

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**

***RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA***  
***OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES***  
***AFIRMATIVAS***

**Ano Referência 2025**

**Ouvidora Geral**  
**Ana Lúcia de Almeida Vargas**

**Ouvidora Especializada em Ações Afirmativas**  
**Eliete do Carmo Garcia Verbena e Faria**

**Equipe das Ouvidorias**  
**Sami Sanchez Júnior**  
**Teresa Cristina de Miranda**



**OUVIDORIA**  
**UFJF**

## *SUMÁRIO*

---

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                                                                 | <b>3</b>  |
| <b>2 APRESENTAÇÃO .....</b>                                                               | <b>4</b>  |
| <b>3 DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA.....</b>                                    | <b>5</b>  |
| 3.1 Número de manifestações recebidas .....                                               | 5         |
| 3.2 Canais de atendimento ao cidadão e de registro de manifestações .....                 | 7         |
| 3.3 Assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento ...            | 8         |
| 3.4 Atendimento às manifestações e prazo médio de resposta (em dias) .....                | 9         |
| 3.5 Perfil do manifestante .....                                                          | 11        |
| <b>4 OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS.....</b>                                | <b>13</b> |
| <b>5 OUTRAS AÇÕES .....</b>                                                               | <b>14</b> |
| 5.1 Revisão de normativos .....                                                           | 14        |
| 5.2 Gestão dos indexadores dos assuntos na plataforma Fala.BR .....                       | 15        |
| 5.3 Comissão de trabalho: justiça restaurativa e mediação de conflitos .....              | 15        |
| 5.4 Atuação na Comissão Permanente para Gestão de Proteção de Dados Pessoais (CGPD) ..... | 16        |
| 5.5 Formação e qualificação da equipe da Ouvidoria .....                                  | 16        |
| <b>6 INFORMAÇÕES ADICIONAIS .....</b>                                                     | <b>17</b> |
| <b>7 CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....</b>                                                      | <b>17</b> |

## ***1 - INTRODUÇÃO***

---

O presente Relatório da Ouvidoria da universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) tem como objetivo apresentar uma visão sintética e analítica das manifestações recebidas e tratadas no período de 01/01/2025 a 31/12/2025, contribuindo para o aprimoramento da gestão institucional e a promoção de uma cultura de direitos no âmbito da universidade.

O período compreendido neste relatório foi marcado por significativa demanda junto à Ouvidoria, refletindo tanto a complexidade das relações institucionais quanto na consolidação da ouvidoria como canal legítimo de escuta, acolhimento e encaminhamento das manifestações. Também, o registro das manifestações pela plataforma Fala.BR reafirma o papel deste canal oficial de comunicação entre a sociedade e a instituição, bem como sua relevância para a transparência, o controle social e o aprimoramento das políticas públicas no âmbito universitário. Destaca-se que essa forma de registro não concorre com o atendimento presencial, por e-mail ou telefone.

Os principais assuntos das manifestações recebidas concentraram-se, majoritariamente, nos seguintes temas: Educação Superior; Assédio moral; Concursos públicos e processos seletivos; Conduta docente; Ações afirmativas, contemplando a política de cotas; Assédio sexual, seguido de outros temas. Esses temas evidenciam a centralidade das relações acadêmicas, das práticas institucionais e das políticas de inclusão e permanência no cotidiano da universidade, demandando atenção da gestão quanto a estes aspectos.

Com relação aos encaminhamentos e tratamento das manifestações recebidas, as mesmas foram devidamente analisadas e encaminhadas aos setores competentes, com tempo médio de resposta de 21 dias. Ressalta-se que as demandas tratadas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas demandaram, em geral, um prazo superior, em razão da complexidade e densidade das manifestações, especialmente nos casos envolvendo assédio e violações de direitos. Para todas as manifestações, é observado o compromisso institucional com o retorno aos manifestantes, respeitando os princípios da transparência e do direito do cidadão.

No período a que se refere esse relatório, a Ouvidoria realizou entregas institucionais estratégicas:

- Publicação da Carta de Serviços da Ouvidoria, ampliando a transparência institucional e qualificando a comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade, ao explicitar atribuições, fluxos e formas de acesso aos serviços da Instituição;
- Finalização da Resolução de Justiça Restaurativa e Mediação, em articulação com a Comissão de Trabalho instituída para esse fim, consolidando diretrizes normativas para a implantação da mediação de conflitos e a promoção de práticas restaurativas, com a participação da Ouvidoria;
- Finalização do processo de revisão, unificação e atualização dos Regimentos da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, contribuindo para maior clareza normativa, coerência institucional com estrutura organizacional e normativos da Controladoria Geral da União (CGU).

A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas foi selecionada como uma boa prática em Ouvidoria, tendo sido apresentada em um painel sobre “Ações Afirmativas e diversidade” no “Econtro de Ouvidorias e SICs da Educação”, dada sua relevância, criatividade, inovação, replicabilidade e incremento do diálogo com o cidadão, realizado em setembro de 2025, no Centro de Formação e Desenvolvimento dos Trabalhadores em Educação do Ministério da Educação – CETREMEC, em Brasília.

Em síntese, o relatório evidencia o papel estratégico da Ouvidoria na escuta qualificada, no tratamento das manifestações e no aprimoramento da gestão universitária, reforçando o compromisso institucional com a transparência e a garantia de direitos

## ***2 - APRESENTAÇÃO***

---

O presente relatório apresenta, de forma sucinta e objetiva, os números referente à atuação da Ouvidorias Geral e da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF durante o ano de 2025.

Conforme os relatórios apresentados no primeiro e segundo semestres de 2024 e com base na nova estruturação da UFJF, respaldada pela Resolução

CONSU/UFJF Nº 104, de 05 de abril de 2024<sup>1</sup>, e pelo Ofício Circular nº 208/2024/CGOUV/DOUV/OGU-CGU<sup>2</sup>, que trata de orientação sobre a criação de unidades de ouvidoria independentes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, este Relatório segue apresentando os dados referentes à Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Para tanto, os indicadores estabelecidos pelo órgão de controle, neste caso a Controladoria Geral da União (CGU), serão representados graficamente, de modo a facilitar a análise pelo usuário e pelos órgãos de controle.

### ***3- DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA***

#### **3.1 Número de manifestações recebidas: 575**

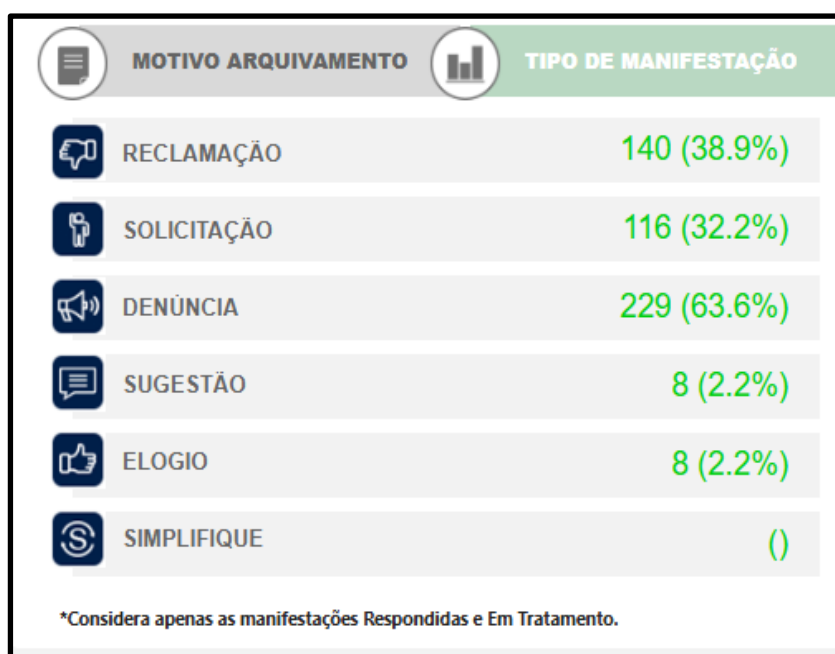


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Dentre os tipos de manifestação previstos na Lei 13.460/17, a que teve maior número foi a modalidade “Denúncia”, com 229 protocolos. Essa realidade levou a

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www2.ufjf.br/consu/wp-content/uploads/sites/33/2024/04/Resolu%C3%A7%C3%A3o-104.2024-Aprova-Nova-Estrutura-Organizacional-UFJF-Gest%C3%A3o-2024.2028-2.pdf>

<sup>2</sup> Também orientam os trabalhos da Ouvidoria os seguintes normativos: NOTA TÉCNICA Nº 989/2025/CGOUV/DOUV/OGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/sisouv/avaliacao-das-ouvidorias/monitoramento-das-recomendacoes/fluxos-internos/nota-tecnica-no-989.pdf/4>); Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-116-de-18-de-marco-de-2024-549091878>)

Ouvidoria a estabelecer diálogo com a Diretoria de Controle Institucional (DICI) no sentido de aprimorar o fluxo de tratamento dessas manifestações pela Instituição<sup>3</sup>.

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 institucional<sup>4</sup>.

Cabe informar que, dentre as manifestações recebidas, 74 foram arquivadas, pelos motivos apresentados no gráfico que segue e 7 foram encaminhadas para outros órgãos, conforme consta no Painel Resolveu.

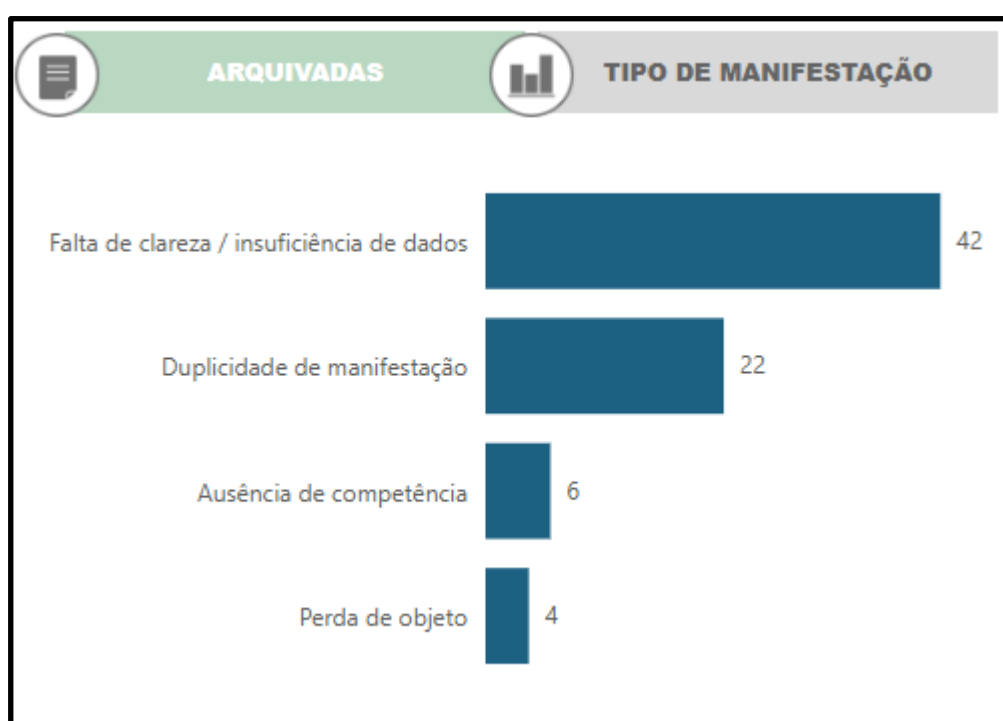


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Cumprе esclarecer que as manifestações na modalidade "Comunicação" 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 na categoria "Denúncia".

Para melhor compreender a evolução da quantidade de manifestações a cada

<sup>3</sup> | Instrução Normativa DICI/UFJF nº7, de 29 de setembro de 2025 – Altera a Instrução Normativa DICI/UFJF nº 4 de 18 de novembro de 2024, para estabelecer o fluxo de tratamento das denúncias entre a Ouvidoria, a Autoridade Competente e a Diretoria de Controle. Disponível em: [https://www2.ufjf.br/controle\\_institucional/wp-content/uploads/sites/256/2025/09/SEI\\_2646612\\_ADM\\_Legislacao\\_004.01\\_Instrucao\\_Normativa\\_7.pdf](https://www2.ufjf.br/controle_institucional/wp-content/uploads/sites/256/2025/09/SEI_2646612_ADM_Legislacao_004.01_Instrucao_Normativa_7.pdf)

<sup>4</sup> <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/simplifique/>

mês ao longo o ano, o gráfico apresentado abaixo nos mostra que fevereiro de 2025 foi o mês com maior volume de manifestações, registrando 69 (sessenta e nove). Por outro lado, em novembro houve apenas 31 manifestações protocoladas na plataforma Fala.BR e direcionadas à UFJF.

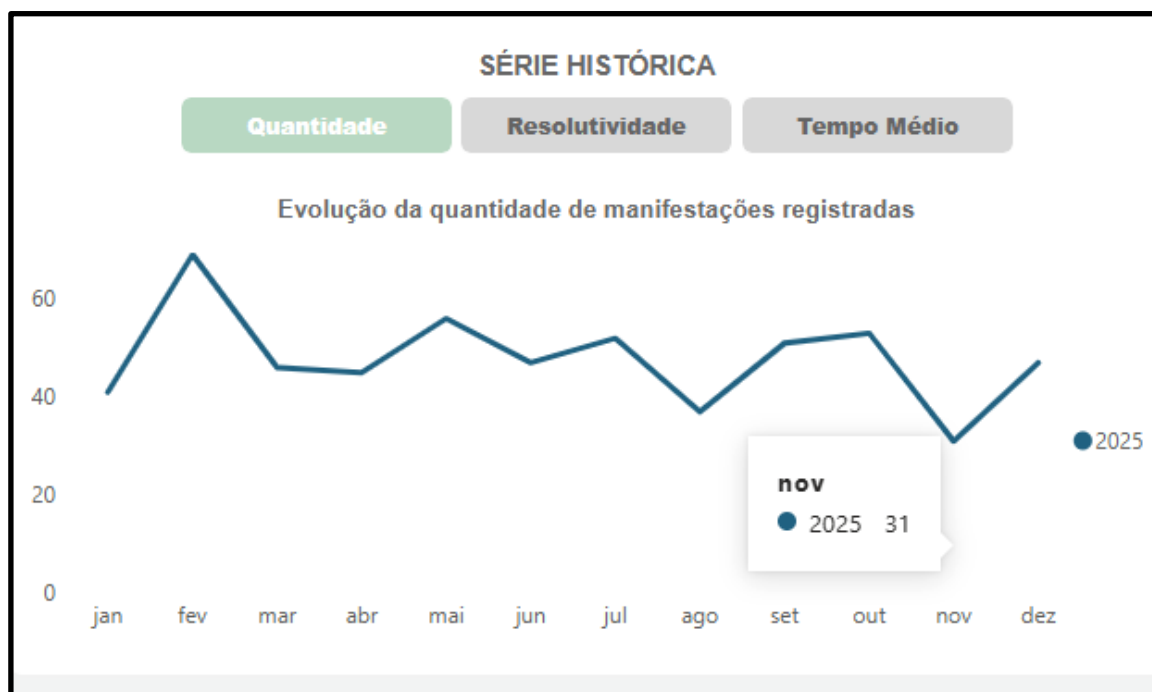


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

### 3.2 Canais de atendimento ao cidadão e de registro de manifestações

A plataforma Fala.BR é o principal canal de entrada de manifestações na Instituição, o que pode ser explicado, em parte, pelos esforços empreendidos pela Equipe da Ouvidoria da UFJF desde 2020, na divulgação da referida plataforma junto aos órgãos internos da UFJF e aos usuários, seja da comunidade interna ou externa, com ampliação de seu alcance, familiarização e utilização pelos mesmos. Tal divulgação se deu através de sua página e e-mail institucionais, bem como nos atendimentos realizados pela equipe das Ouvidorias, seja por telefone ou presencialmente.

Cumpramos registrar que as manifestações que chegam a esta Unidade de Ouvidoria por e-mail, telefone e/ou no atendimento presencial são protocoladas na Plataforma Fala.BR, 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.

### 3.3 Assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento

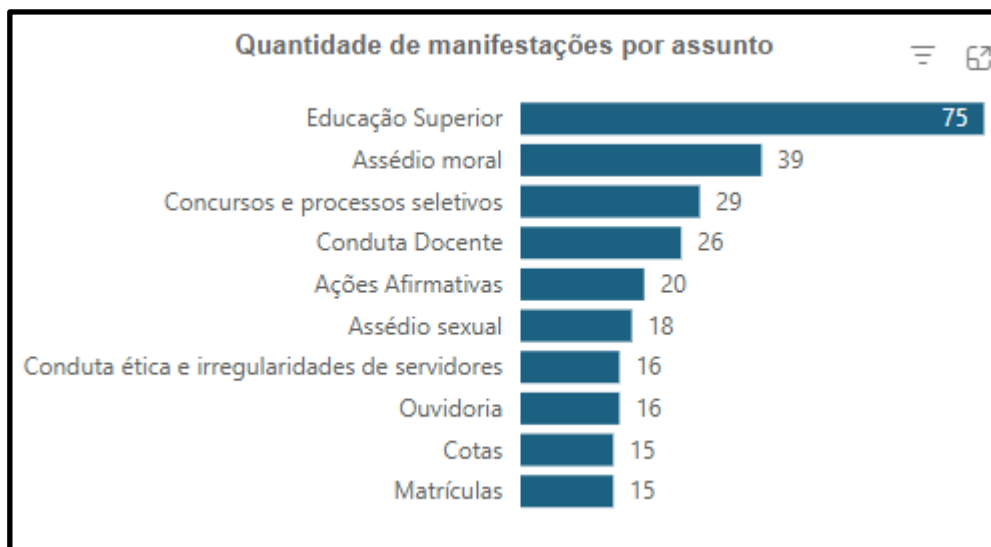


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Na caracterização de “Assuntos”, definida pelos usuários, a “Educação Superior” é a categoria para identificar demandas que dizem respeito ao funcionamento, às políticas e às relações no âmbito da Instituição, abrangendo manifestações relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão (envolve a organização de cursos, disciplinas, avaliações, estágios, atividades acadêmicas, por exemplo); às relações acadêmicas (compreende as condutas de docentes, discentes e técnicos-administrativos em educação no contexto universitário, por exemplo); à gestão acadêmica e administrativa (envolve situações em departamentos, coordenações, direções de unidade, colegiados, fluxos institucionais, por exemplo); aos direitos e deveres no ambiente universitário (por exemplo, garantia de direitos e transparência); entre outros. Assim, as manifestações classificadas como “Educação Superior” indicam que o conteúdo do relato está diretamente ligado à vida acadêmica e à atuação institucional da universidade neste nível de ensino.

Quanto às manifestações de assédio moral, é importante registrar que algumas das manifestações recebidas não refletem, necessariamente, situações de assédio moral, considerando as diretrizes estabelecidas no “Guia Lilás: Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal<sup>5</sup>” e da Resolução CONSU/UFJF 109/2024 que “Dispõe sobre Diretrizes e

<sup>5</sup> Disponível em:

[https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias/2023/julho/Guia\\_prevencao\\_assedio\\_discriminacao.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias/2023/julho/Guia_prevencao_assedio_discriminacao.pdf)

Ações da Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e outras violências, no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)<sup>6</sup>.

Para tanto, ações de conhecimento e divulgação tem sido desenvolvidas pela Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento à Violência e Assédios da UFJF, juntamente com a Ouvidoria, com previsão de publicação de cartilha e vídeos sobre a temática no início do ano de 2026. Essas ações vão ao encontro da necessidade de esclarecimento junto à comunidade sobre a compreensão do que se constitui assédio moral, bem como a adequação das manifestações pela Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, conforme o assunto e suas características, quando necessário.

### **3.4 Atendimentos às manifestações e prazo médio de resposta (em dias)**

Por determinação legal, as manifestações protocoladas na plataforma 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:

- a) "Cumpridas sem prorrogação" são aquelas que foram cumpridas no prazo regular de 30 dias;
- b) "Cumpridas dentro da prorrogação", por sua vez, são as manifestações que foram respondidas durante o período de prorrogação;
- c) "Cumpridas após o período de prorrogação" foram aquelas respondidas após 60 dias, em descumprimento ao prazo legal;
- d) "Descumpridas" são as manifestações que não foram respondidas, ou seja, não receberam nenhum tipo de resposta pelo setor demandado;
- e) "Pendentes" são as manifestações recebidas no mês de dezembro, que ainda não foram respondidas - até a data de conclusão deste relatório.

Cabe esclarecer que, para as manifestações que demandam tempo maior para o desenvolvimento das tratativas, estando estas vinculadas em sua maioria à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, tendo sido iniciado o seu tratamento pela autoridade competente e indicada a realização de alguma investigação ou apuração,

---

<sup>6</sup> Disponível em: [https://www2.ufjf.br/ufjf/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/resolucao\\_consultoria\\_109-2024.pdf](https://www2.ufjf.br/ufjf/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/resolucao_consultoria_109-2024.pdf)

as manifestações são concluídas na plataforma Fala.BR e reabertas quando da existência de novas informações.

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 em Ações Afirmativas, composta por dois TAEs e duas Ouvidorias (Geral e Especializada em Ações Afirmativas) que no ano de 2025 receberam 575 manifestações em canais oficiais, frente à 561 manifestações em 2024 e 486 no ano de 2023.

Considerando o tratamento das manifestações, o prazo médio de resposta foi de 21,2 dias, entendido como um resultado positivo, tendo em vista o aumento de manifestações no ano de 2025. O quadro abaixo evidencia esse dado:

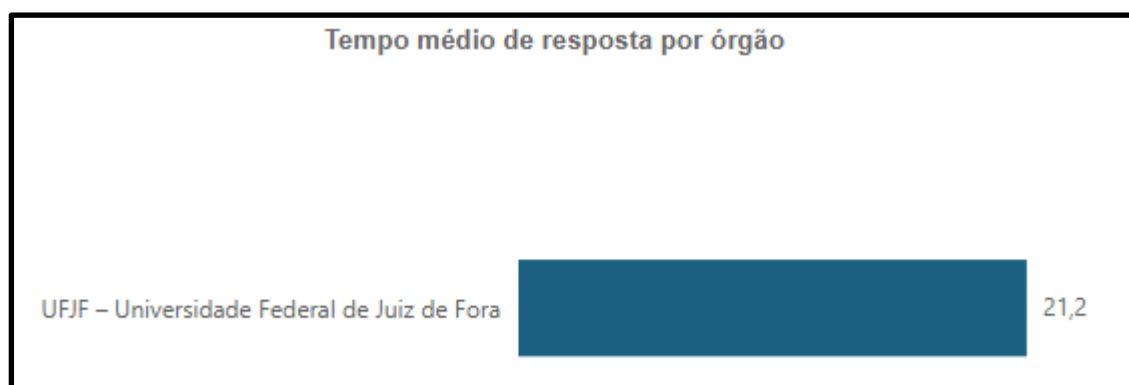


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Outro fator que interfere no prazo médio de resposta das manifestações, refere-se a uma maior complexidade daquelas direcionadas à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, que muitas das vezes demandam mais tempo para análise, uma vez que, em alguns casos, tornam-se imprescindíveis os atendimentos individuais e outros prazos legais definidos pelos procedimentos apuratórios, conduzidos pela instância correicional da Instituição.

Importante acrescentar que, do total das manifestações recebidas, algumas seguem o tratamento com pedido de complementação pela Ouvidoria. Quando não há resposta do usuário ao pedido de complementação, tais manifestações são arquivadas automaticamente pela plataforma Fala.BR. Acrescenta-se ainda que outras manifestações relacionadas ao referido período deste relatório ainda se encontram em tratamento. Essas situações justificam a diferença entre o quantitativo de manifestações recebidas e aquelas tratadas até sua finalização/conclusão.

### 3.5 Perfil do manifestante

Os dados abaixo baseiam-se nas informações preenchidas pelos próprios manifestantes. Observa-se que o percentual de preenchimento dessas informações ainda é reduzido.

Cabe ressaltar que, assim como em anos anteriores, os discentes são maioria entre os manifestantes. Importante registrar que a comunidade externa à UFJF tem tido uma participação expressiva nas manifestações protocoladas nas Ouvidorias. Esse dado revela 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. O quadro a seguir evidencia esses dados:

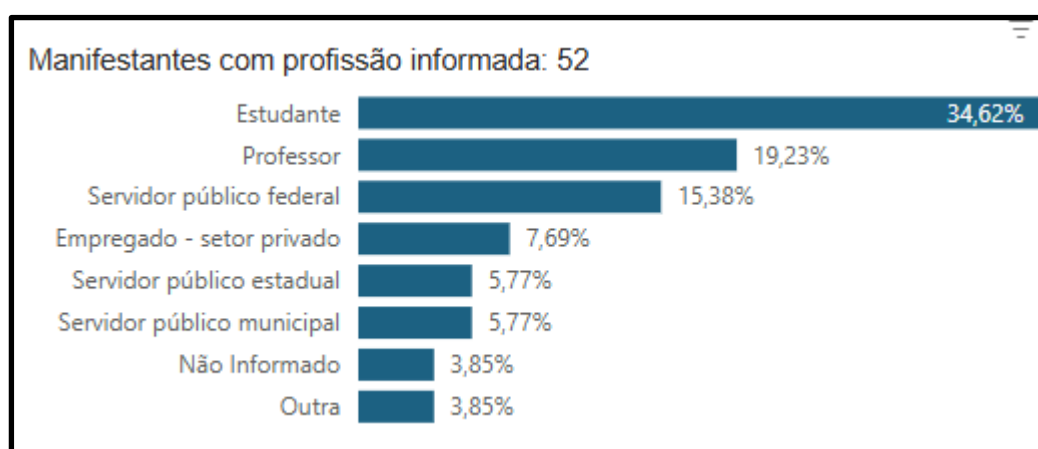


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Outras informações relacionadas ao perfil do manifestante são disponibilizadas como faixa etária, identificação quanto ao gênero, região, raça e escolaridade, conforme os quadros a seguir, respectivamente. Faz-se necessário mencionar que esses dados nem sempre são informados pelos manifestantes, não representando, portanto, a totalidade das manifestações.

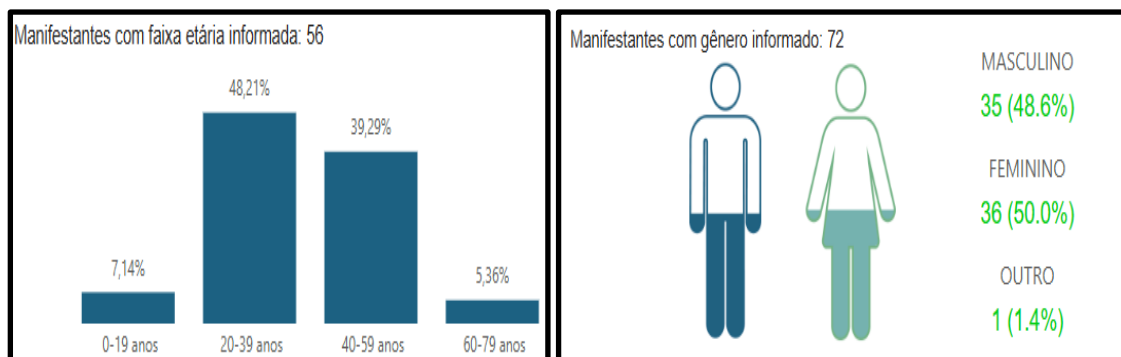


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

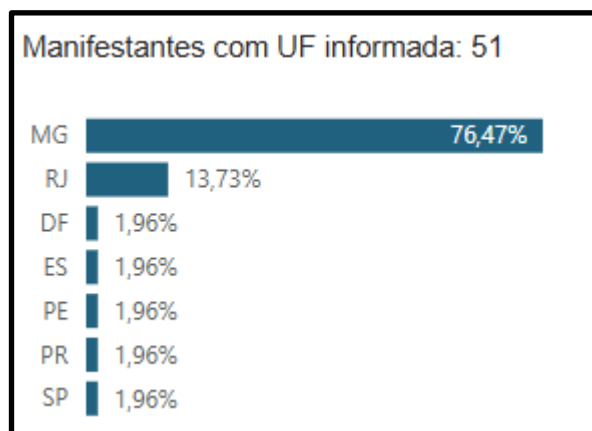


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

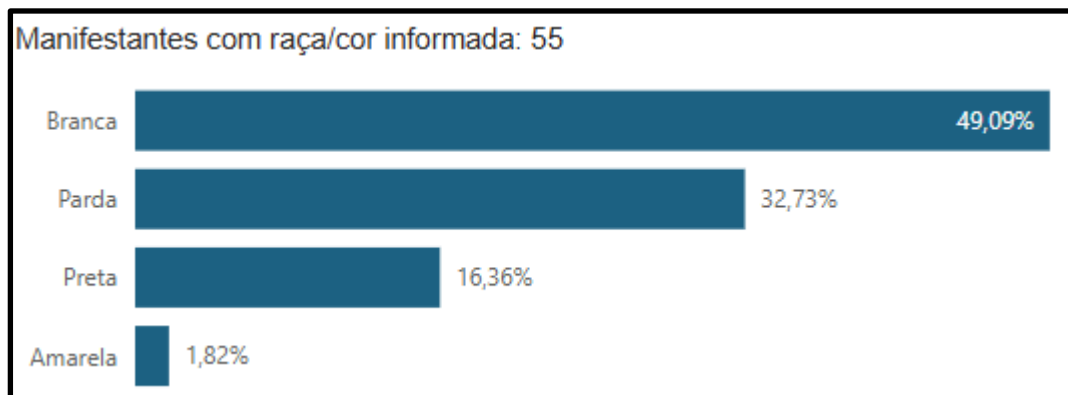


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

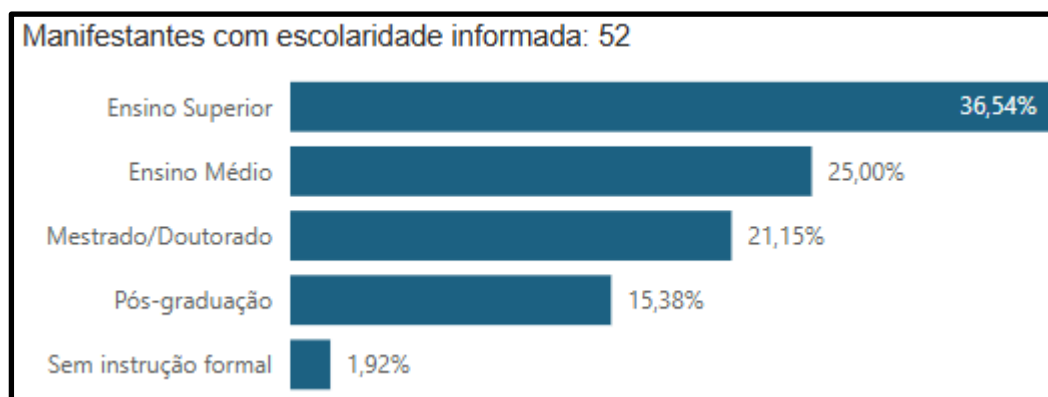


Fig. Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## *4 - OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS*

---

Das 575 manifestações recebidas, 124 foram encaminhadas à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, representando aproximadamente 21,57% do total. Dentre essas, 25 estavam relacionadas a denúncias de casos de assédio moral, 17 sobre Assédio Sexual e 30 referentes à suposta Fraude ao Sistema de Cotas. Todas as denúncias foram direcionadas aos órgãos internos competentes, que realizaram as devidas apurações, com o encaminhamento de resposta ao Fala.BR.

O número significativo de denúncias relacionadas a possíveis fraudes na política de cotas, especificamente nas cotas para pessoas negras, motivou a Ouvidoria a ampliar o diálogo com a Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF), qualificando o debate institucional acerca desta temática. A preocupação em comum da Ouvidoria e da DIAAF com a redução do número de fraudes e os diálogos estabelecidos entre estes e outros setores, culminou na elaboração pela DIAAF de uma nova forma de funcionamento dos processos de heteroidentificação na instituição que contemplam, por exemplo, a presencialidade em todas as etapas desse processo para implantação em 2026. Com relação às cotas de baixa renda, outras medidas foram implantadas pela Coordenação de Registros Acadêmicos (CDARA), em conjunto com a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), visando aprimorar o processo de matrícula dos estudantes, incluindo maior divulgação das etapas, bem como a uniformização das convocações para as mesmas. Essas medidas acontecem em articulação com a Ouvidoria Geral.

Dos setores demandados, as unidades acadêmicas representam a maioria. 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.

Registramos que a aprovação pelo Conselho Superior (CONSU/UFJF) 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, tem se tornado uma diretriz para efetivação de uma política de enfrentamento e tratamento das denúncias de assédio e outras violências na Instituição. Perante o crescimento de registros de manifestação de assédios e outras violências, a Instituição dispõe hoje de uma política

de prevenção e enfrentamento ao assédio e outras violências em que a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas atua em conjunto em algumas de suas ações.

A referida resolução contempla a formação de uma “Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento às Violências e Assédios, no âmbito da UFJF<sup>7</sup>”, encarregada de promover e monitorar a implementação dessa política, sendo tal Comissão composta por representantes da administração superior, entidades estudantis, sindicatos e outros segmentos da comunidade acadêmica. Dessa forma, e com trabalho já em curso, a Comissão trabalha na constituição do Fórum Permanente de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e Outras Violências, cuja composição e regimento são definidos pela Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Outras Violências, com a finalidade de ser uma instância de debate ampliado sobre a temática atinente a esta Resolução nº 109/2024<sup>8</sup>.

Da mesma forma, a aprovação do Estatuto Discente da UFJF, através da Resolução CONSU/UFJF nº 102 de 18 de março de 2024<sup>9</sup>, foi um avanço na criação e implantação de instrumentos de responsabilização dos discentes, inclusive em questões envolvendo assédio moral, sexual e outras violências, como também a garantia de direitos. As diretrizes desta Resolução vão ao encontro de demais normativas Institucionais, amparando a atuação desta Ouvidoria frente às manifestações.

## ***5 - OUTRAS AÇÕES***

---

### **5.1 Revisão de normativos**

A atualização dos normativos internos referentes à Ouvidoria Geral e à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, tanto as Resoluções aprovadas pelo CONSU/UFJF, quanto os Regimentos Interno das Ouvidorias foi alvo de recomendação no Relatório Final de Avaliação da Ouvidoria da UFJF, elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), em 2022: “*Considerando que esses normativos são anteriores à publicação do Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, e da Portaria*

---

<sup>7</sup> <https://www2.ufjf.br/ufjf/ufjf-contra-o-assedio/>

<sup>8</sup> Disponível em: [https://www2.ufjf.br/fale/wp-content/uploads/sites/205/2024/07/Resolucao\\_Consu\\_109.2024.pdf](https://www2.ufjf.br/fale/wp-content/uploads/sites/205/2024/07/Resolucao_Consu_109.2024.pdf)

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www2.ufjf.br/direito/wp-content/uploads/sites/397/2024/08/Resolu%C3%A7%C3%A3o-102-Estatuto-Discente-UFJF-2024.pdf>

*CGU nº 581/2021, observa-se que a UA deve avaliar a necessidade de revisar os seus normativos para adequá-los às normas vigentes.”*

Considerando essa recomendação, os normativos apresentados abaixo foram revisados e disponibilizados para a Administração Superior para os devidos trâmites institucionais:

**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 em Ações Afirmativas:**

- 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.

## **5.2 - Gestão dos indexadores dos assuntos na plataforma Fala.BR**

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.

Indicar para análise da Controladoria Geral da União (CGU) 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 adequadamente e que esses campos fossem de preenchimento obrigatório.

## **5.3 - Comissão de trabalho: justiça restaurativa e mediação de conflito**

A comissão criada pela Portaria Gab-Reitor/UFJF Nº 379, de 19 de agosto de 2024, prorrogada pela Portaria Gab-Reitor/UFJF Nº 423, de 25 de setembro de 2024, que institui a “Comissão para elaborar proposta de normativa para aplicação de mediação e de conciliação de conflitos no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)”, concluiu os trabalhos relacionados à elaboração da Resolução que visa *“Instituir a Justiça Restaurativa através da mediação como via ordinária, preferencial e facultativa de resolução de conflitos ocorridos no âmbito da UFJF”*, tendo sido aprovado no Conselho

Superior da UFJF em reunião realizada em 12 de dezembro de 2025<sup>10</sup>.

#### **5.4. Atuação na Comissão Permanente para Gestão de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)**

A participação das Ouvidorias na Comissão relacionada à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) justifica-se pela natureza das atividades desenvolvidas diariamente por estas unidades. No exercício de suas atribuições, as Ouvidorias Geral e Especializada em Ações Afirmativas recebem, processam e tramitam manifestações que contêm dados pessoais e informações sensíveis da comunidade acadêmica e externa. A plataforma Fala.BR, principal canal de registro das manifestações, exige rigoroso tratamento dos dados dos manifestantes, incluindo proteção de identidade, sigilo das informações e gestão adequada dos registros, em conformidade com os dispositivos da LGPD e com as normativas da CGU.

A atuação na Comissão permite às Ouvidorias contribuir com a experiência prática no manejo de dados pessoais, subsidiando a construção de normativas institucionais que assegurem a proteção de informações em toda a UFJF. Além disso, a participação possibilita o alinhamento dos procedimentos internos das Ouvidorias com as diretrizes institucionais de proteção de dados, garantindo que o tratamento das manifestações ocorra em conformidade com os princípios de finalidade, adequação, necessidade e segurança previstos na legislação vigente.

#### **5.5 Formação e qualificação da equipe da Ouvidoria**

A equipe da Ouvidoria e a UFJF têm preocupações com a formação dos trabalhadores na busca de aprimoramento do trabalho realizado, seguindo as orientações da Controladoria Geral da União e da Ouvidoria Geral da União. Além de participações nas formações oferecidas por esses órgãos, também houve a participação da equipe em ações formativas da UFJF, promovidas pela Diretoria Ações Afirmativas e pela Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento à Violência e Assédios da UFJF. Também a Ouvidoria Geral e Especializada participaram da formação de gestores oferecida pela Diretoria de Controle Institucional (DICI) e a Ouvidoria Especializada participou do Seminário de Integração dos novos servidores, promovido pela Pró-reitoria

---

<sup>10</sup> Resolução CONSU/UFJF Nº 241, de 05 de fevereiro de 2026 - Institui a justiça restaurativa e mediação como via ordinária e facultativa de resolução de conflitos ocorridos no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF.

de Gestão de Pessoas (PROGEPE).

Soma-se a isso, a participação dos trabalhadores, com o apoio da Administração Superior, nos seguintes eventos: “Curso o uso do Fala.Br – Jornada da Manifestação<sup>11</sup>”, realizado nos dias 06 e 07 de maio, em Brasília; “I Seminário Nacional de Ouvidoras Públicas de 2025<sup>12</sup>”, realizado entre os dias 25 e 27 de junho de 2025, em Belo Horizonte; “Encontro de Ouvidorias e SICs da Educação<sup>13</sup>”, realizado entre os dias 22 e 23 de setembro de 2025, em Brasília.

## *6 - 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

## *7 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO*

---

As salas das Ouvidorias Geral e Especializada em Ações Afirmativas funcionam no prédio ANEXO à Reitoria, no estacionamento, no campus Juiz de Fora.  
Atendimento: de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.

Para mais informações:

Ouvidora Geral : Ana Lúcia de Almeida Vargas

Ouvidora Especializada em Ações Afirmativas: Eliete do Carmo Garcia Verbena e Faria

E-mails: [ouvidoria@ufff.br](mailto:ouvidoria@ufff.br) ( Ouvidoria Geral:) e [ouvidoria.especializada@ufff.br](mailto:ouvidoria.especializada@ufff.br) (Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas)

Telefone: (32) 2102-3380.

Endereço para manifestações:

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

Outras informações: [ufff.br/ouvidoria](http://ufff.br/ouvidoria)

---

<sup>11</sup> Participaram as servidoras Natalia Aparecida Borel Fumian e Teresa Cristina Miranda.

<sup>12</sup> Participaram as servidoras Anal Lúcia de Almeida Vargas e Eliete do Carmo Garcia Verbena e Faria.

<sup>13</sup> Participou a servidora Eliete do Carmo Garcia Verbena e Faria.