNCIAS RELATIVAS AO ANO DE 2020	11
4 - AJUSTE NO PROCESSO DE TRABALHO	12
5 - ATIVIDADES DIVERSAS DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS	13
6 - RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS	14

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DIAAF	Diretoria de Ações Afirmativas
GV	Governador Valadares
JF	Juiz de Fora
PROAE	Pró-Reitoria de Assistência Estudantil
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
PROINFRA	Pró-Reitoria de Infraestrutura e Gestão
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
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.....	8
Tabela 2 - Desfechos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF no primeiro semestre de 2021.....	11
Tabela 3 - Pendências da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF referentes ao ano de 2020.....	12

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (UFJF) relativas ao segundo semestre do ano de 2021 (setembro a dezembro), em conformidade com a Resolução 11/2019 do Conselho Superior, que aprova o Regimento Interno deste órgão.

Em virtude da continuação do quadro pandêmico, os recebimentos das demandas e manifestações continuaram a ser realizados pelo e-mail institucional (ouvidoriaespecializada.diaaf@ufjf.edu.br) e/ou plataforma Fala-Br. As atividades presenciais de atendimento, acolhimento e reuniões estão sendo retomadas gradativamente, respeitando o regramento sanitário exigido e sob forma de agendamento.

Reiteramos as análises contidas no relatório 1º/2021 com relação:

- i. As hipóteses que justificam a queda do número de manifestações protocoladas quando comparadas a anos anteriores (relatórios disponíveis para os anos de 2016 e 2017);
- ii. A necessidade do olhar atento ao acirramento das vulnerabilidades pré-existentes e surgimento de novas, diante da atual conjuntura;
- iii. Ao planejamento de ações preventivas que visem assegurar o bem-estar da comunidade acadêmica, com foco nos grupos mais vulneráveis, e estratégias que visem a manutenção desses grupos na instituição, sobretudo, diante do prolongamento da pandemia e o surgimento de novas variantes.

2 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS

2. 1 – Caracterização das manifestações

Entre os meses de setembro e dezembro, foram recebidas 13 manifestações, sendo 2 arquivadas em virtude de ausência de materialidade e de formas de solicitar complementação dos fatos. Assim, foram destinadas ao tratamento da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas 11 manifestações. Em termos absolutos, este quantitativo é semelhante ao observado no relatório passado (8 manifestações). Contudo, destaca-se que o período de análise do último relatório – em decorrência de ajustes na organização do processo de trabalho no período da pandemia – foi de 8

meses e coube ao presente relatório a análise dos 4 últimos meses do ano. Quando comparados os dados, podemos concluir que a média de manifestações por mês no recorte temporal adotado para o relatório 1º/2021 foi de 1 manifestação/mês, e agora verifica-se uma média de 2,75 manifestações/mês. Este aumento observado (37,5%) pode ser atribuído à intensificação do retorno gradual das atividades na UFJF.

Com relação ao canal de comunicação utilizado, quando comparado ao semestre anterior, a Fala-Br continua sendo o canal mais acessado, embora com uma redução em relação aos demais canais de comunicação. Na Fala-Br foram protocoladas 6 manifestações (54,55%), pelo e-mail institucional foram 5 (36,36%) e 1 (9,09%) via SEI. A utilização da Fala-Br pode ser explicada pelo fato desse possibilitar o registro de forma anônima, o que dá maior segurança aos denunciantes.

Não houve manifestação ou demanda de atendimento oriundos do Campus de GV. 45,45% (5/11) das demandas foram recebidas em outros setores e posteriormente encaminhadas para Ouvidoria Especializada. Dentre estas, a Ouvidoria Geral encaminhou 80% (4/5) e 20% (1/5) adveio diretamente do Gabinete do Reitor.

Nesta esteira, percebe-se que ainda pode haver desconhecimento, por parte da comunidade universitária, a respeito da existência da Ouvidoria Especializada ou então dificuldade de distinção das competências de cada uma das ouvidorias por parte do manifestante. A manifestação que usou como porta de entrada o Gabinete do Reitor pode ser considerada desarrazoada, uma vez que se tratava de um conflito no âmbito de uma unidade acadêmica envolvendo discentes e docentes, no qual não houve tentativa factual de solução por parte dos gestores da unidade, não foram observadas as instâncias hierárquicas da Universidade e a Ouvidoria Especializada sequer havia sido demandada.

Neste mesmo sentido, cabe destacar que outras 6 manifestações reportaram situações nas quais não foram realizadas tentativas de resolução de conflito pela coordenação de curso, chefia de departamento e/ou direção de unidade. Tais achados apontam para algumas hipóteses concorrentes ou complementares: (i) ausência de compreensão do funcionamento, do fluxograma e do regramento normativo (Estatuto e Regimento Geral da UFJF); (ii) perfil inadequado para os cargos de gestão; (iii) corporativismo institucional; (iv) indisposição e/ou dificuldade para gestão de conflitos; (v) compreensão equivocada do papel das ouvidorias como unidades apuradoras, punitivas e/ou deliberativas; (vi) desconhecimento e/ou compreensão errônea Resolução 11/2009 do Conselho Superior, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Tendo como referência a tipologia das manifestações estabelecida pela Fala-Br, observamos: denúncias (72,73%), comunicações (18,18%) e solicitação (9,09%). Com relação aos assuntos tratados, destaque para a categoria “ameaças, agressão verbal e ou física”, que representou 63,64% (7/11). Entre estas, algumas características em comum merecem destaque: (i) os acusados utilizaram em sua totalidade ou em grande parte as redes sociais, os aplicativos de troca de mensagens e/ou plataformas digitais de ensino; (ii) os denunciantes reportaram que as agressões verbais vieram acompanhadas de ameaças e comportamentos persecutórios; (iii) em todas elas a questão “saúde mental” teve centralidade; (iv) em 85,72% (6/7) dos casos, houve preocupação por parte dos solicitantes com relação à saúde mental (incluindo possibilidades de autoextermínio) do demandado; (v) os demandados são estudantes de graduação e jovens; (vi) em todas as situações relatadas, não foram esgotadas as instâncias de diálogo presumíveis para o bom funcionamento da instituição (como por exemplo: coordenação de curso, chefia de departamento, direção de unidade ou órgãos colegiados) ou ainda o solicitante sequer acionou essas primeiras instâncias.

Mais da metade das manifestações e que representavam queixas de discentes (54,55%) foram encaminhadas pela própria coordenação de curso e/ou direção de unidade, sem que estas tivessem exercido o poder disciplinador a que lhes cabem conforme o Regimento da UFJF.

As unidades demandas neste recorte temporal diferem das unidades que foram solicitadas no primeiro semestre. Contudo, cabe destacar que a Faculdade de Odontologia, Faculdade de Letras e PROINFRA foram recorrentes no período de vigência do presente relatório.

No universo de 8 demandantes que foi possível identificação, 5 foram tratadas de forma sigilosa (nos termos das disposições sobre proteção ao denunciante constantes no Decreto 10.153/2019). De acordo com a natureza das manifestações e demandas requeridas pelos solicitantes foram realizados atendimentos telepresenciais e/ou presenciais. Abaixo, segue a tabela com as principais características das manifestações:

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

Características	Frequência Absoluta (N)	Frequência Relativa (%)
<i>Canal de Comunicação</i>		
e-mail institucional	4	36,36
Fala-Br	6	54,55
SEI	1	9,09
<i>Fluxo de recebimento</i>		
Diretamente na ouvidoria	6	54,55
Outra unidade/setor	5	45,45
<i>Campus</i>		
JF	11	100
GV	0	0
<i>Tipo de Manifestação</i>		
Comunicação	2	18,18
Denúncia	8	72,73
Solicitação	1	9,09
<i>Assunto</i>		
Assédio sexual	1	9,09
Conduta Racista	1	9,09
Fraude ao sistema de cotas da graduação	1	9,09
Ameaças / Agressão Verbal / Agressão física	7	63,64
Avaliação socioeconômica	1	9,09
<i>Unidade demandada</i>		
Faculdade de Letras	2	18,18
Faculdade de Odontologia	5	45,45
Instituto de Ciências Humanas	1	9,09
PROAE	1	9,09
PROINFRA	2	18,18
<i>Categoria demandada</i>		
Discente	8	72,73
Pró-Reitor(a)	1	9,09
TAE	1	9,09
Trabalhador(a) Terceirizado(a)	1	9,09

<i>Categoria demandante</i>		
Discente	5	45,45
Docente	3	27,27
Não foi possível a identificação	1	9,09
Trabalhador(a) Terceirizado(a)	2	18,18
<i>Identificação do demandante</i>		
Sim	8	72,73
Não (anônimo)	3	27,27

A porta de entrada das manifestações foi exclusivamente através das tecnologias digitais, o que dificulta ou inviabiliza que sejam coletados dados importantes referentes às características dos indivíduos. A Fala-Br, por exemplo, a depender do tipo de manifestação que é protocolado, não exige ou não disponibiliza informações adicionais sobre o cidadão. O mesmo acontece no caso de uma manifestação ser recebida pelo e-mail e o indivíduo não desejar o atendimento presencial. Sendo assim, os dados que conseguimos extrair com relação a esses aspectos são frágeis e oriundos principalmente da linguagem escrita utilizada, que é hegemonicamente excludente, evoca uma supremacia masculina e impõe o binarismo de gênero.

Com relação aos discentes, tanto demandados quanto demandantes são do nível de graduação e jovens. Destaca-se que 5 manifestações do total foram apresentadas por diferentes sujeitos (estudantes e docentes), mas se referiam à um mesmo indivíduo. Com relação ao que foi possível identificar em termos de gênero, observa-se que as mulheres foram as que mais usaram o serviço 70% (7/10) e também foram as mais solicitadas – 62,5% (5/8). No universo de sujeitos que compuseram ou a amostra de demandantes ou de demandados, foi possível a identificação do quesito raça/cor apenas para 3, sendo esses: 1 homem negro (demandante), 1 homem pardo (demandante) e 1 mulher parda (demandada). Com relação à orientação afetivo-sexual, foi coletado o dado apenas para 1 indivíduo solicitante, tendo sido esse se identificado como homossexual.

2. 2 – Desfechos das manifestações

De acordo com os atributos das manifestações e/ou demandas requeridas pelos solicitantes foram realizados agendamentos para atendimentos, tratamento das

denúncias e quando necessárias mediações de conflitos nos formatos presenciais e/ou telepresenciais. Embora o número de manifestações recebidas seja pequeno, a natureza e particularidade das ações afirmativas na universidade requereram tratativas extensas e complexas para a resolução consensual dos conflitos.

Além disso, é importante destacar que embora a Ouvidoria Especializada cumpra com as questões burocráticas que envolve o acolhimento, o encaminhamento e o retorno qualificado ao cidadão, há uma outra dimensão extremamente importante expressa no inciso II do Art. 6º do Regimento da Ouvidoria Especializada:

“Acompanhar sistematicamente o andamento e as tratativas relativas aos trâmites administrativos das manifestações recebidas, dando apoio e orientação aos membros da comunidade acadêmica da UFJF, vítimas de discriminação, preconceito, violência, opressão ou em situação de vulnerabilidade social, jurídica e psicológica.”

Foi possível concluir todo o processo de 4 manifestações com o prazo médio de 31 dias. Comparativamente ao semestre anterior, houve uma redução considerável referente a esse prazo de 44,64%. Estas 4 manifestações resultaram em: atendimento da solicitação (1); arquivamento (1); ajuste de conduta com retratação por escrito dos demandantes (1); ajuste de conduta com remanejamento do servidor em caráter permanente aliados à orientação e estímulo para participação em palestras educativas com a finalidade de evitar qualquer tipo de conduta oposta aos princípios condizentes com a administração pública. Por ser um setor com manifestações recorrentes, o gestor responsável foi encorajado e assumiu o compromisso de instituir uma comissão interdisciplinar para monitorar as questões que envolvem as diferentes formas de opressão

5 manifestações (destinadas à um mesmo indivíduo) estão sendo tratadas de forma conjunta em um mesmo processo, com amplo envolvimento da PROAE e segue sendo acompanhada de forma sistemática. Tal ação foi adotada em decorrência da complexidade do caso, que envolve um possível quadro de adoecimento mental associado a agressões verbais e física. Uma manifestação segue sendo averiguada por meio de uma Investigação Preliminar Sumária (IPS) e a outra manifestação, que envolve uma possível conduta racista está em análise pela unidade gestora do caso (PROINFRA). Ambas correm dentro dos prazos estabelecidos.

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

Desfechos	Frequência	Frequência
	Absoluta (N)	Relativa (%)
Ajuste de conduta	2	28,57
Arquivamento	1	14,29
Em acompanhamento	1	14,29
Em análise pela unidade gestora	1	14,29
Investigação Preliminar Sumária (IPS)	1	14,29
Solicitação atendida	1	14,29

A denúncia de possível fraude no sistema de cotas da graduação aconteceu pelo fato da mesma já ter sido apresentada em outro momento e encaminhada para PROGRAD. Características da denúncia: curso psicologia, estudante denunciada do sexo feminino, grupo A das cotas.

3 - PENDÊNCIAS RELATIVAS AO ANO DE 2020

Com relação ao exercício de 2020, havia sido constatada inicialmente a presença de 6 manifestação pendentes: 2 (33,3%) sem possibilidade de acompanhamento (dados incompletos na base de dados da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e ausência da possibilidade de resgate das informações); 1 (16,67%) concluída no primeiro semestre de 2021 e 3 (50%) que foram concluídas de setembro em diante.

Foi realizado um esforço para apuração da comunicação de irregularidade, que tratava de um suposto caso de assédio sexual no Campus de GV. Contudo, em razão do grande lapso temporal entre a ocorrência dos fatos e a instauração da apuração, bem como do anonimato da denunciante, não houve outra alternativa senão o arquivamento da manifestação. Os dois pedidos de solicitação de informação pendentes foram devidamente respondidos. Assim sendo, as pendências que eram relativas ao ano de 2020 foram todas encerradas.

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

Características	Frequência Absoluta (N)	Frequência Relativa (%)
<i>Canal de Comunicação</i>		
Fala-Br	3	100
<i>Campus</i>		
JF	2	66,67
GV	1	33,33
<i>Unidade demandada</i>		
DIAAF	2	66,67
Instituto de Ciências da Vida	1	33,33
<i>Categoria ou Setor demandado*</i>		
Docente	1	33,33
Setor	2	66,67
<i>Unidade de origem do demandante</i>		
Instituto de Ciências da Vida	1	33,33
Externo à UFJF	2	66,67
<i>Categoria demandante</i>		
Cidadão externo à UFJF	2	33,3
Discente	2	33,3
<i>Tipo de Manifestação</i>		
Pedido de acesso à informação	2	66,67
Comunicação de Irregularidade	1	33,33
<i>Assunto</i>		
Assédio sexual	1	33,33
Assédio e violência de gênero	2	66,67
<i>Desfechos</i>		
Solicitação atendida	2	66,67
Arquivamento	1	33,33

4 – AJUSTE NO PROCESSO DE TRABALHO

Um importante ajuste nos fluxos de trabalho da Ouvidoria Especializada consistiu na transferência da competência para acompanhamento de denúncias

referentes a supostas fraudes ao sistema de cotas da graduação para o setor. Até o mês de novembro do corrente ano, os encargos de recebimento e tratamento desse tipo de denúncia pertenciam à Ouvidoria Geral.

Após reuniões com a DIAAF e Ouvidoria Geral, houve consenso na compreensão de que tais denúncias deveriam ser tratadas no âmbito da Ouvidoria Especializada a partir de 22 de novembro de 2021. Nessa mesma seara, ficaram subordinadas à Ouvidoria Especializada as denúncias de possíveis fraudes na pós-graduação e em concursos públicos.

5 - ATIVIDADES DIVERSAS DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS

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:

- Participação no XXI Fórum de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino;
- Cursos de Capacitação e Atualização;
- Realização de reuniões com alguns dos setores demandados para a resolução das manifestações;
- Realização de reunião com a Ouvidoria Geral;
- Solicitação de pareceres e orientações jurídicas junto à Diretoria de Integridade e Controle Institucional;
- Solicitação de informações sobre procedimentos administrativos abertos em decorrência de manifestações recebidas por essa 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 (que acontecem em formato presencial desde julho do ano corrente).

6 - RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Especializada tem cumprido um importante papel para a consolidação da participação social e para a defesa dos direitos e do respeito à população alvo das ações afirmativas na UFJF. Contribui também de forma ativa para a implantação da Política Integral de Saúde da População Negra no município de Juiz de Fora.

A análise crítica do que foi construído até o momento, possibilitou ajustes no fluxo de trabalho com a redução do tempo de resposta ao cidadão e nova organização para acolhimento de denúncias relativas às fraudes no sistema de cotas. Acreditamos que essa nova organização possibilitará o fomento de indicadores necessários para o acompanhamento das ações afirmativas pela DIAFF, o aprimoramento do sistema de cotas na graduação e a criação de estratégias preventivas para a pós-graduação.

Pela frequência de casos que envolveu questões que permeiam os possíveis quadros de adoecimento mental, bem como os inúmeros relatos no mesmo sentido por parte também dos denunciantes, recomenda-se a elaboração de estratégias preventivas direcionadas a todos os segmentos da UFJF, com foco aos grupos com vulnerabilidades pré-existentes. A literatura científica aponta para a necessidade do olhar atento à saúde mental dos indivíduos em decorrência dos efeitos da pandemia. A intensificação das atividades presenciais associada à nova rotina acadêmica imposta pela crise sanitária pode ser gatilho para diferentes problemas de saúde, de convívio social, de rendimento no processo ensino-aprendizagem e inclusive manutenção dos estudantes na universidade e dos trabalhadores em seus postos de saúde.

O panorama apresentado evidencia também a necessidade de articulação entre os diferentes setores para tratar das demandas existentes e as que possam surgir. Reitera-se aqui outras recomendações disponibilizadas no relatório anterior:

- Utilização de novo espaço físico a ser utilizado pela Ouvidoria Especializada, que permita a acessibilidade, o acolhimento, a confidencialidade e o sigilo das informações.
- Necessidade de campanhas educativa e divulgação com o intuito de dar maior visibilidade à atuação desta ouvidoria, valorizando-a como espaço que facilita e medeia a gestão de conflitos e a comunicação entre os membros da comunidade acadêmica.

É imprescindível também que haja um planejamento no sentido de garantir recursos humanos para compor a estrutura administrativa da Ouvidoria Especializada conforme o Resolução 11/2019 do Conselho Superior.