



Sua Voz Importa

Guia completo para registrar manifestações na
Ouvidoria da UFJF de forma simples e eficaz.

Denúncia

Sugestão

Elógio

Solicitação

Reclamação

Acesso à Informação

ELABORAÇÃO E COLABORAÇÃO

Ana Lúcia de Almeida Vargas
Ouvidora Geral

Natalia Aparecida Borel Fumian
Técnica em Assuntos Educacionais

Teresa Cristina Miranda
Técnica em Assuntos Educacionais

Eliete do Carmo Garcia Verbena e Faria
Ouvidora Especializada

Sami Sanchez Júnior
Técnico em Assuntos Educacionais



O que é a Ouvidoria da UFJF?

Canal de participação cidadã e melhoria contínua da gestão universitária

DEFINIÇÃO

A Ouvidoria da UFJF é uma **ponte entre você e a Universidade**. Trata-se do canal oficial para receber, analisar, encaminhar às áreas responsáveis e responder às manifestações da comunidade universitária e da sociedade em geral, promovendo transparência, ética e melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela UFJF.

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

É toda forma de o cidadão expressar à ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e a sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. A manifestação pode auxiliar a UFJF a aprimorar a gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

O que você encontrará nesta cartilha:

1 · Tipos de Manifestação

Denúncia, reclamação, solicitação, elogio e outros tipos

2 · Como Registrar no Fala.BR

Passo a passo pela plataforma oficial do Governo Federal

3 · Proteção e Anonimato

Sua identidade é protegida por lei

4 · Prazos e Acompanhamento

Saiba quando e como receber resposta

5 · Como Fazer uma Boa Denúncia

Requisitos mínimos para efetividade na apuração

6 · Perguntas Frequentes

Respostas para as dúvidas mais comuns

Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa · estudante, servidor, visitante ou cidadão · pode registrar uma manifestação. Não há restrições. O serviço é gratuito e está disponível 24 horas pelo Fala.BR.



Tipos de Manifestação

Conheça cada tipo e escolha o mais adequado para a sua situação

TIPO	O QUE É	QUANDO UTILIZAR
DENÚNCIA	Comunicação da prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.	Irregularidades, corrupção, desvio de conduta, assédio moral ou sexual, fraude.
RECLAMAÇÃO	Manifestação de insatisfação com um serviço prestado ou com a conduta de agente público.	Atendimento inadequado, descumprimento de prazo, desrespeito ao usuário.
SOLICITAÇÃO	Requerimento de informação, providência, serviço ou benefício junto à Administração Pública.	Pedido de documentos, melhorias em serviços ou regularização de situações.
SUGESTÃO	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços.	Ideias para melhorar serviços, processos, infraestrutura ou atendimento na UFJF.
ELÓGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido.	Reconhecer servidor, departamento ou serviço que prestou atendimento de qualidade.
ACESSO À INFO.	Pedido de acesso a dados e documentos públicos, conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI).	Solicitar documentos, dados orçamentários, contratos e relatórios institucionais da UFJF.
SIMPLIFIQUE!	Solicitação de simplificação de serviço público considerado excessivamente burocrático.	Processos que exijam documentos desnecessários ou trâmites excessivamente morosos.



Atenção: Denúncia não se confunde com Reclamação

A **denúncia** envolve a prática de **ato ilícito** que requer apuração por órgão de controle (processo administrativo disciplinar, sindicância ou investigação). A **reclamação** é manifestação de insatisfação com a qualidade de um serviço. Classificar corretamente garante tratamento mais eficiente pela Ouvidoria.



LEMBRE-SE: Denúncia falsa é crime

Apresentar denúncia falsa ou caluniosa configura crime previsto em lei, podendo sujeitar o agente às responsabilizações civil e penal. Utilize sempre linguagem clara e objetiva, sem expressões irônicas, xingamentos ou insultos.



Como Registrar no Fala.BR

Plataforma integrada do Governo Federal · disponível 24 horas · gratuita · falabr.cgu.gov.br

O QUE É O FALA.BR?

O **Fala.BR** (falabr.cgu.gov.br) é a plataforma oficial do Governo Federal para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria. Os dados pessoais do manifestante ficam resguardados, e os órgãos de controle acompanham a tramitação de cada manifestação registrada.

Passo a Passo — Como Registrar sua Manifestação

1 Acesse o Fala.BR

Acesse falabr.cgu.gov.br pelo computador, tablet ou celular. A plataforma funciona 24 horas por dia, sete dias por semana. Clique em “**Ouvidoria**” na página inicial.

falabr.cgu.gov.br

2 Faça login ou prossiga sem identificação

Identifique-se com sua conta Gov.br ou opte por registrar **anonimamente**. Nesse caso, a manifestação será denominada “Comunicação”, sem possibilidade de acompanhamento posterior.

3 Selecione o tipo de manifestação

Escolha entre Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elógio, Acesso à Informação ou Simplifique!. Consulte a página anterior para identificar o tipo correto.

4 Localize a UFJF como destinatária

Busque por “**Universidade Federal de Juiz de Fora**” ou “**UFJF**” no campo de órgão/entidade e selecione a unidade correta.

5 Descreva sua manifestação com detalhes

Informe **quem, o quê, como, onde, quando e por quê**. Quanto mais detalhes, maior a efetividade da apuração. Consulte a próxima página para orientações específicas sobre denúncias.

6 Anexe documentos, se houver

É possível incluir até **10 anexos** por manifestação (documentos, imagens, áudios, vídeos e arquivos PDF), com tamanho total máximo de **30 MB**. Certifique-se de que o envio dos arquivos foi concluído com êxito.

✓ Envie e guarde o número de protocolo!

Após o envio, você receberá um **número de protocolo e uma chave de acesso**. Guarde esses dados para acompanhar o andamento da sua manifestação a qualquer momento pelo Fala.BR.

[Guarde seu protocolo!](#)



Como Fazer uma Boa Denúncia

Informações essenciais que garantem efetividade na apuração

Para que sua denúncia seja **habilitada e encaminhada** para apuração, é fundamental apresentar o máximo de informações possíveis, respondendo às seis perguntas fundamentais a seguir:



QUEM?

Identifique o servidor ou agente público da UFJF. Informe nome, cargo, setor ou departamento e campus.



O QUÊ?

Descreva detalhadamente os fatos e a irregularidade denunciada. Seja objetivo e específico.



COMO?

Identifique as circunstâncias que envolvem a irregularidade e descreva como ela aconteceu.



ONDE?

Indique o local específico: campus, prédio, setor, sala ou espaço físico onde os fatos ocorreram.



QUANDO?

Informe a data e o horário (aproximados ou exatos) em que a irregularidade ocorreu ou vem ocorrendo.



POR QUÊ?

Se souber, relate as possíveis motivações ou circunstâncias que levaram à prática irregular.

Informações adicionais que fortalecem sua denúncia:



Documentos

Registros ou provas que comprovem os fatos narrados



Testemunhas

Nome e localização de quem presenciou os fatos



Presença

Informe se viu diretamente ou soube por terceiros



Denúncia sem informações mínimas será arquivada

A denúncia somente será habilitada se contiver **elementos mínimos descritivos** da irregularidade ou indícios que permitam à UFJF chegar a tais elementos, observados os requisitos de **relevância, autoria e materialidade**. Denúncias anônimas que não atendam a esses requisitos serão arquivadas por insuficiência de dados.



Sua Identidade é Protegida

Você pode se identificar ou permanecer anônimo — ambas as opções oferecem garantias

IDENTIFICADO

- ✓ Recebe número de protocolo
- ✓ Acompanha o andamento pelo Fala.BR
- ✓ Recebe resposta por e-mail
- ✓ Pode complementar a manifestação
- ✓ Maior efetividade na apuração
- ✓ Dados pessoais protegidos por lei

ANÔNIMO (COMUNICAÇÃO)

- ✓ Não é necessário se identificar
- ✗ Sem número de protocolo
- ✗ Não é possível acompanhar
- ✗ Não admite complementação
- ✗ Pode ser arquivada se incompleta
- ⚠ Menor efetividade na apuração

BASE LEGAL DA PROTEÇÃO DA IDENTIDADE

Caso você opte por se identificar, todos os seus dados pessoais serão protegidos nos termos da **Lei n.º 13.460/2017** e do **Decreto n.º 10.153/2019**. Sua identidade jamais será revelada ao denunciado.



Caso especial: Assédio Moral e Sexual

Nos casos que envolvam assédio, excepcionalmente e apenas quando indispensável à apuração, os dados do denunciante poderão ser utilizados mediante **solicitação e justificativa da unidade de apuração**. Em todas as hipóteses, há proteção contra atos de retaliação.



Se sofrer retaliação em razão de sua denúncia

Registre uma nova manifestação no Fala.BR indicando: (I) o número de protocolo da denúncia original; (II) a ação de retaliação sofrida; e (III) as razões pelas quais acredita tratar-se de represália. A retaliação contra denunciante constitui **falta disciplinar grave**, nos termos da Lei n.º 13.608/2018, cabendo à CGU apurar e responsabilizar os agentes envolvidos.



Prazos e Acompanhamento

Saiba quando e como receber a resposta da UFJF

30

dias úteis

Prazo Padrão de Resposta

A Ouvidoria da UFJF tem até **30 dias** para responder à manifestação. O prazo começa a correr a partir do registro no Fala.BR.

+30

prorrogável

Prorrogação Justificada

O prazo pode ser prorrogado por mais **30 dias**, mediante justificativa apresentada ao manifestante antes do vencimento.

Fluxo da sua Manifestação na UFJF



Como acompanhar minha manifestação?

Acesse falabr.cgu.gov.br, clique em “**Consulte seu protocolo**” e insira o número de protocolo e a chave de acesso recebidos no momento do registro. Você também pode receber atualizações por e-mail, caso tenha se identificado.



A apuração pode continuar após a resposta

Em casos de apurações complexas, os procedimentos administrativos demandam mais tempo para sua conclusão. Nesses casos, a Ouvidoria reabre a manifestação para informar o manifestante sobre o surgimento de fatos novos.



Acesso restrito a processos em andamento

Processos correccionais (processos administrativos disciplinares, sindicâncias) têm **acesso restrito até a decisão final**, conforme o art. 7.º, § 3.º, da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). O denunciante não é parte do processo e não tem acesso aos autos durante a tramitação.

? Perguntas Frequentes

Respostas para as dúvidas mais comuns sobre o uso da Ouvidoria

É necessário me identificar para registrar uma manifestação?

Não. Você pode registrar uma manifestação anônima, denominada “Comunicação”. Entretanto, sem identificação, não haverá número de protocolo, não será possível acompanhar o andamento e a Ouvidoria não poderá solicitar complementações. Para maior efetividade, recomenda-se a identificação, que é legalmente protegida.

Posso alterar minha manifestação depois de enviada?

Não é possível alterar diretamente. Contudo, se você se identificou e a Ouvidoria solicitar complementação, você poderá adicionar informações e anexos acessando a manifestação no Fala.BR e clicando em “Complementar”.

Posso incluir arquivos na minha manifestação?

Sim. Você pode incluir até 10 anexos por manifestação (documentos, imagens, planilhas, PDFs, áudios e vídeos), com tamanho total máximo de 30 MB. Certifique-se de que o envio foi concluído com êxito antes de finalizar o registro.

Preciso registrar várias denúncias sobre um mesmo fato?

Não. Registre uma única denúncia, rica em detalhes. O cadastro de múltiplas denúncias sobre o mesmo fato, sem acrescentar novas informações, pode prejudicar o andamento do procedimento. Em casos de demandas idênticas, a Ouvidoria indicará o procedimento em andamento e arquivará as repetições.

Como a UFJF trata as denúncias recebidas?

A Ouvidoria realiza análise preliminar da manifestação. Se habilitada, encaminha à unidade competente para apuração mediante procedimento administrativo próprio. Denúncias genéricas, sem elementos mínimos, poderão ser arquivadas ou ter complementação solicitada.

Qual é a diferença entre denúncia e reclamação?

A **denúncia** é a comunicação da prática de ato ilícito que requer apuração por órgão de controle. A **reclamação** é manifestação de insatisfação com a qualidade de um serviço prestado. A classificação correta garante tratamento mais eficiente pela Ouvidoria.

Posso confiar que minha denúncia será devidamente tratada?

Sim. A Ouvidoria da UFJF e as demais unidades de apuração têm como missão institucional a promoção da integridade na Universidade. Todas as manifestações habilitadas são encaminhadas às áreas competentes, com atualização de *status* até a conclusão.

O que é a Lei de Acesso à Informação e como utilizá-la?

A LAI (Lei n.º 12.527/2011) assegura a qualquer cidadão o direito de solicitar documentos e dados públicos. Para fazer um pedido de acesso à informação da UFJF, registre uma manifestação do tipo “Acesso à Informação” pelo Fala.BR. O prazo de resposta é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa.



Canais de Contato

Fale com a Ouvidoria da UFJF pelos canais oficiais



Plataforma Fala.BR

Canal oficial do Governo Federal
Disponível 24 horas, 7 dias por semana
Registro e acompanhamento online

falabr.cgu.gov.br



Portal da Ouvidoria UFJF

Informações institucionais
Legislação, normas e relatórios
Transparência ativa

www2.ufjf.br/ouvidoria



E-mail

Para dúvidas e orientações
sobre como registrar
sua manifestação

ouvidoria@ufjf.br



Atendimento Presencial

Campus da UFJF
Rua José Lourenço Kelmer, s/n
São Pedro · Juiz de Fora – MG
CEP: 36.036-900

Registre sua Manifestação Agora

Acesse falabr.cgu.gov.br e clique em “Ouvidoria”. Busque pela **UFJF** como destinatária e siga o passo a passo. O serviço é rápido, gratuito e disponível 24 horas por dia.

Base Legal da Ouvidoria da UFJF

- **Lei n.º 13.460/2017** — Defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos
- **Lei n.º 12.527/2011** — Lei de Acesso à Informação (LAI)
- **Decreto n.º 10.153/2019** — Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- **Lei n.º 13.608/2018** — Proteção do denunciante contra retaliação



Juntos por uma UFJF mais Transparente

A sua participação fortalece a boa governança e a integridade da Universidade Federal de Juiz de Fora.

falabr.cgu.gov.br

ouvidoria@ufjf.br

www2.ufjf.br/ouvidoria

Esta cartilha é um instrumento informativo da Ouvidoria da UFJF. As informações aqui contidas estão sujeitas a atualização conforme a legislação vigente. Consulte sempre os canais oficiais.