

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

***RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA
ESPECIALIZADA***

1º semestre/2024

Ouvidora Geral

Ana Lúcia de Almeida Vargas

Ouvidora Especializada em Ações Afirmativas

Zélia Maria Da Costa Ludwig

Equipe das Ouvidorias

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	3
1.4 Categoria do manifestante	4
1.5 Lista de assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento	4
1.6 Atendimento às manifestações	5
1.7 Prazo médio de resposta (em dias)	5
1.8 Sobre dados Específicos da Ouvidoria Especializada	6
2) Ações propostas durante o ano de 2024	7
3) Informações adicionais	9
4) Canais de Comunicação	9

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de demonstrar, de forma sucinta e objetiva, os números da atuação das Ouvidorias Geral e Especializada da UFJF no primeiro semestre do ano de 2024, no período de 01/01/2024 a 31/07/2024.

Diferente das versões anteriores e com base na nova estruturação da UFJF, respaldada pela RESOLUÇÃO CONSU/UFJF N° 104, DE 05 DE ABRIL DE 2024, e pelo Ofício Circular n° 208/2024/CGOUV/DOUV/OGU-CGU (que trata de orientação sobre a criação de unidades de ouvidoria independentes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv), este Relatório apresenta dados referentes à Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada (ouvidoria setorial).

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

1. DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA

1.1 Número de manifestações recebidas

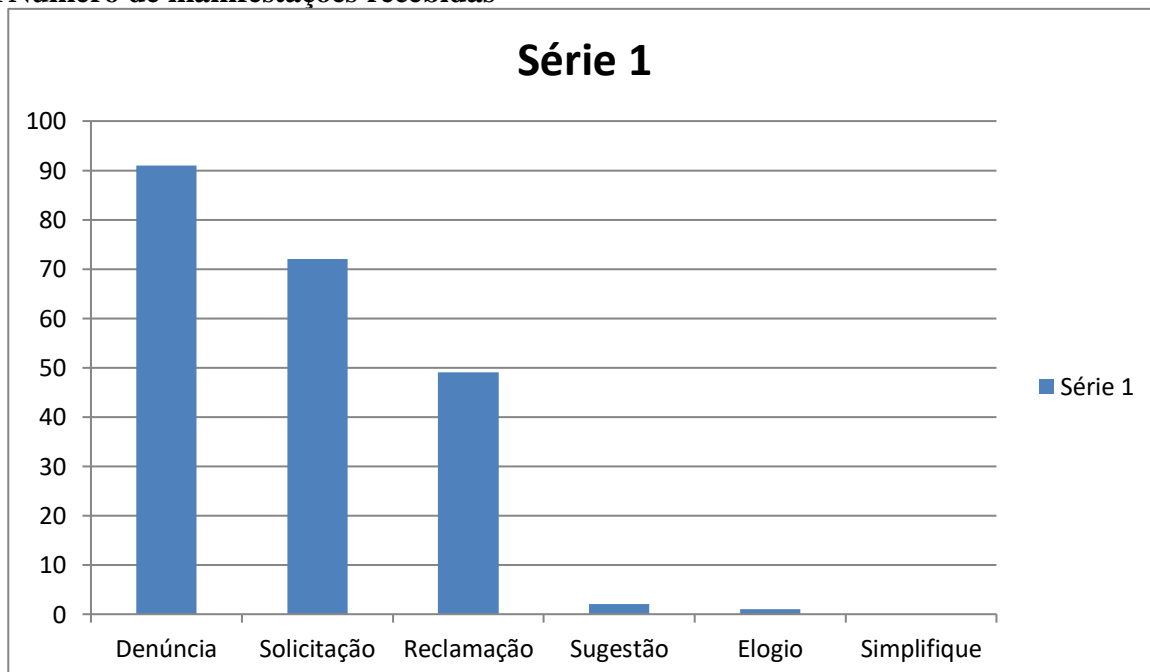


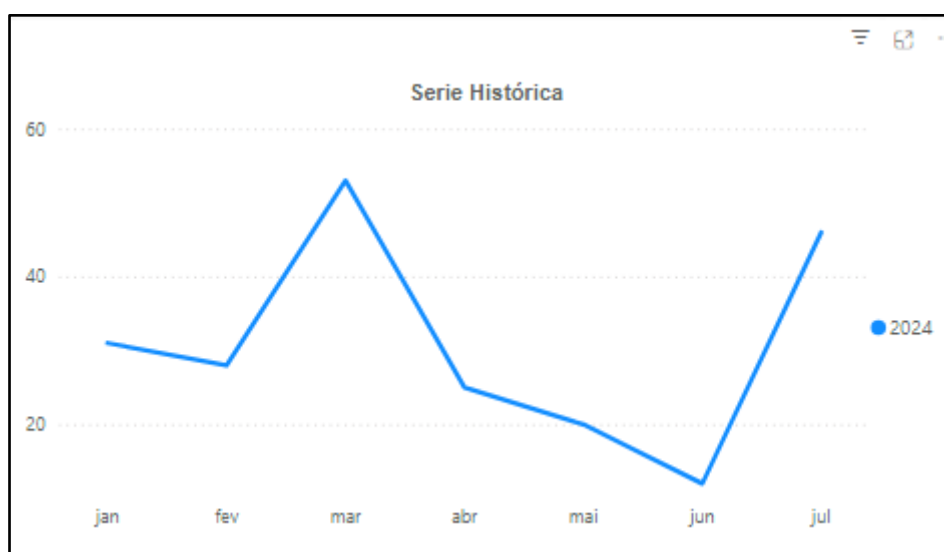
Fig. Foram recebidas, no total, 215 manifestações ao longo do 1º semestre de 2024 frente a 155 manifestações no 2º semestre de 2023.

Dentre os tipos de manifestação previstos na Lei 13.460/17, a que teve maior número foi a “Denúncia”, com 91 protocolos. Já a modalidade "Simplifique" não teve

registro, apesar dos esforços da Equipe das Ouvidorias em estimular a participação da comunidade no processo de simplificação dos serviços prestados pela UFJF, com a divulgação do formulário *Simplifique!* em sua página institucional¹.

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. Para fins de estatística, essa modalidade insere-se em "Denúncias".

1.2 Quantitativo de manifestações recebidas por mês



Março e julho foram os meses com maior volume de manifestações, registrando 53 e 46, respectivamente. O início das aulas em março, coincidente com o início da greve dos(as) servidores(as) técnico-administrativos em Educação, pode explicar o alto volume de manifestações nesse mês. Já em julho, o término da greve, somado às etapas de matrículas, especialmente de alunos cotistas, gerou um aumento significativo de denúncias sobre supostas fraudes, as quais foram encaminhadas aos órgãos competentes para apuração.

A queda no número de manifestações nos meses de abril a junho, conforme demonstrado no gráfico 1.2, pode ser reflexo da suspensão de grande parte das atividades acadêmicas, em decorrência da greve dos(as) docentes e a manutenção da greve dos(as) servidores(as) técnico-administrativos em Educação.

1.3. Canais de atendimento e registro

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

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 Equipe das Ouvidorias, 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 das Ouvidorias, por telefone ou presencialmente.

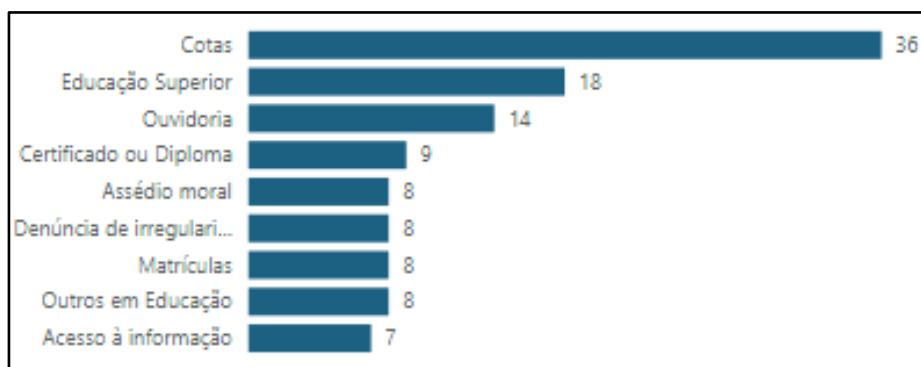
Cumprir registrar que as manifestações que chegam a esta Unidade de Ouvidoria por e-mail, telefone e/ou no atendimento presencial são protocoladas na Plataforma FALABR, conforme definido no art. 24 e do inciso II, do art. 25 da Portaria CGU nº 581/2021, que determinam o registro de todos os tipos de manifestações recebidas pelas unidades setoriais do SisOuv por canais diversos (como carta, telefone, atendimento presencial) na base de dados da Plataforma Fala.BR.

1.4. Categoria do manifestante

Assim como nos períodos anteriores, os discentes seguem maioria entre os manifestantes, seguida pela comunidade externa à UFJF.

A comunidade externa tem tido uma participação exponencial nas manifestações protocoladas nas Ouvidorias. Esses dados revelam que as Ouvidorias são reconhecidas enquanto canal de mediação, comunicação e diálogo que não atende apenas à comunidade acadêmica, mas tem sua ressonância extramuros da universidade.

1.5. Lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento no primeiro semestre de 2024



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:

- 1.6.1. As manifestações "cumpridas sem prorrogação" são aquelas que foram cumpridas no prazo regular de 30 dias.
- 1.6.2. "Cumpridas dentro da prorrogação", por sua vez, são as manifestações que foram respondidas durante o período de prorrogação.
- 1.6.3. "Cumpridas após o período de prorrogação" foram aquelas respondidas após 60 dias, em descumprimento ao prazo legal.
- 1.6.4. "Descumpridas" são as manifestações que não foram respondidas, ou seja, não receberam nenhum tipo de resposta pelo setor demandado.
- 1.6.5. "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 as Ouvidorias contam com equipe única e que disputam a mesma força de trabalho para execução de todas as demandas atribuídas à Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada, composta de dois TAEs e duas Ouvidorias (Geral e Especializada) que no ano de 2023, receberam 486 manifestações pela canal oficial das Ouvidorias - Plataforma FALABR.

1.7. Prazo médio de resposta (em dias)



O prazo médio de resposta se manteve abaixo dos 20 dias, um resultado positivo considerando o cenário desafiador dos últimos meses. É importante ressaltar que, entre março e julho, a Universidade vivenciou um período de intensa mobilização com a greve dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) e dos docentes, iniciada em abril. Essa paralisação, que impactou diretamente as atividades acadêmicas e administrativas, pode ter influenciado o prazo de resposta das Ouvidorias, uma vez que o trabalho deste órgão está diretamente ligado ao funcionamento regular da instituição.

Outro fator a ser considerado no prazo médio de resposta das manifestações, refere-se a uma maior complexidade das demandas direcionadas à Ouvidoria Especializada, que muitas das vezes demandam mais tempo para análise, muitas das vezes requerem atendimentos individuais e outros prazos legais definidos pelos procedimentos correccionais, conduzidos pela instância correccional da Instituição.

1.8. Sobre dados específicos da Ouvidoria Especializada

Das 215 manifestações recebidas, 70 foram encaminhadas à Ouvidoria Especializada, representando aproximadamente 33% do total. Dentre essas, 32 estavam relacionadas a denúncias de supostas fraudes no sistema de cotas. Todas as denúncias foram direcionadas aos órgãos internos competentes, que realizaram as devidas apurações, seguidas por uma resposta ao FALABR.

O tema “Assédio Moral” foi o segundo mais denunciado, totalizando 15 ocorrências.

Fevereiro e julho registraram o maior número de manifestações no FALABR, com 19 e 23 casos, respectivamente. O principal assunto nesses meses foi fraudes no sistema de cotas, um reflexo do período de matrículas, que justifica em grande parte essa demanda específica.

Sobre a categoria do manifestante, temos 21 discentes e 21 não identificados, sendo o restante dividido em comunidade externa, colaborador(a) terceirizado(a), docentes e egressos.

O setor mais demandado foi a PROGRAD, tendo em vista que é o órgão responsável até então pelas bancas de heteroidentificação, condição necessária para o ingresso pelo sistema de cotas.

Em decorrência da UFJF ser composta por diversos órgãos e setores, as manifestações se tornam pulverizadas, isto é, distribuídas entre diferentes áreas da

instituição. A diversidade de temas e a especificidade de cada manifestação refletem a complexidade da instituição.

Como inovação institucional, foi aprovada pelo Conselho Superior (Consu) em 24 de março e publicada em 10 de junho, a **Resolução nº 109/2024** que estabelece a **Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e outras violências**, objetivando atender exigências legais e institucionais, e instituir fluxos para enfrentamento das diversas formas de violência dentro do ambiente acadêmico. Após a publicação, fruto do trabalho de mais de dois anos do GT Alguns processos

A próxima etapa prevista é a formação da Comissão Permanente, encarregada de promover e monitorar a implementação dessa política, sendo a Comissão composta por representantes da administração, entidades estudantis, sindicatos e outros segmentos da comunidade acadêmica.

Resolução nº 109/2024

https://www2.ufjf.br/fale/wp-content/uploads/sites/205/2024/07/Resolucao_Consu_109.2024.pdf

AÇÕES PROPOSTAS DURANTE O ANO DE 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. Os prazos para a devida atualização da Carta de Serviços da Instituição e sua adequação, conforme legislação

vigente, foi impactado pelo cenário de greve na instituição e foi retomado no mês de Julho/24 com previsão de conclusão em dezembro de 2024.

3. Revisão de normativos

A necessidade de atualização dos normativos internos referentes a Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada, tanto as Resoluções aprovadas pelo CONSU/UFJF, quanto os Regimentos Interno das Ouvidorias foram alvo de recomendação no último RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO da Ouvidoria da UFJF: “*Considerando que esses normativos são anteriores à publicação do Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, e da Portaria CGU nº 581/2021, observa-se que a UA deve avaliar a necessidade de revisar os seus normativos para adequá-los às normas vigentes.*”

Sendo os seguintes normativos a serem revisados:

Ouvidoria Geral:

- Resolução nº 48/96 – CONSU/UFJF – que Institui a Ouvidoria Geral da UFJF;
- Resolução nº 10/2019 – CONSU/UFJF - Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF;

Ouvidoria Especializada:

- Resolução nº 32/2016 – CONSU/UFJF - Institui a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF;
- Resolução nº 11/2019 – CONSU/UFJF - Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

4. Gestão dos indexadores dos assuntos na plataforma FALABR

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

Indicar para análise da CGU – Controladoria Geral da União e seu órgão responsável pela gestão da Plataforma Fala.BR a divulgação de procedimentos operacionais padrão (POP) e de sinalizadores que possam orientar os cidadãos quando do registro de manifestações, sobre a importância do preenchimento dos campos ASSUNTO e SUBASSUNTO corretamente e mesmo que esses campos fossem de preenchimento obrigatório.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Para obter informações mais detalhadas, recomenda -se 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 DAS OUVIDORIAS UFJF

As salas das Ouvidorias Geral e Especializada funcionam no prédio da Reitoria, no campus Juiz de Fora.

Atendimento: de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.

Para mais informações:

e-mail: ouvidoria@ufjf.br ouvidoriaespecializada.diaaf@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3380.

Endereço para manifestações:

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

Ouvidora Geral : Ana Lúcia de Almeida Vargas

Ouvidora Especializada: Zélia Maria Da Costa Ludwig

Outras informações: ufjf.br/ouvidoria