

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal de Juiz de Fora

Belo Horizonte/MG, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

TÂNIA SANTIAGO BRAGA OLIVEIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Minas Gerais

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro (OGU)

COORDENAÇÃO

Andresa Coelho Penido de Moraes (NAOP/MG)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Sérgio Mayer (NAOP/MG)

Silvana Araújo (NAOP/MG)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF.

Município: Juiz de Fora – MG.

Objetivo: Apresentar os resultados da atividade de avaliação da Ouvidoria da UFJF, conforme disposto nos artigos. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: outubro de 2020 a janeiro de 2023.

Data de execução: março de 2022 a janeiro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como das Portarias CGU nº 581/2021 e 1.181/2020.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

As atividades de ouvidoria estão sendo exercidas pela unidade avaliada – UA de modo parcialmente adequado, nos termos do art. 77 da Portaria CGU nº 581/2021.

Avalia-se como a boa prática a Criação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Todavia, foram constatadas as seguintes necessidades de readequação e possibilidades de melhoria:

- Registro de manifestações e trâmite interno fora do sistema Fala.BR;
- Falha na proteção dos dados pessoais do manifestante;
- Necessidade de atualização dos normativos internos;
- Falha no acompanhamento da Carta de Serviços;
- Falha na gestão dos indexadores das manifestações na plataforma Fala.BR.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UFJF as seguintes providências:

- 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;
- Publicar a Carta de Serviços na página eletrônica do site da UFJF, em atendimento ao inciso VI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021;
- Revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes: Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021; e
- 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.

Lista de Siglas e Abreviaturas

| | |
|----------------|--|
| CGOUV | Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias |
| CGU | Controladoria-Geral da União |
| CGU/MG | Regional da Controladoria-Geral da União em Minas Gerais |
| Fala.BR | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais |
| MAO | Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal |
| NAOP | Núcleo de Ações de Ouvidoria e Combate à Corrupção |
| OGU | Ouvidoria-Geral da União |
| SIC | Serviço de Informação ao Cidadão |
| SisOuv | Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal |
| UA | Unidade Avaliada |
| UFJF | Universidade Federal de Juiz de Fora |

Sumário

| | |
|---|-----------|
| APRESENTAÇÃO..... | 7 |
| OBJETO | 8 |
| OBJETIVO E ESCOPO | 8 |
| METODOLOGIA..... | 8 |
| UNIDADE AVALIADA | 10 |
| RESULTADOS DAS ANÁLISES..... | 11 |
| 1. Boas práticas..... | 11 |
| 1.1. Criação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas..... | 11 |
| 2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria | 12 |
| 2.1. Registro de manifestações e trâmite interno fora do sistema Fala.BR..... | 12 |
| 2.2. Falha na proteção dos dados pessoais do manifestante | 14 |
| 2.3. Necessidade de atualização dos normativos | 16 |
| 2.4. Falha no acompanhamento da Carta de Serviços..... | 17 |
| 2.5. Falha na gestão dos indexadores das manifestações na plataforma Fala.BR..... | 18 |
| RECOMENDAÇÕES | 19 |
| CONCLUSÃO | 19 |
| APÊNDICES | 20 |
| Apêndice A..... | 21 |
| Apêndice B..... | 42 |
| Apêndice C..... | 49 |
| Apêndice D..... | 53 |

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional foi publicada a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Conforme descrito no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal - MAO, “A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

A Controladoria-Geral da União - CGU possui competências, elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, como a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, ouvidoria, prevenção e combate à corrupção.

Instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv possui a CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, como órgão central e competência para normatização e supervisão técnica das suas unidades setoriais. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de supervisão técnica, compete ao órgão central do SisOuv:

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas; (...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Tal monitoramento se materializa, entre outras atividades, na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no MAO:

Avaliação de Ouvidoria é o exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade avaliada contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Trata-se, portanto, o presente trabalho, da Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, realizada no ano de 2022 pela equipe do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção - NAOP, da Controladoria-Geral da União em Minas Gerais – CGU/MG, sob a supervisão da OGU, cujos preceitos e etapas estão previstos nos artigos 77 e 78 da Portaria CGU nº 581/2021 e no MAO:

Art. 77. A Ouvidoria-Geral da União, no exercício da competência de supervisão técnica, realizará anualmente avaliações, por amostragem, em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Parágrafo único. As avaliações conterão, no mínimo, as seguintes etapas:

I - planejamento;

II -interloquções e solicitações de informações;

III -apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;

IV -reunião de busca conjunta de soluções;

V -publicação de relatório final de avaliação; e

VI -apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Art. 78. No âmbito das ações de monitoramento da atuação de unidades setoriais do SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União poderá realizar diligências e solicitar a adoção de providências, sempre que detectar falhas ou oportunidades de melhoria no exercício das atividades de ouvidoria.

A seguir, apresenta-se o objeto, o escopo, o objetivo e a metodologia utilizada para esse trabalho, bem como a descrição da unidade avaliada - UA, os achados relevantes das análises e as recomendações para o aprimoramento das atividades de ouvidoria, quando couberem.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e a melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas adotadas pela UA.

OBJETO

Este Relatório final tem como objeto a atividade de avaliação da UA, a Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada nos anos de 2022 e 2023.

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a avaliação da UA sobre o desempenho das atividades de ouvidoria, nos termos do art. 77 da Portaria CGU nº 581/2021.

A atividade de avaliação executada abrange o período entre março de 2022 a janeiro de 2023, quando foram realizados o levantamento situacional da UA e a análise do tratamento de manifestações e comunicações de irregularidades feito pela UA.

O objetivo é apresentar os resultados dessa atividade de avaliação, no intuito de:

- i. identificar os achados relevantes no âmbito dos trabalhos de avaliação;
- ii. recomendar ajustes, quando couber; e
- iii. identificar boas práticas e oportunidades de melhoria.

METODOLOGIA

Para avaliação da UA, utiliza-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Aplicação do Questionário de Avaliação - QA e interloquções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;

- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

As informações da UA foram analisadas a partir da coleta de dados na sua página da internet¹, nos seus normativos internos e legislação pertinente, no Painel Resoluiu?², no Questionário de Avaliação, na Reunião Técnica de Apresentação da Ouvidoria, nas interlocuções via e-mail, nos Relatórios de Ouvidoria dos anos 2020 e 2021 e na amostra de manifestações e comunicações de irregularidades obtidas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR³. Mais detalhes desse levantamento podem ser encontrados no Apêndice A deste relatório.

Na etapa do Relatório Situacional (Apêndice A) os trabalhos consistiram no levantamento e análise de informações sobre a UA, que possibilitaram identificar o tratamento dado às manifestações, a satisfação dos usuários, a infraestrutura e os sistemas utilizados, os canais de atendimento, os fluxos de trabalho, além da existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações e comunicações de irregularidades dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações e comunicações de irregularidades cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações e comunicações de irregularidades com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 (cem) manifestações e comunicações de irregularidades para análise pela equipe de avaliação, cujo tratamento e qualidade da resposta foram analisados a partir de 13 (treze) perguntas com base na seguinte legislação e orientação normativa da CGU: Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021.

A equipe de avaliação reuniu-se por meio do aplicativo *Teams* duas vezes com a titular da UA e a titular da unidade descentralizada. A primeira reunião serviu para apresentar a equipe de avaliação e as informações sobre os trabalhos, objetivos e resultados esperados. Na segunda reunião as titulares da UA apresentaram informações sobre os aspectos gerais da estrutura e funcionamento da ouvidoria.

Em seguida, foi enviado à titular da UA o Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

Por fim, realizou-se a coleta de cópia dos documentos referentes ao trâmite interno da Ouvidoria-Geral para os responsáveis pela resposta de 14 (quatorze) manifestações aleatórias a fim de verificar a observância aos dispositivos previstos no art. 6º, inciso IV e art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, no art. 24 do Decreto nº 9.492/2018, e nos artigos 31 e 34 da Portaria CGU nº 581/2021.

¹ <https://www2.ufjf.br/ufjf/contato/ouvidoria/>

² <http://paineis.cgu.gov.br/resoluiu/index.htm>

³ <https://falabr.cgu.gov.br>

Executadas as três primeiras etapas, apresenta-se neste Relatório o resultado da análise das informações coletadas para a validação pela titular da UA.

UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada é a Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora, unidade sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do SisOuv, a OGU/CGU.

Criada pela Resolução CONSU/UFJF nº 048/1996, a UA está diretamente vinculada à Reitoria da UFJF e atua junto à comunidade acadêmica que totaliza 25.779 pessoas, sendo 21.559 discentes e o restante composto de docentes, servidores e terceirizados.

A UA atua em conjunto com uma unidade descentralizada, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, criada pela Resolução CONSU/UFJF nº 32/2016 para tratar de casos de situação de discriminação, preconceito, violência e/ou opressão vivenciada no ambiente universitário. Diante disso, cabe esclarecer que a presente avaliação consistirá na abordagem da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas enquanto uma única unidade avaliada.

A UA utiliza os seguintes canais de atendimento: internet, via link para a plataforma Fala.BR na página oficial, e-mail, atendimento telefônico e atendimento presencial. Para os trâmites internos são utilizados os sistemas e-Ouv da plataforma Fala.BR, SEI (atual Super) e o e-mail institucional.

No período analisado, 01/10/2020 a 30/09/2021, a UA apresentou um índice de 44% satisfação média nas 33 (trinta e três) respostas dos usuários à pesquisa de satisfação com o atendimento prestado no Painel Resolveu?, com o seguinte detalhamento:

- 1) Muito Satisfeito (36,36%)
- 2) Satisfeito (3,03%)
- 3) Regular (6,07%)
- 4) Insatisfeito (9,09%)
- 5) Muito insatisfeito (45,45%)

Quanto ao aspecto da pesquisa de satisfação, os usuários responderam nos seguintes termos: Sim (39%), Parcialmente (3%) e Não (58%). O tempo médio de resposta foi de 14,78 dias, com 96% das 252 (duzentos e cinquenta e duas) manifestações respondidas no prazo legal.

Considerando as quatro dimensões analisadas⁴ para mapear a atuação da UA no tratamento das manifestações e comunicações de irregularidades registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR, a avaliação geral da amostra das manifestações do período selecionado mostra um índice de 92% de desempenho.

⁴ Prazo de atendimento da manifestação, Satisfação do usuário, Qualidade no tratamento da manifestação e Qualidade da resposta conclusiva.

Contudo, a avaliação identificou fragilidades na aderência da UA às determinações do Decreto nº 9.492/2018 e às orientações normativas do SisOuv contidas na Portaria CGU nº 581/2021. Nesse sentido, observa-se a possibilidade de melhoria e a necessidade de adequação à norma.

Apresenta-se, a seguir, os resultados das análises realizadas.

RESULTADOS DAS ANÁLISES

Os achados relevantes do trabalho de avaliação realizado na UA são apresentados a seguir:

1. Boas práticas

1.1. Criação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

A ouvidoria descentralizada da UA, Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, foi criada por meio da Resolução CONSU/UFJF nº 32/2016 para tratar de casos de situação de discriminação, preconceito, violência e/ou opressão vivenciada no ambiente universitário. Está vinculada à Diretoria de Ações Afirmativas da UFJF e atende as demandas de ouvidoria relacionadas as essas situações. Além das competências comuns às ouvidorias setoriais do SisOuv, essa ouvidoria possui atribuições específicas voltadas para o seu público, conforme extração do art. 6º do seu Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 11/2019 – CONSU/UFJF:

II - Realizar o acolhimento e o encaminhamento das vítimas das situações acima descritas para serviços de atendimento especializado no interior da UFJF ou na rede pública;

III - 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;

IV - Sistematizar dados com vistas a subsidiar a formulação de novas políticas de ações afirmativas e apoio à diversidade pela gestão da UFJF;

As ações afirmativas no âmbito da UFJF abrangem a promoção da igualdade e o reconhecimento das diferenças e diversidades da comunidade acadêmica, com foco nos estudantes cotistas, nos portadores de necessidades especiais e nas populações historicamente discriminadas.

A criação dessa ouvidoria especializada consiste em boa prática pois oferece aos usuários de ouvidoria, além da garantia do direito de manifestação, um atendimento qualificado em termos da atenção aos direitos envolvidos, acolhendo as demandas dos grupos sociais que normalmente têm dificuldades de acesso ao atendimento acolhedor, inclusivo e humanizado. Segundo a UA, em manifestação ao Relatório Preliminar, “a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas representa um compromisso no avanço na construção de uma universidade pública socialmente referenciada, democrática, plural, diversa, inclusiva e que busca reparação e justiça social”.

2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

Ao longo dos trabalhos foram identificadas inconsistências nas práticas adotadas pela UA que necessitam de serem adequadas à luz da legislação e das orientações normativas da CGU, visando a busca da melhoria constante das atividades de ouvidoria.

2.1. Registro de manifestações e trâmite interno fora do sistema Fala.BR

Embora a UA utilize a plataforma Fala.BR como canal predominante para o recebimento de manifestações e de comunicações de irregularidades e considerando a existência de mais de um canal de atendimento disponível ao público (presencial, e-mail e telefone), a Ouvidora de Ações Especializadas informou que utiliza “uma planilha Excel e o sistema SEI (atual Super) para o controle interno, pois o registro no Fala.Br não ocorre em todas as situações”, conforme relatado:

a experiência, ainda que incipiente, da Ouvidoria Especializada demonstra que os manifestantes não se sentem totalmente à vontade e seguros em utilizar o Fala.Br. Há uma preferência na busca do contato de forma presencial e acreditamos que esse perfil esteja ligado diretamente à natureza das questões que envolvem as ações afirmativas. Por se tratar de questões que estruturam a sociedade brasileira (como o racismo, a lgbtfobia, a xenofobia, o machismo, a misoginia e outros) e que ganharam a devida importância no debate da sociedade muito recentemente, grande parte dos indivíduos possuem dificuldades na elaboração do teor/conteúdo da manifestação. Trata-se de questões que geram constrangimentos e angústia, o que pode levar a dificuldades no registro através da escrita de forma fria. Nessa esteira, a relação interpessoal configura-se como um importante instrumento para a garantia da vocalização dessas manifestações. Assim, no primeiro atendimento, após ser acolhido, o manifestante recebe informações com relação ao Fala.Br e é dada a oportunidade do registro na plataforma. Após esse questionamento, havendo a anuência, o registro é feito imediatamente na presença do manifestante. Entendemos a importância de usar tal estratégia para garantir a acessibilidade dos indivíduos, para o estabelecimento de confiança e também para dar visibilidade às pautas que são sistematicamente invisibilizadas e silenciadas na sociedade.

Nos Relatórios Semestrais de Gestão do ano de 2021 observa-se o relato da presença de 25% no 1º semestre pela Ouvidoria de Ações Especializadas de manifestações recebidas fora do Fala.BR, por meio de e-mail ou sistema Super, pois recebidas por outras unidades acadêmicas.

Constatou-se, após a análise da amostra de manifestações e verificação documental posteriormente realizada, a ausência do registro na plataforma Fala.BR de 02 denúncias de um mesmo manifestante, recebidas por e-mail.

Diante disso, observa-se o descumprimento do 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, na base de dados da Plataforma Fala.BR.

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

(...)

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;

Ademais, a UA utiliza o sistema Super e o e-mail institucional para o trâmite interno das manifestações recebidas, com controle feito em planilha Excel. Esses procedimentos não se adequam à orientação do § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Na análise documental realizada do trâmite interno efetuado via e-mail da amostra de 14 (quatorze) manifestações, obteve-se os seguintes achados:

- Um caso em que a tramitação manifestação ocorreu juntamente com outras quatro manifestações de mesmo teor e foi enviada para três destinatários distintos;
- Em vários casos a mensagem continha a transcrição literal do texto registrado pelo manifestante e, em um caso, observa-se a presença do nome do manifestante; e
- No envio de oito manifestações não havia referência dos respectivos protocolos, nem no cabeçalho, nem no corpo do texto.

Diante disso, observa-se que o registro e o trâmite interno das manifestações em meios externos à plataforma Fala.BR representam riscos à salvaguarda dos direitos dos manifestantes, como a proteção da identidade, em caso de acesso por terceiros não autorizados, e ao rastreamento e arquivamento das manifestações, devendo a UA adequar-se aos seguintes normativos da Portaria CGU nº 581/2021: art. 13, § 1º e § 2º do art. 19, art. 24 e inciso II do art. 25.

Em manifestação ao Relatório Preliminar, em 16 de novembro de 2023, a UA informou que atualmente “há exclusividade de utilização da plataforma Fala.BR para todos os casos de **manifestações recebidas** por outros canais de atendimento: atendimento presencial, por telefone e/ou e-mail institucional” e conforme consta no documento “Justificativa Ouvidorias UFJF mitigação de riscos **na tramitação** de manifestação.2023” encaminhado para a OGU, no qual nota-se a seguinte afirmação:

as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFJF em atendimento ao requisito da segurança, não são encaminhadas na íntegra ao setor reclamado, mas o extrato destas com as informações relevantes, sem os elementos de identificação dos manifestantes, garantindo a proteção de seus dados pessoais e atendendo ao requisito de segurança nas tramitações internas. Com relação à produção de versão tarjada destes dados, ressaltamos que a UFJF não dispõe de programa de pseudonimização, o qual foi solicitado formalmente à Pró-reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças, e recomendado por esta Ouvidoria à Administração Superior, em seu último relatório semestral de gestão.

Ressaltamos, ainda, a priorização do caráter restrito nas tramitações, com envio do extrato ao superior hierárquico do(s) citado(s) nas denúncias e demais tipos de manifestação; o que atende ao requisito da rastreabilidade nestes trâmites.

Ainda no tocante à rastreabilidade, informamos que o tratamento das manifestações do presente órgão é feito na plataforma Fala-BR, garantindo o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as e as respectivas datas de acesso, fortalecendo os mecanismos de controle interno. Acrescentamos que, conforme disposição regimental, mantemos registradas em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações em ordem cronológica com os respectivos encaminhamentos, preservando nossa base de dados, que pode ser manipulada, independente de acesso à internet.

Por fim, ainda na manifestação ao Relatório Preliminar a UA, reconhecendo “a necessidade de exclusividade do uso do Fala.BR para todos as manifestações e trâmites e o potencial de otimização do trabalho que a unificação dos sistemas e Fala.BR podem agregar ao trabalho da equipe”, se colocou à disposição para conhecer o procedimento e “o desenvolvimento de um projeto piloto para tramitação das manifestações de ambas as ouvidorias pelo Fala-BR”.

Sendo assim, cabe ressaltar a intenção da UA em aderir ao procedimento padrão referido no § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, mantendo-se, portanto, o registro do achado em questão a fim de subsidiar a posterior recomendação deste relatório.

2.2. Falha na proteção dos dados pessoais do manifestante

Durante a análise documental do trâmite interno de 14 (quatorze) protocolos registrados plataforma Fala.BR, identificou-se uma falha na proteção dos dados pessoais do manifestante.

No caso avaliado, NUP 23546.xxxxxx/2021-xx, a manifestação de teor de reclamação versa sobre a percepção do usuário de que houve a quebra do sigilo da sua identidade nas denúncias anteriores enviadas por meio de mensagens para o e-mail da UA. Realmente, constatou-se na análise documental que o seu nome não foi ocultado durante o encaminhamento dessas demandas, feita também via e-mail, da Ouvidoria Geral para o setor interno que, por sua vez, reencaminhou a mensagem para o próprio reclamado.

Essa falta de proteção vai contra o disposto no art. 6º, II, da Portaria CGU nº 581/2021, no art. 24 do Decreto nº 9.492/2018 e no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, o qual estabelecem a necessidade de resguardar a identidade dos manifestantes

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

(...)

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Decreto nº 9.492/2018

Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Decreto nº 10.153/2019

O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

Portanto, as evidências coletadas na análise documental demonstram que a UA não atendeu, nesse caso, aos requisitos de proteção da identidade do manifestante, conforme previsto pelos dispositivos acima indicados: no art. 6º, II, da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 24 do Decreto nº 9.492/2018, devido a utilização de meio alheio ao Fala.BR, e-mail, para o recebimento e trâmite interno das manifestações de ouvidoria.

Ademais, embora caso único, entende-se que o descumprimento aos requisitos de salvaguarda do direito de proteção aos dados pessoais dos usuários de ouvidoria é um achado de destaque, posto que afeta os pilares da relação de confiança entre a ouvidoria e o seu público, estabelecida no exercício das atribuições preconizadas, em especial, no inciso XIV do art. 6º da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

Portanto, observa-se que o recebimento e o trâmite interno das manifestações em meios externos à plataforma Fala.BR foram os fatores para o não atendimento de requisitos de segurança dos dados e das informações recebidas pela UA para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes, como a proteção da identidade, em caso de acesso por terceiros não autorizados, devendo a UA adequar-se aos seguintes normativos da Portaria CGU nº 581/2021: art. 13, § 1º e § 2º do art. 19, art. 24 e inciso II do art. 25.

Sobre isso, a UA manifestou-se sobre esse achado no Relatório Preliminar, genericamente, da seguinte maneira:

Informamos ainda que a crítica referente a algumas amostras utilizadas para análise, não mais se aplica, pois desde setembro de 2021, todas as tramitações via SEI passaram a constar o NUP no cabeçalho e o fluxo foi todo revisto a partir do segundo semestre de 2021. O conflito ocorreu, pois foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações e comunicações de irregularidades cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. O que incluiu um período onde as mudanças atuais não haviam sido implantadas (mudanças implantadas a partir de setembro/2021).

Nessa esteira, observa-se no modelo de documento intitulado “REGISTRO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL- OUVIDORIA – UFJF”, enviado juntamente com a referida

manifestação da UA, não demonstra qualquer cuidado com a proteção dos dados pessoais do/a manifestante, contendo no seu cabeçalho os campos “Manifestante”, “Matrícula/SIAPE/RG ou CPF”, “E-mail” e “Telefone”.

Cabe assinalar que a prática de registrar as manifestações em documentos requer cuidados muito maior do que o registro no sistema para a mitigação de risco de falha na proteção dos dados pessoais dos usuários, caso esses documentos não estejam armazenados de imediato em sistemas com segurança das informações controlada por senhas e login.

Por conseguinte, entende-se que o presente achado permanece enquanto subsídio para as recomendações deste relatório.

2.3. Necessidade de atualização dos normativos

Foi constatada a existência dos seguintes normativos internos que regulamentam a Ouvidoria Geral:

- Resolução nº 48/1996 – CONSU/UFJF - Institui a Ouvidoria Geral da UFJF e o seu Regimento Interno.
- Resolução nº 10/2019 – CONSU/UFJF - Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF.
- Anexo à Resolução nº 10/2019 – CONSU/UFJF – novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF.

Os normativos internos que regulamentam a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF são:

- 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.
- Anexo à Resolução nº 11/2019 – CONSU/UFJF – Regimento Interno da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

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. De modo exemplificativo, em breve análise é possível indicar a necessidade de adequação dos normativos nos seguintes temas:

- i. Proteção ao Denunciante;
- ii. Tratamento de Comunicação de Irregularidades;
- iii. Cargo ou função comissionada do/a titular da Ouvidoria; e
- iv. Tratamento das manifestações de Simplifique.

Em manifestação ao Relatório Preliminar a UA declarou “consideramos importante avaliarmos conjuntamente com a Administração Superior o encaminhamento desta revisão [dos normativos acima citado], de modo a dimensionar

a atualização e adequação dos Regimentos Internos de ambas as Ouvidorias da UFJF às legislações vigentes (Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021) em consonância com as legislações vigentes.

Dessa forma, mantém o presente achado como subsídio para a recomendação deste relatório.

2.4. Falha no acompanhamento da Carta de Serviços

Em consulta a Carta de Serviços da UFJF no Portal de Serviço do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/servicos>) estão identificados seis serviços com as informações previstas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021. Já no Portal da UFJF (<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos/>) os serviços encontram-se descritos dentro das áreas dispostas no espaço superior da página (Reitoria, Pró-Reitorias, Diretorias, unidades acadêmicas e Campus GV). Porém, os serviços descritos referem-se, na grande maioria, às atividades internas da instituição e não aos serviços oferecidos diretamente à sociedade, conforme preceitua os § 1º e 2º do art. 7º, na esteira da definição de serviços públicos do art. 2º da Lei nº 13.460/2017.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

(...)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Verifica-se, portanto, que a UA não atende totalmente ao previsto no inciso VI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, no que diz respeito à publicação da Carta de Serviços na página eletrônica do site da UFJF.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

Em manifestação ao Relatório Preliminar a UA declarou que a Carta de Serviços da UFJF “vem sendo devidamente atualizada” e as adequações indicadas em Reunião Conjunta de Soluções com a equipe de avaliação, como a necessidade de uma versão do tipo cardápio “estará disponível para o próximo ano no sítio: <https://www2.ufjf.br/cartadeservicos/>.”

Reitera-se, portanto, o registro do presente achado a fim de subsidiar a recomendação deste relatório.

2.5. Falha na gestão dos indexadores das manifestações na plataforma Fala.BR

Na análise da amostra de 100 (cem) manifestações foi possível identificar: i) 15% das manifestações sem o campo assunto preenchido; e ii) (15%) dos assuntos não foram adequados pela UA.

Por exemplo, o assunto “Ouvidoria” predominou nos casos em que o teor das manifestações não correspondia a classificação do assunto dada pelo usuário, e várias delas poderiam ter sido classificadas como “Atendimento”.

Verifica-se, assim, que a classificação do campo assunto na plataforma Fala.BR não está sendo adequadamente feita pela UA, em consonância com o inciso VI do art. 25 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

(...)

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

Não houve referência da UA a respeito deste achado em sua manifestação ao Relatório Preliminar de 16 de novembro de 2023. Portanto, mantém-se sua pertinência como subsídio para a recomendação deste relatório.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora, em ordem de prioridade:

- I. 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 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.
- II. Publicar a Carta de Serviços na página eletrônica do site da UFJF, em atendimento ao inciso VI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes: Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, e da Portaria CGU nº 581/2021.
- IV. 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.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, nos termos do art. 77 da Portaria CGU nº 581/2021, e segundo as normas previstas pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria CGU nº 581/2021.

As inconsistências e falhas mencionadas devem ser corrigidas pela UA, a fim de garantir o cumprimento das atribuições previstas por lei e aprimorar o atendimento à sociedade e o subsídio à gestão da UFJF.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são a manutenção da produtividade e tempestividade das respostas aos usuários; e a promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada - UA

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A **Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora** foi criada pela Resolução CONSU/UFJF nº 048/1996 e, segundo a Estrutura Organizacional da UFJF está diretamente vinculada à Reitoria. Segundo o art. 1º do seu Regimento Interno:

é um órgão de assessoramento administrativo da Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFJF, com escopo principal de estabelecer um canal de interlocução e mediação entre a comunidade interna e externa e a instituição, no sentido de promover a defesa da participação e o controle social.

Existe uma unidade descentralizada, voltada unicamente para a comunidade acadêmica, a **Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas**, criada pela Resolução CONSU/UFJF nº 32/2016 para tratar de casos de situação de discriminação, preconceito, violência e/ou opressão vivenciada no ambiente universitário. Está vinculada diretamente à Diretoria de Ações Afirmativas da UFJF.

Verificou-se que tanto a Ouvidoria Geral quanto a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas não constam da estrutura prevista no Estatuto da UFJF, cuja última atualização aprovada é do ano de 1998, embora constem no documento referente ao Organograma da UFJF, datado de 2021, apresentado à equipe da CGU durante a realização dessa avaliação. Entretanto, registra-se que o organograma em transparência ativa na página de Dados Abertos no site da UFJF é diferente, datado do ano de 2017⁵.

Os quadros a seguir sintetizam as principais informações da UA:

Quadro 1: Informações Gerais da Ouvidoria Geral

| Ouvidoria Geral | |
|-----------------------------------|---|
| Esfera e Poder | Poder Executivo Federal |
| Natureza jurídica do órgão | Autarquia Federal – Administração Pública |
| E-mail | ouvidoria@ufjf.edu.br |
| Página na Internet | https://ufjf.edu.br/ouvidoria/ |
| Endereço | Rua José Lourenço Kelmer, sem número, Bairro São Pedro - CEP 36.036-330, Juiz de Fora/MG |
| Canais de Atendimento | Fala.BR, presencial, e-mail e telefone. |
| Ouvidora | Ana Lúcia de Almeida Vargas Nomeada ao cargo em 20/09/2021, Portaria de pessoal PROGEPE/UFJF nº 1362, de 20 de setembro de 2023. |

Fonte: elaboração própria.

⁵ Acesso em 09/11/2022 por meio do link <https://www2.ufjf.br/transparencia/estrutura-organizacional/organograma-2/>

Quadro 2: Informações Gerais da Ouvidoria descentralizada

| Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas | |
|--|---|
| Esfera e Poder | Poder Executivo Federal |
| Natureza jurídica do órgão | Autarquia Federal – Administração Pública |
| Data de criação | 24/05/2016 |
| e-mail | ouvidoriaespecializada.diaaf@ufjf.edu.br |
| Página na Internet | https://www2.ufjf.br/diaaf/ouvidoria-especializada/ |
| Canais de atendimento | Fala.BR, e-mail, presencial e telefone. |
| Endereço | Rua José Lourenço Kelmer, sem número, Bairro São Pedro - CEP 36.036-330, Juiz de Fora/MG |
| Telefone | (32) 2102.3380 |
| Titular | Danielle Teles da Cruz |
| | ouvidoriaespecializada.diaaf@ufjf.edu.br |
| | Prof. Adjunta Faculdade de Medicina |
| | Experiência de até 2 anos em ouvidoria. Nomeada ao cargo em janeiro de 2021, Portaria SEI nº 27, de 11 de janeiro de 2021. |

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As competências das unidades setoriais do SisOuv são atribuídas pelo art. 10 do Decreto nº 9.492/2018:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

A Ouvidoria Geral tem suas competências definidas no seu Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 10/2019 do Conselho Superior da UFJF, art. 2º:

I – Receber, analisar e encaminhar a(os) serviço(s) e/ou servidor(es) competente(s) Manifestações de discentes, docentes, técnico-administrativos e comunidade externa, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da UFJF;

II – Acompanhar as providências adotadas pela(s) unidade(s) competente(s) nos casos de reclamação, denúncia ou simplificação, garantindo a resolutividade da demanda, bem como manter o requerente informado sobre o processo;

III – Promover o intercâmbio e a articulação com as unidades administrativas e acadêmicas, para fomento da efetividade e celeridade do tratamento das manifestações;

IV – Recomendar à Administração Superior, bem como às Unidades Acadêmicas e Administrativas, o exame técnico e a adoção de medidas e ações corretivas que visem o aprimoramento dos serviços, procedimentos e processos institucionais;

V – Incentivar a participação da sociedade no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFJF, bem como na proposição de sugestões que visem a modernização dos procedimentos e processos institucionais;

VI – Coletar, organizar, processar, interpretar e divulgar dados e informações obtidas por meio das manifestações recebidas e pesquisa de satisfação, bem como das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a ser, por meio de relatório com periodicidade mínima semestral, apresentado à Administração Superior e a Ouvidoria Geral da União;

VII – Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII – Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas tem suas competências definidas no seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 11/2019, do Conselho Superior da UFJF, art. 6º:

I - Acolher denúncias, reclamações, sugestões e outras manifestações a respeito das situações de discriminação, preconceito, violência, opressão e negação de direitos vivenciadas no ambiente universitário, garantindo o sigilo dos manifestantes;

II - Realizar o acolhimento e o encaminhamento das vítimas das situações acima descritas para serviços de atendimento especializado no interior da UFJF ou na rede pública;

III - 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;

IV - Sistematizar dados com vistas a subsidiar a formulação de novas políticas de ações afirmativas e apoio à diversidade pela gestão da UFJF;

V - Articular-se sistematicamente com a Ouvidoria Geral da UFJF no processo de acolhimento e encaminhamento dos assuntos referentes às ações afirmativas;

VI – Conhecer e fazer valer a legislação vigente que rege as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, assim como prestar informações e esclarecimentos à Ouvidoria Geral da União;

VII - Ouvir e tratar os membros da comunidade da UFJF e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

VIII - Garantir que todas as manifestações recebidas tenham uma resposta conclusiva por escrito com clareza, objetividade e imparcialidade, num lapso de tempo previamente determinado;

IX – Resguardar o sigilo das informações, assim como garantir o sigilo de identidade dos manifestantes, quando por ele solicitado e quando se apresentarem justificáveis a razão do sigilo, quebrado apenas mediante decisão judicial;

X – Buscar solução consensual de conflitos por meio do diálogo e do consenso (autocomposição) com emprego de técnicas de conciliação e mediação, garantindo:

a) direitos comunicacionais iguais para as partes;

b) discricção e/ou sigilo das informações entre as partes e entres estas e o (a) Ouvidor(a);

c) que sua função seja de facilitador(a), agindo com imparcialidade e com foco no processo de interação entre as partes e não no conteúdo do acordo que poderá ser firmado;

XI - Divulgar as ações desenvolvidas, por meio de relatórios semestrais a serem encaminhados ao Diretor de Ações Afirmativas da UFJF;

IX– Medir a satisfação dos usuários da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, por meio de pesquisas regulares;

X – Sugerir às instâncias competentes ações corretivas e/ou saneadoras de problemas com vistas à garantia da plena atenção aos direitos e às propostas das Ações Afirmativas;

XI - Prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e aos Conselhos Setoriais da UFJF, quando convocado para tal fim;

XII - Orientar a equipe da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, no sentido de:

a) máxima proximidade com usuários efetivos e potenciais do serviço;

b) comprometimento com as necessidades dos usuários e com os objetivos da Universidade, em geral, e da Diretoria de Ações Afirmativas, em particular;

c) relacionamento com as diversas áreas da Universidade, voltado para o fortalecimento do espírito de cidadania, como orientador da ação de cada servidor;

XIII – Manter registrado em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações em ordem cronológica com os respectivos encaminhamentos;

XIV – Prover os cuidados necessários ao esclarecimento das questões em análise pelas unidades administrativas e/ou acadêmicas, sendo, entretanto, impedida a participação como defensor dativo ou como membro de comissão de sindicâncias ou processos administrativos, que tenham por objeto matéria

que foi submetida previamente à apreciação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;

XV – Solicitar acesso a arquivos, documentos, dados e informações necessários ao desempenho de suas funções;

XVII - Cumprir e fazer cumprir este Regimento.

A.3 Normativos Internos

Os normativos internos que regulamentam a Ouvidoria Geral são:

- Resolução nº 48/96 – CONSU/UFJF - Institui a Ouvidoria Geral da UFJF e o seu Regimento Interno.
- Resolução nº 10/2019 – CONSU/UFJF - Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF.
- Anexo à Resolução nº 10/2019 – CONSU/UFJF – novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF.

Os normativos internos que regulamentam a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF são:

- 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.
- Anexo à Resolução nº 11/2019 – CONSU/UFJF – Regimento Interno da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Considerando que os normativos internos da UA são anteriores à publicação do Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, da Instrução Normativa ME nº 55/2020 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. De modo exemplificativo, em breve análise é possível indicar a necessidade de avaliar a adequação dos normativos nos seguintes temas:

- i) Proteção ao Denunciante;
- ii) Tratamento de Comunicação de Irregularidades;
- iii) Cargo ou função comissionada do/a titular da Ouvidoria; e
- iv) Tratamento das manifestações de Simplifique.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral está prevista no art. 4º do seu Regimento Interno:

I - Ouvidor(a) Geral: indicado pelo Reitor dentre os servidores públicos federais do quadro permanente da UFJF, portadores de diploma de nível superior, ativo ou aposentado, que tenha mais de cinco anos de exercício efetivo na Instituição, e nomeado após aprovação e homologação pelo Conselho Superior;

II - Secretários(as) Administrativos(as): escolhido(s) do quadro permanente de servidores técnico-administrativos da UFJF;

III - Coordenador(a) do Serviço de Informação ao Cidadão: escolhido do quadro permanente de servidores técnico-administrativos da UFJF pelo Ouvidor(a) Geral.

§ 1º O Ouvidor(a) Geral, caso seja TAE, exercerá carga horária de trabalho semanal de, no mínimo, 30h. Caso o mesmo seja docente que esteja em ativo exercício de suas funções acadêmicas, essa carga horária poderá ser reduzida para no mínimo 20h semanais, ficando essa decisão a cargo do(a) reitor(a).

§ 2º Por necessidade e a critério do(a) Ouvidor(a) Geral, poderão ser designados assessores necessários à realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria.

Efetivamente, a estrutura administrativa no momento é de uma servidora efetiva e nomeada como Ouvidora Geral, com dedicação de 30h semanais, mais dois secretários administrativos, com 30 h semanais, e uma servidora do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, também com 30 horas.

Em relação à capacitação, a titular da UA declarou que está em andamento a certificação e ouvidoria pela ENAP, e apresentou os documentos comprobatórios.

A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, de acordo com art. 3º do seu Regimento Interno, tem disposto a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor(a) Especializada em Ações Afirmativas: indicado e nomeado pelo Reitor dentre os servidores públicos federais do quadro permanente da UFJF, ativo ou aposentado, sendo seu nome referendado pelo Conselho Superior. O (A) Ouvidor (a) Especializado (a) em Ações Afirmativas deverá dispor de, no mínimo, 20 horas semanais de sua carga horária de trabalho para o desenvolvimento das atividades que lhe competem.

II - Secretários(as) Administrativos(as): escolhido(s) do quadro permanente de servidores técnico-administrativos da UFJF;

III – Equipe de Atenção às Ações Afirmativas: equipe de servidores técnico-administrativos lotados na Diretoria de Ações Afirmativas.

§ 1º Por necessidade e a critério do(a) Ouvidor(a) Especializado(a), poderão ser designados assessores necessários à realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Efetivamente, a estrutura administrativa conta com uma servidora efetiva nomeada como Ouvidora Especializada em Ações Afirmativas, com dedicação de 20h semanais, compartilhada da mesma equipe da Ouvidoria Geral. A titular dessa ouvidoria declarou que possui as seguintes capacitações:

- 1) Gestão em Ouvidorias (Enap);
- 2) Ética e Serviço Público (Enap);
- 3) Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público (Enap);
- 4) Controle Social (Enap);
- 5) Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto de Ouvidorias (Enap);
- 6) Tratamento de Denúncias e proteção ao Denunciante (OGU/CGU);
- 7) Participação e Controle Social (Conselho Nacional de Saúde); e
- 8) Introdução à Mediação de Conflitos – em andamento (UFJF).

A UA funciona no 1º andar do Prédio da Reitoria da UFJF, em um corredor logo após a recepção principal, ocupando uma sala para a Ouvidoria Geral e uma sala para a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, ambas com mesas, cadeiras, armários e computador.

Figura 1: Recepção da reitoria da UFJF



Figura 2: Corredor das ouvidorias



Figura 3: Entrada da Ouvidoria Geral



Figura 4: Sala da Ouvidoria Geral



Figura 5: Entrada da Sala de Ouvidoria Especializada



Figura 6: Sala da Ouvidoria Especializada



No Questionário de Avaliação – QA foi destacado pela titular da UA que “o espaço é pequeno para acomodar dois servidores e pouco ventilado, por haver apenas

basculante na sala (...) e sua localização no prédio da reitoria apresenta-se inapropriada, pelas características e limitações de um ambiente administrativo em apresentar-se acolhedor”⁶.

Por fim, registra-se que o prédio da reitoria possui três entradas, todas com acessibilidade, conforme imagens a seguir:

Figura 7: Entradas Prédio Reitoria



A.5 Mandato do/a Titular da UA

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Dentre os procedimentos previstos o art. 2º determina o seguinte fluxo de responsabilidade da unidade setorial do SisOuv:

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do

⁶ Diante destas limitações, a UA informou que “está em curso uma obra para reforma de um espaço mais amplo, localizado externamente ao referido prédio, para a devida acomodação da equipe e garantia de privacidade aos manifestantes”.

órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

§ 3º A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo órgão ou entidade, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos nesta Portaria.

§ 4º O envio das propostas referidas no caput será precedido de aprovação pelo colegiado competente, quando cabível.

Os mandatos nas Ouvidorias são de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período. Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento de um dos(as) Ouvidor(as) o outro(a) Ouvidor(a) o(a) substituirá.

Diante da alteração da titular da UA, ocorrida em setembro de 2023, registra-se que a OGU aprovou o OFÍCIO/SEI Nº 323/2023/GABINETE da UFJF com a indicação da atual Ouvidora-Geral.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento da UA são divulgados por meio da Carta de Serviços⁷ e também pelas campanhas institucionais promovidas em conjunto com a Diretoria de Imagem Institucional, por meio do site oficial da UFJF, mídias e redes sociais (como Canal no Youtube, Instagram e Facebook).

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- I. Internet: link Fala.BR na página da <https://www2.ufjf.br/ufjf/contato/ouvidoria/>;
- II. E-mail, para agendamento de atendimento presencial e informações gerais;
- III. Atendimento telefônico, para agendamento de atendimento presencial e informações gerais;
- IV. Atendimento presencial.

Em relação aos atendimentos presenciais, relatou-se que são realizados nas salas da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria Especializada e, também, em outros espaços da UFJF (a depender da manifestação e do perfil do/a solicitante). Quando realizados fora da sede, a titular se desloca até o local. No caso do campi de Governador Valadares, em função da distância, são utilizadas outras ferramentas de comunicação como o e-mail e as videochamadas.

Nos casos em que os usuários apresentam suas manifestações via telefone ou e-mail, imediatamente é orientado a usar a plataforma Fala.BR e após 2 dias é verificado

⁷ Para acessar as informações sobre a Ouvidoria Geral e a Ouvidoria Especializada é preciso fazer a opção por "Atendimentos Especializados" na página da Carta de Serviços (<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos/destaques/atendimentos-especializados/>).

se houve protocolo da manifestação no sistema, em caso negativo, a UA efetua o devido registro e informa o número do protocolo para o manifestante.

Considerando a existência de mais de um canal de atendimento disponível ao público a Ouvidora de Ações Especializadas informou que utiliza uma planilha Excel e o sistema SEI para o controle interno, pois “o registro no Fala.Br não ocorre em todas as situações”, conforme relatado:

a experiência, ainda que incipiente, da Ouvidoria Especializada demonstra que os manifestantes não se sentem totalmente à vontade e seguros em utilizar o Fala.Br. Há uma preferência na busca do contato de forma presencial e acreditamos que esse perfil esteja ligado diretamente à natureza das questões que envolvem as ações afirmativas. Por se tratar de questões que estruturam a sociedade brasileira (como o racismo, a lgbtobia, a xenofobia, o machismo, a misoginia e outros) e que ganharam a devida importância no debate da sociedade muito recentemente, grande parte dos indivíduos possuem dificuldades na elaboração do teor/conteúdo da manifestação. Trata-se de questões que geram constrangimentos e angústia, o que pode levar a dificuldades no registro através da escrita de forma fria. Nessa esteira, a relação interpessoal configura-se como um importante instrumento para a garantia da vocalização dessas manifestações. Assim, no primeiro atendimento, após ser acolhido, o manifestante recebe informações com relação ao Fala.Br e é dada a oportunidade do registro na plataforma. Após esse questionamento, **havendo a anuência**, o registro é feito imediatamente na presença do manifestante. Entendemos a importância de usar tal estratégia para garantir a acessibilidade dos indivíduos, para o estabelecimento de confiança e também para dar visibilidade às pautas que são sistematicamente invisibilizadas e silenciadas na sociedade. (Grifos nossos)

Nos Relatórios Semestrais de Gestão do ano de 2021 observa-se o relato da presença de 25% no 1º semestre, e 44,56% no 2º semestre, de manifestações recebidas fora do Fala.BR, por meio de e-mail ou sistema Sei (atual Super). Isso ocorre porque outras unidades acadêmicas além da reitoria podem receber manifestações por canais diversos da plataforma Fala.BR.

No entanto, constatou-se após a análise da amostra de manifestações e verificação posteriormente realizada que duas denúncias, recebidas por e-mail, não foram registradas na plataforma Fala.BR. Diante disso, assinala-se que o registro de todos os tipos de manifestações recebidas pelas unidades setoriais do SisOuv, por canais diversos da plataforma Fala.BR, deve ser feito independentemente da anuência do/a manifestante conforme os artigos 23 e 25, II, da Portaria CGU nº 581/2021.

A.7 Sistemas Informatizados

Para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a própria plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

Na página da unidade é apresentado o *link* para o sistema Fala.BR (<https://www2.ufjf.br/ouvidoria/nossos-servicos/>). Nesta página, com a titularidade da Ouvidoria Geral é possível acessar a aba da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, embora o acesso ao Fala.BR esteja disponível apenas na página da Ouvidoria Geral. O sistema é adotado para o recebimento e tratamento de

manifestações (análise preliminar, solicitação de complementação de informações, quando necessário, e resposta aos manifestantes).

A UA utiliza ainda os seguintes sistemas:

- Sistema eletrônico de informações - Super, no encaminhamento das manifestações junto aos colaboradores/setores responsáveis; e
- Sistema Integrado de Gestão Acadêmica – SIGA, utilizado para consulta de informações necessárias à interlocução mais direta da Ouvidoria com os envolvidos, como por exemplo, nos casos em que se requer a mediação de conflitos.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Não existe fluxo formalizado na UA para as atividades de ouvidoria realizadas ou previstas pela legislação. Segundo relatado, a recepção e triagem das manifestações são feitas pelo secretário da Ouvidoria Geral e, apenas em casos mais sensíveis, é feita pela titular da ouvidoria.

As manifestações envolvendo questões próprias da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, relativas a gênero, racismo, discriminação diversa são encaminhadas à mesma via o sistema Super e, caso o assunto esteja relacionado aos demais setores da UFJF, é enviado o extrato da manifestação ao mesmo por meio de Ofício, através do sistema Super.

No entanto, os testes realizados na amostra com 14 (quatorze) manifestações (como será descrito) não evidenciaram a utilização do sistema Super, mas apenas do e-mail institucional da UA para os trâmites internos.

O prazo para a resposta interna é de 20 dias, prorrogável por mais 20 dias mediante justificativa, também via SEI, conforme o relato. Ocorrendo a necessidade de complementação de informações ou documentos, é solicitado ao manifestante via Fala.BR, com prazo definido de 30 dias para resposta, ocasionando arquivamento se não atendido. Para os casos que exigirem consultas técnicas sobre o assunto da manifestação, recorre-se à Procuradoria ou à Diretoria de Integridade e Controle Institucional.

A UA faz a análise da resposta interna no tocante ao atendimento às questões levantadas, com nova interação ao setor, se necessário, e então a resposta é enviada ao manifestante pela plataforma Fala.BR. Todo o processo tem como perspectiva o atendimento dentro do prazo legal de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, mediante justificativa.

Segundo relatado, as áreas competentes para todos os tipos de manifestação são: reitoria, pró-reitorias, diretorias, unidades acadêmicas e administrativas, com encaminhamento ao setor e gestor responsável, conforme hierarquia. No caso de questões relativas ao quadro de recursos humanos, estas são reportadas e tratadas pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas.

Conforme os Regimentos Internos da UA, as denúncias devem ser apuradas pelas seguintes áreas:

- a) *Comissão de Ética*: quando tratar de ato praticado por servidor docente ou técnico administrativo em educação, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e no respectivo Código de Ética Profissional;
- b) *Pró-reitores, Diretores Administrativos ou de Unidades Acadêmicas*: quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades previstas na legislação que trata do Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis Federais;
- c) *Pró-Reitoria de Graduação e/ou Direção de Unidade Acadêmica*: quando tratar de atos e práticas relacionados a atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Acadêmico da Graduação, Regimento Geral e Estatuto da UFJF;
- d) *Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa, Direção de Unidade Acadêmica e/ou Coordenação de Curso de Pós-graduação*: quando tratar de atos e práticas relacionados a atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de pós-graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Geral e Estatuto da UFJF, bem como às respectivas resoluções e portarias;
- e) *Pró-Reitoria de Assistência Estudantil*: quando tratar de atos praticados por discentes cuja situação esteja diretamente relacionada à assistência estudantil e que esteja em desacordo com normativos e legislação pertinente a área;
- f) *Pró-Reitoria de Extensão*: quando tratar de atos praticados por docentes e discentes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, e que esteja em desacordo com normativos e legislação pertinente a área; e
- g) *Auditoria Interna*: quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial.

Especialmente no caso de denúncias e comunicações de irregularidades de discentes contra docentes, o fluxo informado no Questionário de Avaliação – QA é o seguinte:

Havendo materialidade, encaminhamos o extrato da denúncia ao superior **hierárquico do docente denunciado, por meio de processo restrito no SEI**, sem os dados e/ou elementos de identificação do discente, solicitando providências quanto à apuração do caso e resposta à manifestação em prazo determinado. Recebida a resposta do responsável via SEI, é feita avaliação se esta atende às questões levantadas na denúncia. Em caso negativo, realizamos nova interação com o responsável para suprir esta necessidade. E a resposta apresentando-se compreensível e adequada, é enviada ao discente denunciante, em geral, pelo sistema Fala-BR, atendendo aos prazos legais previstos. Quando as manifestações carregam maior sensibilidade e complexidade, é ofertado acolhimento ao discente (presencial ou virtualmente), em atuação conjunta com a Pró-reitoria de Assistência Estudantil. Nessa linha, também são realizadas reuniões, presenciais ou virtuais, quando solicitadas, junto aos Diretores(as) de Unidade, chefias de departamento, ou coordenadores de cursos de Graduação ou Pós-graduação,

para esclarecimentos de dúvidas quanto a esse processo de averiguação e/ou mediação de conflitos. (grifos nossos)

Observa-se que o fluxo acima se diferencia do previsto nos regimentos Internos, conforme alínea “c” acima, que preceitua a Pró-Reitoria de Graduação e/ou Direção de Unidade Acadêmica como área competente para o tratamento de denúncias envolvendo discentes e docentes, e não o superior hierárquico do docente. Também, como dito anteriormente, não foi verificado o uso do sistema Super para os trâmites internos.

Em sua manifestação sobre o Relatório Preliminar, em 16 de novembro de 2023, a UA alegou que:

a “alínea c” refere-se às questões didático-pedagógicas. Pois quando há questões disciplinares, o Regimento Geral da UFJF atribui a competência administrativa e disciplinar, no âmbito das Unidades Acadêmicas, ao seu Diretor/a:

Art. 26- Compete ao Diretor da Unidade Acadêmica:

[...].

c) instaurar, propor ou determinar ao órgão competente a abertura de processo administrativo disciplinar ou de sindicância nos termos da legislação aplicável;

d) exercer o poder disciplinar no âmbito da unidade;

Segundo o entendimento da UA, “O respeito a esta determinação regimental, evita que qualquer processo acusatório corra o risco de ser anulado por vício de competência da autoridade instauradora”.

Contudo, considerando os fluxos para as manifestações do tipo denúncia previstos nos regimentos internos da UA, observa-se que o fluxo definido para as comunicações de irregularidades está inadequado, uma vez que o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021 determina que deve ser dado tratamento de denúncia a esse tipo de comunicação e, nesse sentido, deve ser encaminhada para área apuratória.

Em manifestação ao Relatório Preliminar a UA alegou que

Na UFJF a “autoridade apuratória”, conforme Regimento Geral, art. 26, c e d, transcritos, nas unidades acadêmicas são os diretores/as acadêmicos/as” (...)

Esta Instrução Normativa (IN) dispõe sobre os procedimentos e processos disciplinares funcionais no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) e não se aplica a procedimentos disciplinares discentes.

A UA informou a utilização do seguinte fluxo para os demais tipos de manifestações, especificando os responsáveis pela resposta, que, de modo geral, são consoantes com o previsto no artigo 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

- *Elogios*: Unidade ou servidor, em caso de elogio nominal, chefia imediata e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, para arquivamento em pasta funcional;
- *Reclamações*: Unidade superior hierarquicamente;
- *Solicitações*: Unidade responsável pelo atendimento da solicitação;

- *Sugestões*: Gestor da Unidade responsável por analisar a viabilidade de implementação da medida;
- *Simplifique*: Gabinete da Reitoria ou da Pró-Reitoria específica; e
- *Comunicações de irregularidades*: Unidade superior hierarquicamente.

Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades, prevista no inciso V do Decreto nº 10.153/2019, deve ser independente, como a Comissão de ética e a Auditoria. Portanto, sem a presença de vínculos hierárquicos entre denunciado e denunciante ou entre o denunciado e a autoridade responsável pela apuração, de modo a garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e julgamento dos procedimentos correcionais.

Em manifestação ao Relatório Preliminar a UA informou que

Dispomos em nossa estrutura de uma Comissão de Ética e da Diretoria de Controle Institucional, instauradas recentemente e já em funcionamento. Registramos assim, que a unidade de apuração não tem ligação com a Ouvidoria, está ligada à Corregedoria, cujas competências são atribuídas ao Diretor de Controle Institucional (como corregedor da UFJF), respeitando as competências de Diretores de Unidades acadêmicas, conforme Regimento Geral e IN 1 transcritos anteriormente,

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante, a UA declarou que utiliza as seguintes medidas de proteção e preservação da identidade do manifestante:

- a) A manifestação não é enviada na íntegra para o setor reclamado, nem fisicamente;
- b) Enviado extrato de dados com as informações relevantes;
- c) Preservação da identificação pessoal, sendo encaminhado sem essa exposição, ou de elementos que a possibilitem; e
- d) Envio de dados pelo SEI (atual Super), com acesso restrito e controle de acesso.

Para verificação de algumas questões observadas na análise das 100 (cem) manifestações, contidas na amostra e, a fim de avaliar o tratamento para a proteção de dados pessoais no trâmite entre a Ouvidoria-Geral/Ouvidora Especializada e os responsáveis pelas respostas, foram solicitadas à UA cópias dos documentos de trâmite interno de 14 (quatorze) protocolos.

Segue a análise dos resultados obtidos:

Quadro 3: Análise documental do trâmite interno da amostra de manifestações

| NUP | Tipo | Observação |
|----------------------|-------------|--|
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Comunicação | Não houve encaminhamento da manifestação para área responsável pela resposta “por superveniência de manifestação mais abrangente (NUP 23546.xxxxxx/2021-xx), realizada por grande parte dos alunos da disciplina.” |
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Comunicação | Identidade do usuário protegida. |

| | | |
|----------------------|-------------|---|
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Comunicação | Não houve o encaminhamento da manifestação, devido à ausência de competência do órgão para tratá-la e respondê-la. |
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Denúncia | Identidade do usuário protegida. Entretanto, observa-se que o trâmite ocorreu por e-mail, juntamente com outras 04 (quatro) manifestações de mesmo teor, além de ter sido copiada para três destinatários distintos. Também foi possível observar a transcrição literal do texto da denúncia agregada, Nup 23546.xxxxxx/2021-xx, possibilitando a identificação do usuário. |
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Denúncia | Identidade do usuário protegida. |
| 23546.xxxxxx/2020-xx | Denúncia | Identidade do usuário protegida. |
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Reclamação | Identidade do usuário posta sob risco. |
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Reclamação | Necessidade da transparência da identidade do manifestante para resolver o problema reclamado. |
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Reclamação | Dados do usuário protegidos. |
| 23546.xxxxxx/2020-xx | Reclamação | Não houve o encaminhamento da manifestação. A UA esclareceu que respondeu com base no ofício nº 311/2020/SEC-PROGRAD, porém, sem apresentar os detalhes contidos no referido documento. |
| 23546.xxxxxx/2021-xx | Solicitação | Não houve encaminhamento da manifestação, apenas o aproveitamento de resposta pela UA, anteriormente fornecida pela área respondente. |
| 23546.xxxxxx/2020-xx | Solicitação | Não houve encaminhamento da manifestação, a UA responde com base na legislação vigente, assunto referente a procedimento de sala de aula. |
| 23546.xxxxxx/2020-xx | Elogio | Identidade do usuário protegida. |

Diante do quadro de análise acima, cabe registrar:

- a) Em cinco casos nos quais a manifestação foi tramitada para os responsáveis pela resposta, a identidade do usuário foi protegida;
- b) No envio das oito manifestações tramitadas da UA aos responsáveis pela resposta não havia referência dos respectivos protocolos (NUP) nem no cabeçalho, nem no texto do e-mail;
- c) Em três casos verificou-se que a UA respondeu com base em decisões e informações colhidas em situações precedentes de mesmo conteúdo e na legislação existente, sem encaminhar a manifestação aos responsáveis pela resposta;
- d) Em todos os casos nos quais a manifestação foi tramitada para os responsáveis pela resposta não houve a utilização do sistema Super e sim do e-mail institucional contendo texto descritivo da manifestação e às vezes a transcrição literal do texto registrado pelo/a manifestante; e
- e) No protocolo 23546.xxxxxx/2021-xx a identidade do reclamante foi posta em risco. Na análise do tratamento dessa manifestação, recebida em 17/02/2021, observa-se que a UA foi reclamada de uma possível quebra de sigilo de denúncias anteriores, porém encerrou o protocolo justificando que não foram apresentados elementos comprobatórios para tais denúncias sem prestar os esclarecimentos a respeito da suposta quebra de sigilo. Diante

disso, solicitou-se à UA esclarecimentos e cópias dos documentos relacionados às denúncias anteriores. Verificou-se, então:

- a. Em 27/01/2021 a UA enviou para o endereço eletrônico do departamento jurídico da UFJF mensagem informando o encaminhamento de **três e-mails** recebidos com denúncias da reclamante, no qual destaca-se que a discente copiou vários setores, e solicitando que o destinatário “averigue com a docente o que está acontecendo”.
- b. A seguir, observa-se, **apenas**, que a reclamante enviou em 26/01/2021 **um** e-mail para a Ouvidoria-Geral, a Ouvidoria Especializada, o CADD e a Secretaria do Prograd, com denúncia sobre suposto abuso cometido por docente e reclamação sobre ausência de resposta da UA para denúncia anterior.
- c. Em 04/02/2021 a Chefia do Departamento encaminhou esse e-mail para a docente denunciada solicitando sua manifestação, tendo ela respondido em 05/02/2021 com esclarecimento sucinto sobre uma parcela da denúncia.
- d. Em 22/02/2021 a Chefia do Departamento respondeu à UA apresentando vasta justificativa sobre a regularidade dos fatos denunciados, com cópia para a docente denunciada. Observa-se no texto a presença do nome da então denunciante.
- e. Questionada sobre os demais e-mails recebidos da manifestante a UA informou que não conseguiu localizá-los na caixa de e-mail institucional, tampouco não existe registro no sistema Fala.BR das denúncias anteriores recebidas pela UA.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em consulta a Carta de Serviços da UFJF no Portal de Serviço do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/servicos>) verifica-se que estão disponibilizados seis serviços com as informações previstas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

No entanto não é possível encontrar essas informações no link disponibilizado para acesso à Carta de Serviços na página oficial da UFJF (<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos/apresentacao/>). Ao acessar esse link, não aparece a Carta de Serviços. Portanto, a UA não atende ao previsto no inciso VI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, no que diz respeito à publicação da Carta de Serviços na página eletrônica do site da UFJF.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

Segundo a Ouvidora Geral, está em curso processo de revisão e atualização da Carta de Serviços da UFJF, mediante um processo iniciado em 2019, e deveria ser

concluído em início de 2023, estando em fase de coleta de informações com as unidades acadêmicas e administrativas da UFJF.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

As ouvidorias públicas federais devem elaborar anualmente relatórios de gestão contendo as informações consolidadas sobre as manifestações recebidas, analisadas e respondidas e, com base nelas, os apontamentos de falhas e sugestão de melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14 da Lei nº 13.460/2017).

Os Relatórios Semestrais de Gestão da Ouvidoria Geral são apresentados à Reitoria da UFJF, autoridade máxima do órgão, e estão publicados desde o 2º semestre de 2017 até o 1º semestre de 2022 na sua página, de acordo com o previsto nos artigos 15 e 16 da Lei nº 13.460/2017.

Observa-se nos relatórios de 2021 e no relatório do 1º semestre de 2022 da Ouvidoria Geral que são apresentados os dados consolidados: das manifestações recebidas, da forma de realização das manifestações (identificada, anônima ou sigilosa), dos canais de atendimento utilizados, do perfil dos manifestantes, dos setores mais demandados, do prazo médio de resposta e o índice de atendimento no prazo. Importante destacar a forma eficiente de apresentação em gráficos e tabelas desses dados no relatório.

A seguir, é apresentada a “Análise dos pontos recorrentes”, a partir da listagem de questões mais frequentes nas manifestações recebidas, acompanhadas das providências adotadas pela UA. Por fim, são apresentadas as “Sugestões à Administração Superior”, as “Providências tomadas pela Administração” e as “Ações propostas” para o próximo semestre.

No caso da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, os relatórios de gestão são submetidos à Diretoria de Ações Afirmativas. Verifica-se que estão de acordo com o parágrafo segundo do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, e foram publicados por meio dos Relatórios Anuais de Gestão da Diretoria de Ações Afirmativas – DIAFF na página (<https://www2.ufjf.br/diaaf/documentos/>), desde o ano de 2016 até o ano de 2021.

Portanto, os relatórios da UA cumprem integralmente os dispositivos do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021⁸.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

O inciso I do art. 13 da Lei nº 13.460/2017 estabelece como atribuição das ouvidorias públicas a promoção da participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, bem como o art. 18 da referida lei prevê a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos por meio de conselhos de usuários.

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá

⁸ Todavia, nota-se nos relatórios de 2021 a necessidade de corrigir a informação contida no item 2 “manifestações por tipo” da Parte I, onde se lê “Contudo, o autor da comunicação será notificado sobre as providências tomadas” deve-se ler “Contudo, o autor da comunicação NÃO será notificado sobre as providências tomadas”.

conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, alterou o Decreto nº 9.492/2018 regulamentando a instituição dos Conselhos dos Usuários prevista na Lei nº 13.460/2017:

Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017. (NR)

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (NR)

Por sua vez, o art. 7º, inciso VIII, da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece como uma das atividades das ouvidorias do SisOuv:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Contudo, em pesquisa na plataforma de Conselho de Usuários da CGU (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>) verifica-se que o Conselho de Usuários da UFJF ainda não foi implantado e não há enquetes.

Em manifestação ao Relatório Preliminar a UA apresentou a seguinte justificativa para essa ausência:

Em justificativa ao registro acima, de ausência de Conselho de Usuários no âmbito da UFJF declaramos que a revisão da Carta de Serviços para fins de inserção no Portal Gov.br se configura na primeira etapa para a implantação do Conselho de Usuários da instituição, conforme o “Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos”.

Como é intrínseco a todo novo processo/espaco institucional iniciamos as conversas com a Gestão da Universidade (ANEXO 4 - e-mail enviado ao Gabinete da Reitoria, para apreciações do reitor e vice-reitora e e-mail da-Dusp/OGU) Para que possamos iniciar o planejamento da mobilização de voluntários para participarem deste espaço (engajamento dos conselheiros). Esse planejamento implicará uma atuação articulada à Diretoria de Imagem Institucional, tendo em vista a elaboração de estratégias de divulgação

interna e externa à UFJF para sensibilização e engajamento da comunidade aos objetivos e dinâmicas do Conselho de Usuários.

Porém, em 02/10/2013, através de nosso e-mail institucional a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU comunicou às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) a revisão do atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e orientou que as ouvidorias aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos

Em relação a outras atribuições das ouvidorias do SisOuv previstas, o inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460/2017 estabelece a promoção da adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes, e a Portaria CGU nº 581/2021 em seu art. 47 determina que cabe às unidades do SisOuv “disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, (...) bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos”.

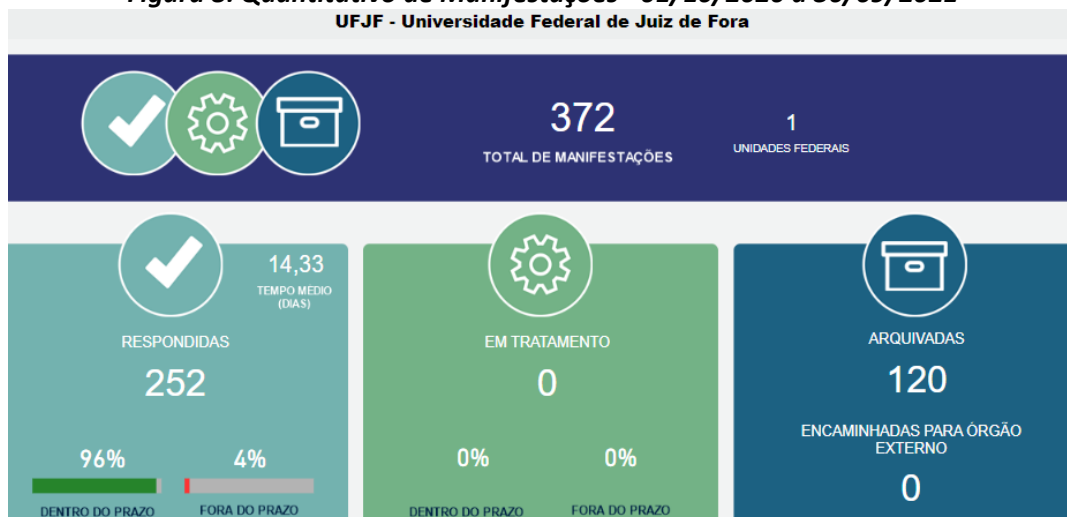
A UA declarou que em alguns casos ocorre a mediação de conflitos por meio de “conversas individuais e interlocução”, contudo, “nunca aconteceram conversas em que as duas partes estiveram presentes”.

A.12 Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

Apresenta-se neste tópico os dados obtidos no Painel Resolveu? da CGU⁹ referentes ao quantitativo e perfil das manifestações recebidas e tratadas no período analisado da avaliação, bem como aos dados gerais do desempenho da UA e a satisfação dos usuários.

a) Quantitativo Geral:

Figura 8: Quantitativo de Manifestações - 01/10/2020 a 30/09/2021



⁹ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

b) Tipologia das manifestações:

Figura 9: Tipologia das Manifestações – 01/10/2020 a 30/09/2021



c) Resolutividade da demanda:

Figura 10: Resolutividade da demanda - 01/10/2020 a 30/09/2021



d) Satisfação com a resposta:

Figura 11: Satisfação com o atendimento - 01/10/2020 a 30/09/2021



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

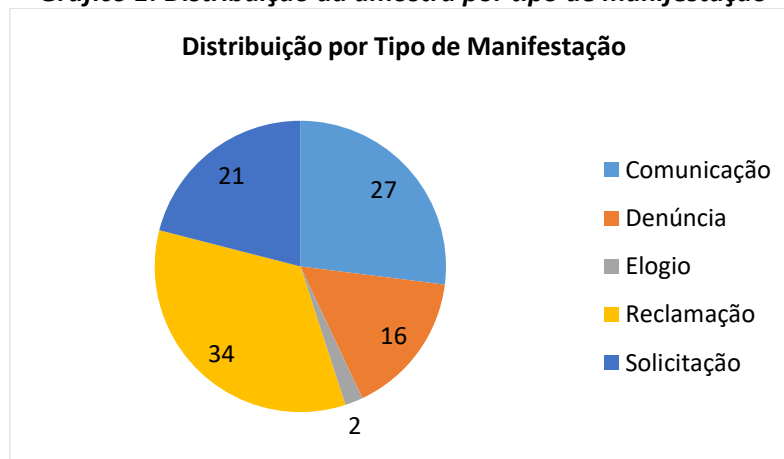
Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/10/2020 e 30/09/2021¹⁰, realizando a estratificação de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 (cem) manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação:

Gráfico 1: Distribuição da amostra por tipo de manifestação



A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº

¹⁰ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas dimensões foi aplicado na amostra um questionário composto de 13 (treze) perguntas detalhadas abaixo:

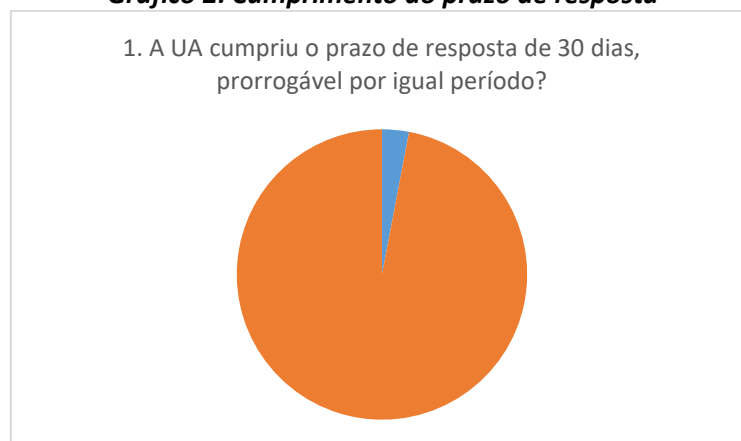
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A UA esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

7. A resposta da **Comunicação** contém informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
8. A resposta da **Denúncia** contém informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
9. A resposta da **Reclamação** prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado e, quando for o caso, as providências cabíveis ou adotadas?
10. A resposta da **Solicitação** de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da **Sugestão** contém manifestação acerca da possibilidade ou não de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do **Elogio** informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do **Simplifique** seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou ao gestor do serviço para manifestação, e possível monitoramento pelo manifestante sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Resultado da Análise da Amostra

Passando à análise dos dados, como se percebe no gráfico abaixo, a unidade respondeu 97% das manifestações no prazo estipulado no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

Gráfico 2: Cumprimento do prazo de resposta



Dado que o manifestante é livre para responder à Pesquisa de Satisfação na plataforma Fala.BR, apenas nove respostas foram incluídas dentro da amostra. Dessas, seis expressaram satisfação com o atendimento da UA.

As tabelas a seguir descrevem a frequência dos assuntos das manifestações. Observa-se que predominam os assuntos “Cotas”, “Conduta Docente” e “Educação Superior”.

Em relação ao assunto “Educação Superior”, observa-se, na esteira do art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, que a UA poderia ter avaliado a pertinência da reclassificação do assunto, em manifestações cujo teor possua enquadramento em outros temas mais delimitados, como uma estratégia para a melhoria da transparência das demandas recebidas pela UA e, conseqüentemente, para a melhoria dos serviços públicos relacionados.

Ademais, foi possível identificar 15% das manifestações com o assunto não preenchido (3%) ou preenchido de forma incorreta (12%) e não foram adequados pela UA conforme prevê o inciso VI do art. 25 da Portaria CGU nº 581/2021. O assunto “Ouvidoria” predominou nos casos em que o teor das manifestações não correspondia a essa classificação e várias delas poderiam ter sido classificadas como “Atendimento”, o que alteraria o ranking abaixo obtido da amostra.

As próximas tabelas apresentam o assunto e o teor por tipo de manifestações:

Quadro 4: Tabela de assuntos

| Assunto | Quantidade |
|---|------------|
| Cotas | 11 |
| Conduta Docente | 10 |
| Educação Superior | 10 |
| Atendimento | 8 |
| Ouvidoria | 7 |
| Universidades e Institutos | 6 |
| Assédio moral | 4 |
| Acesso à informação | 3 |
| Matrículas | 3 |
| Serviços e Sistemas | 3 |
| Bolsas | 2 |
| Certificado ou Diploma | 2 |
| Concurso | 2 |
| Conduta Ética | 2 |
| Coronavírus (COVID-19) | 2 |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 2 |
| Outros em Educação | 2 |
| Ouvidoria Interna | 2 |
| Abastecimento | 1 |
| Assédio sexual | 1 |
| Benefício | 1 |
| Benefícios Sociais | 1 |
| Certidões e Declarações | 1 |
| Correição | 1 |
| Dados Pessoais - LGPD | 1 |
| Denúncia Crime | 1 |
| Licitações | 1 |
| Outros em Administração | 1 |
| Outros em Cultura | 1 |

| | |
|-------------------------------------|------------|
| Planejamento e Gestão | 1 |
| Processo Seletivo | 1 |
| SISU - Sistema de Seleção Unificada | 1 |
| Transparência | 1 |
| Bolsas | 1 |
| Sem assunto | 3 |
| TOTAL DA AMOSTRA | 100 |

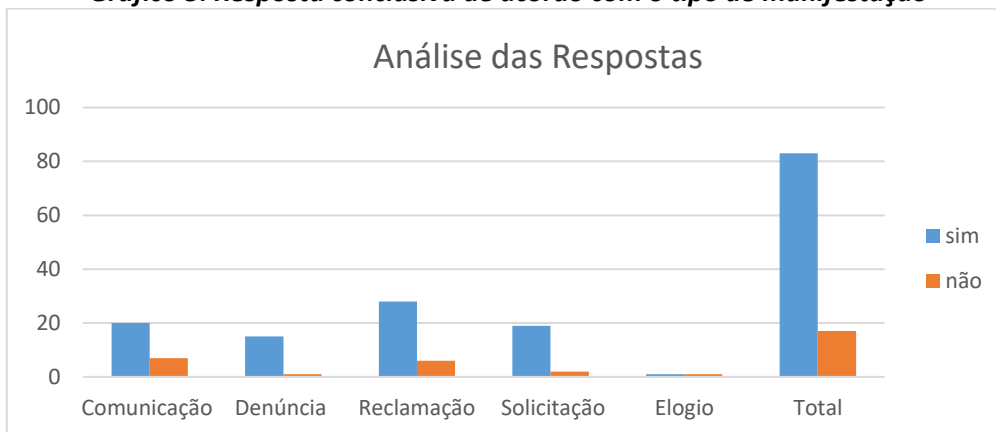
Quadro 5: Teor por tipo de manifestação

| Teor por tipo de Manifestação | Quantidade |
|---|------------|
| Comunicação | 27 |
| Assédio sexual | |
| Atendimento | |
| Concurso, Cotas, Sisu | |
| Conduta Docente | |
| Coronavírus | |
| Dados pessoais – LGPD, Transparência | |
| Denúncia de irregularidades de Servidores | |
| Educação superior, Outros em Educação | |
| Licitações, Serviços públicos | |
| Universidades e Institutos | |
| Denúncia | 16 |
| Abastecimento, Educação Superior, Outros em Educação | |
| Assédio Moral | |
| Coronavírus | |
| Conduta Ética, Cotas | |
| Denúncia de irregularidades de Servidores, Denúncia Crime | |
| Elogio | 2 |
| Acesso à informação – Equipe E-SIC | |
| Educação Superior | |
| Reclamação | 34 |
| Assédio Moral | |
| Atendimento, Certificado ou Diploma, Matrículas | |
| Benefício, Cotas | |
| Conduta Docente, Conduta Ética | |
| Educação superior, Universidades, SISU | |
| Ouvidoria, Outros em Adm., Serviços | |
| Solicitação | 21 |
| Acesso à informação, Ouvidoria Interna | |
| Atendimento, Matrículas | |
| Benefícios sociais, Bolsas | |
| Certidões e Declarações, Certificado ou Diploma | |
| Concurso, Processo seletivo, Correição | |
| Educação Superior, Outros em cultura | |
| Planejamento e Gestão, Serviços e Sistemas, Universidades e Instituto | |
| Total da amostra | 100 |

Passando para a análise das respostas fornecidas pela UA, observa-se que 97% possuíam clareza e objetividade, bem como eram, de fato, de competência da UFJF. Do quantitativo restante, em 3% das manifestações, a UA esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhando a manifestação para ele.

Em relação a qualidade da resposta conclusiva de acordo com o tipo de manifestação, o gráfico abaixo expressa 83% de consonância com os artigos 19 a 22 do Decreto nº 9.492/2018. Cabe destacar que nos 17% restantes, compostos por manifestações do tipo **Reclamação** e **Comunicação**, foi verificado cerca de 20% de discordância com as normas previstas para as respostas conclusivas.

Gráfico 3: Resposta conclusiva de acordo com o tipo de manifestação

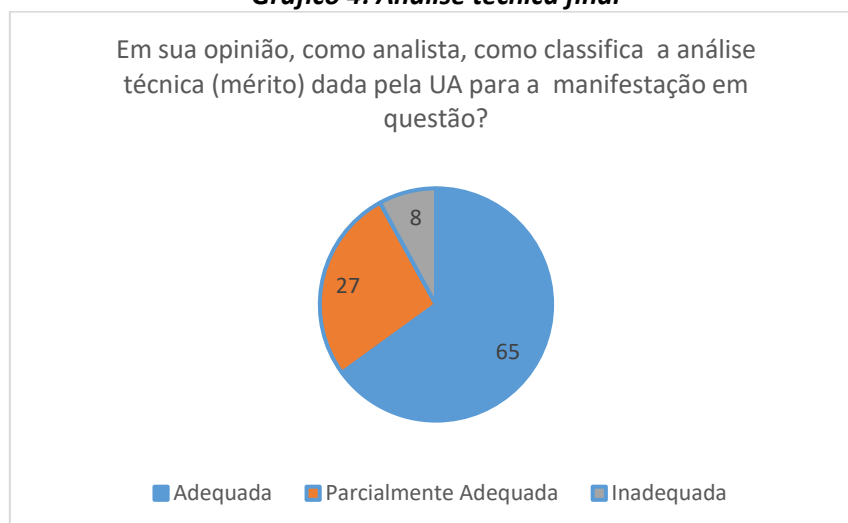


Fonte: elaboração própria.

B.3 Avaliação Final

Com base nas perguntas (Item B.1), para avaliar o tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foram obtidos os resultados abaixo, que expressam nível de 92% para o desempenho da UA nesse quesito:

Gráfico 4: Análise técnica final



Fonte: elaboração própria.

As análises das respostas e do tratamento parcialmente adequados são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em

análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas. Nesse sentido é possível verificar a necessidade de a UA melhorar o desempenho das suas atividades, adequando-se aos normativos e observando os seguintes pontos:

- 1) A prática de oferecer resposta conclusiva com base nos casos precedentes ou na legislação e normatização relacionadas, demonstrando que a manifestação não foi enviada e/ou tratada pela área responsável no caso específico;
- 2) A prática de encerramento de **Comunicação** por duplicidade com outros protocolos. Como se trata de uma comunicação anônima não há como a UA saber se o manifestante é o mesmo do protocolo referido;
- 3) Os vários casos de não classificação correta do assunto; e
- 4) A ausência de explicação nas respostas conclusivas sobre a diferença entre uma manifestação de ouvidoria do tipo **Solicitação**¹¹ e um **Pedido de Acesso à Informação**, bem como do encaminhamento desses últimos para o SIC.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações¹². Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

¹¹ A manifestação de ouvidoria do tipo Solicitação refere-se ao pedido de uma providência ou serviço para a administração pública. Pode ser algo material, como cadeiras na sala de aula ou uma ação que o órgão ou entidade detenha, em tese, o poder de empreender como, por exemplo, suspender as aulas, estender um prazo ou revisar um ato administrativo. É importante que a solicitação seja tratada pela ouvidoria apenas na inexistência ou demonstrada efetividade de canal específico relacionado a demanda concreta. Geralmente esse tipo de manifestação possui texto introdutório ou final de teor de reclamação sobre o fato gerador da demanda.

¹² Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

Sobre o Período avaliado: outubro de 2020 a janeiro de 2023.

Data de execução: março de 2022 a janeiro de 2023

As considerações da NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, no exercício de sua competência de supervisão técnica, identificaram atividades e condutas de nossa Unidade de Ouvidoria que devam passar por melhorias e adequações, a fim de potencializar as boas práticas em Ouvidoria e impactar no aprimoramento de nossas ações.

Na oportunidade, nos colocamos comprometidos com o aprimoramento constante de nosso trabalho, tanto na Ouvidoria Geral, quanto na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Sobre a validação de que a criação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas representa uma boa prática em Ouvidoria, temos a acrescentar que a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas representa um compromisso no avanço na construção de uma universidade pública socialmente referenciada, democrática, plural, diversa, inclusiva e que busca reparação e justiça social. Nessa esteira, temos procurado otimizar o seu processo de trabalho e contribuir para o aprimoramento da gestão pública. Ainda que pesem elementos a serem melhorados, acreditamos que sua criação representa um marco em termo de compromissos ético-político.

Sendo assim, nos cumpre apresentar algumas considerações pertinentes aos pontos que necessitam readequação e melhoria e àqueles que demandam justificativas.

- Sobre a ausência de aprovação da titular da UA– Unidade Avaliada pela CGU - Controladoria Geral da União, informamos que os trâmites de nomeação na instituição foram cumpridos e o processo de certificação em Ouvidoria, disponibilizado no âmbito do PROFOCO, encontra-se em curso, conforme determina o art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020. (ANEXO 1 – Declaração do Indicado para Titular da Unidade Setorial de Ouvidoria, Portarias de nomeação e certificações concluídas)

- Sobre o citado no relatório preliminar de que há “Registro de manifestações e trâmite interno fora do sistema Fala.BR”, cumpre justificar que há exclusividade de utilização da plataforma Fala.BR para todos os casos de manifestações recebidas por outros canais de atendimento: atendimento presencial, por telefone e/ou e-mail institucional e conforme consta no ANEXO 2 – Resposta ao Ofício Circular 52/2023/CGOUV/OGU/CGU e documento padrão para registro de manifestações atendidas presencialmente.

- Reafirmamos que nos casos em que os usuários apresentam suas manifestações via telefone ou e-mail, imediatamente é orientado a usar a plataforma Fala.BR e após 2 dias é verificado se houve protocolo da manifestação no sistema Fala.BR, em caso negativo, a UA efetua o devido registro e informa o número do protocolo para o manifestante. Informamos ainda, que reconhecemos a necessidade de

exclusividade do uso do Fala.BR para todas as manifestações e trâmites e o potencial de otimização do trabalho que a unificação dos sistemas e Fala.BR podem agregar ao trabalho da equipe.

Nesse sentido, nos colocamos à disposição para conhecer, em maiores detalhes, o passo a passo para essa migração; a dimensão das vantagens e riscos dessa mudança e tendo formação e suportes adequados, nos colocamos disponíveis para o desenvolvimento de um projeto piloto para tramitação das manifestações de ambas as ouvidorias pelo Fala-BR.

- No que se refere a “necessidade de revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes”, consideramos importante avaliarmos conjuntamente com a Administração Superior o encaminhamento desta revisão, de modo a dimensionar a atualização e adequação dos Regimentos Internos de ambas as Ouvidorias da UFJF às legislações vigentes (Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021) em consonância com as legislações vigentes.

- Sobre a construção, acompanhamento e publicidade da Carta de Serviços da UFJF, disponível na página institucional (da UFJF) desde 2020, informamos que a mesma vem sendo devidamente atualizada. As adequações indicadas, em reunião realizada no dia 26 de outubro/23, de busca conjunta de soluções, entre a CGU/UFJF, ficou estabelecida a necessidade de uma versão da Carta de Serviços também no formato “cardápio”; o que informamos estará disponível para o próximo ano no sítio: <https://www2.ufjf.br/cartadeservicos/>

- Informamos ainda que a crítica referente a algumas amostras utilizadas para análise, não mais se aplica, pois desde setembro de 2021, todas as tramitações via SEI passaram a constar o NUP no cabeçalho e o fluxo foi todo revisto a partir do segundo semestre de 2021. O conflito ocorreu, pois foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações e comunicações de irregularidades cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. O que incluiu um período onde as mudanças atuais não haviam sido implantadas (mudanças implantadas a partir de setembro/2021).

- Sobre a estrutura administrativa da Ouvidoria Geral, no momento, temos uma servidora efetiva e nomeada com dedicação de 30h semanais, conforme previsto no Regimento Interno, mais dois secretários administrativos, com 30h semanais, e uma servidora para o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, também com 30h semanais. A remuneração do Ouvidor(a) dar-se-á através de cargo de assessoria ou outro meio dentro da legislação vigente, com verba previamente destinada para tal. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, conta com uma Ouvidora Especializada com dedicação de 20hs semanais e compartilha a mesma equipe de suporte da Ouvidoria Geral. Os mandatos nas Ouvidorias são de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período. Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento de um dos(as) Ouvidor(as) o outro(a) Ouvidor(a) o(a) substituirá.

- No que trata o exemplo apontado no Relatório Preliminar: “Observa-se que o fluxo acima se diferencia do previsto nos regimentos Internos, conforme alínea “c” acima, que preceitua a Pró-Reitoria de Graduação e/ou Direção de Unidade Acadêmica como área competente para o tratamento de denúncias envolvendo discentes e

docentes, e não o superior hierárquico do docente. Importante salientar que a “alínea c” refere-se às questões didático-pedagógicas. Pois quando há questões disciplinares, o Regimento Geral da UFJF atribui a competência administrativa e disciplinar, no âmbito das Unidades Acadêmicas, ao seu Diretor/a: Art. 26- Compete ao Diretor da Unidade Acadêmica: [...]. c) instaurar, propor ou determinar ao órgão competente a abertura de processo administrativo disciplinar ou de sindicância nos termos da legislação aplicável; d) exercer o poder disciplinar no âmbito da unidade; O respeito a esta determinação regimental, evita que qualquer processo acusatório corra o risco de ser anulado por vício de competência da autoridade instauradora.

- “Contudo, considerando os fluxos para as manifestações do tipo denúncia previstos nos regimentos internos da UA, observa-se que o fluxo definido para as comunicações de irregularidades está inadequado, uma vez que o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021 determina que deve ser dado tratamento de denúncia a esse tipo de comunicação e, nesse sentido, deve ser encaminhada para área apuratória. Na UFJF a “autoridade apuratória”, conforme Regimento Geral, art. 26, c e d, transcritos, nas unidades acadêmicas são os diretores/as acadêmicos/as. (ANEXO 3 – Regimento Geral UFJF e IN 1, da DICI)

Esta Instrução Normativa (IN) dispõe sobre os procedimentos e processos disciplinares funcionais no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) e não se aplica a procedimentos disciplinares discentes.

- Em resposta a citação contida no Relatório Preliminar: “Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades, prevista no inciso V do Decreto nº 10.153/2019, deve ser independente, como a Comissão de ética e a Auditoria. Portanto, sem a presença de vínculos hierárquicos entre denunciado e denunciante ou entre o denunciado e a autoridade responsável pela apuração, de modo a garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e julgamento dos procedimentos correccionais” Dispomos em nossa estrutura de uma Comissão de Ética e da Diretoria de Controle Institucional, instauradas recentemente e já em funcionamento. Registramos assim, que a unidade de apuração não tem ligação com a Ouvidoria, está ligada à Corregedoria, cujas competências são atribuídas ao Diretor de Controle Institucional (como corregedor da UFJF), respeitando as competências de Diretores de Unidades acadêmicas, conforme Regimento Geral e IN 1 transcritos anteriormente,

- “Contudo, em pesquisa na plataforma de Conselho de Usuários da CGU (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>) verifica-se que o Conselho de Usuários da UFJF ainda não foi implantado e não há enquetes” Em justificativa ao registro acima, de ausência de Conselho de Usuários no âmbito da UFJF declaramos que a revisão da Carta de Serviços para fins de inserção no Portal Gov.br se configura na primeira etapa para a implantação do Conselho de Usuários da instituição, conforme o “Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos”.

Como é intrínseco a todo novo processo/espço institucional iniciamos as conversas com a Gestão da Universidade (ANEXO 4 - e-mail enviado ao Gabinete da Reitoria, para apreciações do reitor e vice-reitora e e-mail da– Dusp/OGU) Para que possamos iniciar o planejamento da mobilização de voluntários para participarem deste

espaço (engajamento dos conselheiros). Esse planejamento implicará uma atuação articulada à Diretoria de Imagem Institucional, tendo em vista a elaboração de estratégias de divulgação interna e externa à UFJF para sensibilização e engajamento da comunidade aos objetivos e dinâmicas do Conselho de Usuários.

Porém, em 02/10/2013, através de nosso e-mail institucional a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU comunicou às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) a revisão do atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e orientou que as ouvidorias aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos.

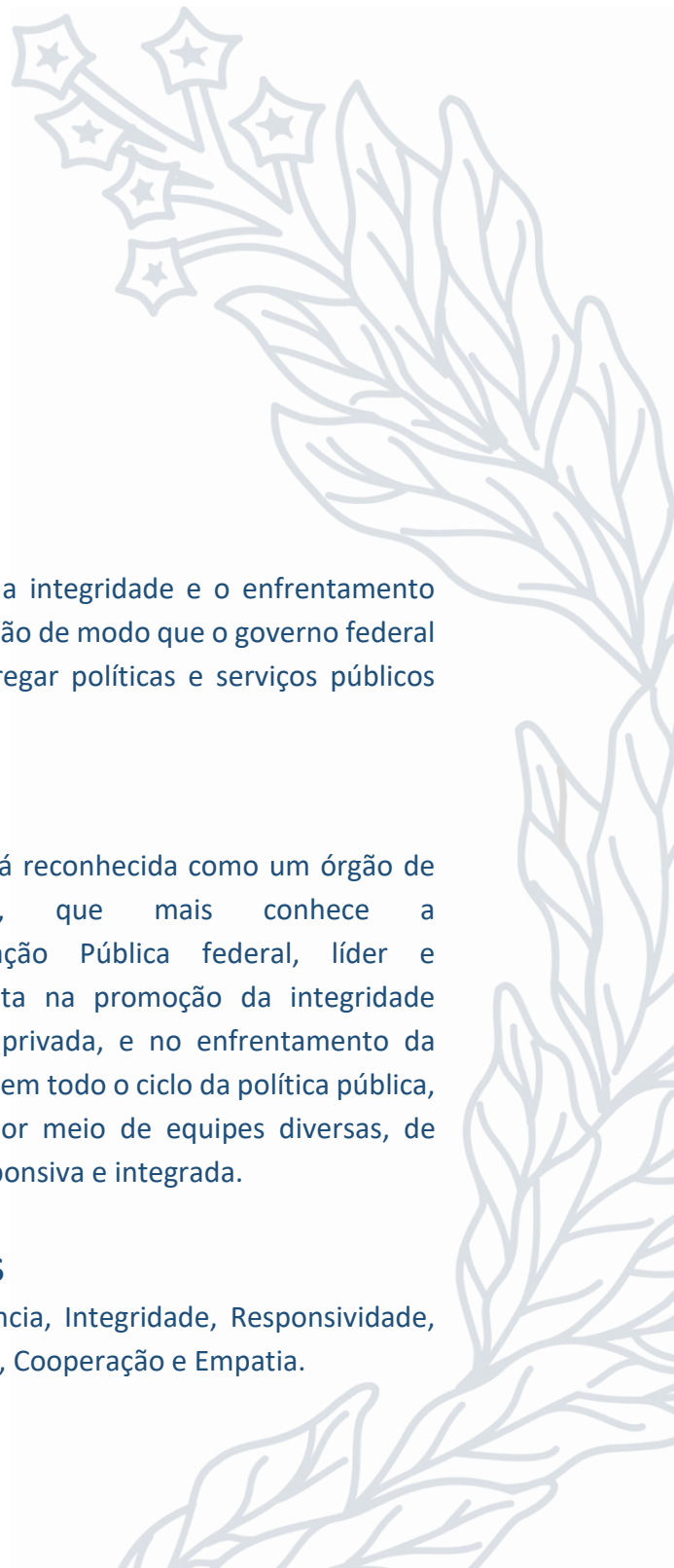
Por fim, agradecemos as considerações dispensadas e as recomendações de melhoria e nos comprometemos a buscar sempre as boas práticas de gestão em Ouvidoria e a cumprir da melhor forma possível, o papel de mediador das relações entre a Administração Universitária e a comunidade que usufrui dos serviços prestados pela UFJF, tornando a instituição mais democrática e alinhada às necessidades do público. Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas Universidade Federal de Juiz de Fora Juiz de Fora, 16/11/2023

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

| Recomendação | Ação | Responsável | Prazo | Estado atual | Benefícios |
|--|--|--|-------------|---|---|
| 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 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. | 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. | <ul style="list-style-type: none"> Ana Lúcia de Almeida Vargas (Ouvidoria Geral), Danielle Teles Cruz (Ouvidoria Especializada) Equipe Ouvidorias | Contínuo | São registradas na Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pela UO, mesmo as recebidas por outros meios disponíveis, como e-mail, telefone, atendimento presencial. O trâmite das referidas manifestações acontece via SEI, mas reconhecemos a necessidade de exclusividade dos trâmites via Fala BR e o potencial de otimização do trabalho que a unificação dos sistemas e Fala.BR podem agregar ao trabalho da equipe. Nesse sentido, nos colocamos à disposição para conhecer, em maiores detalhes, o passo a passo para essa migração; a dimensão das vantagens e riscos dessa mudança e tendo formação e suportes adequados, nos colocamos disponíveis para o desenvolvimento de um projeto piloto para tramitação das manifestações de ambas as ouvidorias pelo Fala-BR. | Obediência à legislação vigente; integração com sistemas informatizados das ouvidorias/CGU, garantia dos direitos dos usuários, como a proteção da identidade e dos dados pessoais do manifestante, bem como o rastreamento e o arquivamento das Manifestações. |
| Publicar a Carta de Serviços na página eletrônica do site da UFJF, em atendimento ao inciso VI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021; | Manter a necessária atualização anual das informações constantes na CARTA DE SERVIÇOS DA UFJF | <ul style="list-style-type: none"> Ana Lúcia de Almeida Vargas (Ouvidoria Geral) Equipe da Diretoria de Imagem Institucional | Abril /2024 | Carta de Serviços publicada no site da UFJF: em processo de elaboração de novo documento de coleta de dados para a atualização. | Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da UFJF em cumprimento à legislação vigente. |

| | | | | | |
|---|--|---|--------------------|--|--|
| <p>Revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes: Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, e da Portaria CGU nº 581/2021.</p> | <p>Pautamos junto a Secretaria Geral/UFJF a revisão dos normativos internos das Ouvidorias Geral e Especializada em Ações Afirmativas para adequá-los às normas vigentes. Assim que a referida adequação se efetivar comunicaremos à CGU e compartilharemos, para a devida visibilidade.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ana Lúcia de Almeida Vargas (Ouvidoria Geral), • Danielle Teles Cruz (Ouvidoria Especializada) e • Edson Vieira da Fonseca Faria (Secretária Geral/CONSU) | <p>Abril /2024</p> | <p>Regimento Interno da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas é de abril de 2019.</p> | <p>Atualizar os Regimentos das Ouvidorias, conforme legislação vigente, garantindo a salvaguarda e proteção da identidade dos denunciantes e demais adequações legais.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes à UO e garantir o preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Equipe das Ouvidorias Geral e Especializada em Ações Afirmativas. | <p>Contínuo</p> | <p>Correção dos indexadores de assuntos na plataforma Fala.BR, que estejam em desacordo com as normativas vigente.</p> | <p>Manter 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.</p> |



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.