

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO
E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO PÚBLICA**

Gizelli Ferreira Porreca

Ouvidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, melhoria de processos, inclusão e controle social: estudo de caso na ouvidoria de ações afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora

Juiz de Fora

2025

Gizelli Ferreira Porreca

Ouvidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, melhoria de processos, inclusão e controle social: estudo de caso na ouvidoria de ações afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Flávio Neubert

Juiz de Fora

2025

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Ferreira Porreca, Gizelli .

Ouidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, melhoria de processos, inclusão e controle social: estudo de caso na ouvidoria de ações afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora / Gizelli Ferreira Porreca. -- 2025.
114 f.

Orientador: Luiz Flávio Neubert

Dissertação (mestrado acadêmico) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública, 2025.

1. Gestão democrática e participativa. 2. Controle social. 3. Inclusão. 4. Ações afirmativas. 5. Ouvidoria. I. Neubert, Luiz Flávio , orient. II. Título.

GIZELLI FERREIRA PORRECA

Ouvidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, melhoria de processos, inclusão e controle social: estudo de caso na ouvidoria de ações afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública. Área de concentração: Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Aprovada em 08 de abril de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof.Dr. Luiz Flávio Neubert - Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof.Dr. Rogeria Campos de Almeida Dutra
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof.Dr. Debora Cristina Alexandre Bastos e Monteiro de Carvalho
Faculdade Ensin.E

Juiz de Fora, 03/04/2025.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Flavio Neubert, Professor(a)**, em 08/04/2025, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rogeria Campos de Almeida Dutra, Professor(a)**, em 08/04/2025, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Debora Cristina Alexandre Bastos e Monteiro de Carvalho, Usuário Externo**, em 12/04/2025, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no Portal do SEI-Ufjf (www2.ufjf.br/SEI) através do ícone Conferência de Documentos, informando o código verificador **2331599** e o código CRC **AAC2E411**.

Gizelli Ferreira Porreca

Ouvidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, melhoria de processos, inclusão e controle social: estudo de caso na ouvidoria de ações afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Luiz Flávio Neubert

Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dra. Rogéria Campos de Almeida Dutra

Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dra. Débora Cristina Alexandre Bastos e Monteiro de Carvalho

Ensin.E

Universidade Federal de Juiz de Fora

Dedico esta dissertação, especialmente, ao meu filho Otávio, à minha mãe, Maria do Rosário (in memoriam), à minha amada tia Maria de Fátima e a todos que acreditaram em mim e na importância do meu estudo para a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e comprometida com a igualdade de oportunidades e o combate à discriminação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus e à espiritualidade por me sustentarem até aqui, especialmente nos momentos de grandes adversidades que enfrentei nos últimos anos da minha vida, em particular durante o período do mestrado.

Aos meus amigos, que me apresentaram Deus, sua misericórdia e a espiritualidade, minha eterna gratidão. Apesar de todas as lutas, segui firme, com o compromisso e o envolvimento necessários para dar o meu melhor como aluna do Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Agradeço à minha amada família, especialmente ao meu filho Otávio, que é meu motivo diário para ser uma pessoa melhor e é o amor da minha vida. Ao meu avô Geraldo (in memoriam), que me ensinou sobre humildade, resiliência, fé e amor. À minha mãe, Maria do Rosário (in memoriam), por ter me dado a vida e deixado um grande legado: o reconhecimento da importância de viver em comunhão e o ensinamento de que, por meio da gentileza, criamos pontes em vez de muros.

Agradeço também às minhas quatro Marias, minhas tias queridas, que sempre estiveram presentes em minha vida, cada uma me ajudando de uma forma e me ensinando sobre fé, força e amor. Eu amo cada uma de vocês!

Agradeço aos meus tios, primos, primas, sobrinhos, afilhados, amigos e amigas tão especiais, que nunca soltaram minha mão e me ensinaram que família vai muito além de laços sanguíneos, pois a irmandade se constrói com respeito, amor e dedicação.

Dessa maneira, Deus me presenteou com irmãs de alma. Com elas, aprendi que o amor existe para além da presença física e que, por meio da troca e da partilha, aprendo, a cada dia, mais sobre a importância das relações humanas. Também compreendi que o amor e o carinho ainda são os melhores caminhos a serem seguidos e trilhados para que tenhamos, nesta existência, uma passagem mais digna e humana.

Agradeço aos meus queridos professores da graduação, professora Ana Cláudia de Araújo Moxotó e professor Jurandir Dutra, que fazem parte do quadro de docentes da Universidade Federal do Amazonas, por toda a atenção e, principalmente, por me ensinarem a não desistir.

À coordenadora do Núcleo de Dissertação do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública, Juliana Magaldi, pela atenção; ao meu orientador, Professor Dr. Luiz Flávio Neubert, pela parceria e dedicação ao me orientar com profissionalismo; ao meu ASA (Agente de Suporte Acadêmico), Leonardo Ostwald Vilardi, que esteve sempre presente com grande competência, gentileza e dedicação; e a toda a equipe do programa.

Agradeço também aos membros da minha banca de qualificação, professora Katiúscia Cristina Vargas Antunes e professor Julvan Moreira de Oliveira, pelas sugestões e contribuições de grande relevância para esta pesquisa.

Agradeço aos meus colegas da UFJF, em especial ao Pró-Reitor Adjunto Warleson Peres, um grande profissional e entusiasta da educação; à querida professora Danielle Teles, uma profissional brilhante e mulher de grande representatividade nas causas relacionadas às ações afirmativas e ao colega Rafael Lucas da Silva Santos pelo profissionalismo admirável e constante incentivo.

Agradeço aos participantes da minha pesquisa; aos colegas e amigos da Progepe, que participam da minha rotina diária com tanto respeito, carinho e alegria; às minhas amigas do Núcleo de Planejamento, Inovação e Assistência, que sempre me acolheram com muito zelo, atenção e afeto.

Agradeço à minha amiga Malú (Maria Lúcia), pela força, companheirismo, partilha e pelo seu exímio conhecimento, sendo uma grande parceira durante todo o período do curso. A caminhada ficou muito mais leve tendo você por perto, querida Maluzinha.

Por fim, expresso minha gratidão à turma do mestrado de 2022 pelos momentos emocionantes vividos nos encontros presenciais.

“Temos que falar sobre libertar mentes tanto quanto sobre libertar a sociedade”.

Angela Davis

RESUMO

A presente dissertação foi desenvolvida no âmbito do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública (PPGP) do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação (CAEd) da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). O estudo de caso apresenta as ouvidorias públicas no âmbito do Poder Executivo Federal: Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, com ênfase na Ouvidoria Especializada e sua estrutura. Dentre os objetivos da pesquisa, tem-se: o objetivo geral, pautado em investigar a efetividade da participação e do controle social no âmbito da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, bem como analisar se as demandas recebidas por essa Ouvidoria têm contribuído para a melhoria dos processos de inclusão na universidade; o objetivo descritivo, baseado em mapear o fluxo interno de trabalho da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF e sua estrutura, considerando, desde o recebimento das manifestações, seus quantitativos, tipos de manifestante (será explorada mais detalhadamente a manifestação do tipo Denúncia), relatórios, dentre outras ações que fazem parte do fluxo de trabalho do órgão, e, por fim, o objetivo analítico, que visa compreender de maneira sistêmica, por meio da análise dos dados obtidos nas pesquisas bibliográfica, documental e de campo, os processos e as ações gerais desenvolvidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, identificando suas vantagens e desafios.. O trabalho foi baseado em uma pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa e, como procedimentos para coleta de dados, utilizaram-se as pesquisas bibliográficas e documentais, seguidas da pesquisa de campo através da entrevista semiestruturada. A partir da coleta dos dados e sua análise, com base no referencial teórico estudado, será sugerido um Plano de Ação Educacional (PAE) com o objetivo de propor ações que sejam capazes de fortalecer a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas como instrumento ativo de participação social, controle social e inclusão, criando, a partir das denúncias recebidas, soluções e práticas (monitoradas frequentemente) que corroborem melhor desempenho da gestão e dos programas de inclusão oferecidos pela universidade.

palavras-chave: Gestão democrática e participativa; Controle social; inclusão; Ações Afirmativas; Ouvidoria.

ABSTRACT

This dissertation was developed within the scope of the Professional Master's Program in Public Education Management and Evaluation (PPGP) at the Center for Public Policies and Education Evaluation (CAEd) of the Federal University of Juiz de Fora (UFJF). The case study presents public ombudsman offices within the Federal Executive Branch: the General Ombudsman Office and the Specialized Ombudsman Office for Affirmative Action at the Federal University of Juiz de Fora – UFJF, with an emphasis on the Specialized Ombudsman and its structure. The research includes the following objectives: the general objective is to investigate the effectiveness of participation and social oversight within the Specialized Ombudsman Office for Affirmative Action, as well as to analyze whether the demands received by this Ombudsman Office have contributed to the improvement of inclusion processes at the university. The descriptive objective is to map the internal workflow and structure of the Specialized Ombudsman Office for Affirmative Action at UFJF, considering the reception of submissions, their volume, types of claimants (with a more detailed exploration of the "Complaint" type), reports, and other actions that are part of the agency's workflow. Finally, the analytical objective is to systemically understand, through the analysis of data obtained from bibliographic, documentary, and field research, the processes and general actions carried out by the Specialized Ombudsman Office for Affirmative Action, identifying its strengths and challenges. This work is based on applied research with a qualitative approach. As procedures for data collection, bibliographic and documentary research were used, followed by field research through semi-structured interviews. Based on the data collection and analysis, and grounded in the theoretical framework studied, an Educational Action Plan (PAE) will be proposed, aiming to suggest actions capable of strengthening the Specialized Ombudsman Office for Affirmative Action as an active instrument of social participation, social oversight, and inclusion. The plan will seek to create, from the complaints received, solutions and practices (frequently monitored) that support improved performance in the management and inclusion programs offered by the university.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Distribuição de Manifestações Registradas na Ouvidoria Geral da União (OGU) entre 09/dez/2014 e 04/set/2023 (n=1.048.574).....	24
Gráfico 2 – Distribuição (%) dos Tipos de Manifestações Registradas na Ouvidoria Geral da União (OGU) entre 09/dez/2014 e 04/set/2023 (n=1.048.574).....	25

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Elementos norteadores para construção do Capítulo 2.....	17
Quadro 2 – Ações e Propostas – Ouvidoria Geral.....	33
Quadro 3 – Ações e Propostas - Ouvidoria Especializada	39
Quadro 4 – Tipos de respostas para as manifestações do tipo Denúncia.....	42
Quadro 5 – Fluxo interno para tratativa das manifestações recebidas nas Ouvidorias..	45
Quadro 6 – Boas Práticas e Possibilidade de Melhorias	48
Quadro 7 – Recomendações Sugeridas	48
Quadro 8 – Propostas de Aperfeiçoamento – Ouvidoria Especializada	50
Quadro 9 – Elementos metodológicos da pesquisa – Capítulo 3.....	63
Quadro 10 –Instrumento de pesquisa e sujeitos pesquisados	65
Quadro 11 – Atores entrevistados.....	66
Quadro 12 – Problemas identificados e ações propositivas.....	80
Quadro 13 – Perguntas da ferramenta de gestão 5W2H:	81
Quadro 14 –Ação Propositiva número 1	82
Quadro 15 –Ação Propositiva número 2	85
Quadro A.1 –Principais leis, decretos, portarias, instruções normativas, resoluções e orientações que fundamentam a legislação vigente das ouvidorias no Poder Executivo Federal	98
Quadro B.1 –Roteiro de entrevistas para gestores da UFJF.....	111
Quadro C.1 –Roteiro para Ouvidoras.....	112

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Manifestações: Ouvidoria Geral – UFJF	31
Tabela 2 – Tipos de Manifestantes: Ouvidoria Geral – UFJF	32
Tabela 3 – Manifestações: Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas – UFJF..	37
Tabela 4 – Tipos de Manifestantes: Ouvidoria Especializada em.....	38
Tabela 5 –Total de Manifestações recebidas nas Ouvidorias entre os anos de 2016 e 2023	40
Tabela 6 – Total de Manifestações recebidas nas Ouvidorias entre os anos de 2016 e 2023 - Painel Resolveu	40
Tabela 7– Denúncias recebidas nas Ouvidorias entre os anos 2016 e 2023 conforme relatórios – UFJF	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASA	Agente de Suporte Acadêmico
CAED	Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação
CGU	Controladoria Geral da União
CONSU	Conselho Superior
DCE	Diretório Central dos Estudantes
DIAAF	Diretoria de Ações Afirmativas
ENADE	Exame Nacional de Desempenho do Estudante
Fala.BR	Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
HU	Hospital Universitário
IAD	Instituto de Artes e Design,
ICB	Instituto de Ciências Biológicas,
ICE	Instituto de Ciências Exatas
ICH	Instituto de Ciências Humanas
ICSA	Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
ICV	Instituto de Ciências da Vida
IES	Instituição de Ensino Superior
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada
João XXIII	Colégio de Aplicação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
NUPLA	Núcleo de Planejamento, Inovação e Assistência
OGU	Ouvidoria Geral da União
PAE	Plano de Ação Educacional
PCD	Pessoa com Deficiência
PROGEPE	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas
PROGRAD	Pró-reitoria de Graduação
PROPP	Pró-reitoria de Pós-graduação
PROAE	Pró-reitoria de Assistência
PPGP	Programa de Pós-graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das

	Universidades Federais
RUF	Ranking Universitário Folha
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SISOUV	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
TAE	Técnico-administrativo em Educação
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL, GESTÃO PARTICIPATIVA, INCLUSÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS	17
2.1 O CONTROLE SOCIAL, A GESTÃO DEMOCRÁTICA E PARTICIPATIVA NAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL E SEU HISTÓRICO NO BRASIL..	19
2.2 A CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL, PLATAFORMA FALA.BR E O PAINEL RESOLVEU?	20
2.3 A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI, SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD.....	25
2.4 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA.....	26
2.4.1 As ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora com destaque para a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e nas manifestações do tipo Denúncia	28
2.4.1.1 A Ouvidoria Geral da UFJF, sua estrutura, tipos e números de manifestações tratadas por esta ouvidoria e seu público usuário.....	28
2.4.1.2 A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF: Estrutura, Tipos e Números de Manifestações Tratadas, e Seu Público Usuário	34
2.4.1.2.1 Ouvidoria especializada em ações afirmativas: canais para registros para recebimento de manifestações e fluxo de suas tratativas através do SEI ++ com ênfase nas manifestações do tipo Denúncia	41
2.4.1.2.2. A importância da Ouvidoria de Ações Afirmativas como instrumento de inclusão para os grupos discriminados e vitimados.	46
2.4.1.3 Relatório de avaliação da Controladoria Geral da União.....	47
2.4.1.4 Evidências de melhorias no desempenho da gestão e seus processos inclusivos.....	49
2.4.1.5 Propostas de aperfeiçoamento nos serviços prestados pelas ouvidorias	50
3 ANÁLISE DO CASO DE GESTÃO	51
3.1 REFERENCIAL TEÓRICO	51
3.1.1 Administração pública no Brasil.....	52
3.1.2 As Ouvidorias Universitárias no Brasil.....	55

3.1.3 Ações Afirmativas na Educação Superior	57
3.2 PROPOSTA METODOLÓGICA.....	60
3.2.1 Aplicação do instrumento para coletar informações nas ouvidorias da UFJF e em áreas estratégicas da instituição.....	64
4 PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL PARA A POTENCIALIZAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO E DO CONTROLE SOCIAL NA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS DA UFJF	78
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	88
REFERÊNCIAS.....	91
APÊNDICE A – Principais leis, decretos, portarias, instruções normativas, resoluções e orientações que fundamentam a legislação vigente das ouvidorias no Poder Executivo Federal.....	98
APÊNDICE B –Roteiro de entrevista para Gestores da UFJF.....	111
APÊNDICE C – Roteiro de entrevista para Ouvidoras	112
APÊNDICE D – Termo de conhecimento livre e esclarecido.....	114

1 INTRODUÇÃO

Com a promulgação da Constituição Federal Brasileira de 1988, surge no Brasil, na década de 1990, um novo formato institucional para a Administração Pública, onde a descentralização e a gestão democrática e participativa são instrumentos essenciais para garantia da participação social por meio de seus atores nos processos inerentes às políticas públicas no país (Brasil, 2014).

Dentro desse cenário, surge um novo conceito para a palavra ouvidoria, sendo definida como o órgão público responsável por receber os anseios sociais e tentar inseri-los no Estado (Rocha,2009). Posteriormente, surgiram várias mudanças e normativas para regular o tema.

A referida dissertação é baseada em uma pesquisa aplicada e que, conforme Thiollent (2009), dedica-se à análise de problemas nas atividades das entidades com o objetivo de detectar problemas e apresentar resoluções. Sua classificação, do ponto de vista da abordagem, é de pesquisa qualitativa. Como procedimentos para coleta de dados, determinaram-se as pesquisas bibliográficas e documentais, seguidas de entrevistas semiestruturadas, que serão os instrumentos utilizados para embasamento da pesquisa de campo.

Nesta pesquisa, será apresentada, de maneira abrangente, a importância das ouvidorias públicas no âmbito do Poder Executivo Federal: a Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, com ênfase na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e será investigado a efetividade da participação e do controle social no âmbito da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, bem como analisar se as demandas recebidas por essa Ouvidoria têm contribuído para a melhoria dos processos de inclusão na universidade.

Atualmente, atuo como Técnica Administrativa em Educação – Administradora na Universidade Federal de Juiz de Fora, sou lotada na Pró-reitoria de Gestão de Pessoas no Núcleo de Planejamento, Inovação e Assistência (NUPLA), mas em 2023, estive em exercício por 4 meses durante o primeiro semestre do ano nas ouvidorias da UFJF, e acompanhei de perto suas atividades, objetivos e desafios. Durante meu período de atuação, foi possível perceber na prática o fluxo de suas atividades, desde o atendimento presencial para acolhimento dos manifestantes, recebimento das

manifestações pela plataforma Fala.BR até seus encaminhamentos para tratativas nas mais diversas unidades dentro da instituição.

O presente trabalho constitui-se de cinco capítulos, sendo o primeiro destinado à introdução. O segundo capítulo intitulado: “Ouvidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, melhoria de processos, inclusão e controle social”, tem como principal objetivo a apresentação da Ouvidoria de Ações Afirmativas e sua importância como instrumento para melhorias de processos de inclusão, sendo um capítulo predominantemente descritivo.

Logo após, tem-se o terceiro capítulo que recebe o seguinte título: “Análise do Caso de Gestão”. Seus eixos são estruturados pela fundamentação teórica sobre o caso de gestão em questão e apresentação da proposta metodológica utilizada na pesquisa, acompanhado dos seus instrumentos, sendo um capítulo analítico, o quarto capítulo intitulado como “ Plano de Ação Educacional para a potencialização da participação e do controle social na ouvidoria especializada em ações afirmativas” , apresenta a conclusão dos estudos através da apresentação do PAE (Plano de Ação Educacional) e o capítulo 5 “Considerações Finais”,

No decorrer da escrita, realizou-se a pesquisa bibliográfica através da leitura de livros, artigos científicos e materiais associados ao tema, acompanhado da pesquisa documental desenvolvida por meio da análise de relatórios disponibilizados pelas ouvidorias da instituição, do painel “Resolveu?”¹ e do Relatório Final de Avaliação da Controladoria Geral da União e a pesquisa de campo através de entrevistas semiestruturadas,

Foram utilizados, para a fundamentação teórica, conceitos como controle social, gestão democrática e participativa, e ouvidorias nas Instituições de Ensino Superior, além de ouvidorias no Poder Executivo Federal (incluindo seu histórico, legislação, tipos de manifestações e tratativas, bem como o fluxo dos processos conforme o manual das ouvidorias públicas). Também foi abordada a Universidade Federal de Juiz de Fora, com destaque para o histórico de criação de suas Ouvidorias (Geral e Especializada). Além disso, foram realizadas diversas análises de relatórios e atividades da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, com ênfase na entrada de manifestações pelo Sistema Fala.BR e suas respectivas tratativas.

¹ Painel Resolveu: É uma ferramenta que apresenta dados relacionados as manifestações recebidas pela Administração Pública através do sistema e-Ouv. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

2 OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL, GESTÃO PARTICIPATIVA, INCLUSÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS

Através da pesquisa bibliográfica e documental, ao longo deste capítulo, será apresentado de maneira descritiva o caso de gestão que ampara a presente dissertação, os principais conceitos, leis e normativos legais que regem o sistema das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, especificamente, as Ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora (Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas).

Posteriormente, serão apresentadas as análises realizadas por meio dos dados coletados nos relatórios das ouvidorias (Geral e Especializada), painel Resolveu? e CGU. Para apresentar a problemática norteadora da presente pesquisa foram utilizados diversos elementos para sua fundamentação conforme abaixo:

Quadro 1 – Elementos norteadores para construção do Capítulo 2

Fonte de Pesquisa	Finalidade	Relevância para o presente caso de gestão / site
Constituição Federal de 1988	Constituição concebida no processo de redemocratização sendo a mais importante de todas as normas jurídicas no Brasil.	https://www.planalto.gov.br/civil_03/constituicao/constituicao.htm
Lei 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. No capítulo IV, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas.	https://www.planalto.gov.br/civil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm
Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017	Dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.	https://www.planalto.gov.br/civil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm
Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 (formato .pdf, tamanho 153 KB)	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/wp-content/uploads/sites/95/2018/01/decreto-no-9-492-de-5-

	defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.	de-setembro-de-2018-diario-oficial-da-uniao-imprensa-nacional.pdf
Resolução nº 48/96 – CONSU/UFJF	Institui a Ouvidoria da UFJF e Regimento Interno	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/institucional/regimento-interno/
Resolução nº 11/2001 de 12 de junho de 2001	acrescentou o parágrafo 3º ao art. 4º determinando o mandato de 02 (dois) anos para o cargo de Ouvidor, permitindo-se recondução pelo mesmo período.	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/institucional/historico/
Resolução nº 10/2019	Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/institucional/regimento-interno/
Resolução Nº 32/2016	Criou a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas,	https://www2.ufjf.br/consu/filmes/2016/02/Resolu%c3%a7%c3%a3o-32.2016.pdf
Resolução 11/2019	Aprovou regimento interno da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/regimento-interno/
Relatórios – Ouvidoria Geral	Relatórios semestrais	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/institucional/relatorios/
Relatórios – Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas	https://www2.ufjf.br/diaaf/acoes-desenvolvidas/documentos/ https://www2.ufjf.br/ouvidoria/ouvidoria-especializada/	https://www2.ufjf.br/diaaf/acoes-desenvolvidas/documentos/ https://www2.ufjf.br/ouvidoria/ouvidoria-especializada/
Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 (formato .pdf, tamanho 274 KB)	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/wp-content/uploads/sites/95/2018/01/instru%C3%A7%C3%A3o-normativa-5-18-de-junho-de-2018-Ouvidoria.pdf
Plataforma Fala.br i	Módulo Ouvidoria,	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/arquivos/manual_eouv-federal-diagramado-2018.pdf
Relatório CGU	Relatório final de avaliação da CGU com apontamentos realizados para as Ouvidorias da UFJF - Período março de 2022 a janeiro de 2023.	https://www2.ufjf.br/ouvidoria/institucional/relatorios/

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Além disso, será mostrada, no decorrer do capítulo 2, a importância das manifestações do tipo Denúncia recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, para criar soluções e práticas que corroboram melhor desempenho da gestão e dos programas de inclusão oferecidos pela universidade para os grupos vulneráveis (discriminados e vitimados) que fazem parte da comunidade acadêmica.

2.1 O CONTROLE SOCIAL, A GESTÃO DEMOCRÁTICA E PARTICIPATIVA NAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL E SEU HISTÓRICO NO BRASIL

De acordo com Bravo e Correia (2012), o controle social surge no Brasil após a Constituição Federal de 1988 e se manifesta como uma forma de contraposição entre a sociedade civil e o Estado ditatorial em um período de redemocratização, sendo conceituado como controle da sociedade sobre o Estado.

As ouvidorias públicas surgem efetivamente no período da implementação da Gestão Democrática na Administração Pública Brasileira, na década de 1990, com a promulgação e a publicação da Constituição Federal de 1988, através do Estado democrático de direito, fundamentado na cidadania, elas são instâncias de controle e participação social (IPEA, 2017).

Sua principal função é ser um canal de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública, permitindo aos usuários dos serviços públicos exercer seus direitos de cidadania através da apresentação de manifestações (Acesso à informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão) nos órgãos da administração pública do Poder Executivo Federal. (Brasil, 2019). Portanto, elas atuam como uma importante ferramenta para melhorias de políticas públicas e aprimoramento dos serviços prestados pelo governo federal, apresentando um avanço da Administração Pública através da participação popular.

Destaca-se que, em 1992, a Lei nº 8.490/1992 (Brasil, 1992) criou a Ouvidoria Geral da República, na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça, e em 1998, após a promulgação da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), conhecida como Constituição Cidadã, através da Emenda Constitucional nº 19, foi acrescentado o §3º ao art. 37 (Brasil, 1988), que passou a prever que a lei disciplinaria a participação do usuário na administração direta e indireta e suas regulações quanto às reclamações

referentes ao serviço público. Em 1999, o estado de São Paulo cria a Lei nº 10.294 de 20 de abril de 1999, direcionada para proteção dos usuários de serviços públicos, criando ouvidorias em todos os órgãos estaduais (São Paulo, 1999).

Com o avanço da temática, o Decreto nº 4.177/2002 (Brasil, 2002) transfere as competências de Ouvidoria Geral do Ministério da Justiça para a Corregedoria-Geral da União, com exceção das relativas à Ouvidoria Geral de Direitos humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça.

A partir do Decreto nº 4.490/2002 (Brasil, 2002), a Ouvidoria Geral da República começa a fazer parte da estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União. Em seguida, no ano de 2003, a Corregedoria-Geral da União é transformada através da Lei nº 10.683/03 em Controladoria-Geral da União (CGU) (Brasil, 2003).

A partir de 2004, a Lei nº 10.689/2004 (Brasil, 2004) altera o nome de Ouvidoria Geral da República para Ouvidoria Geral da União (OGU), passando a ter como principal atribuição coordenar tecnicamente as ouvidorias do Poder Executivo Federal. Com a Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, foi determinada a criação de ouvidorias do Poder Judiciário e Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios (Brasil, 2024).

2.2 A CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL, PLATAFORMA FALA.BR E O PAINEL RESOLVEU?

Inicialmente, as atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal eram desempenhadas pela Ouvidoria Geral da República subordinada ao Ministério da Justiça. Com a promulgação do Decreto nº 4.177, de 28 de março de 2002 (Brasil, 2002), a Ouvidoria Geral passou a integrar a Corregedoria-Geral da União (CGR). Mediante a publicação da Lei nº 10.683 de 28 de maio de 2003 (Brasil, 2003), a Corregedoria-Geral da União foi transformada em Controladoria Geral da União (CGU), sendo mantida as suas corregedorias. A Ouvidoria Geral da República passou a integrar a Controladoria Geral da União e, posteriormente, foi chamada de Ouvidoria Geral da União (OGU) (Brasil, 2014).

A partir de então, a Controladoria-Geral da União (CGU) foi criada como um órgão de controle interno do governo federal, de grande relevância para a administração pública e para a sociedade, sendo uma referência de consulta para o presidente da República para assuntos da esfera do Poder Executivo relacionados à

defesa do patrimônio público, transparência de gestão, correição, auditorias, ouvidoria e do combate à corrupção.

Segundo o Decreto nº 11.330, de 1º de Janeiro de 2023, são 6 as unidades finalísticas da Controladoria Geral da União que trabalham de forma integrada para atender as atribuições do órgão conforme abaixo:

- a) Secretaria Federal de Controle Interno Ouvidoria-Geral; da União;
- b) Ouvidoria-Geral da União;
- c) Corregedoria-Geral da União;
- d) Secretaria de Integridade Privada;
- e) Secretaria de Integridade Pública;
- f) Secretaria Nacional de Acesso à Informação. (Brasil, 2023, n.p)

A Lei nº 13.460/2017 (Brasil, 2017), conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, trouxe pontos de avanço importantes através de sua promulgação. Essa lei reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a sua existência em todos os poderes e todas as esferas federativas.

O Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018 (Brasil, 2018), regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Brasil, 2017) e apresenta orientações para atuações das ouvidorias do Poder Executivo Federal, criando ainda o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), composto pelas ouvidorias da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Federal.

De acordo com a Lei nº 13.844/19 (Brasil, 2019), a Controladoria Geral da União possui status de Ministério do Governo Federal, o que ressalta a sua importância na estrutura da Administração Pública Federal.

Conforme Portaria nº CGU 581/2021, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV) é “integrado pela Ouvidoria Geral da União (como órgão central através da Controladoria Geral da União e as ouvidorias dos órgãos e entidade da Administração Pública Federal como unidades setoriais” (Brasil, 2021).

A Controladoria-Geral da União, atualmente, é considerada o órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Correição e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e atua como órgão central do SISOUV através da Ouvidoria Geral da União; as outras unidades de ouvidorias do Poder Executivo Federal agem como unidades setoriais no âmbito do SISOUV.

A Controladoria Geral da União (CGU) criou em 2019 a plataforma Fala.BR, como uma alternativa para unificar o sistema E-ouv (Sistema para recebimento e

tratamento das manifestações das ouvidorias dos órgãos dos poderes do Executivo Federal, criado em 2014) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, e-SIC, originado em 2012. A plataforma Fala.BR foi lançada em 01 de agosto de 2019, trazendo a possibilidade de tratar em um único ambiente as manifestações de ouvidoria, solicitações de acesso à informação e pedidos de simplificações (Brasil, 2019).

As diversas ouvidorias do Poder Executivo Federal utilizam a plataforma para tratar as manifestações, simplificações e solicitações de acesso à informação conforme orientação apresentada no manual Fala.BR, documento esse, fundamental para a orientação quanto ao fluxo das atividades a serem realizadas na plataforma.

De acordo com o decreto nº 9.492/2018 (Brasil, 2018), que regulamenta a lei nacional nº 13460/2017, são apresentadas 5 (cinco) tipos de manifestações possíveis de serem recebidas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal. O Decreto nº 10.279/2020, que altera o decreto 9.094/2017 (Brasil, 2017), apresenta a simplificação como sendo mais um tipo de manifestação recebida pelas Ouvidorias Federais. Sendo assim, a Plataforma Fala.BR recebe inicialmente 6 tipos de manifestações, sendo elas:

- i) Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;
- ii) Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.
- iii) Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;
- iv) Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;
- v) Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e
- vi) Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público. (Brasil, 2019, n.p.)

Destaca-se que a plataforma Fala.BR também recebe um tipo de manifestação direcionada à Lei de Acesso à Informação, conforme apresentado abaixo:

vii) Acesso à Informação: encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil; (Brasil, 2019, n.p.)

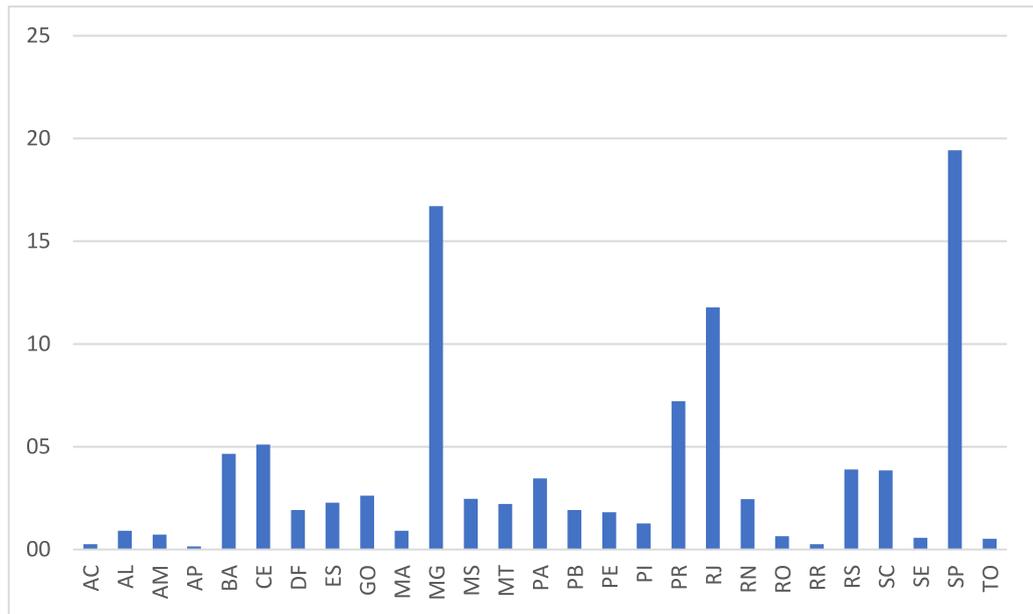
Portanto, a plataforma recebe no total 7 tipos de manifestações diferentes, de acordo com a necessidade do cidadão, divididas entre demandas de ouvidorias (seis) e da Lei de Acesso à Informação (uma), sendo, dessa forma, uma plataforma integrada de relevância para os órgãos do Poder Executivo Federal.

Vale ressaltar que internamente a plataforma Fala.BR apresenta, em seu campo “Tipo” outras duas possibilidades de “manifestações” chamadas de Não classificada e Comunicação. A Não classificada é usada partindo da Manifestação Simplifique, que não foi classificada internamente pelos servidores das Ouvidorias e a Comunicação é usada quando são feitas denúncias anônimas.

Com a função de apresentar os dados recebidos e tratados na plataforma Fala.BR de maneira compilada pelas ouvidorias, foi criado pela Controladoria Geral da União, em outubro de 2018, o Painel Resolveu? que é uma ferramenta cujo principal objetivo é apresentar os dados agregados e analíticos da plataforma recebidos pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal de maneira transparente e dinâmica, servindo como ferramenta de gestão. Encontra-se disponível no seguinte site: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> (Brasil, 2019).

Visando elucidar a importância do Painel Resolveu? para a análise dos dados relacionados às manifestações registradas na Ouvidoria Geral da União entre as Unidades Federativas do Brasil, serão apresentados abaixo 2 (dois) gráficos apontando o quantitativo geral de manifestações recebidas nos períodos de 09/12/2022 a 04/09/2023 e a distribuição dos tipos de manifestações recebidas.

Gráfico 1 - Distribuição de Manifestações Registradas na Ouvidoria Geral da União (OGU) entre 09/dez/2014 e 04/set/2023 (n=1.048.574)

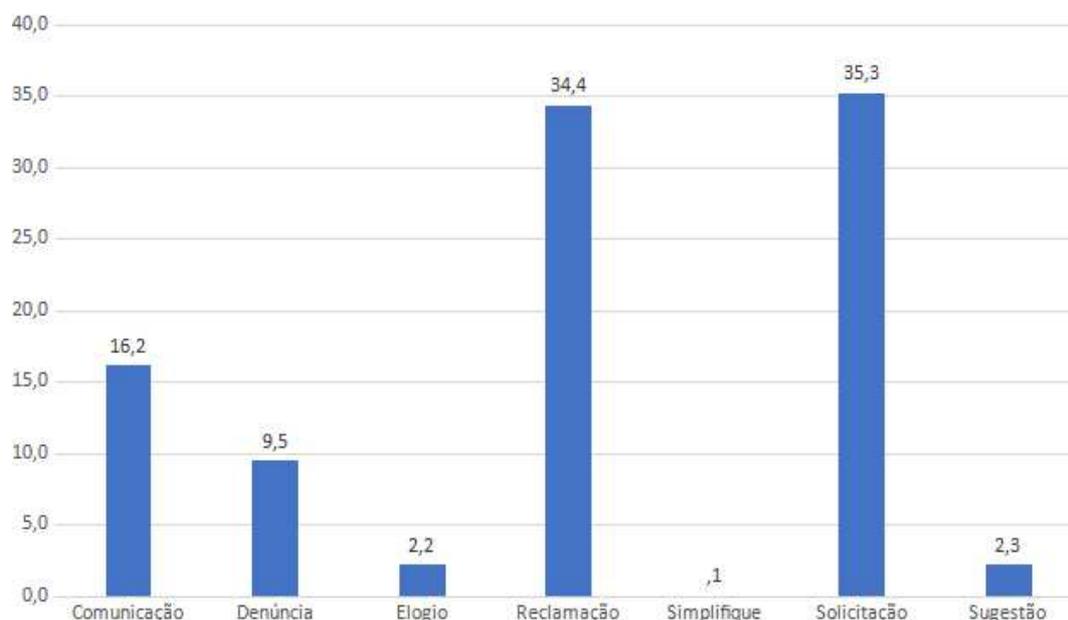


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da Controladoria Geral da União / Ouvidora-geral da União (CGU/OGU)

* o total de 1.048.574 manifestações registradas no período indicado no gráfico, 761.989D não possuíam informação sobre a unidade da federação de origem da manifestação.

Através das interpretações iniciais inferidas no gráfico 1, é possível verificar que do total de manifestações registradas (1.048.574), nos períodos de 09/12/2014 a 04/09/2023, mais da metade (761.989) não possuem informação sobre a unidade de origem da manifestação e que, dentre as unidades de federação identificadas, os estados de São Paulo e Minas Gerais (região Sudeste) se destacam pelo maior número de manifestações recebidas.

Gráfico 2 - Distribuição (%) dos Tipos de Manifestações Registradas na Ouvidoria Geral da União (OGU) entre 09/dez/2014 e 04/set/2023 (n=1.048.574)



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da Controladoria Geral da União / Ouvidoria-Geral da União (CGU/OGU)

* o total de 1.048.574 manifestações registradas no período indicado no gráfico, 761.989D não possuíam informação sobre a unidade da federação de origem da manifestação

Em complementação, a partir dos dados do gráfico 2, é notório que as manifestações do tipo Solicitação e Reclamação são as mais recorrentes na Ouvidoria Geral da União, seguidas da Comunicação. Posteriormente, é interessante verificar que a manifestação do tipo Denúncia está em 4º lugar, apresentando uma porcentagem de 9,5% (9.961,453) do total de 1.048.574 manifestações.

2.3 A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI, SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

A Lei de Acesso à Informação é a Lei nº 12.527, que foi sancionada em 18 de novembro de 2011 (Brasil, 2011), abrangendo União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a função de regular e garantir o acesso às informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal (Brasil, 1988) sendo regulamentada pelo Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012 (Brasil, 2012).

Para atendimento da Lei de Acesso à Informação, foi desenvolvido o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), disponibilizando o acesso às informações públicas através do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão desenvolvido pela Controladoria Geral da União, e criado em 16/05/2012, data que a Lei de Acesso à Informação entrou em vigor no país (Brasil, 2012).

De acordo com o que preconiza o art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (Brasil, 2011), todo órgão deve ter um agente representante responsável por verificar o cumprimento da LAI no órgão. Na Universidade Federal de Juiz de Fora, a autoridade de monitoramento da LAI está vinculada à Ouvidoria Geral na pessoa da Ouvidora Geral com mandato em vigência.

Propondo dar continuidade ao processo de garantia aos direitos constitucionais apresentados na Constituição Federal de 1988. Foi promulgada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Brasil, 2018), alterada pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019 (Brasil, 2019), que “dispõe sobre a proteção de dados pessoais e a criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados”.

2.4 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

A Universidade Federal de Juiz de Fora foi criada em 1960, pelo então presidente Juscelino Kubitschek, estando seu campus principal localizado na cidade de Juiz de Fora, região da Zona da Mata Mineira no interior do Estado de Minas Gerais (UFJF, 2024c).

O início de suas atividades se deu com os cursos de graduação de Medicina, Engenharia, Ciências Econômicas, Direito, Farmácia e Odontologia. Seu primeiro reitor foi o professor Moacyr Borges de Mattos, que exerceu o cargo por dois mandatos de 1961 a 1967. O papel da instituição à época já era de grande relevância para toda a região da Zona da Mata Mineira e, com o decorrer do tempo, se consolidou nacionalmente como uma das melhores universidades públicas federais do país e ganhou projeção internacional (UFJF, 2024c).

Atualmente, a universidade oferece 79 cursos de graduação, 46 de mestrado, 24 de doutorado e 51 especializações, aperfeiçoamentos e residências, que somados ao ensino médio e fundamental, oferecidos pelo Colégio de Aplicação João XXIII, contemplam mais de 24 mil estudantes de todas as partes do Brasil. Dentro da sua

organização geral, o Conselho Superior é o órgão deliberativo máximo, abaixo dele são apresentados 4 outros conselhos setoriais e, em seguida, a reitoria, suas pró-reitorias, as unidades acadêmicas e administrativas (UFJF, 2024c).

O campus central da UFJF possui 19 unidades acadêmicas (IAD – Instituto de Artes e Design, ICB – Instituto de Ciências Biológicas, ICE – Instituto de Ciências Exatas, ICH – Instituto de Ciências Humanas, e as seguintes faculdades: Administração e Ciências Contábeis Arquitetura e Urbanismo, Comunicação Social, Direito, Economia, Educação, Educação Física, Enfermagem, Faculdade de Engenharia, Farmácia, Fisioterapia, Letras, Medicina, Odontologia, Serviço Social e Colégio de Aplicação João XXIII). Em Governador Valadares, existem duas unidades, o Instituto de Ciências da Vida (ICV) e o Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) (UFJF, 2024c).

Além das unidades acadêmicas e administrativas, a universidade é referência na área de saúde pública através do Hospital Universitário (HU), exemplo de qualidade e atendimento para Juiz de Fora e toda região. Ela segue o que é preconizado no artigo 207 da Constituição Brasileira de 1988, mantendo o tripé inseparável: ensino, pesquisa e extensão (Brasil, 1988).

Com a extensão de suas atividades, foi criado o campus avançado da UFJF, em Governador Valadares, que iniciou suas atividades no dia 19 de novembro de 2012 e, atualmente, oferece dez cursos de graduação presenciais: Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Direito, Educação Física, Farmácia, Fisioterapia, Medicina, Nutrição e Odontologia – opções também ofertadas na sede e com conceitos máximos no Exame Nacional de Desempenho do Estudante (ENADE.) (UFJF, 2024c).

Devido a toda sua importância e ao elevado número de alunos, professores, servidores e terceirizados envolvidos nas atividades oferecidas pela universidade, são disponibilizados os mais diversos canais de comunicação para a comunidade acadêmica e externa, dentre eles: atendimentos presenciais, contatos por telefone, canais digitais (e-mails, sites, portais, perfis e páginas em redes sociais, plataformas de streaming, aplicativos, canais de serviços de mensagens instantâneas e canais de comunicação externas vinculadas à instituição), Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e as Ouvidorias (Geral e Especializada em Ações Afirmativas) (UFJF, 2024c).

2.4.1 As ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora com destaque para a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e nas manifestações do tipo Denúncia

Atualmente, a Universidade Federal de Juiz de Fora apresenta em sua estrutura duas Ouvidorias para atendimento das demandas da comunidade interna e externa, sendo a Ouvidoria Geral responsável por receber manifestações gerais e a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas responsável por causas relacionadas à discriminação, preconceito, violência, opressão e negação de direitos, através do acolhimento, encaminhamento, acompanhamento e mediação, sendo pioneira no país quanto à disponibilização de uma ouvidoria específica para tratativa de questões associadas a ações afirmativas e inclusão.

2.4.1.1 A Ouvidoria Geral da UFJF, sua estrutura, tipos e números de manifestações tratadas por esta ouvidoria e seu público usuário

A Universidade Federal de Juiz de Fora, em 05 de setembro de 1996, na resolução de 48/96 (UFJF, 1996) através do Conselho Universitário (CONSU), instituiu a Ouvidoria Geral, sendo essa uma instância administrativa que tem por escopo principal o estabelecimento de um canal de interlocução e mediação entre os cidadãos e a UFJF, no sentido de promover a defesa da participação e o controle social.

Conforme art. 1º da Resolução 48/06, a Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora é definida como:

Órgão de assessoramento do Reitor, terá por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo a professores, estudantes, servidores técnico-administrativos e à comunidade em geral, um canal de comunicação com a Administração da UFJF, a ser utilizado para defesa de direitos e de interesses e para encaminhamento de reclamações e sugestões (UFJF, 1996, n.p.)

A resolução nº 48/1996 (UFJF, 1996) instituiu a Ouvidoria Geral na Universidade Federal de Juiz de Fora e estabeleceu o seu Regimento Interno e por meio da Resolução nº 11/2001 de 12 de junho de 2001 (UFJF, 2001), acrescentou o parágrafo 3º ao art. 4º, determinando o mandato de 02 (dois) anos para o cargo de ouvidor, permitindo-se recondução pelo mesmo período.

Através da resolução 10/2019 (UFJF, 2019), o Conselho Superior de Administração da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, aprovou o novo regimento interno da Ouvidoria Geral da UFJF, fundamentando-se nos seguintes normativos: Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Brasil, 2011), Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 (Brasil, 2017); Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 (Brasil, 2017) e o Decreto 9.942, de 05 de setembro de 2018 (Brasil, 2018).

Importante destacar que a resolução 10/2019 (UFJF, 2019), em seu art.1º, apresenta uma definição mais ampla e atualizada para conceituar a Ouvidoria Geral, conforme abaixo:

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) 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 (UFJF, 2019)

Conforme Resolução 10/2019, seguem abaixo os principais objetivos gerais da Ouvidoria Geral da UFJF:

- I. Receber, analisar e encaminhar a(os) serviços(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 atividades prestados pela instituição;
- 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 obtidos por meio das manifestações recebidas e pesquisa de satisfação, bem como das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a ser apresentado por meio de relatório com periodicidade mínima semestral 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). (UFJF, 2019, n.p.)

A Universidade Federal de Juiz de Fora, como parte integrante da Administração Pública Federal, tem como referência as leis federais e as normativas da Controladoria Geral da União (CGU) como normativos fundamentais da Ouvidoria Geral.

O Acesso à informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão são os tipos de manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora e são recebidas pela plataforma Fala.BR, sendo que os pedidos de simplificação passaram a ser recebidos pela Ouvidoria Geral, a partir de 2018, conforme estabelecido no Decreto 9.094/2017 (Brasil, 2017).

Atualmente, a Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora tem em sua equipe uma Ouvidora (Assistente Social – Técnica Administrativa em Educação) e dois Assistentes em Administração, servidores efetivos do quadro da instituição que dividem suas funções administrativas entre a Ouvidoria Geral e Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, e sua estrutura física é composta por uma pequena sala adaptada que fica no prédio da Reitoria.

A Ouvidora Geral é a autoridade de monitoramento da LAI na universidade, sendo responsável por garantir o cumprimento, o monitoramento e a sua implementação na instituição. Além da ouvidora, está associada ao quadro de servidores da Ouvidoria Geral uma servidora efetiva que é responsável pelas demandas da LAI (Lei de Acesso à Informação), com sala na Central de Atendimento da UFJF, no prédio da Reitoria. O quadro total de servidores da Ouvidoria Geral é composto por 4 servidores.

Quanto ao número de manifestações recebidas, com a promulgação da Lei 13.460/17 (Brasil, 2017), ficou instituído que as ouvidorias devem apresentar o Relatório Anual de Gestão e devem consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Sendo assim, os relatórios de Gestão da Ouvidoria Geral da UFJF e os da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas disponibilizados, a partir de 2016/2017, serão utilizados nesta pesquisa para obtenção de informações, e a análise documental dos dados será de grande importância para o presente estudo do Caso de Gestão.

A tabela 1 apresenta os dados das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da UFJF, entre os anos de 2017 e 2023, considerando os variados tipos de manifestações existentes:

Tabela 1 – Manifestações: Ouvidoria Geral – UFJF

Manifestações	2017 - 2ª Sem.	2018 - 1ª Sem.	2018 - 2ª Sem.	2019 - 1ª Sem.	2019 - 2ª Sem.	2020 - Anual	2021 - 1ª Sem.	2021 - 2ª Sem.	2022 - 1ª Sem.	2022 - 2ª Sem.	2023 - 1ª Sem.	2023 - 2ª Sem.	Total
Comunicação	0	0	0	0	75	209	91	43	17	9	23	34	501
Comunicação e Irregularidades	0	0	0	32	0	0	0	0	0	0	23	0	55
Denúncia	19	68	31	112	5	125	27	26	24	25	17	9	488
Elogio	1	3	2	6	0	9	2	2	0	3	6	1	35
Reclamação	138	137	127	53	64	62	49	34	66	72	80	66	948
Reclamação e Elogio	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Simplificação	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Solicitação	42	57	96	307	32	58	27	35	65	42	48	38	847
Solicitação e Reclamação	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Solicitação e Sugestão	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sugestão	2	3	4	2	3	9	0	4	6	5	10	7	55
Total	202	271	260	527	179	472	196	144	178	156	208	155	2948

Fonte: Elaborada pela autora a partir dos Relatórios Ouvidoria Geral – UFJF (2024).

Dentre os 7 tipos de manifestações recebidas pela plataforma Fala.BR, e de acordo com a análise das tabelas, infere-se que as Denúncias (denúncias + comunicações) são as manifestações mais recebidas pela Ouvidoria Geral entre os anos de 2017 e 2023, seguida da manifestação do tipo Reclamação e posteriormente Solicitação. A manifestação do tipo Elogio, seguida da Simplificação, foram as com o menor número de manifestações registrado entre os anos de 2017 e 2023.

Importante ressaltar que, a partir de 2017, foi determinada a obrigatoriedade imposta pela promulgação da Lei 13.460/17 (Brasil, 2017) quanto à elaboração anual do relatório de gestão, apresentando informações consolidadas relacionadas às manifestações recebidas, apontando possíveis falhas e melhorias quanto aos serviços prestados conforme artigo 14:

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (Brasil, 2017, n.p.)

Destaca-se que o regimento interno da Ouvidoria Geral da UFJF, em seu artigo 7º, item VIII, informa que o Ouvidor Geral deve publicitar ações desenvolvidas via relatórios semestrais disponibilizados no site da Ouvidoria Geral, conforme resolução nº 10/2019 (UFJF, 2019), havendo dessa maneira uma divergência entre o que é posto pela lei 13.460/17 (Brasil, 2017) que preconiza sobre a anualidade do relatório

enquanto o regimento interno da Ouvidoria faz referência à semestralidade para a sua publicação.

Uma informação relevante para os períodos analisados, na Tabela 1, refere-se às manifestações recebidas no 1º semestre de 2019. Nesse período, houve um número expressivo de Solicitações (307) para a regularização do internato de Medicina no campus de Governador Valadares, além de 112 Denúncias, muitas relacionadas a fraudes em cotas raciais, o que resultou na abertura de processos de sindicância para investigar todas as denúncias. Nos casos em que foram identificados indícios de irregularidades, foram instaurados processos administrativos disciplinares, assim como procedimentos para a regularização do internato no curso de Medicina no campus de Governador Valadares.

Ademais, seguem abaixo os tópicos relevantes encontrados nos relatórios publicados no site da Ouvidoria Geral da UFJF, entre os anos de 2017 e 2023, e que são importantes para compreensão das ações e necessidades do órgão:

A tabela 2 apresenta os dados quanto aos tipos de manifestantes que registraram manifestações na Ouvidoria Geral da UFJF entre os anos de 2017 e 2023:

Tabela 2 – Tipos de Manifestantes: Ouvidoria Geral – UFJF

Manifestações	2016	2017	2018	2019	2020	2021 – 1º Sem.	2021 – 2º Sem.	2022 – 1º Sem.	2022 – 2º Sem.	2023 – 1º Sem.	2023 – 2º Sem.	Total
Denúncia	18	6	0	0	2	2	8	17	23	37	34	147
Solicitação	0	4	0	0	0	0	1	2	0	7	10	24
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	0	14	0	0	0	0	0	1	11	14	8	48
Comunicação de Irregularidades	0	0	0	0	2	6	0	6	0	18	0	32
Comunicação	0	0	0	0	0	0	2	0	9	0	0	11
Pedido de acesso a informação	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	0	6
Não identificada	0	0	0	97	0	0	0	0	0	0	12	109
Total	18	24	0	97	6	8	11	26	44	81	64	379

Fonte: Elaborada pela autora a partir dos Relatórios Ouvidoria Geral – UFJF (2024)

Os discentes foram o público usuário predominante na abertura de manifestações no período entre 2017 e 2023, na Ouvidoria Geral, seguidos pela comunidade externa/cidadãos

Além das análises relacionadas aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral e seus principais tipos de manifestantes, também foi possível verificar, em seus relatórios, suas principais ações realizadas e propostas, a partir do 2º semestre de 2017, até o 2º semestre de 2023, conforme quadro 2 abaixo:

Quadro 2 – Ações e Propostas – Ouvidoria Geral

Ações e Propostas
Busca pela garantia do Direito de voz do Ouvidor nos conselhos superiores e universidades.
Divulgação da Ouvidoria nas unidades acadêmicas e administrativas.
Acolhimento das manifestações pela Ouvidoria, permitindo que os gestores reflitam sobre os atuais processos e sobre o seu aperfeiçoamento.
Parceria e ação conjunta com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.
Realização da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços, conforme a época prevista pelo decreto nº 9.094/2017, permitindo a participação e o controle social.
Desenvolvimento de ações com o objetivo de se evitar fraudes no sistema de cotas.
Recebimento de pedidos de simplificação dos serviços e processos de trabalho da instituição, por parte Ouvidoria Geral (no 1º semestre de 2018), conforme estabelecido no Decreto 9.094/2017.
Desenvolvimento de ações institucionais “contra todas as manifestações de racismo, homofobia, sexismo, assédio e todo tipo de discriminações praticadas dentro ou fora da instituição”.
Adequação de vídeos e sites institucionais para pessoas com deficiência visual e auditiva.
Trabalho de conscientização sobre o papel da Ouvidoria devido ao desconhecimento e resistência de alguns gestores da instituição quanto aos trabalhos desenvolvidos pelo órgão.
No 2º semestre de 2018, iniciaram os trabalhos para elaboração da Carta de Serviços, conforme determinação legal, contudo até o final de 2023 a carta ainda não foi lançada.
Melhor divulgação na comunidade acadêmica e externa do local onde são realizados os atendimentos presenciais da Ouvidoria (espaço físico).
O serviço de informação SIC foi transferido para a Ouvidoria Geral (a partir do 2º semestre 2018/2019).
Denúncia de fraude no sistema de cotas (2019) com abertura de processos de sindicância para apuração das denúncias.
Diversas solicitações foram enviadas para a Ouvidoria Geral em 2019 solicitando a regularização do internato do curso de medicina de Governador Valadares.
O ano de 2020 foi um ano atípico devido ao estágio emergencial da Covid19, com isso houve uma migração dos processos de trabalho para o meio digital e implantação da plataforma Fala.BR. O tipo de manifestação mais recorrente em 2020 foram as denúncias (denúncias + comunicações) sobre possíveis fraudes no sistema de cotas, levando à criação do processo SEI (Sistema Eletrônico de Informação) 23071.907737/2020-20 para tratativa das denúncias.
Apesar da divulgação das bancas de heteroidentificação nos editais do Pism e diminuição das fraudes, ainda ocorrem denúncias (mesmo que em menor quantidade), necessitando de melhor regulamentação do tema no edital e mais divulgação sobre os procedimentos de heteroidentificação.
Capacitação constante para toda equipe da Ouvidoria.
Redução do prazo de atendimento para resolução das manifestações.
Retorno para os setores estratégicos da instituição, visando à melhoria constante dos processos e dos serviços entregues à população.

A tramitação das manifestações das Ouvidorias passou do e-mail para sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informação).
Necessidade de ações continuadas relacionadas a assédio moral (2020), através de campanhas de sensibilização e trabalhos educativos sobre assédio moral e sexual realizados pela Progepe.
Estruturação dos novos fluxos de trabalho da Ouvidoria através de procedimentos-padrões.
A partir da liberação da carta de serviços, criar o Conselho de Usuários conforme estabelecido na Lei n. 13.460/2017.
Necessidade de realização do mapeamento do perfil socioeconômico dos manifestantes.
Espaço mais adequado para instalação da Ouvidoria.
A Ouvidoria deve adquirir programa de pseudonimização de dados sensíveis, em atendimento às indicações previstas na Portaria 581, de 9/3/21.
Criação do GT (Grupo de trabalho) em parceria com a Ouvidoria e a Progepe para enfrentamento de casos de assédio na instituição, conforme Portaria GabReitor/UFJF, nº 119, de 19/07/23.
Importância em designar, institucionalmente, uma pessoa para apoio à autoridade de monitoramento da LAI em caso de ausências legais, pois hoje tal função é designada totalmente à Ouvidora Geral.
A revisão dos normativos internos para adequação às normas vigentes: Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, e da Portaria CGU nº 581/2021.
Gestão dos indexadores de assuntos no Fala.BR.

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos Relatórios da Ouvidoria Geral (2024).

2.4.1.2 A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF: Estrutura, Tipos e Números de Manifestações Tratadas, e Seu Público Usuário

Em maio de 2016, o Conselho Superior (CONSU) criou a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, por meio da resolução N° 32/2016 (Brasil, 2016), e através da Resolução 11/2019, foi aprovado seu regimento interno. Tal Ouvidoria está vinculada à Diretoria de Ações Afirmativas e tem por objetivo atender casos de violência, discriminação e opressão e, através de mecanismos de gestão, permitir o autoconhecimento da instituição e melhoria dos serviços prestados à sociedade.

A Diretoria de Ações Afirmativas possui um papel preponderante para implantação de programas de ações afirmativas dentro da instituição, e isso explica a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas fazer parte do seu escopo, pois facilita a interlocução entre elas e outras áreas da universidade.

Conforme resolução n° 32/2016, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas tem como atribuição:

Constituir e articular ações próprias à sensibilização e mobilização da comunidade universitária para a convivência cidadã e social com as diversas realidades presentes na diversidade social (correlacionadas a gênero e sexualidade, à etnia, à tradição das culturas, e à vulnerabilidade socioeconômica) atuando especialmente na diretriz da discriminação positiva, em todos os segmentos da Universidade (Brasil, 2016, n.p.)

Em complementação a suas atribuições, o art. 1º da Resolução 11/2019 apresenta sua conceituação e seu objetivo conforme abaixo:

Conceituação: “A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) é um setor vinculado diretamente à Diretoria de Ações Afirmativas da UFJF, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as unidades administrativas e acadêmicas da UFJF”.

Objetivos: Tem como objetivo principal constituir um canal de acolhimento, tratamento, encaminhamento, acompanhamento e mediação de manifestações relativas às ações afirmativas na universidade, promovendo a defesa da participação, dos direitos e do respeito à população alvo destas ações. (Brasil, 2019, n.p.)

A partir da compreensão da atribuição, conceituação e objetivo da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, no âmbito da Universidade Federal de Juiz de fora, serão apresentadas, abaixo, suas competências e prerrogativas conforme regulamento pela Resolução 11/2019:

- 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) discrição e/ou sigilo das informações entre as partes e entre 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;
- XII – medir a satisfação dos usuários da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, por meio de pesquisas regulares;
- XIII – 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;
- XIV- Prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e aos Conselhos Setoriais da UFJF, quando convocado para tal fim;
- XV - 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;
- XVI – Manter registrado em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações em ordem cronológica com os respectivos encaminhamentos;
- XVII – 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;
- XVIII - Solicitar acesso a arquivos, documentos, dados e informações necessários ao desempenho de suas funções;
- XIX - Cumprir e fazer cumprir este Regimento (Brasil, 2019, n.p.)

As manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora e recebidas pelo sistema Fala.BR, conforme Decreto 9.094/2017 (Brasil, 2017) são as seguintes: Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão. As manifestações do tipo Acesso à Informação são recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e são encaminhadas quando necessário para a Ouvidoria Especializada responder.

Sua atual equipe é composta por uma Ouvidora de Ações Afirmativas (professora) e dois Assistentes de Administração do quadro de servidores efetivos da Universidade que compartilham suas atividades entre as duas ouvidorias.

A tabela 3 apresenta os dados das manifestações registradas na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF, entre os anos de 2016 e 2023, considerando os variados tipos de manifestações existentes.

Tabela 3 – Manifestações: Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas – UFJF

Manifestações	2016	2017	2018	2019	2020	2021 – 1º Sem.	2021 – 2º Sem.	2022 – 1º Sem.	2022 – 2º Sem.	2023 – 1º Sem.	2023 – 2º Sem.	Total
Denúncia	18	6	0	0	2	2	8	17	23	37	34	147
Solicitação	0	4	0	0	0	0	1	2	0	7	10	24
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	0	14	0	0	0	0	0	1	11	14	8	48
Comunicação de Irregularidades	0	0	0	0	2	6	0	6	0	18	0	32
Comunicação	0	0	0	0	0	0	2	0	9	0	0	11
Pedido de acesso a informação	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	0	6
Não identificada	0	0	0	97	0	0	0	0	0	0	12	109
Total	18	24	0	97	6	8	11	26	44	81	64	379

Fonte: Elaborada pela autora a partir dos Relatórios Ouvidoria Especializada – UFJF (2024).

Na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, a análise dos dados coletados nos relatórios de ouvidoria, através dos relatórios de Gestão da Diretoria de Ações Afirmativas, no período entre 2016 e 2023, apresentou que o foco das manifestações foram as Denúncias seguidas das Reclamações, sendo os discentes o público usuário majoritário, seguido dos terceirizados.

As denúncias são as principais manifestações registradas na Ouvidoria de Ações Afirmativas e elas são direcionadas às questões relacionadas ao assédio moral e sexual, questões de gênero etc. Portanto, ela foi o tipo de manifestação escolhido como recorte do tema da presente dissertação, por ser a manifestação mais frequente na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (como na Ouvidoria Geral) entre os anos de 2017 e 2023, e por envolver temas sensíveis e de grande relevância, a fim de minorar as desigualdades social, econômica e política, possibilitando que a instituição possa atuar de maneira efetiva nos assuntos relacionados à inclusão no ambiente acadêmico e contribuindo para melhoria dos serviços prestados pela universidade

Após reuniões entre a Diretoria de Ações Afirmativas, a Ouvidoria Geral e a Ouvidoria Especializada, ficou definido que as denúncias referentes a cotas para graduação, pós-graduação e concursos passariam a ser tratadas pela Ouvidoria Especializada a partir de 22 de novembro de 2021.

Destaca-se que a UFJF iniciou a implementação das cotas por meio da Resolução nº 16, de 04/11/2004, como parte de uma política global de inclusão, sendo

a primeira Universidade Federal de Minas Gerais a adotar o sistema cotas, entrando em vigor a partir do processo de ingresso em 2006. Posteriormente, com a promulgação da Lei de Cotas nº 12.711/2012, a universidade realizou as adequações necessárias e, desde 2004, mantém esforços contínuos para aprimorar os processos inclusivos na instituição, em consonância com as atualizações legislativas, incluindo as disposições da Lei nº 14.723/2023.

Abaixo, a tabela 4 apresenta os dados quanto aos tipos de manifestantes que registraram manifestações na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF entre os anos de 2016 e 2023:

Tabela 4 – Tipos de Manifestantes: Ouvidoria Especializada em

Manifestações	2016	2017	2018	2019	2020	2021 – 1º Sem.	2021 – 2º Sem.	2022 – 1º Sem.	2022 – 2º Sem.	2023 – 1º Sem.	2023 – 2º Sem.	Total
Comunidade Externa / cidadão	1	1	0	0	2	1	0	2	1	6	23	37
Discentes/ geral	15	21	0	0	2	6	5	3	25	32	0	109
Docentes	0	0	0	0	1	0	3	2	1	4	0	11
Ex- Aluno	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
Não informado/Não foi possível a identificação	0	0	0	0	1	0	1	5	11	22	41	81
Tae	1	0	0	0	0	0	0	1	4	7	0	13
Terceirizado	1	0	0	0	0	1	2	13	2	8	0	27
Total	18	24	0	97	6	8	11	26	44	81	64	282

Fonte: Elaborada pela autora a partir dos Relatórios Ouvidoria Especializada – UFJF (2024)

Percebe-se que o público usuário majoritário da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas nos períodos entre 2016 e 2023 foram os discentes seguidos dos terceirizados.

Além das análises relacionadas aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e seus principais tipos de manifestantes, também foi possível verificar, em seus relatórios, suas principais ações realizadas e propostas, a partir do 2016, até o 2º semestre de 2023, conforme quadro 3:

Quadro 3 – Ações e Propostas - Ouvidoria Especializada

Ações e Propostas
A diretoria de Ações Afirmativas da instituição implementou diversas ações que corroboraram as atividades da Ouvidoria Especializada, dentre elas podem ser citadas: grupo de trabalho, cotas na pós-graduação, criação da Comissão de Heteroidentificação, análise de autodeclarações de estudantes cotistas.
Ciclo de conferências para a comunidade universitária visando à conscientização e coibição de ações contra assédio e outras violências no âmbito da UFJF.

Em 2018, a Ouvidoria recebeu muitas manifestações relacionadas a fraudes no sistema de cotas.
Recebimento de manifestações relacionadas ao machismo, racismo, LGBTTifobia, negação de direitos, assédio entre outros.
Trabalho conjunto com a Ouvidoria Geral.
Divulgação na comunidade acadêmica sobre as ações e atividades realizadas pela Ouvidoria Especializada e DIAAF.
Criação de grupo de trabalho responsável pela elaboração da Cartilha de Combate ao Assédio na UFJF, a ser lançada no início de 2020. Em 2019, foi realizada a elaboração do novo Regimento Interno da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, aprovado pelo Conselho Superior da UFJF.
No período da pandemia, a Ouvidoria utilizou para recebimento das denúncias o e-mail ouvidoriaespecializada.diaaf@uff.edu.br e a plataforma Fala.BR.
Diretoria de Integridade e Controle Institucional da UFJF age em situações que envolvem denúncias relacionadas a servidores (investigação preliminar sumária e Pad).
Observa-se, ainda, uma lentidão no tratamento das manifestações recebidas em 2020, e a necessidade de sistematização dos dados e a elaboração de indicadores para subsidiar ações, estratégias e políticas de ações afirmativas na UFJF.
Necessidade de um novo espaço físico para a Ouvidoria.
Implantação de campanhas, materiais educativos e outras estratégias que visem ao combate ao assédio no ambiente acadêmico e às diferentes formas de opressão e violência de gênero.
Pensar em estratégias para criação de comissões de sindicância mistas (não apenas com integrantes homens).
Maior articulação entre a Diretoria de Ações Afirmativas e a Ouvidoria Especializada.
Divulgação do papel da Ouvidoria Especializada e sua importância para toda comunidade.
Necessidade de ajustes nos fluxos das atividades da Ouvidoria Especializada onde, a partir de 22 de novembro de 2021, ela ficou responsável pela tratativa de todas as denúncias referentes a supostas fraudes ao sistema de cotas da graduação.
Os relatórios, a partir de 2021, começaram a apresentar a caracterização das manifestações: Canal de Comunicação, Fluxo de recebimento, Campus, Tipos de Manifestação, Assunto, Unidade demandada, Categoria Demandada, Unidade Demandante, Categoria Demandante, e os seus desfechos, além das ações e atividades diversas desenvolvidas pela Ouvidoria, sendo uma inovação de grande importância para o processo e para o controle social.
Os relatórios de 2022 apresentaram várias ações relacionadas às Ações Afirmativas desenvolvidas na instituição.
Os relatórios de 2023 apresentaram comparativo com os semestres anteriores, trazendo um panorama quanto às demandas recebidas na Ouvidoria através da participação social e a lista de várias ações realizadas pela Ouvidoria Especializada em parceria com a Diretoria de imagem institucional.

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos Relatórios da Ouvidoria Especializada (2024).

No decorrer das análises dos dados dos relatórios das duas ouvidorias, destaca-se que o total de manifestações recebidas, entre os anos de 2016 e 2023, foram de 3327 manifestações, conforme tabela 5 abaixo:

Tabela 5 -Total de Manifestações recebidas nas Ouvidorias entre os anos de 2016 e 2023

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
18	226	531	803	478	359	404	508	3327

Fonte: Elaborada pela autora a partir dos Relatórios Ouvidoria Geral e Especializada – UFJF (2024)

A partir da análise do total de manifestações recebidas pelas Ouvidorias, mediante registros apresentados em seus relatórios internos, segue-se com a pesquisa do quantitativo de manifestações através do painel Resolveu? conforme tabela 6:

Tabela 6– Total de Manifestações recebidas nas Ouvidorias entre os anos de 2016 e 2023 - Painel Resolveu?

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
19	52	99	328	457	311	378	486	2130

Fonte: Elaborada pela autora a partir da consulta no Painel Resolveu (2024)

Mediante a análise da tabela 5 e 6, é perceptível a diferença entre o total de manifestações apurado nos relatórios e no Painel Resolveu? Como uma das principais justificativas para tal situação é que o Fala. BR foi criado, em 1º de agosto de 2019, e anterior a essa data, muitas manifestações recebidas pelas Ouvidorias podem não ter sido alimentadas na plataforma, inclusive, atualmente, todas as manifestações recebidas e, principalmente, as que são registradas presencialmente ou via e-mail devem ser registradas no Fala.BR. Dessa maneira, a diferença entre os dados apresentados em relatórios e no Painel Resolveu ficarão cada vez mais fidedignos.

Conforme a tabela 7, é possível verificar que as Denúncias (denúncia + comunicação) foram as principais manifestações recebidas nas Ouvidorias da UFJF entre os anos de 2016 a 2023, sendo que as comunicações são denúncias anônimas, onde o manifestante não recebe o retorno quanto à tratativa da manifestação, conforme explicado no decorrer do texto.

Tabela 7– Denúncias recebidas nas Ouvidorias entre os anos 2016 e 2023 conforme relatórios – UFJF

Tipo de Manifestação	Ouvidoria Geral	Ouvidoria Especializada	Total
Denúncia	488	147	635
Comunicação	501	11	512
Comunicação e irregularidade	55	32	87
Total	1044	190	1234

Fonte: Elaborada pela autora a partir dos Relatórios Ouvidoria Geral e Especializada – UFJF (2024)

2.4.1.2.1 Ouvidoria especializada em ações afirmativas: canais para registros para recebimento de manifestações e fluxo de suas tratativas através do SEI ++ com ênfase nas manifestações do tipo Denúncia

Dentre os canais utilizados para recebimento das manifestações em suas ouvidorias, a instituição utiliza oficialmente a plataforma Fala.BR (plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Poder Executivo Federal) onde o cidadão pode registrar sua manifestação diretamente na plataforma. Também são recebidas manifestações por e-mail e são realizados atendimentos presenciais. Podem ser registradas através da plataforma Fala.BR as seguintes manifestações: Acesso à Informação; Denúncia; Elogio; Reclamação; Simplifique; Solicitação; e Sugestão. E de maneira geral, quanto aos tipos de manifestantes na plataforma Fala.BR, eles podem ser identificados como: Identificado com restrição, Anônimo (Denúncia transformada em Comunicação) e Pseudonimizada (Denúncia), ressaltando que a Denúncia (Comunicação) é o único tipo de manifestação que pode ser registrado de forma anônima.

Ressalta-se que todas as manifestações são obrigatoriamente registradas na plataforma Fala.BR, através da criação automática de um código individual nomeado como NUP, usado para identificação da manifestação na plataforma, inclusive as registradas por e-mail ou atendimento presencial são inseridas para que tenham o seu número individual de identificação. Dessa maneira, cumprindo o que está previsto no art. 37 da Constituição Federal, em relação à obrigatoriedade da Administração Pública federal em receber e dar tratamento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral

A manifestação do tipo Denúncia será mais bem explicitada por ser a manifestação escolhida na investigação da presente pesquisa e por ter especificações

bem peculiares e, também, por ser a manifestação mais recorrente, no período de 2016 e 2023, nas Ouvidorias da UFJF, especialmente, na Ouvidoria Especializada.

A manifestação do tipo Denúncia tem a função de indicar a prática de irregularidade ou de ilícitos que dependem da atuação dos órgãos de apuração. Quando ela não é realizada de forma anônima, é automaticamente classificada pela plataforma Fala.BR como Comunicação (de irregularidade) e não é possível acompanhamento do manifestante. Vale destacar que tanto a Denúncia quanto a Comunicação precisa de elementos mínimos de autoria, materialidade ou relevância para que possa ser encaminhada para tratativa.

O Fala.BR apresenta três assuntos principais na manifestação do tipo Denúncia: assédio moral, assédio sexual e discriminação. O prazo que ele apresenta para tratativa das manifestações do tipo Denúncia definido pela legislação vigente é de no máximo 30 dias, que podem ainda ser prorrogados por mais 30, mediante justificativa.

Quando uma Denúncia ou Comunicação não tem os elementos mínimos para encaminhamento para tratativa pelo setor responsável, é possível solicitar a Complementação de Informações conforme Instrução Normativa 05/2018 da OGU. Caso não tenha retorno até 30 dias, a manifestação será arquivada, encerrada sem uma resposta conclusiva. Internamente, as áreas de apuração da denúncia têm 20 dias prorrogáveis por mais 20 dias, por meio de justificativa expressa.

Em geral, a plataforma Fala.BR apresenta 3 tipos de respostas para suas manifestações, mas para as manifestações do tipo Denúncia são apresentados 4 tipos conforme quadro 4:

Quadro 4 – Tipos de respostas para as manifestações do tipo Denúncia

Pedido de complementação.
Resposta intermediária.
Pedido de consentimento (específico para a manifestação do tipo denúncia).
Resposta conclusiva (apontando a procedência ou não da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade).

Fonte: Elaborado pela autora a partir do Wiki CGU (2024).

Na resposta conclusiva, será necessário informar sobre resolutividade da manifestação, cabendo ao servidor da ouvidoria informar se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?". O servidor

deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". O tipo de manifestação Comunicação permite apenas esse tipo de resposta.

É relevante destacar que durante minha atuação nas Ouvidorias, era perceptível que não havia um consenso quanto ao uso do "Sim"

para "Demanda Resolvida" nas respostas conclusivas nas manifestações do tipo Denúncia, deixando dúvidas se ele deveria ser usado para situações em que houve a tratativa completa da manifestação, independentemente do resultado apurado, ou se ele seria usado somente quando a manifestação tivesse uma apuração condizente com o que foi registrado. Tal questão será esclarecida, no decorrer da pesquisa de campo, através da entrevista semiestruturada com as atuais ouvidorias da instituição (Geral e Especializada).

Quanto à identificação do Tipo de Manifestante nas Denúncias, é importante destacar o Decreto nº 10.153/2019 (Brasil, 2019), que dispõe sobre as salvaguardas de proteção de identidade dos denunciantes. A plataforma Fala.BR apresenta 3 tipos de manifestantes para as Denúncias: Não identificado, Com restrição e o Pseudonimizado, que é o padrão para esse tipo de manifestação, onde os dados dos manifestantes são pseudonimizados, garantindo a identidade dos manifestantes.

Diariamente, os dois assistentes administrativos lotados na Ouvidoria fazem a filtragem das manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR, analisam os conteúdos das manifestações e, através da abertura de processos no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, havendo materialidade suficiente para prosseguimento da Denúncia, encaminham a manifestação para as áreas responsáveis pela apuração, que darão as tratativas devidas para responder à demanda que poderá ser classificada internamente como procedente ou improcedente.

A partir da conclusão da manifestação, o processo SEI é finalizado e a Manifestação também, na Fala.BR, permitindo dessa maneira que o manifestante tenha retorno quanto à manifestação registrada, exceto no caso da Denúncia (anônima) que é a Comunicação que não permite retorno ao manifestante.

Vale destacar que no caso de recebimento de manifestações em que não existe a materialidade para dar prosseguimento à sua tratativa, é permitido por meio da legislação vigente, solicitar a complementação das informações através do pedido de Complementação, suspendendo o prazo inicial e dando 20 dias para o usuário apresentar novas informações.

As Ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora têm como público usuário toda a comunidade da instituição, além da comunidade externa e, como exemplo do seu público usuário, citam-se: discentes, docentes, terceirizados, ex-alunos, TAES, comunidade externa, entre outros.

Em seguida, será relatado, mais detalhadamente, sobre as informações relacionadas à tratativa das manifestações do tipo Denúncia e seus fluxos apurados em campo (prazos, tipos de repostas das manifestações, maiores detalhes sobre a manifestação do tipo denúncia, fluxo dos processos em andamento no SEI ++, entre outros pontos de relevância para a pesquisa).

A Universidade Federal de Juiz de Fora utiliza o Sistema Eletrônico de Informações – SEI para tramitação interna das manifestações recebidas pela plataforma Fala.BR. Ele é uma “ferramenta para gestão de processos e documentos de maneira eletrônica, criada pelo Tribunal Federal Regional da 4ª Região” (TRF4, 2014). A escolha em utilizar a Extensão SEI ++ se deu para garantir melhor acompanhamento dos processos devido a mais funcionalidades e recursos apresentados por essa extensão.

Inicialmente, relata-se de maneira sucinta, o fluxo usado para tratativa interna das manifestações nas Ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora, conforme quadro 5:

Quadro 5 - Fluxo interno para tratativa das manifestações recebidas nas Ouvidorias

Etapas – Fluxo	Atividades
1º Passo	Registro da Manifestação no Sistema Fala.BR, gerando um número de identificação chamado NUP.
2º Passo	Abertura do processo no SEI ++.
3º Passo	Criação de Ofício de Encaminhamento para a área específica relacionada e responsável pela tratativa da manifestação, quando necessário é feita a inserção de documentos comprobatórios relacionados à manifestação (através da opção de inserção de documentos externos).
4º Passo	É dada credencial para os responsáveis pelas unidades acadêmicas e/ou administrativas responsáveis pela tratativa da manifestação em caso de processo sigiloso (diretores/coordenadores), se o processo for restrito, ele é enviado para a mesa da área responsável.
5º Passo	O processo tramita entre as unidades responsáveis e depois retorna para Ouvidoria. Em casos necessários a Ouvidora segue solicitando novas informações, faz

	reuniões com os setores envolvidos até que a manifestação seja concluída dentro dos prazos regulamentares.
6º Passo	Todas as informações de tramitação são transportadas para o sistema Fala.BR onde é feita a conclusão da manifestação com a resposta para o cidadão.
7º Passo	Quando necessário, a Ouvidora segue monitorando a manifestação através do processo SEI e, nos casos em que a manifestação é concluída, o processo é concluído no Fala.BR e finalizado no SEI.
8º Passo	Atualização da planilha do Excel referente ao andamento das manifestações identificadas através do número NUP e número do processo SEI.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Sendo assim, é importante destacar que devido às questões sensíveis envolvidas nas manifestações recebidas pela Ouvidoria de Ações Afirmativas (especialmente nas manifestações do tipo Denúncia), muitas vezes elas precisam ser acompanhadas por longos períodos, extrapolando os prazos estabelecidos pela CGU através da plataforma Fala.BR. Esse controle dos processos precisa continuar acontecendo, mesmo após ser apresentado algum tipo de resposta para o cidadão no Fala.BR através de planilhas internas de acompanhamento.

Através da atuação da autora na Ouvidoria, foi perceptível que a Controladoria Geral criou um padrão único para tratamento das manifestações recebidas, sem considerar as especificidades de cada órgão, como por exemplo, a diversidade de assuntos que pode estar relacionada às manifestações em uma Instituição de Ensino Superior (IES) e toda complexidade de seu organograma, especialmente das médias e grandes universidades federais do país, como a Universidade Federal de Juiz de Fora.

Na UFJF, as tratativas das manifestações não tramitam em sua totalidade pela plataforma Fala.BR, sendo ela usada para recebimento das manifestações e retorno ao cidadão quanto ao seu andamento e sua conclusão. Vale destacar que a Universidade Federal de Juiz de Fora é pioneira no Brasil em ter uma ouvidoria específica para tratar de assuntos relacionados às Ações Afirmativas.

É importante ressaltar sobre a relevância da Diretoria de Controle da Universidade Federal de Juiz de Fora, como órgão responsável por instaurar, conduzir, ou supervisionar procedimentos investigativos e disciplinares (PAD) dentro da universidade, a importância de seus atos normativos sobre os procedimentos e processos disciplinares no âmbito da UFJF e sua relevância para questões

relacionadas às Ouvidorias internas da instituição e a Controladoria Geral da União (CGU).

Destaca-se que a Controladoria Geral da União (CGU) apresentou o Relatório de Avaliação das Ouvidorias da UFJF sobre os serviços prestados entre o período de março de 2022 e janeiro de 2023. Portanto, a análise dos dados do relatório será apresentada no capítulo 3 da dissertação, com os dados coletados na pesquisa de campo através dos questionários e das pesquisas semiestruturadas.

2.4.1.2.2A importância da Ouvidoria de Ações Afirmativas como instrumento de inclusão para os grupos discriminados e vitimados

A partir das informações apresentadas neste capítulo descritivo, é válido ressaltar, mesmo que de maneira incipiente, a importância das Ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora, em especial, a Ouvidoria de Ações Afirmativas, pois através dela é possível tratar de temas sensíveis relacionados a grupos discriminados e vitimados através de implementação de novas ações afirmativas. Dessa forma, a partir da pesquisa de campo, pode-se avaliar a sua real relevância como ferramenta para melhoria dos processos da instituição e sua efetividade na melhoria da qualidade dos serviços prestados para os cidadãos, que fazem parte dos grupos de minorias, contribuindo, assim, para a construção de uma sociedade que busca diminuir a exclusão e suas desigualdades.

2.4.1.3 Relatório de avaliação da Controladoria Geral da União

A portaria nº 581, de 09 de março de 2021 da Controladoria Geral da União (Brasil, 2021), é um ato normativo significativo para orientação das Ouvidorias Públicas Federais, pois estabelece diretrizes para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e recebimento de irregularidades. Ele apresenta, em seu Capítulo VI, o título: “Do programa de melhoria continuada das unidades de ouvidoria do sistema de ouvidoria do Poder Executivo Federal”. Tem grande relevância para melhoria contínua dos fluxos de trabalhos das Ouvidorias que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv conforme artigos abaixo:

Art. 74. Fica instituído o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - PROMOUV,

com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do SisOuv;
 Art. 75.A Ouvidora-geral da União manterá repositório de manuais e de entendimentos no sítio eletrônico "gov.br/ouvidorias";
 Art. 76. Fica instituído o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas. (Brasil, 2021, n.p.)

Desse modo, é relevante destacar que a Controladoria Geral da União (CGU) realiza supervisão técnica nas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal conforme artigo 77 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 (CGU). Sendo assim, foram avaliadas (UA – unidade avaliada) as Ouvidorias Geral e Especializada durante o período de março de 2022 a janeiro de 2023. O relatório final foi disponibilizado para consulta pública no site da Ouvidoria Geral no seguinte endereço eletrônico: <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/institucional/relatorios/>

Em seu diagnóstico, foram apresentadas as seguintes conclusões quanto às atividades exercidas pelas Ouvidorias da UFJF conforme quadro 6

Quadro 6 – Boas Práticas e Possibilidade de Melhorias

Boa Prática
A criação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (pioneira entre as universidades públicas do Brasil), no âmbito da estrutura da universidade, ligada diretamente ao escopo da Diretoria de Ações Afirmativas foi avaliada como uma boa prática.
Possibilidade de Melhorias
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.

Fonte: Elaborada pela autora a partir do Relatório de GGU para ouvidorias da UFJF (2024).

Após a publicação da carta de serviços das Ouvidorias da UFJF, será necessário criar o Conselho de Usuários da UFJF, conforme previsto no inciso I do art. 13 da Lei nº 13.460/2017. A falta da criação do conselho foi algo apontado no relatório da CGU e comprovado através da ausência de enquetes e do próprio conselho,

conforme comprovação no seguinte endereço eletrônico:
<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>

A partir das análises quanto aos processos das ouvidorias, foram sugeridas para que sejam adotadas as seguintes recomendações conforme quadro 7:

Quadro 7 – Recomendações Sugeridas

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 Lei nº 13.460/2017.
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.
Criar conselho de usuários da UFJF.
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.

Fonte: Elaborado pela autora a partir do Relatório da CGU para Ouvidorias da UFJF (2024)

2.4.1.4 Evidências de melhorias no desempenho da gestão e seus processos inclusivos

Partindo das análises realizadas através da pesquisa documental dos relatórios das Ouvidorias Geral e Especializada, é possível encontrar evidências que corroboram o papel estratégico das ouvidorias, especificamente da Ouvidoria Especializada na instituição. As temáticas relacionadas às manifestações do tipo Denúncia, registradas no órgão, são convertidas em soluções e práticas que contribuem com o desenvolvimento institucional, particularmente para os grupos discriminados e que fazem parte das políticas de Ações Afirmativas através da parceria com a Ouvidoria Geral e diversas outras áreas estratégicas da instituição.

Vale destacar que muitas das ações foram inicialmente recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral e, posteriormente, pela Ouvidoria Especializada, mantendo sempre um diálogo constante entre os órgãos, como previsto em seus regimentos internos.

Para evidenciar tais situações, citam-se: ações desenvolvidas para combater fraudes no sistema de cotas; melhoras nas ações relacionadas à heteroidentificação, inclusive com a criação das Bancas de Heteroidentificação. A partir de 22 de novembro de 2021, após diversas reuniões entre as Ouvidorias e a Diretoria de Ações Afirmativas – DIAAF, ficou estabelecido que as Denúncias de supostas fraudes no sistema de cotas não seriam mais de competência da Ouvidoria Geral e sim da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

O assédio foi um outro tema muito importante inicialmente tratado pela Ouvidoria Geral, que passou a ser cuidado conjuntamente pelas duas Ouvidorias, sendo criado um grupo de trabalho específico para tratar a temática em nível institucional. Posteriormente, aos estudos e à importância do tema, foi oficialmente publicada, em 10 de junho de 2024, na Universidade Federal de Juiz de Fora, a Resolução nº 109/2024, com o objetivo de atender a exigências legais e institucionais, sendo uma grande conquista no combate a diversas formas de violência e opressão dentro do ambiente acadêmico.

Portanto, é notória a colaboração contínua entre as Ouvidorias Geral e Especializada, cumprindo o que é trazido em seu regimento interno através do artigo 7º em seu item XVI:

Articular-se sistematicamente com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF, no processo de acolhimento, tratamento, encaminhamento e resposta às manifestações relativas às ações afirmativas; (UFJF, 2024, n.p.)

2.4.1.5 Propostas de aperfeiçoamento nos serviços prestados pelas ouvidorias

Mediante análise documental dos dados relacionados à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, são feitas abaixo as seguintes propostas de aperfeiçoamento conforme quadro 8:

Quadro 8 – Propostas de Aperfeiçoamento – Ouvidoria Especializada

Propostas de Aperfeiçoamento
Realizar pesquisa de satisfação entre o público usuário e divulgação do papel e serviços prestados pelas Ouvidorias para toda comunidade acadêmica, garantindo uma efetiva participação social.
Sistematização das informações apontadas em relatórios semestrais para melhor acompanhamento das ações e controle social.

<p>Maior publicização dos relatórios da Ouvidoria Especializada no site, visto que o último relatório publicado até junho de 2024 no site da DIAAF era referente ao ano de 2021, e se tratava de um relatório de gestão da própria diretoria, com poucas informações relacionadas às ações da Ouvidoria Especializada. Somente após abertura de uma solicitação de acesso à informação, através do SIC, que foram disponibilizados os relatórios semestrais de 2021, 2022 e 2023, na data de 16 de agosto de 2023.</p>
<p>Confrontar os dados apresentados em relatórios com os dados do Painel Resolveu, dando maior confiabilidade aos dados apresentados internamente nos relatórios da instituição.</p>
<p>Carta de serviço: publicar a Carta de Serviços atualizada na página eletrônica do site da UFJF, em atendimento ao inciso VI, do art. 7º, da Lei nº 13.460/2017.</p>
<p>Após publicação da Carta de Serviços, criar o Conselho de Público Usuário.</p>
<p>Revisão de normativos: 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>Gestão dos indexadores dos assuntos na plataforma Fala.BR: realizar 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>Utilizar a plataforma Fala.BR para registro e tramitação das manifestações, as recebidas por outros canais de atendimento e para o trâmite interno de todas as manifestações de ouvidoria, a fim de garantir os direitos dos usuários, como a proteção da identidade e dos dados pessoais do manifestante, bem como o rastreamento e o arquivamento das manifestações, devendo a UA, com aporte dos órgão/setores institucionais, buscar estratégias para implementar as ações necessárias para adequar-se aos seguintes normativos: Portaria CGU nº 581/2021: art. 13, § 1º e § 2º do art. 19, art. 24 e inciso II do art. 25; e Decreto nº 10.153/2019: art. 6º.</p>
<p>Novas instalações para as Ouvidorias, trazendo um ambiente de maior acolhimento e conforto para os manifestantes e para a equipe de servidores que lá atuam.</p>

Fonte: Elaborada pela autora a partir dos Relatórios da Ouvidoria Especializada e CGU (2024).

3 ANÁLISE DO CASO DE GESTÃO

O capítulo 3 é direcionado para análise do Caso de Gestão, a partir da apresentação do Referencial Teórico que vai embasar as principais questões da pesquisa, em seguida, será apresentada a Proposta Metodológica utilizada e os instrumentos definidos para serem usados na pesquisa de campo.

3.1 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da pesquisa proposta visa fundamentar, através de diversos autores, conceitos primordiais para compreensão do caso de gestão proposto, através de um arcabouço sólido, perpassando por teorias fundamentais, para que o trabalho desenvolvido possa ser compreendido e aproveitado em nível profissional e acadêmico.

A estrutura do Referencial Teórico será composta por 3 (três) eixos, sendo eles: Eixo 1 – Administração Pública no Brasil; Eixo 2 – Ouvidorias em Instituições de Ensino Superior Federais e Eixo 3 – Ações Afirmativas na Educação Superior; onde serão apresentadas definições relacionadas ao patrimonialismo, burocracia (racionalidade), gerencialismo, administração pública, gestão democrática e participativa, controle social, ouvidorias, marcadores identitários, interseccionalidade, discriminação, ações afirmativas e inclusão, entre outros conceitos basilares para a fundamentação teórica da pesquisa.

Sendo assim, será possível compreender, com maior clareza, o que alguns autores apresentam sobre conceitos relacionados ao presente caso de gestão e o quanto eles são essenciais para que este tenha um desenvolvimento satisfatório e eficiente, durante a realização da pesquisa de campo, na análise dos dados e no decorrer da elaboração da proposta do Plano de Ação Educacional (PAE).

3.1.1 Administração pública no Brasil

Partindo da ideia tradicional de periodização do Brasil, através de sua divisão histórica, é possível analisar o Brasil em 4 períodos: “Pré-Descobrimento (até 1500), Colônias (1500 a 1822), Império (1822 a 1889) e República (de 1889 aos dias atuais)” (Barberá et al.,2007, p.12). A compreensão do Brasil em seus diversos momentos permite melhor entendimento sobre sua realidade histórica no passado e suas implicações no presente.

A referência temporal apresentada no parágrafo anterior, serve como norteador para melhor compreensão dos períodos do Brasil e seus impactos para sua organização política e administrativa. A partir disso, serão apresentados os principais modelos de Administração Pública no Brasil, até chegar às mudanças implementadas pela Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã.

Antes da apresentação dos modelos de Administração Pública, se faz necessário compreender o seu conceito subjetivo, de acordo com Paludo:

O sentido subjetivo/formal/orgânico: corresponde ao conjunto de pessoas jurídicas e órgãos públicos criado para realizar a função administrativa do Estado, cujas atividades são desempenhadas pelos seus agentes – portanto, nesse sentido, temos as pessoas jurídicas de Direito Público Interno, as pessoas jurídicas da Administração indireta, os órgãos da Administração direta e os agentes públicos. O conjunto orgânico corresponde à Administração Pública direta e indireta dos três poderes. (Paludo, 2012, p. 21-22)

Conforme Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, Brasil (1995) os modelos de Administração Pública são divididos em três: Patrimonial, Burocrático e Gerencial. Existe um quarto modelo denominado Governança Pública, mas ele não foi apresentado no Plano Diretor. Partindo dos 3 modelos apresentados anteriormente, ressalta-se que a Administração patrimonialista teve forte atuação no período histórico brasileiro referente ao Brasil Colônia e Império. Já os modelos Burocrático, Gerencial e de Governança Pública se desenvolveram a partir do Brasil República, dividido em: (1ª República 1889/1930, 2ª República 1930/1937, 3ª República 1937/1945 (Estado Novo), 4ª República 1945/1964, 5ª República 1964/1985 e República Nova 1985). (Brasil Escola, [202-?])

Segundo Weber (1999), o patrimonialismo é proveniente de sua forma de legitimidade e poder político, estabelecendo organizações de poder e dominação. Para ele, existem três tipos de poder que representam a legitimação da dominação: poder tradicional, poder carismático e o poder racional (Weber, 1970, p.57). No Brasil, a Administração Patrimonialista surge através do impasse em separar o público do privado, objetivando atender aos interesses pessoais. O modelo teve início no período Colonial, passando pelo Imperial, chegando adentrar a República Velha, sendo caracterizado pelas relações clientelistas.

Segundo Bresser Pereira (1998), mediante a estrutura criada pela Administração Patrimonialista, marcada pela dominação, poder, clientelismo e falta de limites claros entre a coisa pública e privada, a partir de 1930, no Brasil, surge uma nova dinâmica para estruturação da Administração Pública, tendo como principal objetivo sanar os vícios trazidos pelo patrimonialismo, racionalizando e aperfeiçoando novas rotinas para organização do Estado, diminuindo as ações externas que comprometiam o desempenho satisfatório e imparcial nas organizações públicas.

No início da 2ª República, com Getúlio Vargas no poder, iniciou-se no país um novo modelo de Administração Pública, conhecido como burocracia. De acordo com Weber (2004), ela é construída em bases teóricas fundamentadas no exercício da autoridade racional-legal, sendo instrumento de autoridade. No modelo burocrático, o poder acontece nas organizações formais e origina-se das normas. Conforme Secchi (2009), o modelo burocrático apresenta a divisão entre o planejar e o executar, e mantém o foco na eficiência organizacional.

De acordo com Weber (2000), com a crescente do capitalismo, surge a necessidade da racionalização para atender às demandas cada vez maiores e complexas, onde especialistas tomam frente utilizando da objetividade, especialização e divisão de tarefas. Em consonância, Flávio (2015) afirma que “A burocracia incorpora a racionalidade”. Dessa maneira, observa-se que a racionalidade é a base da sustentação da burocracia. Nela, os cidadãos são chamados de usuários dos serviços públicos. (Secchi, 2009).

Apesar de ela ser apresentada como uma solução para trazer mais eficiência para as organizações, também apresenta uma contradição a sua proposta, conhecida por Disfunção Burocrática, que conforme Almeida (2013), são apresentados através dos quatro elementos: “: internalização das regras, excesso de formalismo, rotinas e registros, resistência às mudanças e exibição de sinais de autoridade” que impactam negativamente no modelo proposto, impedindo que seja efetivamente uma alternativa eficiente na melhoria das organizações.

Partindo dessas dificuldades impostas pelo modelo de administração burocrático, surge a necessidade de um novo modelo de administração que fosse mais eficiente e conjugado às novas formas de administração impostas pela Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã. Essa nova Constituição apresenta diversos novos instrumentos e ferramentas para garantia da democracia, manutenção dos direitos dos cidadãos e sua participação na administração pública.

A partir da década de 1990, o gerencialismo surge no Brasil como uma nova forma de organização administrativa. Ele é fundamentado em valores como: produtividade, orientação ao serviço, descentralização, eficiência na prestação de serviços, marketization e accountability. (Kettl, 2005).

O modelo gerencial apesar de ser relacional, segue baseado em prescrições visando à melhoria das gestões organizacionais, sendo sua base consolidada na

prescrição. Tal modelo é baseado na descentralização, foco em resultados, transparência, orientação ao cidadão, participação e controle social e no gerencialismo, os cidadãos são chamados de clientes, conforme apresentado abaixo:

A administração pública gerencial ou nova gestão pública (new public management) é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade”. No gerencialismo, os cidadãos são chamados de clientes (Secchi, 2009).

Tanto o modelo burocrático quanto o gerencial separam a dimensão política da administração pública. E como forma para tentar fazer uma união entre a questão política e a administração pública, surge o modelo de administração denominado Governança Política. De acordo com Loffer a Governança Pública é definida como:

Uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que tem como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais, criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes. (Loffer, 2001, n.p.)

O modelo de administração pública governança pública surge no Brasil com a Reforma Gerencial do Estado promovida em 1995. Nesse modelo de administração, os cidadãos são chamados de stakeholders ou parceiros e participam de modelos horizontais de coordenação e relacionamento (Secchi, 2009). Seu principal objetivo é unir forças do Estado, setor privado e sociedade civil, mantendo algumas bases do gerencialismo como transparência e foco em resultados.

Dentre os diversos modelos de gestão, destaca-se o gerencialismo e o modelo de Governança Pública, que se desenvolveram a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, momento em que a democracia foi fortalecida por diversos princípios, como: “I - a soberania; II - a cidadania; III - a dignidade da pessoa humana; IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; V - o pluralismo político” (BRASIL, 1988).

A gestão democrática e participativa, conforme argumenta Lück (2005), consiste em um modelo de administração em que todos os envolvidos no processo participam ativamente, colaboram, compartilham responsabilidades e mantêm um ambiente de transparência e respeito mútuo, visando a melhoria dos serviços à sociedade. Essa abordagem valoriza os membros do processo, permitindo que todos contribuam para o crescimento organizacional e social. Além disso, a participação

ativa e a colaboração são vistas como essenciais para alcançar uma gestão mais eficiente e transparente que atenda às necessidades da comunidade.

Como ferramentas de gestão democrática e participativa propostas pela Constituição Federal de 1988, destacam-se duas de grande relevância: a Participação Social e o Controle Social. A participação social, conforme Rousseau (2002), caracteriza-se pela participação direta e ativa nas decisões públicas, refletindo o bem comum por meio da coletividade e da soberania. Já o controle social diz respeito à forma de acompanhamento das políticas públicas e ações implementadas a partir da participação social. Segundo a teoria democrática, ocorre quando a sociedade exerce controle sobre o governo, e é através da transparência que se efetiva o controle social.

3.1.2 As Ouvidorias Universitárias no Brasil

Para a compreensão do processo de evolução das Ouvidorias Universitárias no Brasil, inicialmente é importante entender que o termo ombudsman surgiu na Suécia no decorrer do século XIX e apresenta o seguinte conceito:

O Ombudsman, não tem, por conseguinte, poder para modificar, revogar, ou anular os atos dos poderes públicos. [...]. Fica estrito ao seu comportamento, os casos trazidos à sua apreciação, ou que ele próprio, entenda que deve analisar. [...] Ombudsman “quem vigia o vigilante” (Almeida, 2003)

No Brasil, o termo ouvidor foi se modificando de acordo com os períodos históricos. Durante o período colonial, o ouvidor não era um representante do cidadão; ele atendia ao dono do poder. No Brasil Império, o ouvidor fazia o papel de juiz do povo. Durante o período republicano (ditadura), inicialmente houve silêncio; a partir de 1983, surgiram os primeiros sinais de abertura democrática. Com a nova república, em 1986, a prefeitura de Curitiba/PR criou a primeira ouvidoria pública no país, e, com a promulgação da Constituição Federal de 1988 (a “Constituição Cidadã”), surgiu um novo panorama democrático no Brasil (BRASIL, s.d.).

Segundo Oliveira (2020), a universidade no Brasil inicialmente surgiu para atender à demanda da elite brasileira, sendo institucionalizada no século XX, especificamente em 1920, através da fundação da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Durante todo esse período, ocorreram diversas mudanças em sua estrutura e funcionamento, principalmente a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, que afirma em seu artigo 205 que:

“A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho” (Brasil, 1988).

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988 e o novo período de democratização no Brasil, foi apresentado o direito dos cidadãos, a participação da sociedade na gestão das políticas públicas e nas ações governamentais, conforme artigo 37 (Brasil, 1988):

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção

de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Brasil, 1988)

Paralelamente, as mudanças implementadas nas universidades brasileiras abriram espaço para o surgimento das Ouvidorias Universitárias nas instituições de ensino superior do país. Conforme Fernandes (2006), as ouvidorias universitárias chegam às universidades privadas como uma ferramenta para a “defesa dos direitos dos usuários dos serviços educacionais”. Nas universidades, a implementação da ouvidoria iniciou-se em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo. Na sua relação com a instituição e sua comunidade, encontram-se implícitos o protagonismo e a visibilidade, conforme abaixo;

Considerando-se a importância do instituto da Ouvidoria Universitária como um equipamento voltado para a consecução da missão essencial da universidade em termos de democratização do saber e da disseminação dos conhecimentos produzidos, portanto, baseada em princípios éticos, de transparência, de pluralidade e respeito aos direitos humanos, pensa-se que a atividade contém em sua essência elementos que apontam para as relações de poder que se processam no meio acadêmico, presentes no cotidiano das relações entre os indivíduos e, naturalmente, entre a organização de ensino superior e os segmentos de público a ela ligados. E nesse contexto, destacam-se as vertentes do protagonismo e da visibilidade como elementos subjacentes às referidas relações (Fernandes, 2006).

Dessa maneira, com o novo processo de democratização do país a partir da Nova República, as ouvidorias universitárias (públicas) surgem como órgãos de mediação entre a comunidade acadêmica e a administração pública, permitindo que os cidadãos participem ativamente por meio da participação social e do controle social

na melhoria dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior do país, garantindo, dessa forma, a transparência pública.

Para o desenvolvimento eficiente dos trabalhos das ouvidorias, é necessário vencer um grande desafio: a integração das informações por meio das ferramentas de Tecnologia da Informação (Silva, 2016 apud Silva e Oliveira, 2020). As Ouvidorias se enquadram como instrumentos de apoio à gestão, conforme apresentado abaixo:

Os usuários são um termômetro de como a instituição a que pertence o órgão está lidando com os problemas relacionados à sua gestão e que são levados à Ouvidoria para que esta realize a intermediação para a efetiva resolução (Silva e Oliveira, 2020)

E, reforçando o processo de democratização apresentado pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 207 (Brasil, 1988), o texto preconiza que “as universidades gozam, na forma da lei, de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial e obedecerão ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão”. Tal previsão constitucional é basilar para compreender as diferentes dinâmicas da atuação das ouvidorias universitárias nas universidades públicas do Brasil.

3.1.3 Ações Afirmativas na Educação Superior

A partir do novo processo de democratização implementado no Brasil, mediante a promulgação da Constituição Federal de 1988, a educação brasileira passou por diversas mudanças, baseadas em novos normativos, como a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, sancionada em 20 de dezembro de 1996, através da Lei nº 9.394 e posteriormente o Plano Nacional de Educação que estabelece metas e diretrizes para a Educação Brasileira (Gomes, 2023).

Após diversas alterações apresentadas pela 'Constituição Cidadã' no âmbito da educação brasileira, especialmente as relacionadas à educação superior, o Ministério da Educação cria o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), instituído pelo Decreto/2017 (Brasil, 2007), objetivando a expansão do número de vagas nas universidades públicas, conforme definição em seu artigo 1º:

Fica instituído o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI, com o objetivo de criar condições para a ampliação do acesso e permanência na educação superior, no nível de

graduação, pelo melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos existentes nas universidades federais” (Brasil, 2007).

Mediante as novas políticas públicas implementadas para a expansão do ensino superior público e de qualidade, desponta no Brasil uma nova realidade quanto ao acesso à educação superior, especialmente à educação superior pública. As universidades passam a ser instituições educacionais para toda a sociedade e não apenas para atender a determinados grupos elitistas. Dessa maneira, o conceito amplo de inclusão se torna preponderante para os ambientes sociais e para as relações em sociedade, especialmente nos ambientes educacionais conforme abaixo:

A inclusão, como um paradigma de sociedade, é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações Sasaki (2009, p.10)

O conceito apresentado por Sasaki (2009) relaciona a inclusão à diversidade humana por meio da participação ativa das pessoas na construção de sistemas sociais adequados para uma sociedade diversa, sendo, portanto, um conceito amplo que engloba a diversidade humana em suas mais variadas vertentes. Partindo desse pressuposto, percebe-se o quanto a inclusão é fundamental para que sejam realizadas adequações que abrangem os mais diversos atributos específicos dos indivíduos, desconstruindo a ideia de inclusão apenas associada às pessoas com deficiência.

Através da gestão democrática e participativa, as universidades públicas ocupam um papel de grande relevância para a democracia, por meio da formação e divulgação do conhecimento, de projetos e ações que beneficiam não apenas a comunidade acadêmica, mas a sociedade em geral, e que são fundamentados no tripé: ensino, pesquisa e extensão.

A inclusão dos mais diversos grupos minoritários nas universidades públicas faz parte das políticas de gestão democrática e participativa e é viabilizada por meio das políticas de ações afirmativas, que visam eliminar a segregação e as desigualdades sofridas por determinados grupos vulneráveis devido à sua raça, gênero, etnia e religião, promovendo, dessa forma, oportunidades mais igualitárias.

A partir dos conceitos apresentados anteriormente, é indispensável discutir o conceito de ações afirmativas e sua importância para a compreensão da inclusão e da gestão democrática e participativa.

A ação afirmativa se diferencia das políticas antidiscriminatórias punitivas por atuar em favor de coletividades e indivíduos discriminados, podendo ser justificada tanto como um instrumento para prevenir a discriminação presente quanto como reparação dos efeitos da discriminação passada. A diferença fundamental é que as políticas antidiscriminatórias punitivas se preocupam apenas em coibir comportamentos e práticas que promovem discriminação, sem, contudo, promover os grupos e indivíduos discriminados, como faz a ação afirmativa (Feres Júnior, J., Campos, L.A., Daflon, V.T. e Venturini, A.C.O., 2018, p. 13-25).

A Lei de Cotas, Lei nº 12.711/2012 (Brasil, 2012), foi um marco importante para as políticas de ações afirmativas nas universidades públicas do país, pois seu principal objetivo é combater o racismo estrutural e a desigualdade racial. A lei garante a reserva de, no mínimo, 50% das vagas das instituições federais de ensino superior e técnico para alunos de escolas públicas, que são preenchidas por candidatos autodeclarados pretos, pardos e indígenas.

Destaca-se também a inclusão de pessoas com deficiência no sistema de cotas. Após 10 anos de vigência da Lei de Cotas, houve uma atualização da norma através da promulgação da Lei nº 14.723./2003 (Brasil, 2023), que dispõe sobre o acesso de “estudantes pretos, pardos, indígenas e quilombolas e de pessoas com deficiência, bem como daqueles que tenham cursado integralmente o ensino médio ou fundamental em escola pública”.

Posteriormente à Lei de Cotas, diversas políticas públicas de ações afirmativas foram desenvolvidas para garantir a participação de grupos minoritários e vulneráveis nas ações do governo federal e nas universidades públicas. Vale destacar que, de acordo com Gomes (2023), a Universidade Federal de Juiz de Fora é pioneira na criação de uma Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas entre as universidades federais do país.

A partir da relevância das políticas públicas de ações afirmativas para a sociedade brasileira, o governo federal criou, em 2023, o Programa de Ações Afirmativas (PFAA), que tem como objetivo incentivar a diversidade, promover a equidade social, garantir a equiparação de oportunidades e promover os direitos de pessoas quilombolas, negras, com deficiência, indígenas e mulheres (Brasil, 2023). O novo programa adota uma perspectiva mais ampla e sistêmica, levando em consideração a intersectorialidade e a importância da interseccionalidade na formulação das novas políticas de ações afirmativas. Conforme Collins (2002), “a interseccionalidade reconhece que as identidades não são monolíticas e que diferentes formas de opressão interagem de maneiras complexas, moldando as

experiências e realidades dos indivíduos”.

3.2 PROPOSTA METODOLÓGICA

O capítulo 3 da presente dissertação faz parte da estrutura pré-definida para as pesquisas no âmbito do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública (PPGP) do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação (CAEd), da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), através do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

De acordo com a estrutura do programa, a dissertação foi organizada em 5 capítulos: Capítulo 1 - Introdução Geral do Caso de Gestão; Capítulo 2 - Descrição do Caso de Gestão; Capítulo 3 - Análise do Caso de Gestão; Capítulo 4 - Proposta do Plano de Ação Educacional. A proposta do caso de gestão é introduzida, descrita e analisada, e, a partir disso, é proposto o Plano de Ação Educacional (PAE) como desfecho da dissertação. No Capítulo 5, são apresentadas as Considerações Finais

Após a apresentação da estrutura da dissertação, foi introduzida a proposta metodológica. A pesquisa foi definida como “uma atividade voltada para a solução de problemas, através do emprego do método científico” (Cervo; Bervian, 1996, p. 44). Com base nessa definição geral de pesquisa, aprofundou-se sua concepção no contexto científico, onde é entendida como “um trabalho metodicamente empreendido quando surge um problema, para o qual se busca uma solução adequada de natureza científica” (Salomon, 1999, p. 152).

Mediante as definições acima sobre pesquisa e pesquisa científica é importante destacar que o presente caso de gestão “Ouvidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, controle social, inclusão e melhoria de processos: estudo de caso na Ouvidoria de Ações Afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora” se enquadra como uma pesquisa científica, amparada metodologicamente, e que surge através de um problema em que se busca uma solução científica, tendo na sua conclusão a apresentação de um Plano de Ação Educacional (PAE).

O problema da atual pesquisa, originou-se após a informação disponibilizada na dissertação “A ouvidoria especializada em ações afirmativas: o papel mediador desempenhado em uma universidade pública” onde a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas foi citada como pioneira no âmbito das ouvidorias do governo federal, especificamente nas universidades públicas federais, como uma ouvidoria

específica para tratar temáticas ligadas a grupos vulneráveis e discriminados. (Gomes, 2023).

Como pioneira, tornou-se importante investigar como tem sido a participação da sociedade na Ouvidoria, se o controle social tem sido efetivo no órgão e se as manifestações recebidas (especialmente as denúncias) registradas são convertidas em soluções e práticas que colaboram com o desenvolvimento institucional, particularmente para os grupos discriminados e que fazem parte das políticas de Ações Afirmativas, melhorando, de maneira contínua, os processos internos de gestão e atuando como instrumento de inclusão e exercendo o papel efetivo da Ouvidoria como interlocutora e mediadora entre a Administração pública e o cidadão.

Para compreensão sobre a metodologia usada no decorrer da pesquisa, é fundamental a conceituação de método e ele é definido como a “forma ordenada de proceder ao longo do caminho. Conjunto de processos ou fases empregadas na investigação, na busca do conhecimento”. (Barros; Lehfeld, 2000, p. 3)

A partir da definição de método, serão explicados os caminhos definidos e percorridos para realizar a pesquisa. Antes de explanar sobre o caminho percorrido, é necessário registrar que as pesquisas são classificadas quanto aos seus objetivos e elas podem ser de três tipos: descritiva, experimental e exploratória, e cada uma tem o seu objetivo específico. (Lakatos; Marconi, 2001). Nesse sentido, ela é classificada em seu objetivo como uma pesquisa exploratória e, segundo Bello (2024), esse é um tipo de pesquisa que pretende averiguar algo em um fenômeno ou organismo. Quanto à sua natureza, ela é classificada como qualitativa conforme definição abaixo:

Enquanto o método quantitativo de pesquisa preocupa-se com a medição dos dados, o método qualitativo não emprega a teoria estatística para medir ou enumerar os fatos estudados. Preocupa-se em conhecer a realidade segundo a perspectiva dos sujeitos participantes da pesquisa, sem medir ou utilizar elementos estatísticos para análise dos dados. O método qualitativo de pesquisa não é empregado quando o pesquisador quer saber quantas pessoas têm preferência por um produto, portanto, não é projetado para coletar resultados quantificáveis (Zanella, 2006, p. 99)

No atual caso de gestão, foi feita a escolha (delimitação do tema) e posteriormente a definição do problema de pesquisa. A partir disso, definiu-se que o estudo abarcaria as ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora, com ênfase na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e as manifestações do tipo Denúncia. O problema de pesquisa está relacionado à participação social, melhoria de processos, controle social e inclusão de grupos vulneráveis.

No Capítulo 1, são apresentadas informações introdutórias sobre o tema, com o objetivo de familiarizar o leitor, oferecendo uma visão geral da pesquisa. Destaca-se que o objeto de estudo é definido como um estudo de caso. Segundo Yin,, o estudo de caso é uma investigação aprofundada, com a seguinte definição:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (Yin, 2001 p. 33).

O capítulo 2 da pesquisa tem base descritiva e apresenta os principais conceitos, leis e normativos legais que regem o sistema das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, especificamente, as Ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora e os dados analisados por meio dos relatórios disponibilizados pelas ouvidorias, Painel Resolveu? e CGU, conforme Quadro 1 – Elementos norteadores para construção do Capítulo 2. Para sua escrita, foram utilizadas duas técnicas de coletas de dados, sendo elas: pesquisa bibliográfica e pesquisa documental. A pesquisa bibliográfica, de acordo com Andrade, é definida como:

A pesquisa bibliográfica é habilidade fundamental nos cursos de graduação, uma vez que constitui o primeiro passo para todas as atividades acadêmicas. Uma pesquisa de laboratório ou de campo implica, necessariamente, a pesquisa bibliográfica preliminar. Seminários, painéis, debates, resumos críticos, monográficas não dispensam a pesquisa bibliográfica. Ela é obrigatória nas pesquisas exploratórias, na delimitação do tema de um trabalho ou pesquisa, no desenvolvimento do assunto, nas citações, na apresentação das conclusões. Portanto, se é verdade que nem todos os alunos realizarão pesquisas de laboratório ou de campo, não é menos verdadeiro que todos, sem exceção, para elaborar os diversos trabalhos solicitados, deverão empreender pesquisas bibliográficas (Andrade, 2010, p. 25).

Em complementação à pesquisa bibliográfica, que é uma técnica fundamental para a coleta de dados e que dispõe de fontes de natureza secundária, tem-se a pesquisa documental, que se utiliza das fontes de natureza primária, sendo usadas para se conhecer a realidade das ouvidorias, principalmente da Especializada em Ações Afirmativas, colaborando efetivamente para construção do capítulo descritivo. A pesquisa documental, conforme Pádua, é apresentada abaixo:

Pesquisa documental é aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos (não fraudados); tem sido largamente utilizada nas ciências sociais, na investigação histórica, a fim de descrever/comparar fatos sociais, estabelecendo suas características ou tendências [...] (Pádua, 1997, p.62)

Além da pesquisa bibliográfica e documental utilizadas como técnicas para coleta de dados, foi usada, na pesquisa de campo, a entrevista semiestruturada que é definida, de acordo com Ludke e André (2004), como aquela que apresenta uma abordagem mais flexível, onde o entrevistador se utiliza de um roteiro como parâmetro para o direcionamento da entrevista, mas o entrevistado tem liberdade para tratar sobre as questões apresentadas. Tal modelo tem grande relevância nas pesquisas de abordagem qualitativa, justamente pela possibilidade de abarcar assuntos além dos previstos no roteiro do entrevistador. Para melhor compreensão, segue abaixo o quadro 3 com os elementos metodológicos utilizados na pesquisa:

Quadro 9 - Elementos metodológicos da pesquisa – Capítulo 3

Fonte de Pesquisa	Finalidade	Relevância para o presente caso de gestão
Pesquisa Bibliográfica	Trazer uma revisão teórica para a dissertação através de dados secundários e de acordo com os três eixos principais do referencial teórico: Administração pública no Brasil, Ouvidorias em Instituições de Ensino Superior Federais e Ações Afirmativas na Educação Superior.	Reconhecer os principais autores que conceituam as temáticas basilares da dissertação.
Pesquisa documental	Apresentar análises de documentos através de dados primários (relatórios) das Ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora e da Controladoria Geral da União, entre outros documentos.	A análise dos dados relacionados aos tipos de manifestações recebidas pelas ouvidorias da Ouvidoria Geral da União e pelas ouvidorias da Universidade Federal de Juiz de Fora, com ênfase nas manifestações do tipo Denúncia,
Entrevista Semiestruturada	Conhecer mais detalhadamente as perspectivas dos gestores/professores que atuam (ou atuaram) em áreas estratégicas da instituição quanto às seguintes temáticas relacionadas à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas: participação	Conhecer através da perspectiva dos gestores de áreas estratégicas, quais ações foram desenvolvidas a partir de denúncias recebidas pela Ouvidoria Especializada, e se elas contribuíram para melhorar o desempenho da gestão e os processos de inclusão.

	social, ferramentas de controle social (especialmente quanto às manifestações do tipo denúncia), Investigar a efetividade da participação e do controle social no âmbito da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, bem como analisar se as demandas recebidas por essa Ouvidoria têm contribuído para a melhoria dos processos de inclusão na universidade	
--	---	--

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Após a realização da pesquisa de campo, através da aplicação das entrevistas semiestruturadas para 5 Ouvidoras e 4 Servidores (gestores), foram realizadas as transcrições das entrevistas. Em seguida, os dados coletados foram analisados e a Proposta do Plano de Ação Educacional, apresentada no Capítulo 4. e posteriormente o Capítulo 5 com as Considerações Finais.

3.2.1 Aplicação do instrumento para coletar informações nas ouvidorias da UFJF e em áreas estratégicas da instituição

Para a realização das entrevistas semiestruturadas, serão realizados agendamentos prévios junto a cada um dos responsáveis, de maneira que os dados possam ser coletados de forma eficiente, contribuindo de maneira efetiva com a pesquisa e o caso de gestão proposto. No momento da pesquisa de campo, a entrevista será direcionada através de um roteiro prévio, conforme Apêndice B e C disponibilizados no apêndice do texto.

Quadro 10 - Instrumento de pesquisa e sujeitos pesquisados

Instrumento da Pesquisa	Sujeitos	Justificativa para a escolha desses atores
Entrevista Semiestruturada	Ouvidoras – último mandato e atuais (Geral e Especializada); Últimos gestores que tiveram exercício nas seguintes áreas: Pró-reitor(a) de gestão de pessoas (PROGEPE);	Os sujeitos foram escolhidos por terem atuado em funções estratégicas na instituição, atuarem em parceria com as Ouvidorias, especificamente com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas. e

	Pró-reitor(a) de graduação (PROGRAD); Pró-reitor(a) de assistência estudantil (PROAE); Diretoria de Controle Institucional.	deterem a prerrogativa de participação ativa nas melhoras dos processos da instituição,
--	---	---

Fonte: Elaborada pela autora (2024)..

A presente subseção tem como objetivo apresentar os dados coletados nas entrevistas de campo e suas respectivas análises. As entrevistas foram conduzidas com base em um roteiro semiestruturado, conforme os Apêndices B e C. Elas foram previamente agendadas e realizadas de forma presencial e por meio da plataforma Meet, com as devidas assinaturas de todos os participantes no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme o Apêndice D.

Segue abaixo o Quadro 11, que apresenta os atores participantes das entrevistas, seus codinomes, siglas, datas e duração das entrevistas. Destaca-se que os atores foram divididos em dois grupos: Ouvidoras e Servidores (gestores). Para preservar a identidade dos participantes, foram atribuídos codinomes. As entrevistas, realizadas tanto de forma presencial quanto por meio da plataforma Meet, foram devidamente gravadas e transcritas.

Quadro 11– Atores entrevistados
(Codinome, Sigla, Data da entrevista e Duração da entrevista)

Ator	Codinome	Sigla	Data da entrevista	Duração da entrevista
Servidora - Ouvidora	Ouvidora 1	O1	19 de dezembro de 2024	35 minutos
Servidora - Ouvidora	Ouvidora 2	O2	19 de janeiro de 2025	20 minutos
Servidora - Ouvidora	Ouvidora 3	O3	18 de janeiro de 2025	46 minutos
Servidora - Ouvidora	Ouvidora 4	O4	16 de dezembro de 2024	65 minutos
Servidora - Ouvidora	Ouvidora 5	O5	21 de janeiro de 2025	55 minutos
Servidor - Progepe	Servidor 1	S1	13 de janeiro de 2025	25 minutos
Servidor - Prograd	Servidor 2	S2	12 de dezembro de 2024	48 minutos
Servidor - Proae	Servidor 3	S3	18 de janeiro de 2025	46 minutos
Servidor - DICI	Servidor 4	S4	17 de dezembro de 2024	35 minutos

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A pesquisa de campo, embora tenha levantado aspectos relacionados às duas ouvidorias (Geral e Especializada), teve como prioridade a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e foi estruturada em cinco eixos, associados à temática proposta no presente caso de gestão. São eles:

1. **A importância das ouvidorias na Universidade Federal de Juiz de Fora, com ênfase na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.** Neste primeiro eixo, destaca-se a relevância das ouvidorias, com ênfase na criação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora, a primeira do tipo entre as universidades federais do Brasil.
2. **A participação social nas ouvidorias da universidade.** O segundo eixo analisa a ouvidoria como um instrumento de gestão democrática e participativa dentro da instituição.
3. **O controle social nas ouvidorias da instituição.** O terceiro eixo analisa as ações desenvolvidas pelas ouvidorias e sua transparência perante a comunidade acadêmica e a sociedade.
4. O quarto eixo **apresenta os desafios enfrentados pelas ouvidorias**, os quais devem ser superados para que atuem como um canal de comunicação eficiente e eficaz entre os cidadãos e a administração.
5. **O impacto das denúncias na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.** O quinto eixo investiga o impacto das manifestações do tipo Denúncia na instituição .

Eixo de análise 1: a importância das ouvidorias na Universidade Federal de Juiz de Fora, com ênfase na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Com base no primeiro eixo de análise, que aborda **a importância das ouvidorias na UFJF, com especial ênfase na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas**, e diante das respostas de todos os entrevistados, é nítida a concordância entre eles quanto à relevância dessa ouvidoria para a comunidade acadêmica e a sociedade em geral. A universidade, ao instituir as duas ouvidorias, ratifica sua preocupação em garantir uma gestão democrática e participativa. Essa mesma constatação é evidenciada por Fernandes (2006), conforme abaixo:

Considerando-se a importância do instituto da Ouvidoria Universitária como um equipamento voltado para a consecução da missão essencial da universidade em termos de democratização do saber e da disseminação dos conhecimentos produzidos, portanto, baseada em princípios éticos, de transparência, de pluralidade e respeito aos direitos humanos, pensa-se que a atividade contém em sua essência elementos que apontam para as relações de poder que se processam no meio acadêmico, presentes no cotidiano das relações entre os indivíduos e, naturalmente, entre a organização de ensino superior e os segmentos de público a ela ligados. E nesse contexto, destacam-se as vertentes do protagonismo e da visibilidade como elementos subjacentes às referidas relações (Fernandes, 2006).

A entrevista com a Ouvidora 5 (O5) trouxe uma contribuição relevante quanto à importância das ouvidorias para a instituição, apresentando um olhar sistêmico e amplo sobre seu papel e sua função como órgãos atuantes na Universidade Federal de Juiz de Fora:

Bom, eu entendo que as ouvidorias têm um papel muito importante para a universidade, pois permitem a participação e o controle social, além de contribuir para o aprimoramento das políticas institucionais. Elas também desempenham um papel importante na melhoria do ambiente de trabalho para os servidores e para toda a comunidade acadêmica (OUVIDORA 5, entrevista realizada em 21 jan. 2025).

Em complementação a percepção acima, a Ouvidora 2 (O2), esclarece que “as Ouvidorias têm um papel fundamental na condução das demandas dos cidadãos na mediação de conflitos, na interlocução das demandas, tendo como fundamento a ética, o sigilo, a isenção e a transparência”.

Especificamente quanto à criação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, pioneira entre as ouvidorias das universidades federais, é consenso entre

os entrevistados que sua criação demonstra o compromisso da instituição com os grupos vitimados e discriminados, contribuindo para a redução das desigualdades históricas e estruturais por meio da implementação de novas políticas públicas conforme relato abaixo da Ouvidora 5 (O5):

Pensando sobretudo na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e no objetivo de avançarmos em prol da diversidade, equidade, inclusão e acessibilidade, acredito que ela desempenha um papel fundamental. É essencial para prevenir determinadas irregularidades e infrações, além de ser uma ferramenta valiosa para os gestores. Também considero que a ouvidoria é um mecanismo que nos permite olhar para a nossa instituição, identificar sua realidade e projetar a universidade, com foco na melhoria do planejamento e na execução das políticas. E acredito que, nesse sentido, as ouvidorias se configuram como um espaço de acolhimento, de identificação de demandas e de compreensão dos anseios da comunidade acadêmica (OUVIDORA 5, entrevista realizada em 21 jan. 2025).

Segundo o entrevistado Servidor 2 (S2) a implementação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas foi “um desejo de gestão e que está em consonância com um conjunto de outras políticas inclusivas e fazia parte do plano de gestão de um dos candidatos a reitoria a época”.

É importante salientar que, durante a entrevista com a Ouvidora 4 (O4), foi destacada a relevância da atuação da Diretoria de Ações Afirmativas à época, na pessoa do diretor, reconhecido como um estudioso renomado e um entusiasta diretamente envolvido com as temáticas relacionadas às ações afirmativas. Além disso, ressaltou-se seu apoio fundamental à implementação da Ouvidoria Especializada na Universidade Federal de Juiz de Fora, conforme exposto a seguir:

A ouvidoria foi um cargo, uma função que, até então, eu nunca havia exercido em minha carreira profissional, mas aceitei o desafio. Eu já tinha uma longa trajetória como professora da UFJF e decidi que seguiríamos em frente. Além disso, tinha um compromisso com toda a equipe da campanha do candidato a reitoria da qual participei ativamente na época.

A implementação da ouvidoria foi um grande desafio, pois começamos do zero – não havia absolutamente nada estruturado. Além disso, era um tema com o qual eu não tinha familiaridade em relação à minha formação. No entanto, contei com a colaboração de várias pessoas que já tinham experiência com ações afirmativas. Como minha formação acadêmica é em enfermagem, esse não era um tema discutido curricularmente na época em que me graduei. Por isso, precisei buscar muitas leituras para adquirir conhecimento e desempenhar minha função de forma adequada.

Foi um processo desafiador, que exigiu bastante estudo tanto sobre ações afirmativas quanto sobre a própria ouvidoria. Naquele período, a ouvidoria estava diretamente vinculada à Diretoria de Ações Afirmativas, sob a coordenação do professor Julvan. Eu trabalhava diretamente com ele, e o apoio de toda a equipe da diretoria foi fundamental. Todos trabalhávamos juntos em um mesmo espaço na Reitoria, o que favorecia a colaboração e a construção desse trabalho inovado (OUVIDORA 4, entrevista realizada em 16 dez. 2025)

Dessa maneira, a Ouvidoria Geral foi instituída na Universidade Federal de Juiz

de Fora em 5 de setembro de 1996, por meio da Resolução 48/96. Já a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas foi instituída 20 anos depois, em 31 de maio de 2016, através da Resolução 32/2016, ambas atuando no prédio da reitoria em uma sala adaptada, sem um espaço adequado, conforme relato dos entrevistados na pesquisa de campo. Vale ressaltar que todas as ouvidoras entrevistadas, que foram atuantes nas ouvidorias, possuem pós-graduação em nível de mestrado/doutorado e formação em diversos cursos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), incluindo o curso de formação em Ouvidoria (trilha composta por diversos cursos), sendo uma recomendação feita pela Controladoria-Geral da União (CGU) para atuação como ouvidora no âmbito dos órgãos do Executivo Federal, entre outras variadas formações relacionadas à temática.

Diante da contribuição dos respondentes, ficou compreendido que o desmembramento, a nível organizacional, por meio da criação dos dois órgãos (Ouvidoria Geral e Especializada) dentro da instituição, permitiu maior cuidado e atenção às demandas recebidas relacionadas às temáticas de ações afirmativas, conforme Servidor 2 (S2):

Bem, eu acho que primeiro ponto é, o que que isso significa em termos de projeto político de uma instituição de educação superior, né? Quando você desmembra, você diz, olha aqui, nós temos uma ouvidoria especializada para receber aquilo. É a escuta e o acolhimento daquilo que muitas pessoas da sociedade querem silenciar daqueles grupos que historicamente são silenciados. Isso diz muito. Isso só do elemento político já é importante (Servidor 2, entrevista realizada em 12 dez. 2025)

A servidora 4 (S4) informou que “o Ouvidor Especializado, por atuar nos casos mais sensíveis, tem a possibilidade de visualizar pontos de melhoria mais críticos na UFJF. Assim, o desmembramento foi relevante, pois essas questões são mais sensíveis e muitas vezes exigem desdobramentos mais delicados e demorados, como, por exemplo, a necessidade de abertura de processo administrativo disciplinar pela Diretoria de Controle Institucional.

O desmembramento, no entanto, não interrompeu o vínculo entre as ouvidorias; elas continuam a trabalhar em constante conexão conforme preconiza o regimento interno da Ouvidoria Geral através da resolução nº 10 de 2019 em seu artigo 7º: “XVI - Articular-se sistematicamente com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF, no processo de acolhimento, tratamento, encaminhamento e resposta às manifestações relativas às ações afirmativas” (UFJF, Resolução nº 10, 2019).

Na administração pública gerencial, segundo Secchi (2009), “a gestão da administração pública é baseada em valores de eficiência, eficácia e competitividade”.

Com a implantação da governança pública, a partir de 1995, tendo como objetivo unir as forças do Estado, setor privado e sociedade civil, considerando o foco em resultados e a transparência apresentados pelo modelo gerencial.

Uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que tem como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais, criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes. (Loffer, 2001, n.p.)

Destaca-se que as Ouvidorias da UFJF acompanharam as mudanças implementadas pelo modelo de administração pública gerencial e, posteriormente, pelo modelo de governança pública, sendo um canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública.

Eixo de análise 2: A participação social nas ouvidorias da universidade

Perante o eixo que **aborda a participação social nas ouvidorias da universidade**, o conceito de gestão democrática e participativa, apresentado por Lück (2005), é essencial, conforme explicado a seguir:

A gestão democrática e participativa é uma forma de administração onde todos os sujeitos que fazem parte do processo participam ativamente, cooperam, distribuem responsabilidades, mantêm a transparência e o respeito entre os pares, objetivando a melhoria dos serviços para a sociedade. Essa abordagem busca a valorização de cada membro do processo, permitindo que todos contribuam para o crescimento organizacional e social. A participação ativa e a colaboração são essenciais para que os resultados atendam às necessidades da comunidade e proporcionem uma gestão mais eficiente e transparente. (LÜCK, 2005).

Uma das formas mais efetivas de garantir a participação social nas ouvidorias, especialmente na Ouvidoria Especializada, é por meio da adequada divulgação da missão, visão, valores e atribuições, tanto para a comunidade acadêmica quanto para a sociedade em geral.

De acordo com o relato da Ouvidora 1 (O1), “na ouvidoria geral não foi possível realizar a divulgação mais efetiva e perene, já a Especializada fez um calendário de campanha junto com a Diretoria de Imagem Institucional à época”.

Já o entrevistado Servidor 2 (S2) apontou que a universidade se comunica mal, não apenas direcionando sua opinião a Universidade Federal de Juiz de Fora, mas sim “o ente universidade, principalmente universidade pública e principalmente universidade federal”.

Nesse sentido, Servidor 2 (S2) explicou que:

Acredito que nós temos nos comunicados mal, e venho mencionando isso, embora ainda não tenha tido a oportunidade de escrever sobre o assunto. A partir de diferentes imersões no cotidiano, tenho observado evidências de que nossa comunicação tem sido inadequada, tanto com o público externo quanto com o público interno. Ressalto que isso não se trata de uma crítica à gestão da ouvidoria ou à gestão da universidade (Servidor 2, entrevista realizada em 12 dez. 2025)

O entrevistado Servidor 1 (S1) informou que “as campanhas desenvolvidas juntamente com a Diretoria de Imagem, tornam essas ações mais visuais e mais apelativas à comunidade em geral, trazendo sensibilização, visibilidade aos temas de inclusão, diversidade e respeito às diferenças”. Essas campanhas acabam atuando como ferramentas de participação social e controle social.

Nas respostas dos entrevistados, foi perceptível a discordância entre os respondentes. Alguns acreditam que é feito um bom trabalho de divulgação das ouvidorias, em especial da Ouvidoria Especializada, garantindo a participação social da comunidade acadêmica e da sociedade. Por outro lado, alguns respondentes discordam de que essa divulgação seja efetiva e funcional.

É relevante destacar que a participação social se efetiva nas Ouvidorias por meio da formalização de suas manifestações na Plataforma Fala.BR. A partir de 2019, todas as demandas recebidas pelas Ouvidorias do Poder Executivo devem ser registradas na Plataforma Fala.BR. No entanto, isso não diminui a importância do acolhimento presencial realizado especialmente pela Ouvidoria Especializada, conforme relatado por todos os respondentes da pesquisa, especialmente o respondente Ouvidora 4 (O4):

A relação de confiança e empatia, que são fundamentais, é essencial para quem está fazendo uma denúncia de assédio sexual, abuso, racismo ou homofobia. É fundamental estar presente com essa pessoa, permitindo que ela possa se expressar e expor suas reais necessidades. Daí surge a empatia pelo outro, pelo que a pessoa viveu, e a solidariedade. Eu acho que isso faz parte. Pelo menos na minha gestão, sempre foi primordial ouvir, praticar a escuta ativa e manter o olhar, o olho no olho (OUVIDORA 4, entrevista realizada em 12 dez. 2025).

É preciso melhorar o processo de divulgação das Ouvidorias de maneira constante, visto que a política de divulgação das Ouvidorias deve ser institucional e contínua, sem estar vinculada ao perfil das ouvidoras ou ouvidores, uma vez que já está prevista nos regimentos internos das duas ouvidorias da UFJF. A Ouvidoria Geral, por meio da Resolução nº 10/2019, estabelece em seu artigo 3º, inciso IV, o compromisso de "consolidar a participação social como método de governo". Da mesma forma, a Ouvidoria Especializada reafirma esse princípio na Resolução nº

11/2019, artigo 2º, inciso IV. Dessa forma, a divulgação deve ser uma prática institucional permanente, garantindo a transparência e o fortalecimento da participação social (UFJF, 2019b).

Com o avanço dos modelos de administração pública, especialmente a partir do modelo gerencial e de governança pública, e por meio da gestão democrática e participativa, a participação social tornou-se uma ferramenta essencial para a melhoria dos serviços públicos oferecidos pelo Estado. Conforme Lück (2005), a gestão democrática e participativa é um modelo de administração em que todos os envolvidos contribuem para a construção das propostas públicas sob responsabilidade do Estado.

Nesse contexto, a gestão pública disponibiliza aos cidadãos instrumentos de participação ativa na formulação de políticas públicas. As Ouvidorias, em particular, desempenham um papel fundamental como canais de comunicação entre a população e a administração pública, permitindo que os serviços oferecidos sejam avaliados e aprimorados continuamente.

Por isso, a construção de mecanismos que garantam uma participação social efetiva é essencial para a melhoria dos serviços na administração pública. Segundo Rousseau (2002), a participação social caracteriza-se pela participação direta e ativa nas decisões públicas, refletindo o bem comum por meio da coletividade e da soberania. Por meio das impressões, relatos e manifestações dos cidadãos, a gestão pública pode avaliar se os serviços e as políticas públicas estão atendendo às expectativas ou se precisam ser ajustados para melhor atender à sociedade.

Eixo de análise 3: O controle social nas ouvidorias da instituição

O terceiro eixo, **o controle social nas ouvidorias da instituição**, foi criado como uma complementação ao segundo eixo e faz parte da proposta instituída através da promulgação da Constituição Federal de 1988, através da gestão democrática e participativa.

Esse eixo reforça a importância da transparência, da participação ativa da comunidade acadêmica e da sociedade no acompanhamento das ações da instituição, garantindo que as decisões sejam tomadas de maneira mais inclusiva e alinhada com os interesses da coletividade.

A participação social e o controle social são ferramentas de gestão democrática e participativa e, segundo Rousseau (2002, p.45), “o controle social já é a forma de acompanhar as políticas públicas e ações implementadas a partir da participação social”.

Segundo a Ouvidora 3 (O3), o manifestante tem condições de acompanhar a tramitação de sua manifestação e isso acaba sendo uma forma de controle social, conforme relato abaixo:

O manifestante acompanha todo o processo de tramitação da manifestação, o que está sendo desenvolvido, todo o caminho, todo o trajeto que a manifestação percorreu e o que dele gerou. Nesse sentido, ele tem um controle social sobre isso. O manifestante recebe retornos constantes da ouvidoria. Com relação aos cidadãos em geral, a ouvidoria fornece um relatório anual sobre as ações que desenvolveu naquele ano. Assim, o controle se dá nesse sentido (OUVIDORA 3, entrevista realizada em 18 jan. 2025).

Em complementação, a Ouvidora 4 (O4), informa sobre a importância dos relatórios semestrais como ferramenta de controle social: “no final do ano (semestre), a gente tinha que fazer o encaminhamento do relatório. A gente tinha que elaborar um relatório baseado na planilha que foi criada”.

O Servidor 1 (S1) adiciona como forma de controle social o Fala.BR e a sala de atendimento presencial, que acolhe as pessoas que buscam orientações para formalizar uma denúncia ou, inicialmente, buscar informações sobre os desdobramentos dessa ação de denúncia. O Fala.BR acaba sendo uma plataforma de participação e controle social.

Uma informação importante sobre os relatórios foi apresentada pela Ouvidora 1 (O1), que relata ser necessário “buscar melhor sistematização dos dados para elaboração de relatórios mais fidedignos com a realidade vivenciada”, De acordo com Silva e Oliveira (2020), para o desenvolvimento eficiente dos trabalhos das ouvidorias, é necessário vencer um grande desafio: a integração das informações por meio das ferramentas de Tecnologia da Informação (Silva, 2016, apud Silva e Oliveira, 2020).

A importância do controle social é apresentada tanto no regimento interno da Ouvidoria Geral, conforme a Resolução nº 10 de 2019, em seu artigo 2º, quanto na Ouvidoria Especializada, na Resolução nº 11 de 2019, em seu artigo 6º, onde é orientada a divulgação das ações das ouvidorias por meio de relatórios semestrais.

O controle social é uma ferramenta essencial da gestão democrática e participativa. Por meio dos mecanismos de transparência disponibilizados pela

administração pública, os cidadãos podem acompanhar a prestação dos serviços e a implementação das políticas governamentais, contribuindo para uma gestão mais eficiente, responsável e que atenda as reais demandas da sociedade,

Apesar da divulgação dos relatórios semestralmente, ficou perceptível que a maioria dos entrevistados relatou que o controle social precisa ser mais efetivo e que as Ouvidorias precisam investir em soluções mais práticas e eficazes para que ele seja exercido de maneira mais ampla dentro da comunidade acadêmica e na sociedade em geral.

Eixo de análise 4: Desafios enfrentados pelas ouvidorias na Universidade Federal de Juiz de Fora.

O quarto eixo de análise apresenta os desafios enfrentados pelas ouvidorias na Universidade Federal de Juiz de Fora, especialmente a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, a fim de listar situações que podem impactar e influenciar no bom desempenho dos trabalhos das ouvidorias como canal de comunicação entre os cidadãos e a administração pública.

Dentre os respondentes ficou claro que um dos maiores desafios enfrentados pelas ouvidorias, em especial a Especializada era a falta de um ambiente adequado para sua instalação (com a devida infraestrutura), ampliação da comunicação e a formação de uma equipe psicossocial, mudança da estrutura organizacional (a ouvidoria Especializada saiu do escopo da Diretoria de Ações Afirmativas e foi para o escopo da Ouvidoria Geral), fortalecimento da comissão de ética, e o aumento do quantitativo de servidores administrativos.

Uma informação interessante, relatada pela Ouvidora 4 (O4), foi relacionada a um grande desafio enfrentado no início da implementação da Ouvidoria Especializada: as áreas para onde as manifestações eram encaminhadas não davam retorno quanto à tratativa da manifestação. “Faltava o reconhecimento da ouvidoria como espaço legítimo.”

Quanto aos desafios atuais, o entrevistado Servidor 1 (S1) esclarece que:

Atualmente o maior desafio, acredito, ser a falta de profissionais especializados (equipe psicossocial) para atendimento às vítimas e para implementação de ações específicas de enfrentamento, junto à comunidade acadêmica. Cabe ressaltar que essa é uma realidade das IFES, que dependem do MEC na disponibilização de códigos de vagas. Mas à medida

que esses profissionais chegarem, irão agregar positivamente nas ações institucionais (Servidor 1, entrevista realizada em 13 jan. 2025).

A Ouvidora 5 (O5) reforça os desafios atuais com a seguinte informação:

Então, eu acho que falta um maior entendimento da comunidade acadêmica em torno desse papel da ouvidoria. Acredito que seria importante ter uma visão mais positiva da ouvidoria, e essa visão está atrelada à compreensão da participação e do controle social como instrumentos para o aprimoramento dos serviços e das políticas públicas (OUVIDORA 5, entrevista realizada em 21 jan. 2025).

Para um melhor desempenho das ouvidorias, é fundamental resolver um entrave que limita sua plena atuação: a integração das informações por meio de ferramentas de Tecnologia da Informação (Silva, 2016 apud Silva e Oliveira, 2020). Essas ferramentas são essenciais, pois as ouvidorias se enquadram como instrumentos de apoio à gestão, conforme apresentado a seguir:

Os usuários são um termômetro de como a instituição a que pertence o órgão está lidando com os problemas relacionados à sua gestão e que são levados à Ouvidoria para que esta realize a intermediação para a efetiva resolução (Silva e Oliveira, 2020)

Mediante os desafios apresentados pelos entrevistados, é notório que as Ouvidorias precisam melhorar sua atuação relacionada à participação social e ao controle social, por meio de uma melhor estrutura de equipe administrativa e psicossocial, além de uma comunicação mais eficiente com a comunidade acadêmica e uma equipe mais robusta e multidisciplinar.

Quanto à questão da infraestrutura, ela foi resolvida, e as Ouvidorias mudaram para um prédio novo, com uma localização e infraestrutura adequadas para receber os cidadãos no campus da Juiz de Fora.

Eixo de análise 5: O impacto das denúncias na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

O quinto eixo aborda o impacto das manifestações do tipo denúncia recebidas na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas para melhoria de processos na instituição.

Foi unânime entre os entrevistados a compreensão quanto ao impacto positivo que as denúncias recebidas na Ouvidoria Especializada geram nas políticas de inclusão dentro da instituição, ressaltando a importância da inclusão segundo Sasaki (2009):

A inclusão, como um paradigma de sociedade, é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade

humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações Sasaki (2009, p.10)

Durante a entrevista, a Ouvidora 5 (O5) apresentou duas importantes ações de inclusão que foram implementadas a nível institucional, por meio da parceria das ouvidorias com setores estratégicos da universidade:

Podemos pensar o seguinte: no início, quando a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas foi criada, muito devido ao sistema de cotas na universidade, principalmente as cotas da graduação destinadas à população negra, surgiu esse canal, a Ouvidoria Especializada, como um espaço de acolhimento para as questões relacionadas às ações afirmativas. Foi possível identificar fraudes, pensar em mecanismos de verificação dessas fraudes e, ao mesmo tempo, aprimorar os processos de ingresso. Então, de alguma forma, nesse início de trabalho da Ouvidoria Especializada, podemos afirmar que, graças a ela, o recebimento dessas denúncias avançou, permitindo o combate às fraudes e garantindo, de fato, a entrada dos indivíduos que são sujeitos de direito dessa política de cotas. A partir dessas denúncias, conseguimos aprimorar os mecanismos de forma geral, como a criação das bancas de heteroidentificação, um complemento à autodeclaração do candidato. A partir daí, conseguimos promover a participação social. Por isso, acredito que o trabalho da ouvidoria é não só necessário, mas também um trabalho bonito de ser visto... Um outro bom exemplo de transformação a partir de uma manifestação que chegou até a ouvidoria é uma reclamação da família de um candidato ao PISM. Uma família que foge aos padrões heteronormativos... eram dois pais. Ao preencher o formulário de inscrição, o candidato se deparou com os campos 'mãe' e 'pai'. Um dos pais solicitou orientação sobre como proceder, e o resultado foi péssimo... mais uma micro violência. A orientação recebida foi: ou coloca o nome de um só ou coloca o nome de um dos pais no campo 'mãe'. A partir daí, iniciamos, pela Ouvidoria, uma solicitação para que a UFJF alterasse os formulários institucionais, e foi criada uma resolução para que seja adotado sempre o termo 'filiação' (OUVIDORA 5, entrevista realizada em 21 jan. 2025).

A Ouvidora 2 (O2) acrescentou com mais 2 importantes ações inclusivas como política pública implementada na instituição:

Um exemplo é a Resolução nº 109/2024 que dispõe sobre Diretrizes e Ações da Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e outras violências, no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), constituída com o objetivo de atender a exigências legais e institucionais, além de enfrentar diversas formas de violência e opressão dentro do seu ambiente acadêmico. Outro exemplo, também recente, é a aprovação da Resolução nº 102/2024, que institui o Estatuto Discente da UFJF, e que, em seu Art. 16, tipifica como infrações disciplinares gravíssimas: o assédio moral e sexual, bem como os discursos ou atos de intolerância e discriminação. Quando as manifestações de denúncia se tornam processos apuratórios, há previsão de sanções administrativas disciplinares. (OUVIDORA 2, entrevista realizada em jan. 2025).

Devido à complexidade das manifestações do tipo denúncia recebidas pela

Ouvidoria Especializada, o trâmite para seu desfecho pode ser demorado, frequentemente ultrapassando o prazo máximo estipulado pela Controladoria-Geral da União. Algumas demandas exigem a abertura de Investigação Preliminar Sumária (IPS), enquanto outras requerem a instauração de Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

Na entrevista com a Servidora 3 (O3), ela trouxe uma importante contribuição sobre a temática:

A denúncia é sempre a denúncia de um crime. Então, a partir do momento que a Ouvidoria Especializada acata a denúncia, ela precisa ser encaminhada para comissões de sindicância para processos administrativos, que, às vezes, correm em sigilo por exigência da lei. Só se convertem em soluções práticas, que colaboram para o desenvolvimento institucional em um âmbito maior, após a conclusão desses processos. Isso é um processo lento, porque depende de processos administrativos que são concluídos e publicitados, mas os temas das denúncias são sempre trabalhados dentro da instituição. Dessa forma, impacta, com certeza, porque a universidade se transforma em um espaço muito mais inclusivo, muito mais formativo, muito mais educativo, cumprindo seu papel educativo enquanto instituição (SERVIDORA 3, entrevista realizada em 18 jan. 2025).

Com o avanço das universidades públicas no Brasil e sua reestruturação para ampliar o acesso à educação superior para toda a população — e não apenas para a elite brasileira —, a promulgação da Lei nº 12.711/2012, conhecida como Lei de Cotas, consolidou uma ação de reparação histórica. Dessa forma, a universidade pública brasileira assumiu uma postura mais diversa, plural e inclusiva, por meio de políticas públicas voltadas tanto para o acesso quanto para a permanência dos estudantes. Esse processo está alinhado ao conceito de ações afirmativas no Brasil, conforme apresentado a seguir:

A ação afirmativa se diferencia das políticas antidiscriminatórias punitivas por atuar em favor de coletividades e indivíduos discriminados, podendo ser justificada tanto como um instrumento para prevenir a discriminação presente quanto como reparação dos efeitos da discriminação passada. A diferença fundamental é que as políticas antidiscriminatórias punitivas se preocupam apenas em coibir comportamentos e práticas que promovem discriminação, sem, contudo, promover os grupos e indivíduos discriminados, como faz a ação afirmativa (Feres Júnior, J., Campos, L.A., Daflon, V.T. e Venturini, A.C.O., 2018, p. 13-25).

Após análise das entrevistas de campo, foi possível identificar claramente quatro ações de inclusão inseridas na instituição como políticas públicas advindas de denúncias recebidas pelas Ouvidorias, especificamente pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas. São elas: melhoria na política de cotas, evitando fraudes; o Grupo de Trabalho (GT) que resultou na Resolução nº 109/2024, que dispõe sobre as

Diretrizes e Ações da Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e outras violências, no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora; a aprovação da Resolução nº 102/2024, que institui o Estatuto Discente da UFJF; e a resolução que alterou os itens dos formulários da instituição de Pai/Mãe para Responsáveis.

4 PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL PARA A POTENCIALIZAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO E DO CONTROLE SOCIAL NA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS DA UFJF

A presente pesquisa buscou investigar “a efetividade da participação e do controle social no âmbito da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, bem como analisar se as demandas recebidas por essa Ouvidoria têm contribuído para a melhoria dos processos de inclusão na universidade”.

Dessa forma, este capítulo tem como objetivo apresentar o Plano de Ação Educacional (PAE), desenvolvido a partir das análises realizadas na pesquisa de campo, pesquisa de fonte primária, por meio da utilização de instrumentos metodológicos, como entrevistas semiestruturadas, e da pesquisa de fonte secundária, por meio da pesquisa documental e bibliográfica. A proposta de intervenção apresentada no PAE visa potencializar a participação e o controle social na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, garantindo que a comunidade acadêmica e a sociedade em geral possam participar de forma efetiva, contribuindo, assim, para o fortalecimento de uma gestão democrática e participativa dentro da instituição, conforme preconiza a Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã.

Visando atender aos objetivos principais da pesquisa, relacionados à participação social, controle social e às ações de inclusão desenvolvidas pela instituição a partir das manifestações do tipo denúncia recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, a proposta apresentada no presente PAE tem por finalidade apresentar duas estratégias intervencionistas, por meio de duas ações propositivas diretamente ligadas a dois eixos: participação social e controle social, conforme quadro abaixo:

Quadro 12 - Problemas identificados e ações propositivas:

Eixo	Problemas identificados com base nos dados da pesquisa	Ação propositiva	Atores
Participação Social	A participação social é limitada. A divulgação do papel e dos serviços prestados pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas é restrita e não atinge a totalidade da comunidade acadêmica (discentes, docentes, TAE's, terceirizados, entre outros membros), o que impossibilita uma efetiva participação social tanto da comunidade acadêmica quanto da sociedade em geral. Além disso, as universidades federais, de maneira geral, enfrentam dificuldades de comunicação com seu público interno e externo.	Tornar a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas também uma ouvidoria volante, levando o atendimento e a escuta a diferentes públicos da instituição, com o objetivo de democratizar o acesso ao serviço e garantir que todos os membros da instituição, independentemente de sua localização, tenham a oportunidade de fazer suas manifestações e conhecer o papel da ouvidoria e suas ações.	Ouvidora Especializada, Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, Pró-reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa e Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e Diretoria de Imagem Institucional.
Controle Social	O controle social não tem alcançado os resultados esperados. Parte dos cidadãos da comunidade acadêmica e da sociedade em geral desconhece os dados publicados nos relatórios da Ouvidoria e não tem acesso às ações desenvolvidas pelo órgão, o que compromete a efetividade do controle social. Além disso, as universidades federais, de maneira geral, enfrentam dificuldades de comunicação tanto com seu público interno quanto externo.	A proposta tem como finalidade a remodelação do site da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas para incluir uma base de dados consolidada, organizada por temáticas relacionadas às ações afirmativas. Essa plataforma permitirá que os usuários acompanhem todas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria. Tal iniciativa facilitará o controle social, ampliará a transparência e dará maior publicidade às ações realizadas pelo órgão. Parceria contínua com a Diretoria de Imagem para facilitar a participação e o controle social mais efetivo na universidade.	Ouvidora Especializada, servidor da ouvidoria geral responsável pela atualização do site e Diretoria de Imagem Institucional

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Destaca-se que, devido a problemas relacionados à limitação orçamentária na universidade, as ações propositivas no Plano de Ação Educacional não demandam recursos financeiros extras e dependem de parcerias firmadas entre a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e outras unidades estratégicas da instituição. Para estruturar e esclarecer o funcionamento das Ações Propositivas apresentadas, será utilizada a ferramenta 5W2H, conforme Lima (2005) “o 5W2H proporciona uma visão clara e objetiva sobre o que precisa ser feito, permitindo um planejamento eficiente e a execução bem-sucedida das tarefas”.

A ferramenta de gestão 5W2H é composta de 7 perguntas conforme quadro 13:

Quadro 13 Perguntas da ferramenta de gestão 5W2H:

Perguntas	Descrição
What (O que):	O que será feito?
Why (Por quê):	Qual é a razão ou objetivo de fazer isso?
Who (Quem):	Quem será responsável?
Where (Onde):	Onde a ação ocorrerá?
When (Quando):	Quando a ação será realizada?
How (Como):	Como será realizada a ação?
How much (Quanto):	Qual é o custo ou o orçamento necessário?

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Eixo 1 – Participação Social

A partir das análises das entrevistas com as Ouvidorias e Gestores de áreas estratégicas da universidade, foi possível perceber que apesar de existirem ações por parte das Ouvidorias, especificamente da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, que permitem a participação social, conforme apresentado em seu regimento interno, mas essas ações ainda são limitadas, não abrangendo efetivamente a comunidade acadêmica em sua amplitude e a sociedade em geral.

A participação social é um instrumento preponderante da gestão democrática e participativa, fundamental para que a Universidade Federal de Juiz de Fora conheça as demandas dos cidadãos. Ela fortalece a democracia, promove a transparência, fomenta a cidadania ativa, aumenta a inclusão e contribui para a melhoria das políticas públicas, além de ser crucial para a construção de uma sociedade mais unida, colaborativa e atuante nas ações dos poderes públicos.

Dada a relevância da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, especialmente para os grupos minoritários, marginalizados e discriminados, bem como para a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, e a necessidade de

ampliar a participação social na Ouvidoria, apresenta-se uma proposta no eixo 1, cujo principal objetivo é potencializar essa participação social na Ouvidoria Especializada da universidade, por meio de ações que permitam à Ouvidoria ser volante, conforme apresentado no quadro 14:

Quadro 14 – Ação Propositiva número 1

O que?	Tornar a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas uma ouvidoria volante.
Por quê?	Ampliar sua atuação, levando o atendimento e a escuta a diferentes públicos da instituição, com o objetivo de democratizar o acesso ao serviço e garantir que todos os membros da instituição, além de divulgar seu papel e suas ações.
Quem?	Ouvidora Especializada, Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, Pró-reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa e Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, Diretório Central dos Estudantes e Diretoria de Imagem Institucional
Onde?	As ações acontecerão em diversas unidades acadêmicas e administrativas da UFJF, mas terão início pelas unidades acadêmicas, por meio dos cursos de graduação.
Quando?	1 vez ao mês
Como?	Sugere-se a elaboração de um calendário anual, prevendo encontros mensais por departamento, tanto nas unidades acadêmicas quanto nas Pró-Reitorias e unidades administrativas, envolvendo alunos, professores, servidores e terceirizados. O objetivo é ampliar o conhecimento sobre a importância da Ouvidoria Especializada e suas atividades para a instituição e sua comunidade acadêmica. Durante esses encontros, serão divulgados os procedimentos para o acolhimento na Ouvidoria, as etapas para o registro de manifestações (denúncias) e as ações desenvolvidas, promovendo maior transparência e incentivando o envolvimento da comunidade acadêmica nas atividades da Ouvidoria, em conformidade com seu regimento interno. Além disso, por ser volante, a Ouvidoria Especializada possibilita o agendamento de atendimentos presenciais, ampliando a participação social no órgão. Também está prevista a realização de uma parceria entre a Ouvidoria Especializada e a Diretoria de Imagem

	Institucional, com o objetivo de divulgar, de forma contínua, a importância da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (Ouvidorias), seu objetivo e sua localização atual no campus universitário.
Quanto?	A ação não terá custos, pois será realizada mediante parcerias da Ouvidoria com outras áreas estratégicas da universidade.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A Resolução Congrad/UFJF nº 209/2024, aprovou o “calendário acadêmico para o ano de 2025, abrangendo os cursos dos campi de Juiz de Fora e Governador Valadares, os cursos de Educação a Distância (EaD) e o curso de Odontologia do campus de Governador Valadares”.

Inicialmente, a proposta da Ouvidoria Especializada Volante visa alcançar as unidades acadêmicas dos cursos de graduação e, posteriormente, os cursos de pós-graduação em Juiz de Fora. Com a aprovação do calendário letivo, será possível organizar as atividades para a implementação da Ouvidoria Especializada Volante, conforme descrito abaixo:

A Ouvidoria Especializada realizará, na 1ª quinzena de abril, uma reunião geral para organizar as atividades que serão realizadas em 2025, visando à efetivação da Ouvidoria Especializada Volante, com a participação dos representantes dos seguintes setores da universidade: PROGEPE, PROGRAD, PROPP, PROAE, DCE e Diretoria de Imagem Institucional, que ficará responsável pela divulgação da ação e pelo desenvolvimento de materiais complementares de apoio impressos e para as mídias sociais (cartaz, banner, panfletos, entre outros).

A partir das áreas do conhecimento — Ciências Exatas, Ciências Humanas e Sociais, e Ciências da Saúde e Biológicas — serão escolhidas nove unidades acadêmicas no campus de Juiz de Fora, que ofereçam cursos de bacharelado e licenciatura. Vale ressaltar que, para o início das atividades, é fundamental considerar, prioritariamente, as unidades acadêmicas com maior número de alunos em situação de vulnerabilidade e que enfrentam discriminação.

Após a definição das unidades acadêmicas, será estabelecida uma parceria com seus dirigentes, em conformidade com o calendário letivo de 2025. Com isso, será agendada uma visita mensal a cada uma dessas unidades para receber a equipe da Ouvidoria Especializada. Durante a visita, serão apresentados o papel da Ouvidoria para a comunidade interna e externa da UFJF, suas ações e, principalmente, os tipos

de manifestações recebidas, além de sua nova localização no campus universidade. Nesse momento, também serão acolhidas manifestações, caso necessário.

As visitas ocorrerão ao longo de nove meses, sempre na última sexta-feira de cada mês, nos seguintes períodos: maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro, dezembro (excepcionalmente, devido ao recesso, a visita será realizada na primeira sexta-feira do mês) e janeiro de 2026. O objetivo é divulgar, de forma contínua, o papel e as ações da Ouvidoria Especializada no âmbito da instituição, garantindo a continuidade das atividades no ano letivo de 2026 e nos anos subsequentes. Dessa forma, a comunidade acadêmica poderá reconhecer a Ouvidoria como um canal efetivo de comunicação entre os cidadãos e a administração pública, além de um instrumento essencial para a melhoria dos serviços prestados pela universidade

Ressalta-se a importância de uma análise final de todo o trabalho desenvolvido ao término de cada ano letivo pela equipe responsável pela organização, permitindo, assim, que os ajustes e adequações necessários sejam realizados para o ano seguinte. No plano proposto, a análise das ações realizadas no ano letivo de 2025, deve acontecer no mês de Fevereiro de 2026. Com a divulgação da Ouvidoria Especializada Volante, a comunidade acadêmica poderá reconhecer a Ouvidoria como um canal efetivo de comunicação entre os cidadãos e a administração pública, além de um instrumento essencial para a melhoria dos serviços prestados pela universidade, por meio da efetiva participação social.

Eixo 2 – Controle Social

Seguindo com as análises das entrevistas de campo apresentadas no capítulo 3 deste caso de gestão, verificou-se que a maior parte dos respondentes apontou que o controle social na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas não é satisfatório. Essa questão também foi confirmada na pesquisa documental, na qual houve dificuldades para obter acesso aos relatórios da Ouvidoria Especializada desde sua criação, em 2016.

Conforme preconiza a Constituição Federal de 1988, que instituiu o Estado Democrático de Direito no Brasil, a participação social e o controle social são instrumentos da gestão democrática e participativa, sendo ambos conceitos fundamentais da administração pública atual. Sua relevância para o processo democrático é incontestável. Um controle social efetivo assegura a participação ativa

dos cidadãos na administração pública, promovendo maior transparência na gestão, o combate à corrupção e aos desvios, o fortalecimento da participação popular e da inclusão social, além da melhoria na qualidade das políticas públicas oferecidas à sociedade.

Dessa maneira, é fundamental apresentar uma ação propositiva que contemple o Eixo 2 – Controle Social, considerando sua importância para a construção de uma gestão democrática e participativa efetiva na Universidade Federal de Juiz de Fora, especialmente no âmbito da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, conforme apresentado no quadro 15:

Quadro 15 – Ação Propositiva número 2

O que?	Remodelação do site da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas para incluir uma base de dados consolidada, organizada por temáticas relacionadas às ações desenvolvidas pela ouvidoria, com foco nas ações afirmativas e apresentação dos relatórios semestrais.
Por quê?	Devido à dificuldade de encontrar essas ações e os dados consolidados em um único lugar, o que possibilitaria o acompanhamento das atividades desenvolvidas por meio de um histórico de registros, este site permitirá que os usuários acompanhem todas as ações realizadas pela Ouvidoria. Tal iniciativa facilitará o controle social, ampliará a transparência e dará maior publicidade às ações do órgão.
Quem?	Ouvidora Especializada, servidor da ouvidoria geral responsável pela atualização do site e Diretoria de Imagem Institucional.
Onde?	Site da Ouvidoria Especializada
Quando?	Mensalmente
Como?	Criação de menus no site com a classificação por assunto: Menu Racismo, Menu Cotas, Menu Homofobia, Menu Transfobia, Menu Assédio (Assédio Sexual, Assédio Moral), Menu Outros (Identidade de Gênero, Etarismo, Gordofobia, Intolerância Religiosa) e Menu Inclusão (Políticas Públicas de Inclusão Criadas e Desenvolvidas na Instituição), com base nas manifestações do tipo denúncia recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações

	Afirmativas. Também está prevista a realização de uma parceria entre a Ouvidoria Especializada e a Diretoria de Imagem Institucional, com o objetivo de divulgar, de forma contínua, a importância da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (Ouvidorias), suas ações desenvolvidas e seus relatórios nos principais canais de comunicação da universidade.
Quanto?	A ação não terá custos, pois será realizada por um servidor da Ouvidoria-Geral, que já possui treinamento para atualização do site. Além disso, outras divulgações serão feitas nos canais de comunicação da Diretoria de Imagem Institucional.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Mediante a aprovação do calendário letivo de 2025 no âmbito da UFJF, tornou-se possível organizar as atividades da Ação Propositiva nº 2, apresentada no presente PAE. Essa ação tem como objetivo a remodelação do site da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, com a inclusão de uma base de dados consolidada, organizada por temáticas relacionadas às ações desenvolvidas pela Ouvidoria, com foco em ações afirmativas e na apresentação dos relatórios semestrais.

A partir do início das aulas, em 22 de abril de 2025, a Ouvidoria Especializada reunirá com a equipe administrativa que atende as duas ouvidorias para estabelecer o cronograma de atividades para todo o período letivo de 2025, de modo que as ações propostas para a remodelação do site da Ouvidoria sejam efetivamente realizadas ao longo do ano letivo, conforme descrito abaixo:

Inicialmente, os meses de abril e maio serão dedicados à organização e ao planejamento das atividades relacionadas à remodelação e atualização do site da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas. Esse trabalho será coordenado pela Ouvidoria Especializada e executado em parceria com os dois assistentes administrativos que atuam no órgão, com orientação da Diretoria de Imagem Institucional.

O layout do piloto do novo site deverá ser reestruturado no mês de maio de 2025 e apresentar os seguintes menus: Menu Racismo, Menu Cotas, Menu Homofobia, Menu Transfobia, Menu Assédio (Assédio Sexual, Assédio Moral), Menu

Outros (Identidade de Gênero, Etarismo, Gordofobia, Intolerância Religiosa) e Menu Inclusão (Políticas Públicas de Inclusão Criadas e Desenvolvidas na Instituição), com base nas manifestações do tipo denúncia recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Todas as informações necessárias para alimentar os menus do site deverão ser pesquisadas nos relatórios da Ouvidoria (de 2016 a 2025) e em outros documentos que contenham registros das ações desenvolvidas pelo órgão, seguindo o cronograma abaixo:

1. Informações relativas aos anos de 2016, 2017 e 2018 deverão ser consolidadas e lançadas no piloto do site em junho de 2025.
2. Informações de 2019, 2020 e 2021 deverão ser consolidadas e lançadas no piloto do site em julho de 2025.
3. Informações de 2022, 2023 e 2024 deverão ser consolidadas e lançadas no piloto do site em agosto de 2025.

Em setembro de 2025, o novo site deverá ser publicado para toda a comunidade acadêmica e externa, apresentando todos os dados consolidados e divulgados em um único local, facilitando, dessa forma, o acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Especializada por meio de um histórico de registros. Dessa maneira, o novo site permitirá que os usuários acompanhem todas as ações realizadas pela Ouvidoria. Tal iniciativa facilitará o controle social, ampliará a transparência e dará maior publicidade às ações do órgão

Portanto, este PAE tem como objetivo apresentar novas propostas para as Ouvidorias e Gestores da Universidade Federal de Juiz de Fora, especialmente para a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, visando melhorar a participação e o controle social, garantindo uma gestão democrática e participativa mais eficiente para toda a comunidade acadêmica e a sociedade em geral. Além disso, busca promover melhores políticas públicas de inclusão para os grupos minoritários, vitimados e discriminados, público-alvo das políticas de ações afirmativas na instituição.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Universidade Federal de Juiz de Fora possui uma ampla estrutura e um ambiente complexo, atendendo aproximadamente 21.002 alunos matriculados, conforme o Ranking Universitário Folha (RUF) de 2024. Em fevereiro de 2025, a instituição contava com o seguinte quantitativo de servidores (docentes e técnicos administrativos em educação): 3.088 servidores ativos e 1.624 servidores inativos e o quantitativo de terceirizados em agosto de 2024 eram de 988 trabalhadores conforme disponibilizado no site da Gerência de Fiscalização e Administração de Contratos Terceirizados.

A partir do caso de gestão apresentado pela presente pesquisa, identificou-se que, ao criar a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, a Universidade Federal de Juiz de Fora reforça a importância das ações afirmativas no âmbito das universidades públicas federais. A criação da Ouvidoria se deu através da Resolução nº 32/2016 em 31 de maio de 2016, estando vinculada à Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF), evidenciando o compromisso institucional com a escuta qualificada e a mediação de demandas de grupos historicamente marginalizados, visando ações de reparação histórica. Essa iniciativa pioneira foi reconhecida como uma boa prática pela Controladoria-Geral da União, conforme demonstrado na pesquisa documental.

As ouvidoras, tanto atuais quanto anteriores, possuem formação em nível de mestrado e/ou doutorado e participam regularmente de cursos de capacitação, incluindo formações oferecidas pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). O Curso de Formação de Ouvidores da Controladoria-Geral da União (CGU), por exemplo, é uma capacitação voltada a profissionais que atuam ou desejam atuar em ouvidorias públicas. A qualificação das ouvidoras é contínua, sendo aprimorada por meio de cursos, seminários, lives e congressos, garantindo um aprimoramento constante para o desempenho eficiente de suas funções.

A partir de 2019, com a criação da plataforma Fala.BR pela Controladoria-Geral da União, todas as manifestações recebidas são registradas na plataforma a nível nacional. Tal ação visa facilitar a sistematização dos dados das ouvidorias do Poder Executivo Federal, por meio da padronização e centralização dos dados, além de promover a transparência e o controle social, fornecer subsídios para políticas públicas e garantir eficiência e rastreabilidade. Destaca-se que, mesmo com o uso da plataforma para registro das manifestações, o acolhimento presencial é fundamental,

pois as temáticas envolvidas nas manifestações relacionadas às ações afirmativas estão, em sua grande maioria, associadas a assuntos muito sensíveis, nos quais o acolhimento presencial faz toda a diferença para ouvir e compreender a manifestação do cidadão.

No decorrer das pesquisas bibliográfica, documental e de campo, foi possível identificar os principais desafios enfrentados pelas Ouvidorias, especialmente a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas: a falta de um ambiente adequado para sua instalação (com a devida infraestrutura), a ampliação da comunicação, a formação de uma equipe psicossocial, a mudança em sua estrutura organizacional, o fortalecimento da comissão de ética, o aumento do quantitativo de servidores administrativos e uma participação e controle social mais efetivos e eficientes.

É importante destacar que, no mês de dezembro de 2024, as Ouvidorias foram realocadas para uma localidade mais adequada dentro do campus universitário em Juiz de Fora, com uma infraestrutura melhor. Além disso, a Ouvidoria Especializada deixou de integrar o escopo da Diretoria de Ações Afirmativas e passou a integrar o escopo da Ouvidoria Geral (ver resolução), o que possibilita uma atuação mais efetiva e conjunta entre as duas ouvidorias.

Quanto ao objetivo principal deste caso de gestão, que se propôs a investigar “a efetividade da participação e do controle social no âmbito da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, bem como analisar se as demandas recebidas por essa Ouvidoria têm contribuído para a melhoria dos processos de inclusão na universidade”, foi possível evidenciar quatro ações originadas das ouvidorias, especialmente da Ouvidoria Especializada.

São elas: melhoria contínua na política de cotas, com o objetivo de evitar fraudes no âmbito da instituição; o Grupo de Trabalho (GT) que resultou na Resolução nº 109/2024, que dispõe sobre as Diretrizes e Ações da Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e outras violências no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora. A aprovação da Resolução nº 102/2024, que institui o Estatuto Discente da UFJF, abordando os direitos e deveres dos discentes, as infrações discentes, a mediação e as ações educativas e disciplinares; e a Resolução nº 134/2024, que aprovou a substituição dos termos “pai” e “mãe” por “filiação” nos formulários/documentos institucionais, sistemas de informações e bancos de dados geridos pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), evidenciando a importância

da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas como um instrumento de gestão efetivo que contribui para a implementação de políticas inclusivas mais eficazes dentro da instituição.

Ressalta-se a importância de uma participação e de um controle social mais eficientes na instituição, garantindo que a comunidade acadêmica e a sociedade em geral tenham conhecimento e acesso às políticas implementadas relacionadas às ações afirmativas no âmbito da universidade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, E. C. DE. **Análise das disfunções da organização burocrática e suas implicações para a qualidade de vida no trabalho (QVT):** O caso de uma unidade de segurança pública, em Mato Grosso do Sul, Brasil. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, [s.d.].

BARBERÁ, P.; POMAR, W.; SOUZA, R. **História da Administração Pública no Brasil:** do período colonial aos dias atuais. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

BRASIL. Presidência da República. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado.** 1995. Disponível em: <http://www.biblioteca.presidencia.gov.br/publicacoes-oficiais/catalogo/fhc/plano-diretor-da-reforma-do-aparelho-do-estado-1995.pdf>. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **História das ouvidorias.** Brasília-DF: CGU, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 02 ago. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Histórico.** Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/historico/historico>. Acesso em: 2 ago. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública 2019.** Brasília: CGU, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Painel Resolveu?.** Brasília, DF: CGU, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>.¹ Acesso em: 16 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Legislação sobre Ouvidoria.** Brasília, DF: CGU, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/ouvidoria>. Acesso em: 16 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Ações Afirmativas.** Brasília, DF: MEC, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/etnico-racial/acoes-afirmativas>. Acesso em: 3 dez. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Ouvidoria-Geral da União.** Brasília, DF: CGU, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/ouvidoria-geral-da-uniao>. Acesso em: 3 dez. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Sisouv passa a existir a partir de hoje.** Brasília, DF: CGU, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2018/sisouv-passa-a-existir-a-partir-de-hoje>. Acesso em: 3 dez. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Acesso FalaBR**. Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/acesso-FalaBR>. Acesso em: 16 set. 2024.

BRASIL. **Controladoria-Geral da União (CGU)**. Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/controladoria-geral-da-uniao>. Acesso em: 16 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Fala.BR - Manual: Histórico da Plataforma Fala.BR**. Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR__Manual#Hist.C3.B3rico_da_Plataforma_Fala.BR. Acesso em: 16 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 maio 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 jul. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 9 out. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa

dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 set. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9690.htm. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019**. Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 jan. 2019. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019**. Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 4 dez. 2019. Disponível em?: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020**. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 fev. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria nº 581, de 13 de dezembro de 2021**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 14 dez. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Fala.BR**: Manual. Disponível em: https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR__Manual#Hist.C3.B3rico_da_Plataforma_. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. **Lei n. 12.711, de 29 de agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 30 ago. 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm. Acesso em: 23 set. 2024

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 14 set. 2024.

BRASIL. **Lei n. 14.533, de 11 de janeiro de 2023.** Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 12 jan. 2023. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14533.htm. Acesso em: 23 set. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 13 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Orientações para implantação de unidades de corregedoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.** Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/44507/5/1_Orientacoes_%20para_Implantacao_de_Unidades_de_Corregedoria_nos_orgaos_e_entidades_do_Poder_Executivo_Federal.pdf. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Histórico institucional.** Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/historico#:~:text=a%20controladoria%2Dgeral%20da%20uni%C3%A3o,secretaria%20de%20integridade%20p%C3%BAblica%20e>. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **CGU lança sistema Fala.BR.** Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2019/07/cgu-lanca-sistema-fala.br>. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **História das ouvidorias.** Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Visualização das organizações:** Controladoria-Geral da União. Disponível em: <https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/controladoria-geral-da-uniao>.

Acesso em: 17 set. 2024.

BRAVO, M.I.S.; CORREIA, M.V.C. **Desafios do controle social na atualidade**. Serv. Soc. Soc., [s.l.], v. 109, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0101-66282012000100008>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/NkpLbcXZf5mPHkHrksGGXnf/#>. Acesso em: 16 set. 2024.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A reforma do Estado dos anos 90: Lógica e mecanismos de controle. **Cadernos MARE da Reforma do Estado**, [s.l.], v. 1, n. 1, p. 7-40, 1998.

BOBBIO, N. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. São Paulo: Paz e Terra, 1987.

COLLINS, Patricia Hill. **Black feminist thought: knowledge, consciousness, and the politics of empowerment**. 2. ed. New York: Routledge, 2002.

ESTRATÉGIA CONCURSOS. **Natureza e competências da CGU**. Estratégia Concursos Blog, 2024. Disponível em: <https://www.estrategiaconcursos.com.br/blog/natureza-competencias-cgu/>. Acesso em: 16 set. 2024.

FERES JÚNIOR, J.; CAMPOS, L.A.; DAFLON, V.T.; VENTURINI, A.C.O. **Ações afirmativas e sua importância para a inclusão**. Local de publicação: Editora, 2018. p. 13-25

FERNANDES, Ângela. **Protagonismo, visibilidade e poder: reflexões sobre a trilogia aplicada à atividade da Ouvidoria Universitária**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UnB – 6 a 9 de setembro de 2006.

FLEURY, M.T.L.; WERLANG, S.R.C. **Pesquisa Aplicada**: Conceitos e Abordagens. São Paulo: FGV-EAESP; Rio de Janeiro: FGV-EPGE, 2006.

FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO (FUNDAJ). **História da Ouvidoria**. Recife, PE: FUNDAJ, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/historia-da-ouvidoria. Acesso em: 3 ago. 2024.

GOMES, Kátia dos Reis. **Ouvidoria especializada em ações afirmativas**: o papel mediador desempenhado em uma universidade pública. Juiz de Fora: 2023

INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE. **O que faz a autoridade de monitoramento da LAI?** Disponível em: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/2023/05/25/o-que-faz-a-autoridade-de-monitoramento-da-lai/#:~:text=criada%20pelo%20art.,segundo%20art.> Acesso em: 17 set. 2024.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Histórico das Ouvidorias**. Brasília, DF: IPEA, 2024. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/categoria-espaco-do-conhecimento/9848-historico-das-ouvidorias>. Acesso em: 16 set. 2024.

LÖFFLER, E. Reforming the Public Sector: A New Generation of Administrative and State Reforms. **Public Administration Review**, [s.l.], v. 61, n. 4, p. 419-430, 2001.

LÜCK, H. **Gestão participativa na escola**: O que é, como se faz. São Paulo: Vozes, 2005.

OLIVEIRA, Antônio José Barbosa de. **História**: um breve histórico da UFRJ. Disponível em: <https://ufrj.br/a-ufrj/institucional/historia/>. Acesso em: 05 set. 2020.

ROUSSEAU, J. J. **O contrato social**. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

PALUDO, A. **Administração Pública**: Teoria e Prática. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

SANTOS, F. R. Racionalidade e Administração Pública: Uma análise crítica. **Revista Brasileira de Administração Pública**, [s.l.], v. 49, n. 2, p. 301-320, 2015.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: o caminho para a cidadania. São Paulo: Editora, 2009.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, [s.l.], v. 43, n. 2, p. 347-369, 2009.

SILVA, J. I. A. O.; OLIVEIRA, T. F. S. de. **Ouvidoria e gestão pública: uma relação necessária**. Universidade Federal de Campina Grande. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-0022-30901>. Submetido em 28/03/2019; aceito em 31/07/2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES). **O que é Ouvidoria Pública**. Vitória, ES: UFES, 2024. Disponível em: <https://ouvidoria.ufes.br/o-que-%C3%A9-ouvidoria-p%C3%BAblica>. Acesso em: 2 ago. 2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **História**. Disponível em: <https://www.ufjf.br/institucional/historia/>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Sobre o Campus GV**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/gv/sobre/campus-gv/>. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Catálogo de Contatos**. Disponível em: https://www2.ufjf.br/cat/contato/catalogo_contatos/. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Central de Atendimento**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/cartadeservicos/destaques/central-de-atendimento-2/>. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Minha UFJF**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/minhaufjf/>. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ufjf/aceso-a-informacao/sic/>. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Ouvidoria da UFJF**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/>. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Regimento Interno da Ouvidoria**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/institucional/regimento-interno/>. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Competências institucionais da UFJF**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ufjf/aceso-a-informacao/institucional-ufjf/competencias/#:~:text=atualmente%2C%20o%20campus%20de%20juiz,col%C3%A9gio%20de%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20jo%C3%A3o%20xxiii>. Acesso em: 17 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **História da UFJF**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/60anos/historia/#:~:text=a%20hist%C3%B3ria%20da%20ufjf%20teve,federal%20para%20juiz%20de%20fora>. Acesso em: 17 set. 2024.

WEBER, M. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Tradução de Fanny Wrobel. 4. ed. v. 1. Brasília: Editora UnB, 2004.

APÊNDICE A – Principais leis, decretos, portarias, instruções normativas, resoluções e orientações que fundamentam a legislação vigente das ouvidorias no Poder Executivo Federal

Quadro A.1: Legislação e normativos das ouvidorias públicas no Brasil

Tipo	Número	Função
Lei	Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Lei	Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos)	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
Lei	Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei	Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018	Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.
Lei	Lei nº 13.460, de 26 de junho	Dispõe sobre participação,

	de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)	proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Lei	Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses)	Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo Federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nos 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001.
Lei	Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
Decreto	Decreto nº 11.824, de 12 de dezembro de 2023	Altera o Decreto nº 11.330, de 1º de janeiro de 2023, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Controladoria-Geral da União, e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança
Decreto	Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023	Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
Decreto	Decreto nº 11.330, de 1 de janeiro de 2023	Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Controladoria-Geral da União e remaneja cargos em comissão e funções de

		confiança.
Decreto	Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021	Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
Decreto	Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020	Altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.
Decreto	Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
Decreto	Decreto nº 9723, de 11 de março de 2019	Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Decreto	Decreto nº 9.690, de 23 de	Altera o Decreto nº 7.724, de

	janeiro de 2019	16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.
Decreto	Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019 revogado pelo Decreto nº 11.102/2022	Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Controladoria-Geral da União, remaneja cargos em comissão e funções de confiança e substitui cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE.
Decreto	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União
Decreto	Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
Decreto	Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de

		Segurança e Credenciamento.
Decreto	Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
Portaria	Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024 alterada pela Retificação publicada em 25/03/2024	Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
Portaria	Portaria Normativa nº 3, de 15 de março de 2022	Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que 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.
Portaria	Portaria nº 1.976, de 20 de agosto de 2021	Institui a sistemática de quantificação e registro de benefícios decorrentes das ações executadas pela Controladoria-Geral da União.
Portaria	Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 revogada pela Portaria Normativa nº 116/2024	Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências

Portaria	Portaria nº 1.037, de 3 de maio de 2021	Dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da Controladoria-Geral da União.
Portaria	Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020	Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que 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.
Portaria	Portaria nº 2.859, de 3 de dezembro de 2020 revogada pela Portaria nº 581/2021	Estabelece orientações para o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal.
Portaria	Portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020	Institui o Serviço de Informações ao Cidadão da Controladoria-Geral da União, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, revoga a Portaria nº 1.023, de 17 de maio de 2012, e dá outras providências.
Portaria	Portaria nº 2.031, de 16 de setembro de 2020	Regulamenta o inciso IX do art. 12 do Anexo I do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, e estabelece normas para o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO.
Portaria	Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 alterada pela Portaria Normativa nº 3/2022	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, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.
Portaria	Portaria nº 3.004, de 10 de setembro de 2019	Descentralização da coordenação das atividades do PROFORT à Controladoria-Regional da União no Estado de Minas Gerais.
Portaria	Portaria nº 2.718, de 16 de agosto de 2019 revogada pela Portaria nº 1.976/2021	Estabelece a sistemática de quantificação e registro de benefícios das atividades executadas pela Ouvidoria-Geral da União.
Portaria	Portaria nº 176, de 25 de junho de 2018	Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.
Portaria	Portaria nº 1.335, de 21 de maio de 2018	Regulamenta os procedimentos relativos ao acesso e ao tratamento de documentos e informações no âmbito do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU.
Portaria	Portaria nº 1.866, de 29 de agosto de 2017 revogada pela IN nº 7/2019	Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.
Portaria	Portaria Interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016	Estabelece normas para execução do estabelecido no Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007, que dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, revoga a Portaria Interministerial nº 507/MP/MF/CGU, de 24 de

		novembro de 2011 e dá outras providências.
Portaria	Portaria nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016 revogada pela IN nº 15/2018	Regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria-Geral da União
Portaria	Portaria nº 1.864, de 24 de outubro de 2016	Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas
Portaria	Portaria nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015 revogada pela Portaria nº 581/2021	Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias
Portaria	Portaria nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015 revogada pela Portaria nº 581/2021	Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.
Portaria	Portaria nº 1.567, de 22 de agosto de 2013	Fica designado o Ouvidor-Geral da União para apreciação e decisão dos recursos dirigidos à Controladoria-Geral da União, observado o disposto nesta Portaria.
Portaria	Portaria nº 1.023, de 17 de maio de 2012 revogada pela Portaria nº 2.348/2020	Fica criado no âmbito da Controladoria-Geral da União o Serviço de Informações ao Cidadão da Controladoria-Geral da União - SIC/CGU, em atendimento ao disposto no inciso I do art. 9º da Lei n. 12.527 de 2011.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 55, de 20 de julho de 2020	Altera a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministros de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019 revogada pela Portaria nº 581/2021	Estabelece normas para a publicação de informações extraídas do Sistema e-Ouv em dados abertos.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019	Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019	Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019	Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018 revogada pela IN nº 7/2019	Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro De 2018 revogada pela Instrução Normativa nº 7/2019	Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 17, de 03 de dezembro de 2018	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço

		público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 16, de 21 de novembro de 2018 revogada pela Portaria nº 2.031/2020	Altera a Instrução Normativa nº 6, de 28 de junho de 2018.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 15, de 19 de novembro de 2018 revogada pela Portaria nº 581/2021	Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 6, de 28 de junho de 2018 revogada pela Portaria nº 2.031/2020	Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 revogada pela Portaria nº 581/2021	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
Instruções Normativa	Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018 alterada pela IN Conjunta nº 55/2020	Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
Instruções Normativa	Instrução Normativa nº 04, de 06 de novembro de 2017	Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID.
Instruções Normativa	Instrução Normativa OGU nº 01, de 05 de novembro de	Promove a atuação integrada e sistêmica das

	2014 revogada pela IN nº 5/2018	Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.
Instruções Normativa	Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014 revogada pela Portaria nº 581/2021	Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
Resolução	Resolução nº 24, de 21 de junho de 2023	Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.
Resolução	Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021	Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.
Resolução	Resolução nº 4, de 13 de setembro de 2019	Altera o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9723, de 11 de março de 2019, aprovado por meio da da Resolução nº1, de 2 de agosto de 2019.
Resolução	Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019	Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciante.
Resolução	Resolução nº 2, de 6 de setembro de 2019	Aprova a realização e o regulamento do III concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.
Resolução	Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019 alterada pela Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019	Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019
Resolução	Resolução nº 3, de 18 de junho de 2018	Aprova a realização e o Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias.
Resolução	Resolução nº 4, de 15 de maio de 2017. (I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias)	Aprova a realização e o Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias.
Resolução	Resolução nº 3, de 16 de	Define o modelo de

	setembro de 2016	encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede.
Resolução	Resolução nº 2, de 08 de agosto de 2016 revogada pela Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019	Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias criada pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015
Resolução	Resolução nº 1, de 16 de maio de 2016 revogada pela Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019	Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias criada pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.
Resolução	Resolução UFJF nº 16, de 04 de novembro de 2004 e entrando em vigor a partir do processo de ingresso em 2006, tendo vigência por 10 anos	Destina-se o percentual de 50% (cinquenta por cento) das vagas, de todos os cursos, para egressos de escolas públicas e, dentro deste percentual, uma reserva de 25% (vinte e cinco por cento) de vagas para autodeclarados negros.
Resolução	Resolução UFJF nº 102, de 18 de março de 2024	Institui o Estatuto Discente da Universidade Federal de Juiz Fora (UFJF)
Resolução	Resolução UFJF nº 109, de 10 de junho de 2024	Dispõe sobre Diretrizes e Ações da Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e outras violências, no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).
Resolução	Resolução UFJF nº 134, de 14 de outubro de 2024	Aprova a substituição dos termos "pai" e "mãe" por "filiação".
Resolução	Resolução UFJF – Congrad nº 209, de 19 de dezembro de 2004	Aprova Calendário Acadêmico para o ano letivo 2025 para cursos dos Campi de Juiz de Fora e Governador Valadares, cursos de Educação a Distância - EaD e curso de Odontologia do Campus de Governador Valadares.
Orientação	Orientação nº 01, de 16 de setembro de 2016	Estabelece orientação para a padronização da classificação das manifestações de ouvidoria

		e dos prazos de resposta.
--	--	---------------------------

APÊNDICE B – Roteiro de entrevista para Gestores da UFJF

Quadro B.1: Roteiro de entrevista para servidores (gestores)

Data Início: Término:
1 - Qual é a importância da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas para a Universidade Federal de Juiz de Fora
2 - Em seu ponto de vista, a Ouvidoria Especializada faz divulgação constante e efetiva na instituição sobre o seu papel e suas ações, garantindo a participação social, conforme preconiza a Constituição de 1988, conhecida como Constituição Cidadã?
3 - Como gestor/professor, você saberia dizer se as manifestações do tipo “Denúncia” registradas nas Ouvidorias, especialmente na Ouvidoria Especializada, são convertidas em soluções e práticas que colaboram com o desenvolvimento institucional, particularmente para os grupos discriminados e que fazem parte das políticas de Ações Afirmativas, melhorando de maneira contínua os processos internos de gestão e atuando como instrumento de inclusão?
4 - Em caso positivo, quais seriam essas soluções e práticas, como elas impactaram o processo de inclusão no âmbito da universidade e como elas aconteceram?
5 - Quais são as ferramentas de controle social disponibilizadas pela Ouvidoria Especializada? Elas permitem que os cidadãos acompanhem as ações desenvolvidas, seus desdobramentos e se sintam encorajados a realizar novas denúncias? Existe um histórico dessas ações para o conhecimento dos cidadãos?
6 - Na sua percepção, quais são os principais desafios enfrentados atualmente que impedem uma atuação eficiente da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas no âmbito da UFJF? E como ela pode atuar como instrumento para a melhoria da gestão e dos processos inclusivos na instituição?
7 - A UFJF é pioneira na implementação de uma Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas no âmbito das universidades públicas federais. Qual é a principal vantagem de ter esse desmembramento e de a universidade oferecer duas Ouvidorias (Geral e Especializada) para sua comunidade acadêmica e para a sociedade em geral?

APÊNDICE C – Roteiro de entrevista para Ouvidoras (Anteriores e Atuais)

Quadro C.1: Roteiro de entrevista para Ouvidoras (anteriores e atuais)

Data: Início: Término:
1-Qual é a sua formação profissional e como você se capacitou ao longo da sua gestão como Ouvidora?
2 – Qual é a importância da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas para a Universidade Federal de Juiz de Fora?
3- No seu ponto de vista, as Ouvidorias da UFJF fazem uma divulgação constante e efetiva na instituição sobre o seu papel e suas ações, garantindo a participação social, conforme preconiza a Constituição de 1988, conhecida como Constituição Cidadã?
4-É possível você dizer se são realizadas ações institucionais conjuntas entre as duas Ouvidorias e quais são (ou foram) elas?
5-Como ouvidora, ou tendo sido ouvidora, você saberia dizer se as manifestações do tipo “Denúncia”, registradas nas Ouvidorias, especialmente na Ouvidoria Especializada, são convertidas em soluções e práticas que colaboram com o desenvolvimento institucional, particularmente para os grupos discriminados e que fazem parte das políticas de Ações Afirmativas, melhorando de maneira contínua os processos internos de gestão e atuando como instrumento de inclusão?
6-Em caso positivo, quais seriam essas soluções e práticas, como elas impactaram o processo de inclusão no âmbito da universidade e como elas ocorreram?
7-Quais são as ferramentas de controle social disponibilizadas pela Ouvidoria Especializada? Elas permitem que os cidadãos acompanhem as ações desenvolvidas, seus desdobramentos e se sintam encorajados a realizar novas denúncias? Existe um histórico dessas ações para o conhecimento dos cidadãos?
8 – Você concorda que as manifestações do tipo “Denúncia” sejam registradas diretamente na plataforma Fala.Br? Por quê?
9- No seu ponto de vista, qual é a importância do acolhimento presencial para o recebimento de manifestações do tipo "Denúncia" pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas?
10 - Na sua percepção, quais são os principais desafios enfrentados atualmente que impedem uma atuação eficiente das Ouvidorias da UFJF, especialmente a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas? E como ela pode atuar como instrumento para a melhoria da gestão e dos processos inclusivos na instituição?

11 - A UFJF é pioneira na implementação de uma Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas no âmbito das universidades públicas federais. Qual é a principal vantagem de ter esse desmembramento e de a universidade oferecer duas Ouvidorias (Geral e Especializada) para sua comunidade acadêmica e para a sociedade em geral?

APÊNDICE D – Termo de consentimento livre e esclarecido



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Gostaríamos de convidar você a participar como voluntário (a) da pesquisa **“Ouvidoria como instrumento de gestão democrática e participativa, melhoria de processos, inclusão e controle social: estudo de caso na ouvidoria de ações afirmativas da universidade federal de Juiz de Fora”**. O motivo que nos leva a realizar esta pesquisa é **buscar compreender o papel e a relevância da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas como ferramenta de gestão inclusão na Universidade Federal de Juiz de Fora**. Nesta pesquisa pretendemos **investigar “se e como” as manifestações do tipo “Denúncia” (principal manifestação recebida entre os anos de 2017 e 2023) na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, são convertidas em soluções e práticas que colaboram com o desenvolvimento institucional, particularmente para os grupos discriminados e que fazem parte das políticas de Ações Afirmativas no âmbito da instituição. Além disso, será analisado como tem sido a participação social controle social na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.**

Caso você concorde em participar, será realizada uma entrevista semiestruturada relacionadas ao tema da pesquisa, cujas respostas não serão posteriormente identificadas. Esta pesquisa não apresenta riscos. A pesquisa pode ajudar a compreender o fluxo de trabalho da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e sua relevância como ferramenta de gestão e inclusão. Também permitirá analisar a participação e o controle social relacionados à Ouvidoria.

Para participar deste estudo você não vai ter nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, se você tiver algum dano por causadas atividades que fizemos com você nesta pesquisa, você tem direito a buscar indenização. Você terá todas as informações que quiser sobre esta pesquisa e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Mesmo que você queira participar agora, você pode voltar atrás ou parar de participar a qualquer momento. A sua participação é voluntária e o fato de não querer participar não vai trazer qualquer penalidade ou mudança na forma em que você é atendido (a). O pesquisador não vai divulgar seu nome. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. Você não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra será fornecida a você. Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos. Decorrido este tempo, o pesquisador avaliará os documentos para a sua destinação final, de acordo com a legislação vigente. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Declaro que concordo em participar da pesquisa e que me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Juiz de Fora, 10 de dezembro de 2024.

Assinatura do Participante

Assinatura do (a) Pesquisador (a)

Nome da Pesquisadora Responsável: Gizelli Ferreira Porreca
Campus Universitário da UFJF
Faculdade/Departamento/Instituto: Faculdade de Educação/Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação
CEP: 36036-900
Fone: (32) 2102-3930/ (32)98818-8922
E-mail: gizelliferreiraporreca@gmail.com

Rubrica do Participante de pesquisa ou responsável: _____

Rubrica do pesquisador: GFP