

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal de Jataí - UFJ

Goânia/GO, 2024



# Controladoria-Geral da União

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

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

SUZANA KROEHLING RODRIGUES FERREIRA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Goiás**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Luana Marcelino

**COORDENAÇÃO (NAOP/GO)**  
Aderson Mendes de Matos

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/GO)**  
Dalton Rocha Pinheiro  
Adriano Marques Peixoto

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí – UFJ.

**Município:** Jataí – GO.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal de Jataí – UFJ, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022

**Data de execução:** julho a dezembro de 2022.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí – UFJ, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A Universidade Federal de Jataí foi criada recentemente, em 12 de dezembro de 2019. A Ouvidoria da UFJ iniciou seus trabalhos em 7 de fevereiro de 2020, encontrando-se em fase de aperfeiçoamento de sua gestão. Neste contexto, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) necessidade de aprimoramento das boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí, em especial quanto a melhorias na transparência ativa, no sentido de maximizar a disponibilização das informações das atividades da Ouvidoria na página da internet;
- b) formalização incompleta dos fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e normativos desatualizados;
- c) necessidade de atualização do sítio eletrônico, referente ao tema canais de atendimento;
- d) necessidade de implementação de melhorias referentes à força de trabalho e a estrutura física;
- e) necessidade de aprimoramento das atividades de gestão de Ouvidoria.

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

- I - aprimorar as boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí, em especial quanto à implementação da transparência ativa, no sentido de maximizar a disponibilização das informações das atividades da Ouvidoria na página da internet;
- II - completar a formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e atualizar os normativos;
- III - atualização do sítio eletrônico, referente ao tema canais de atendimento;
- IV - implementar melhorias referentes à força de trabalho e à estrutura física;
- V - aprimorar as atividades de gestão da Ouvidoria.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>UFJ</b>	Universidade Federal de Jataí
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>DIFIS</b>	Diretoria de Fiscalização
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIF</b>	Sistema Integrado de Fiscalização
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
1.Necessidade de aprimoramento das práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí, em especial quanto a melhorias na transparência ativa .....	10
2.Formalização incompleta dos fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e normativos desatualizados.....	11
3.Necessidade de atualização do sítio eletrônico, referente ao tema de Canais de Atendimento... ..	12
4.Necessidade de implementação de melhorias referentes à Força de Trabalho e à Estrutura Física .....	14
5.Necessidade de aprimoramento das atividades de gestão da Ouvidoria. ....	14
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>16</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>18</b>
Apêndice A .....	19
Apêndice B.....	36

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

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

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) *A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos*”.

## OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por competência a supervisão técnica e o monitoramento da atuação no tratamento das manifestações recebidas, no âmbito das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob a égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## METODOLOGIA

Os trabalhos de Avaliação de Ouvidoria na unidade setorial em questão atendem aos artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no artigo 1º do Decreto nº 11.330/2023, tendo o objetivo de conhecer, analisar e discutir os seguintes itens: i) estrutura e serviços prestados; ii) canais de atendimento; iii) comunicação e interação com o gestor; iv) fluxos e normativos aplicados; v) relatórios da unidade; e vi) desafios e boas práticas. Nesse sentido, cumpre ressaltar que os trabalhos conduzidos pela Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, enquanto órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, observa a diretriz de agregar valor à ouvidoria avaliada, de modo a contribuir para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos.

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i.planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii.trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii.elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv.elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v.apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi.reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii.elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2020 a 31/05/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 1º de abril de 2021 a 31 de março de 2022, constantes do Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total, foram reservadas 72 manifestações para análise.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se a obtenção de respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Universidade Federal de Jataí - UFJ - foi criada por desmembramento da UFG, a partir da posse do reitor no dia 12 de dezembro de 2019. A Ouvidoria da UFJ iniciou seus trabalhos em 7 de fevereiro de 2020.

A Unidade Avaliada – UA em questão é a **Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí/GO**, órgão vinculado ao gabinete da UFJ. A Ouvidoria da UFJ é exercida por um servidor efetivo da instituição, em regime de dedicação exclusiva ou integral de quarenta (40) horas semanais. A indicação do Ouvidor cabe ao Reitor da UFJ, cuja nomeação se dá por meio de portaria, para mandato de dois (2) anos, sendo permitida a recondução.

A Ouvidoria da UFJ não conta com estrutura administrativa compatível com suas atribuições, não possuindo espaço adequado em canal de comunicação e divulgação institucional da Universidade.

As previsões de funcionamento da Ouvidoria da UFJ estão contidas na Resolução CONSUNI nº 27/2018, nos arts. 13 e 14, que estabelece orientações para atuação da Ouvidoria na instituição, pois a Reitora da UFJ, por meio de portaria, resolveu manter, no âmbito da nova Universidade, os procedimentos acadêmicos e administrativos disciplinados pelas normas da UFG, até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação do Estatuto da UFJ, o que posteriormente foi prorrogado.

A Ouvidoria da UFJ não é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e pela Carta de Serviços ao Usuário.

As informações da UA mostradas a seguir foram coletadas do Fala.BR, Painel *Resolveu?*, dos seus normativos internos e do Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFJ estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí.

### 1.Necessidade de aprimoramento das práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí, em especial quanto a melhorias na transparência ativa

A transparência ativa é a disponibilização proativa de informações, em atendimento aos artigos 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), além de outras leis, como é o caso da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Para o objeto avaliado, traduzem-se as informações mínimas que a ouvidoria deve divulgar em seu sítio na Internet, independentemente de requerimento.

Na análise do sítio eletrônico da UFJ, disponível em <<https://portalufj.jatai.ufg.br/>>, verificou a existência do link <<https://ouvidoria.jatai.ufg.br/>> que direciona para a página da Ouvidoria, conforme recorte a seguir, o qual direciona o usuário para a página do Fala.BR. Nesta página da Ouvidoria foram encontradas as seguintes situações:

a) há poucas informações, tendo sido encontrados 2 (dois) links de contato para o recebimento das manifestações do usuário, sendo um referente ao e-mail da ouvidoria e outro que direciona para a Plataforma “Fala.BR”;

b) não possui informações sobre o atendimento por meio telefônico, sobre o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência. Não consta informações sobre nome, currículo e data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria. Falta divulgação sobre normas vigentes na entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria. Não consta o link para o acesso ao “Painel Resolveu?”.

Figura 01: Link da Ouvidoria que direciona o usuário para a página do Fala.BR



Não houve proatividade eminente em publicar no sítio eletrônico da Unidade Avaliada, disponível em <<https://portalufj.jatai.ufg.br/>>, informações sobre as atividades de ouvidoria. Exemplo disso são:

- a) **Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias:** Não há informações se a ouvidoria da UFJ elaborou os relatórios.
- b) **Legislação da Ouvidoria:** prevista nos Artigos 13 e 14 da Resolução CONSUNI nº 27/2018, que estabelece orientações para atuação da Ouvidoria na instituição. Verificou-se que a Reitora da UFJ não incrementa esforços na divulgação e transparência dessa legislação, não permitindo ao cidadão conhecer mais sobre a ouvidoria e suas áreas de atuação.
- c) **Carta de serviços do cidadão:** não há informações de que foi elaborada pela UFJ.

Dessa forma, restou evidenciado que, até o presente momento, não há uma efetiva transparência ativa para a disponibilização proativa de informações na internet, relativas às ações da Ouvidoria.

## **2. Formalização incompleta dos fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e normativos desatualizados**

O fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria está definido nos seguintes normativos: Decreto nº 9.492/2018, art. 18 a 23; Lei nº 13.608/2018, art. 4º-B; Decreto nº 10.153/2019, art. 6º ao 9º; Portaria CGU nº 581/2021, arts. 13 a 22; 19, § 1º e 30 a 38; a IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018; e Regimento Interno de cada órgão.

Na análise dos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações, visando avaliar o passo-a-passo da equipe de ouvidoria nas respostas às manifestações feitas pelos cidadãos, bem como o nível de interação entre a ouvidoria e as demais áreas técnicas, incluindo as entidades vinculadas, foi verificado que existe detalhamento dos fluxos das atividades da ouvidoria para ao recebimento/tratamento das manifestações, referentes a quatro (04) tipos: Denúncia, Comunicação, Reclamação e Elogio, por meio dos quais estão evidenciados os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados nas atividades. Contudo não foram encontrados os fluxos de tratamento para os seguintes tipos de manifestações: Solicitação, Sugestão e Simplifique.

Sobre este tema, a Coordenadora da Ouvidoria da UFJ informou que:

- a) em relação ao fluxo de trabalho pela Ouvidoria, todas as manifestações são tratadas da mesma forma;
- b) em relação à existência de gargalos que possam comprometer o fluxo de tratamento das manifestações com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento, verifica-se que, eventualmente, algumas denúncias demoram a ser tratadas por ser necessário aguardar reuniões específicas de colegiados, por exemplo, reuniões com coordenadores de curso ou diretores de unidades;

- c) em razão da recente criação da UFJ bem como da ouvidoria, no período avaliado, não foi realizado o mapeamento na UA para verificar os assuntos mais demandados, identificando se eles estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR;
- d) em relação à mediação e à conciliação entre o usuário e a entidade, este procedimento ainda não realizado pela Ouvidoria, no entanto, existem estudos sendo feitos para que a mediação e conciliação façam parte da realidade da UFJ;
- e) em relação às manifestações encaminhadas para as outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas à entidade, a Ouvidoria não mantém algum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados, pois devido à recente implantação da Ouvidoria, os processos de supervisão e acompanhamento ainda não foram definidos;
- f) a ouvidoria não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos;
- g) dado o pouco tempo de existência da Ouvidoria da UFJ, não foi realizado o acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores da entidade, que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, com o objetivo de identificar como ocorre esse acompanhamento dentro da estrutura da entidade, verificar os resultados de sucesso/insucesso, levantar as dificuldades apresentadas no processo;
- h) a Ouvidoria da UFJ ainda não elaborou o Relatório Anual de Gestão. O primeiro relatório Anual de Gestão da Ouvidoria será feito em março de 2023 e submetido à autoridade máxima da entidade para validação.

Sobre o controle das manifestações e tempestividade das respostas, não foi possível obter informação referentes aos procedimentos de controle dos prazos internos estabelecidos pela legislação, para atendimento das demandas de Ouvidoria.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

### **3.Necessidade de atualização do sítio eletrônico, referente ao tema de Canais de Atendimento**

Com a finalidade de avaliar os canais de atendimento da Ouvidoria em relação ao recebimento das manifestações elencadas no Decreto nº 9.492/2018, foi efetuada a análise do sítio eletrônico da UA, disponível em <<https://portalufj.jatai.ufg.br/>>, no qual contém o link <[Ouvidoria \(ufg.br\)](#)> que direciona para a página da Ouvidoria, onde verificou as seguintes situações:

- a) há poucas informações, possuindo dois links de contato para o recebimento das manifestações do usuário, sendo um referente ao e-mail da ouvidoria e outro que direciona para a Plataforma Fala.BR;
- b) não possui informações sobre o atendimento por meio telefônico e sobre o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência. Também não constam informações sobre nome, currículo e data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria, bem como não há divulgação sobre normas vigentes na entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. Também não foi localizado o link para acesso ao Painel *Resolveu?*.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da ouvidoria, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis dos canais de atendimento e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet, e, ainda, de forma a atender o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma “Fala.BR”, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Dessa forma, restou evidenciado que, até o presente momento, a disponibilização dos canais de atendimento da UA não se dá de forma efetiva, devendo, pois, a Ouvidoria adotar as providências necessárias no sentido de melhorar a transparência de suas atividades em sua página da internet.

#### **4.Necessidade de implementação de melhorias referentes à Força de Trabalho e à Estrutura Física**

O trabalho consistiu no objetivo de dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria; identificar as ações de capacitação e outros fatores de gestão da equipe; e, avaliar a suficiência dos recursos físicos e informatizados utilizados na realização das atividades. Na análise realizada foram verificadas as situações a seguir que, no entender desta Equipe de Avaliação, necessitam de melhorias:

- a) a equipe atual da Ouvidoria é formada por apenas um servidor de cargo efetivo, com perfil generalista;
- b) quanto a adequabilidade da composição atual da força de trabalho para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, bem como as tratativas em curso com a administração da entidade para a sua adequação, verificou-se que em razão da criação da UFJ ser recente (dezembro de 2019), bem como a falta de técnicos em razão da ausência de concurso, geram um grande esforço à Ouvidoria para cumprir sua missão institucional. A Reitoria tem se desdobrado para que as vagas disponibilizadas pela criação da Universidade sejam liberadas para que a força de trabalho seja completa;
- c) não houve rotatividade de componentes da equipe desde a criação da ouvidoria da UFJ;
- d) não existe definição de metas individuais para os servidores e colaboradores da Ouvidoria, pois a UA é composta por um único servidor;
- e) não foram realizadas avaliações periódicas da equipe da Ouvidoria, pois a minuta de funcionamento da UA ainda não foi construída, visto estar aguardando a finalização do Regimento Interno da UFJ para redigir as normas da ouvidoria;
- f) a estrutura física (instalações) disponibilizada pela entidade não é suficiente para a realização das atividades da Ouvidoria, pois desde a criação da UA, as atividades são exercidas somente por uma servidora que acumula outras funções e trabalha dentro da reitoria. Existem projetos para a construção de novos prédios onde a ouvidoria poderá ser alocada;
- g) quanto aos sistemas informatizados (inclusive corporativos) utilizados pelos servidores e colaboradores, na atual configuração da Ouvidoria, para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários, bem como a existência de intercâmbio (de forma automática ou manual) de informações entre os sistemas, verificou-se que a ouvidoria utiliza a plataforma Fala.BR para recebimento e tratamento de manifestações e o sistema SEI para tramitação entre setores da instituição.

#### **5.Necessidade de aprimoramento das atividades de gestão da Ouvidoria**

A presente avaliação foi realizada com o objetivo de identificar os aspectos gerais capazes de dificultar ou agregar valor na atuação da UA e que não se enquadram nos

itens anteriores. Nesse sentido, foram identificadas as situações a seguir que necessitam de aprimoramento:

- a) quanto a realização de análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, bem como a identificação das bases de informações, os produtos gerados e os destinatários, verificou-se que ainda não foram definidos os critérios para tabulação de dados;
- b) quanto ao Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, a fim de verificar se este é submetido à autoridade máxima da entidade para validação antes da publicação/disponibilização na internet, contatou-se que ainda não foi realizado, sendo que o primeiro relatório Anual de Gestão da Ouvidoria será produzido em março de 2023 e submetido à autoridade máxima da entidade para validação;
- c) não foi localizado que a Ouvidoria tenha realizado algum tipo de trabalho referente à participação direta com a sociedade, ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela entidade, bem como a periodicidade que ocorre a realização desses trabalhos/projetos;
- d) a “Carta de Serviços ao Cidadão” ainda não foi criada;
- e) ainda não foram implementadas políticas para avaliação de serviços pela Ouvidoria. Existe um processo de Avaliação Institucional, mas este não é gerenciado pela ouvidoria;
- f) embora exista a previsão de competência da Ouvidoria para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas **demais Unidades da entidade**, no que se refere às questões de ouvidoria, essa competência ainda não foi implementada pela UA;
- g) não houve revisão/alteração de normas no âmbito da entidade, pois, devido à recente criação da UFJ, ainda não foi aprovado o regimento da instituição, bem como não existem normas formalizadas para o funcionamento da ouvidoria dentro da Universidade;
- h) a maior dificuldade identificada pela Ouvidora em sua gestão é a falta de pessoal dentro da UFJ, que faz com que a UA tenha um acúmulo de funções;
- i) a Ouvidoria ainda não realizou o mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes, com a finalidade de endereçar essa demanda às autoridades competentes da entidade;
- j) no período avaliado, não foram efetuadas as Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços, referentes ao acompanhamento e avaliação das atividades de Ouvidoria da UFJ, sendo que em abril de 2022 foi realizado o primeiro relatório sobre o Modelo de Maturidade.

## RECOMENDAÇÕES

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

- a) aprimorar as práticas adotadas pela Ouvidoria da UFJ, em especial quanto à implementação da transparência ativa, no sentido de maximizar a disponibilização das informações das atividades da Ouvidoria na página da internet, conforme os apontamentos detalhados no item 1, deste Relatório;
- b) completar a formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e atualizar os normativos, conforme os apontamentos detalhados no item 2, deste Relatório;
- c) atualização do sítio eletrônico, referente ao tema de Canais de Atendimento, conforme os apontamentos detalhados no item 3, deste Relatório;
- d) implementar melhorias referentes à força de trabalho e a estrutura física, conforme os apontamentos detalhados no item 4, deste Relatório;
- e) aprimorar as atividades de gestão da Ouvidoria, conforme os apontamentos detalhados no item 5, deste Relatório.

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFJ, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados: a) força de trabalho e a estrutura física; b) canais de atendimento; c) fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão; d) sistemas informatizados; e) gestão da unidade.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, principalmente em face do nível de satisfação elevado e prazo curto de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas

para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações referentes à Ouvidoria da UFJ:

*Quadro 02: Informações Gerais da Unidade Avaliada*

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Indireta
Data de criação	21/03/2018
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@ufj.edu.br">ouvidoria@ufj.edu.br</a>
Página na Internet	<a href="https://portalufj.jatai.ufg.br/">https://portalufj.jatai.ufg.br/</a>
Canal de atendimento	Plataforma Fala.Br Atendimento Presencial; Atendimento por e-mail.
Endereço	BR 364 – Km 195 nº 3.800 – Campus Jatobá – Cidade Universitária. CEP 75801-615 – Jataí / GO
Telefone	64 9 8129-4404
Ouvidora	1. Joslaine Cristina Jeske de Freitas (e-mail: <a href="mailto:joslaine@ufj.edu.br">joslaine@ufj.edu.br</a> ). Cargo: Professora. Atual Ouvidora, tendo assumido a função em março de 2022. 2. Michaela Andrea Bette Camara (e-mail: <a href="mailto:macamara@ufj.edu.br">macamara@ufj.edu.br</a> ). Cargo: Assistente em Administração. Exerceu cargo de Ouvidora até março de 2022.

#### A.2 Competências

De acordo com as informações apresentadas pela Coordenadora da Ouvidoria, ficou evidenciado que a UFJ ainda adota a Resolução CONSUNI nº 27/2018 da UFG, pois a Reitoria da UFJ, por meio de portaria, resolveu manter, no âmbito da nova Universidade, os procedimentos acadêmicos e administrativos disciplinados pelas normas da UFG até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação do Estatuto da UFJ, o que posteriormente foi prorrogado.

Conforme a [Resolução CONSUNI nº 27/2018](#), que estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal de Jataí – UFJ, verificou-se que nos art. 13 e 14, transcritos a seguir, estão definidas a atuação e atribuições da ouvidoria da universidade.

#### CAPÍTULO III - DAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 13. A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:**

- I- agir com presteza, imparcialidade e transparência;
- II- zelar pela autonomia da ouvidoria;

III- promover a participação social como método de gestão pública; e

IV- contribuir para a efetividade e aprimoramento dos serviços públicos oferecidos pela UFG.

**Art. 14. Compete à Ouvidoria da UFG, entre outras atribuições:**

I- receber, dar tratamento e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, de origem anônima, acolhidas por qualquer canal de comunicação, órgão ou unidade da UFG;

II- receber, dar tratamento e responder às solicitações encaminhadas, por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU n.º 1, de 12 de janeiro de 2018;

III- sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação no ambiente universitário, a serem realizadas por órgão competente;

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

V- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VI- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

VII- promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;

VIII- garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UFG, a que se refere o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017; e

IX- informar ao órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria.

### **A.3 Normativos Internos**

De acordo com as informações apresentadas pela Coordenadora da Ouvidoria, ficou evidenciado que a UFJ ainda adota a Resolução CONSUNI nº 27/2018 da UFG, pois a Reitoria da UFJ, por meio de Portaria, resolveu manter, no âmbito da nova Universidade, os procedimentos acadêmicos e administrativos disciplinados pelas normas da UFG, até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação do Estatuto da UFJ, o que posteriormente foi prorrogado.

Quanto ao arcabouço normativo específico do órgão/entidade que regulamentam os trabalhos da Ouvidoria, além da Resolução CONSUNI nº 27/2018/UFG, também se destacam as seguintes normas:

- Resolução CONSUNI nº 12/2017, que dispõe sobre normas e procedimentos a serem adotados em casos de assédio moral, sexual e

quaisquer formas de preconceito, no âmbito da Universidade Federal de Goiás;

- Estatuto da UFG, que estabelece princípios, finalidades, estruturas administrativas e acadêmicas, além de prever outros parâmetros para o funcionamento da instituição;
- Regimento Geral da UFG, que disciplina a organização e o funcionamento da Universidade Federal de Goiás, bem como estabelece a dinâmica das atividades acadêmicas e administrativas e das relações entre os organismos institucional.

A Resolução CONSUNI nº 27/2018 da UFG, em seu art. 19, estabelece que os prazos de resposta às manifestações de ouvidoria são de até 30 dias, prorrogável por igual período, conforme a seguir.

Art. 19. A Ouvidoria da UFG deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta (30) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Pelo exposto, verifica-se que tais prazos estão em conformidade com o Decreto nº 9.492/2018.

Conforme o art. 14, inc. IV, da [Resolução CONSUNI nº 27/2018](#), verifica-se que a Ouvidoria da UFJ tem a competência para instituir os fluxos de trabalhos e os procedimentos internos para a sua operacionalização;

Art. 14. Compete à Ouvidoria da UFJ, entre outras atribuições:

(...)

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

#### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

A análise teve como objetivo: a) dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria; b) identificar as ações de capacitação e outros fatores de gestão da equipe; e c) avaliar a suficiência dos recursos físicos e informatizados utilizados na realização das atividades.

Em relação à força de trabalho foi evidenciado que a equipe atual da Ouvidoria é formada por apenas uma servidora de cargo efetivo, com perfil generalista. Segundo as informações apresentadas pela Coordenadora da Ouvidoria, tem-se as seguintes situações:

##### **a) quanto à distribuída da força de trabalho na Ouvidoria:**

*i) estrutura hierárquica:* A Ouvidoria possui uma única servidora nomeada como Ouvidora da Universidade, a qual é responsável por todas as tarefas inerentes à Ouvidoria.

*ii) quantitativo, nome, vínculo, formação, cargo, atividades realizadas e tempo na Ouvidoria dos servidores, colaboradores e estagiários:*

Quantitativo: a Ouvidoria da UFJ é composta por uma única servidora.

Membro: a) Joslaine Cristina Jeske de Freitas ([joslaine@ufj.edu.br](mailto:joslaine@ufj.edu.br)), Cargo de Professora - atual ouvidora. Função de Ouvidora após março de 2022; b) Michaela Andrea Bette Camara ([macamara@ufj.edu.br](mailto:macamara@ufj.edu.br)), Cargo de Assistente em Administração. Função de Ouvidora até março de 2022.

Tempo: a Ouvidoria da UFJ foi instituída por desmembramento da Universidade Federal de Goiás em 7 de fevereiro de 2020, sendo o tempo de ouvidoria da servidora até março de 2022, 25 meses.

*iii) Perfil da equipe, se generalista ou especialista:* Membro da equipe possui perfil generalista.

**b) quanto a adequabilidade da composição atual da força de trabalho para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, bem como as tratativas em curso com a administração da entidade para a sua adequação:** a criação da UFJ é recente (dezembro de 2019), em razão disso, evidenciou-se a falta de técnicos na UA, decorrente da ausência de concurso público, levando a Ouvidoria se esforçar para cumprir sua missão institucional. A reitoria tem se desdobrado para que as vagas disponibilizadas pela criação da Universidade sejam liberadas, para que a força de trabalho seja completa.

**c) quanto à rotatividade de componentes da equipe:** não houve rotatividade desde a criação da ouvidoria da UFJ.

**d) quanto a definição de metas individuais para os servidores e colaboradores da Ouvidoria:** a ouvidoria é composta por uma única servidora, não existindo metas individuais definidas.

**e) quanto à definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia. E se são somente servidores que acessam e realizam o tratamento dessa tipologia:** somente a Ouvidora trata manifestações do tipo denúncia.

**f) quanto a realização de cursos para equipe nos últimos dois anos e a experiência acumulada pela atual equipe em atividade na Ouvidoria:** - Curso “Descomplicando o tratamento de denúncias”; - Curso “Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos”.

**g) quanto à oportunidade aos servidores/colaboradores para participar de capacitações, e quanto à frequência de realização de treinamento/capacitação da força de trabalho:** a reitoria sempre apoiou a participação da Ouvidora em eventos de treinamento e capacitação.

**h) quanto à avaliação periódica da equipe da Ouvidoria:** a minuta de funcionamento da Ouvidoria ainda não foi construída. Aguarda-se a finalização do Regimento da Universidade para redigir as normas da UA.

**i) se a estrutura física (instalações), disponibilizada pela entidade, é suficiente para a realização das atividades da Ouvidoria:** desde a criação da Ouvidoria, a servidora nomeada com o encargo de Ouvidora acumula outras funções e trabalha dentro da Reitoria. Existem projetos para a construção de novos prédios onde a Ouvidoria poderá ser alocada.

**j) se os equipamentos e os sistemas informatizados, disponibilizados pelo órgão/entidade, são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria:** existem

equipamentos e sistemas disponíveis para o trabalho, e o são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

### A.5 Canais de Atendimento

A análise teve como objetivo avaliar como ocorre o funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados pela da Ouvidoria.

Na avaliação dos canais de atendimento verificou-se que a Ouvidoria da UFJ possui os seguintes Canais de Atendimento: i) plataforma Fala.BR, ii) presencial; e iii) E-mail ([ouvidoria@ufj.edu.br](mailto:ouvidoria@ufj.edu.br)). Observando que a Plataforma Fala.BR constitui o principal canal de atendimento disponibilizado pela UA para fins de recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018.

Segundo as informações apresentadas pela Coordenadora da Ouvidoria, tem-se a seguinte situação:

**a) quanto à divulgação dos canais de atendimento ao público interno da entidade, e a forma como ocorre essa divulgação:** os canais de atendimento da ouvidoria são divulgados pelo site oficial da UFJ.

**b) quanto à obrigatoriedade do registro no sistema destinado ao tratamento das manifestações (Fala.BR, ou em outro próprio da Ouvidoria), de toda e qualquer manifestação recebida por quaisquer dos canais de atendimento:** a ouvidoria segue a instrução de registrar todas as manifestações pelo Fala.BR, mesmo as oriundas de telefone, e-mail ou presencial.

**c) quanto à centralização do atendimento presencial realizado diretamente pela Ouvidoria, ou se ocorre a descentralização desse atendimento:** todo o atendimento presencial é feito diretamente na Ouvidoria.

**d) quanto à existência de fluxo formalizado na entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria:** ainda não existem normativos próprios definidos para o funcionamento da Ouvidoria.

**e) quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da entidade, se este é um canal vinculado à Ouvidoria, e se possui força de trabalho própria em relação à Ouvidoria:** não é vinculado à Ouvidoria. Já foi criado com força de trabalho próprio.

### A.6 Sistemas Informatizados

A análise teve como objetivo identificar quantos, como e quais sistemas de tecnologia de informação são utilizados pela Ouvidoria da UA e identificar possibilidades de integração dos Sistemas, se for o caso.

Na avaliação dos sistemas informatizados verificou-se que a Ouvidoria utiliza a plataforma Fala.BR para o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Já o acompanhamento do desempenho da unidade no tratamento dessas demandas pode ser verificado por meio do Painel *Resolveu?*. Segundo as informações apresentadas pela Coordenadora da Ouvidoria, tem-se as seguintes situações:

**a) quanto aos sistemas informatizados, inclusive corporativos, utilizados pelos servidores e colaboradores, na atual configuração da Ouvidoria, para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários, bem como a existência de intercâmbio (de forma automática ou manual) de informações entre os sistemas:** a ouvidoria utiliza a plataforma Fala.BR para recebimento e tratamento de manifestações e o sistema SEI para tramitar entre os órgãos da instituição.

**b) quanto ao acesso e o tipo de perfil de todos os integrantes da Ouvidoria a todos os sistemas necessários:** como a ouvidoria funciona com uma única servidora, o acesso a todos os sistemas se dá como Gestora.

**c) quanto à existência de sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades:** não existe.

**d) quanto existência de sistema próprio da ouvidoria para tratamento das manifestações, que já foi integrado ao Fala.BR:** a Ouvidoria da UFJ, desde sua criação, utiliza o Sistema Eletrônico Integrado (SEI), o mesmo utilizado pela UFG. Existe a previsão de tramitação pela plataforma Fala.BR, a partir do ano de 2023.

**e) quanto às dificuldades encontradas no processo de integração do sistema próprio da Ouvidoria com sistema o Fala.BR, e os impactos gerados nos trabalhos da Ouvidoria, bem como nas estatísticas de prazo de resposta e satisfação dos usuários:** não houve a integração, pois, a Ouvidoria não possui sistema próprio.

**f) quanto à utilização de sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, identificando os Sistemas, e se os dados são utilizados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações:** utiliza-se o Painel *Resolveu?*, disponível em: <<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Os dados servem para gerar relatórios que serão apresentados à comunidade acadêmica.

**g) quanto aos aspectos do Fala.BR que necessitam de aprimoramento visando facilitar o trabalho nessa Ouvidoria:** dada a recente criação da Ouvidoria e a pouca experiência na área, não existem sugestões sobre a plataforma.

## A.7 Fluxo de Tratamento

O fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria está definido nos seguintes normativos: Decreto nº 9.492/2018, art. 18 a 23; Lei nº 13.608/2018, art. 4º-B; Decreto nº 10.153/2019, art. 6º ao 9º; Portaria CGU nº 581/2021, arts. 13 a 22; 19, § 1º e 30 a 38; a IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018; e Regimento Interno de cada órgão.

A análise teve como objetivo identificar avaliar o passo-a-passo da equipe de ouvidoria nas respostas às manifestações feitas pelos cidadãos, bem como o nível de interação entre a Ouvidoria da UA e as demais áreas técnicas do Órgão, incluindo as entidades vinculadas.

Quanto ao gerenciamento do fluxo de tratamento das manifestações recebidas, segundo as informações apresentadas pela coordenadora da Ouvidoria, foram apresentadas as seguintes respostas aos quesitos/apontamentos abaixo:

a) quanto ao detalhamento dos fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações de ouvidoria: a UFJ apresentou o detalhamento para os fluxos das atividades da ouvidoria, relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações, referentes a quatro (04) tipos: denúncia, comunicação, reclamação e elogio, por meio dos quais estão evidenciados os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados nas atividades. Em relação ao tratamento, ocorre separação das informações por tipo de manifestação, quais sejam, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações.

Figura 02: Fluxo da Manifestação: Denúncia

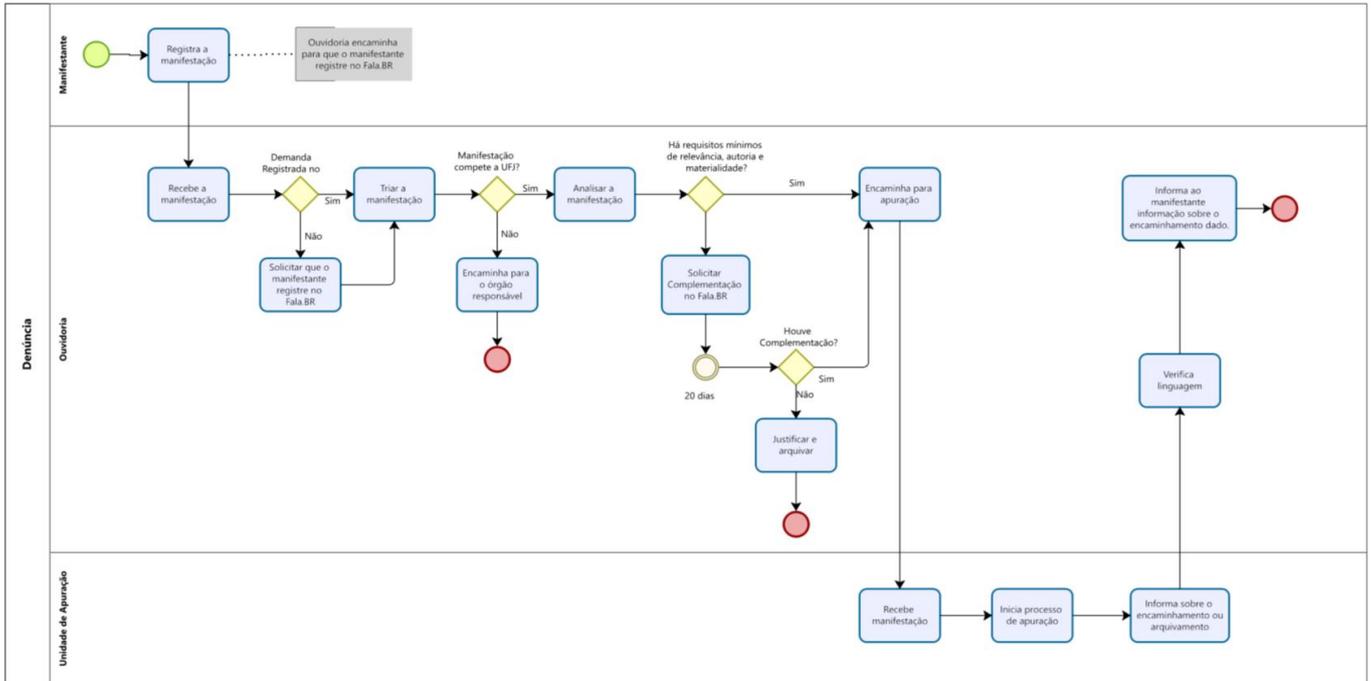


Figura 03: Fluxo da Manifestação: Comunicação

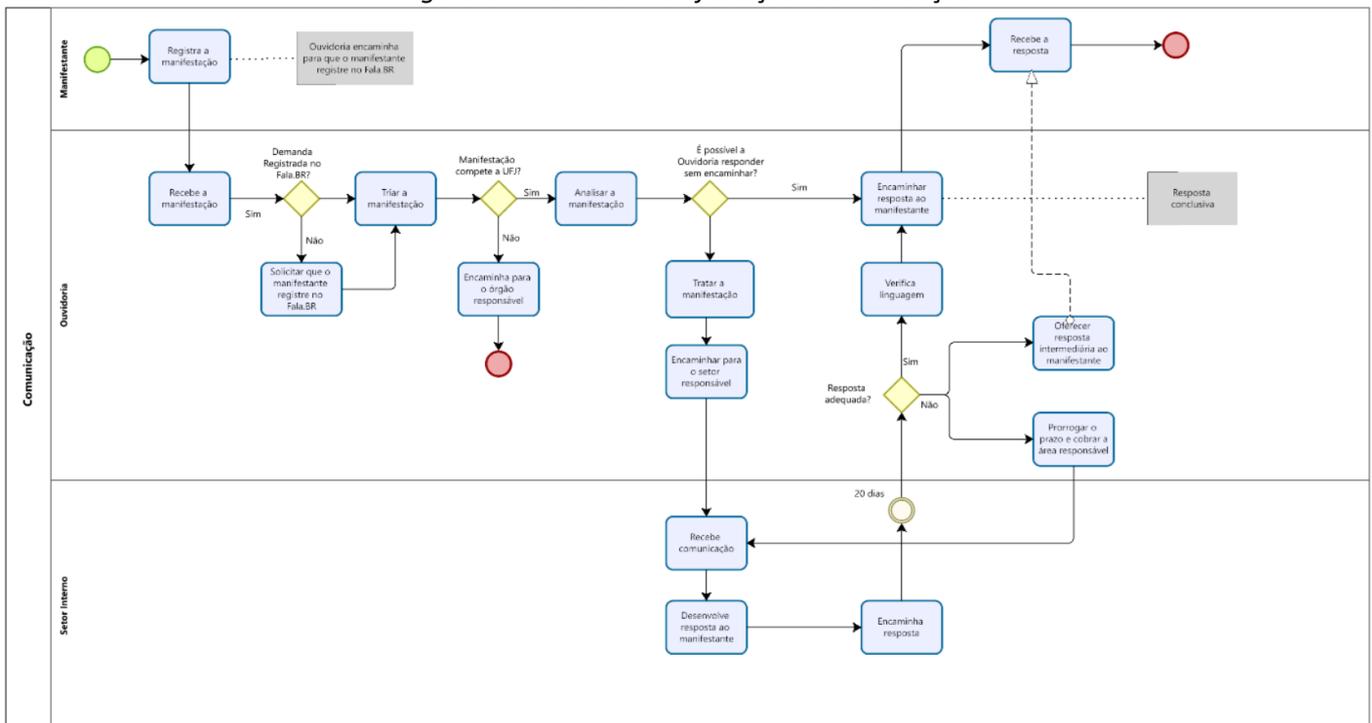


Figura 04: Fluxo da Manifestação: Reclamação

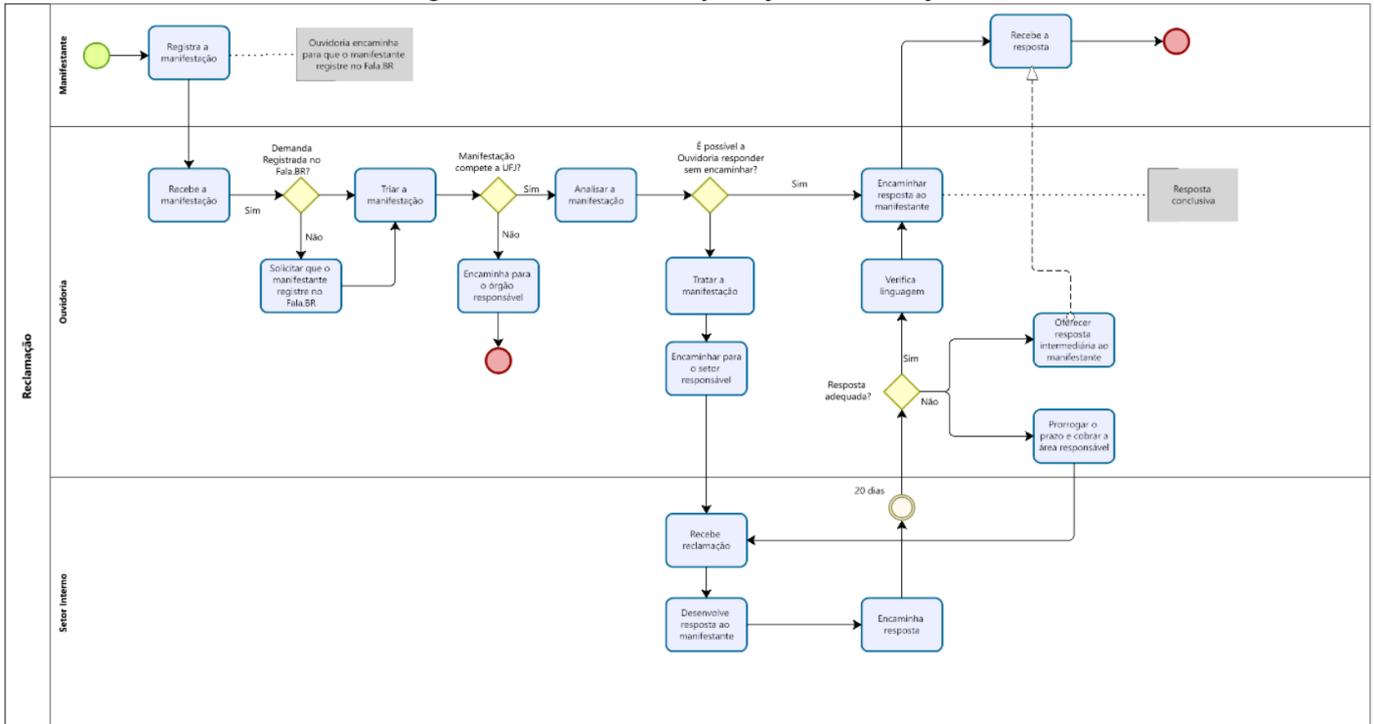
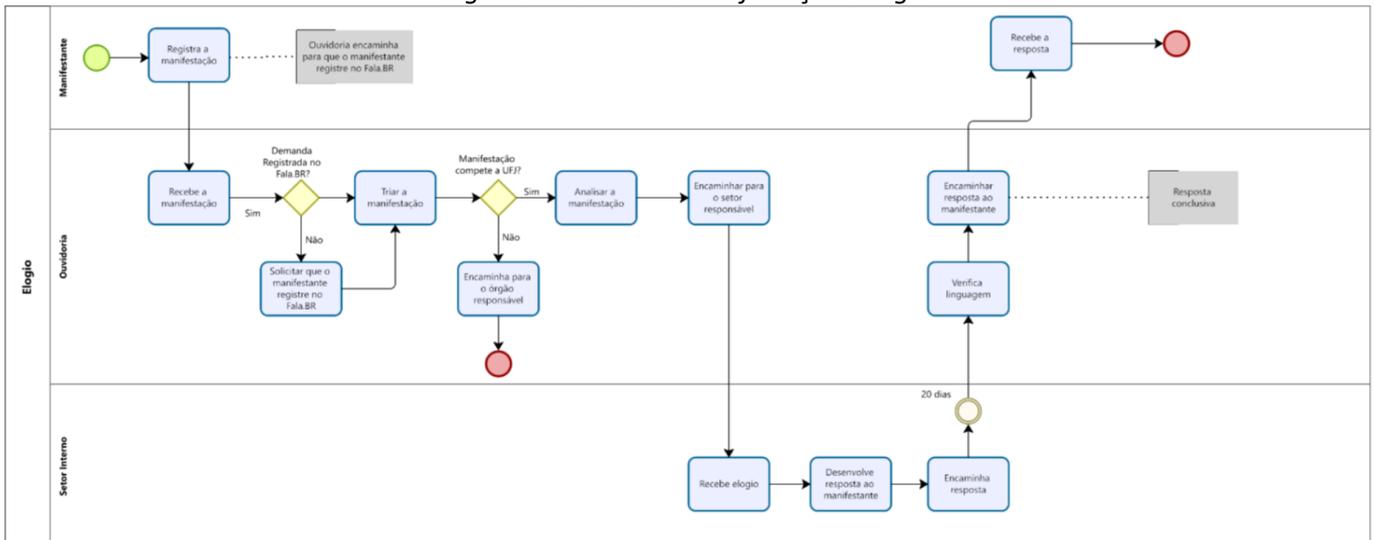


Figura 05: Fluxo da Manifestação: Elogio



b) considerando o quesito anterior, qual é o fluxo de trabalho realizado pela Ouvidoria no que tange às demandas de ouvidoria interna? Todas as manifestações são tratadas da mesma forma.

c) quanto ao acompanhamento dos dados, se a Ouvidoria acompanha os dados do Painel *Resolveu?*, ou se possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR ou, em ambos os casos, se há utilização dos dados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações: a ouvidoria acompanha exclusivamente pelo Painel *Resolveu?*.

d) quanto à pseudonimização do manifestante, ou seja, a proteção de dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, como ocorre a proteção

**(tanto nos casos das manifestações, como no caso específico das denúncias):** toda a tramitação é feita sem o nome do manifestante.

**e) quanto à existência de gargalos que possam comprometer o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento:** eventualmente, algumas denúncias demoram a ser tratadas por ser necessário aguardar reuniões específicas de colegiados, por exemplo, reuniões com coordenadores de curso ou diretores de unidades.

**f) quanto à existência de estoque de manifestações não tratadas pela Ouvidoria, que sejam oriundos de outro sistema anterior ao Fala.BR, e se há plano de ação para o tratamento:** não existem outros sistemas anteriores ao Fala.BR.

**g) quanto à existência de mapeamento na Ouvidoria para verificar os assuntos mais demandados, identificando se eles estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR:** considerando a recente criação da UFJ bem como da ouvidoria, no período avaliado não foi feito este mapeamento.

**h) quanto à mediação e à conciliação entre o usuário e a entidade, se este procedimento é realizado pela Ouvidoria:** ainda não, no entanto, existem estudos sendo feitos para que a mediação e conciliação façam parte da realidade da UFJ.

**i) quanto às manifestações encaminhadas para as outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas à entidade, e se a Ouvidoria mantém algum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados, e se existe fluxo instituído:** com a recente implantação da Ouvidoria, os processos de supervisão e acompanhamento ainda não foram definidos.

**j) quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs, referentes às denúncias ou Comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração, se a Ouvidoria mantém algum tipo de acompanhamento ou monitoramento:** o controle é feito exclusivamente pelo SEI.

**k) quanto a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, se a Ouvidoria acompanha essa implementação, e como este procedimento ocorre:** Não.

**l) quanto ao tratamento de questões relacionadas aos servidores da entidade, que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, se a Ouvidoria realiza esse acompanhamento, com o objetivo de identificar como ocorre esse acompanhamento dentro da estrutura da entidade, verificar os resultados de sucesso/insucesso, levantar as dificuldades apresentadas no processo:** dado o pouco tempo de existência da ouvidoria, ainda não foram detectados temas recorrentes de denúncias ou reclamações.

**m) quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da entidade, se é realizada algum tipo de análise nessa área pela Ouvidoria, por meio da qual é possível verificar como este procedimento ocorre, a periodicidade de sua realização, as bases de informações, os produtos gerados e os destinatários:** quando existem

manifestações sensíveis, a Ouvidoria busca apoio especializado da Coordenação de Assuntos Administrativos, para suporte jurídico;

**n) quanto à comunicação à alta administração da entidade, com o objetivo de informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão/entidade, deve-se verificar: i) se existe uma interação entre Ouvidoria e alta administração órgão; ii) como é realizada essa interação (reuniões periódicas, informes, relatórios, etc.); e iii) se existe fluxo definido para esse procedimento:** verificou-se que em casos sensíveis existe um canal aberto com a vice-reitora da UFJ bem como com a coordenadora de assuntos administrativos para solucionar casos da melhor maneira possível. A interação apesar de não existir um fluxo definido, se dá sempre que necessário por reuniões ou informes.

#### A.8 Carta de Serviços aos Usuários

Conforme definição da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário constitui documento elaborado por órgãos e entidades públicas com a finalidade de informar aos cidadãos quais os serviços são prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

De acordo com as apresentadas pela Coordenadora da Ouvidoria, verificou-se que UFJ ainda não possui a Carta de Serviços ao Cidadão, uma vez que está em processo de implantação, por desmembramento da UFG, e é uma das consideradas supernovas universidades.

#### A.9 Questões Gerais

A análise teve como objetivo identificar os aspectos gerais que possam dificultar ou agregar valor na atuação da UA e que não se enquadram nos itens anteriores. Segundo as informações apresentadas pela Coordenadora da Ouvidoria, foram identificadas as seguintes situações:

**a) quanto ao arcabouço normativo específico do órgão/entidade que regulamentam os trabalhos da Ouvidoria:** No plano das normativas institucionais, além da Resolução CONSUNI nº 27/2018/UFG, destacam-se as seguintes regulamentações:

- Resolução CONSUNI nº 12/2017, que dispõe sobre normas e procedimentos a serem adotados em casos de assédio moral, sexual e quaisquer formas de preconceito, no âmbito da Universidade Federal de Goiás;

- Estatuto da UFG, que estabelece os princípios, finalidades, estruturas administrativas e acadêmicas, além de prever outros parâmetros para o funcionamento da instituição;

- Regimento Geral da UFG, que disciplina a organização e o funcionamento da Universidade Federal de Goiás, bem como estabelece a dinâmica das atividades acadêmicas e administrativas e das relações entre os organismos institucional.

**b) quanto às atribuições/competências da Ouvidoria:** a Ouvidoria da UFJ tem a competência de receber e dar tratamento às manifestações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de supostas irregularidades praticadas contra a Administração Pública, além de acompanhar ativamente o deslinde de respostas. Assim caracteriza-se como um canal de comunicação direta entre o cidadão, a comunidade interna e a instituição.

**c) quanto ao posicionamento da Ouvidoria na estrutura hierárquica da entidade, visando identificar se este posicionamento permite: i) o acesso à alta administração para fins de apresentação de reportes/resultados; e a ii) atuação com grau de independência funcional que permita o exercício pleno das suas atividades:** Na estrutura hierárquica da UFJ a Ouvidoria se encontra inserida no Gabinete da Reitoria, que possui a seguinte estrutura:

I – Reitoria, órgão executivo central que administra e fiscaliza todas as atividades universitárias, exercida pelo Reitor, nomeado na forma da lei, auxiliado pelo Vice-Reitor e assessorado pelas Pró-Reitorias, Chefia de Gabinete, Coordenadorias, Assessorias Especiais e Órgãos Suplementares e Administrativos da Universidade;

II – Vice-Reitoria;

III – Chefia de Gabinete;

IV – Secretaria Executiva e de Órgãos Colegiados;

V – Ouvidoria;

VI – Escritório de Internacionalização;

VII – Coordenação de Ações Afirmativas;

VIII – Coordenação de Assuntos Administrativos.

Sendo assim, a ouvidoria tem acesso a alta administração, gozando de autonomia para a tomada de decisão.

**d) quanto a realização de análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, bem como a identificação das bases de informações, os produtos gerados e os destinatários:** ainda não foram definidos os critérios para tabulação de dados.

**e) quanto ao Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, a fim de verificar se este é submetido à autoridade máxima da entidade para validação antes da publicação/disponibilização na internet:** o primeiro relatório Anual de Gestão da Ouvidoria será elaborado em março de 2023 e submetido à autoridade máxima do órgão para validação.

**f) quanto a realização pela Ouvidoria referente a algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela entidade, e qual a periodicidade que ocorre a realização desses trabalhos/projetos:** a UA não realiza este tipo de trabalho.

**g) quanto às informações sobre os documentos da UFJ referentes à “Carta de Serviços ao Cidadão”, se a Carta de Serviços da entidade é atualizada com que periodicidade e se a Ouvidoria participa do processo de atualização:** a UFJ ainda não elaborou sua Carta de Serviços ao Cidadão.

**h) quanto a realização de avaliação pela Ouvidoria sobre os serviços prestados pela entidade. Levando em consideração as seguintes questões: i) como ocorre a avaliação e com que periodicidade; ii) quais aspectos são considerados; iii) o resultado da avaliação é publicado? Se sim, onde; iv) houve implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos, em decorrência do resultado de avaliações? Se sim, quais?** Ainda não foram implementadas políticas para avaliação de serviços pela Ouvidoria. Existe um processo de Avaliação Institucional, mas este não é gerenciado pela ouvidoria.

**i) quanto à competência da Ouvidoria para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais unidades da entidade, no que se refere às questões de ouvidoria e se existe essa competência, e como esse procedimento ocorre:** existe a previsão para que a Ouvidoria demande melhorias e correções no curso de atividades, no entanto, isto ainda não foi implementado.

**j) quanto à competência da Ouvidoria para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas unidades vinculadas/supervisionadas no que se refere às questões de ouvidoria. Se existe essa competência, e como isso acontece:** este processo ainda não foi implementado. Existe a previsão para que a Ouvidoria possua competência para demandar melhorias e correções no curso de atividades, no entanto, isto ainda não foi implementado.

**k) quanto aos trabalhos de análise da Ouvidoria, se foi constatada necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito da entidade. Se foram verificados, do ponto de vista do trabalho realizado pela Ouvidoria, informar os impactos positivos de tal revisão:** devido à recente criação da Universidade e a necessidade de aprovação do regimento próprio ainda não existem normas formalizadas para o funcionamento da ouvidoria dentro da UFJ.

**l) quanto às maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor em sua gestão da Ouvidoria:** a maior dificuldade encontrada foi a falta de pessoal dentro da UFJ, fazendo com que a ouvidora tenha um acúmulo de cargos exercidos.

**m) quanto à realização, pela Ouvidoria, do mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes e se essa demanda foi endereçada às autoridades competentes da entidade:** ainda não foi feito este mapeamento;

**n) quanto às Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços, referentes ao acompanhamento e avaliação das atividades de Ouvidoria da UFJ:** em abril de 2022 foi realizado o primeiro relatório sobre o Modelo de Maturidade. A ouvidoria da UFJ, no período avaliado não efetuou ações de gestão, monitoramento e melhoria dos serviços.

#### **A.10 Dados do Painel *Resolveu?***

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, a seguir estão apresentados os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 06: Total das Manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 07: Resolutividade das demandas



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 08: Satisfação do Usuário – Nível de Satisfação



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 09: Satisfação do Usuário – Série histórica



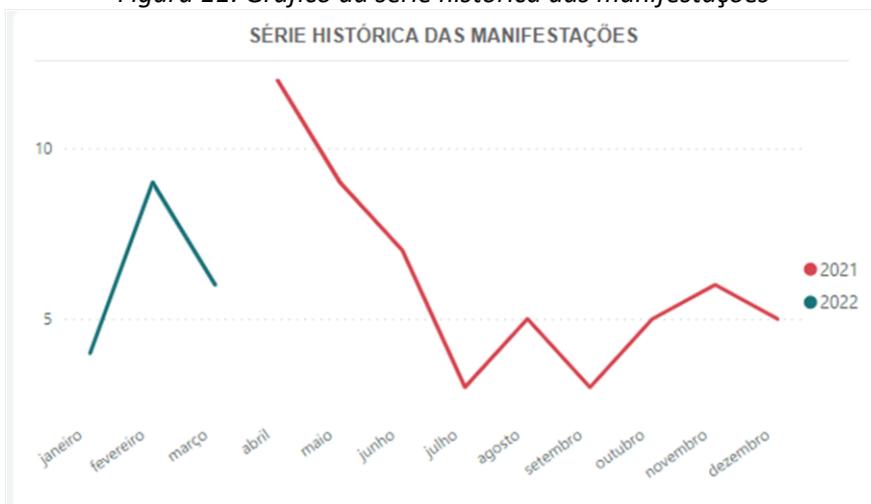
Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 10: Quantidade por tipos de manifestação



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 11: Gráfico da série histórica das manifestações



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 12: Assuntos mais abordados nas manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 13: Quantidade de manifestações respondidas



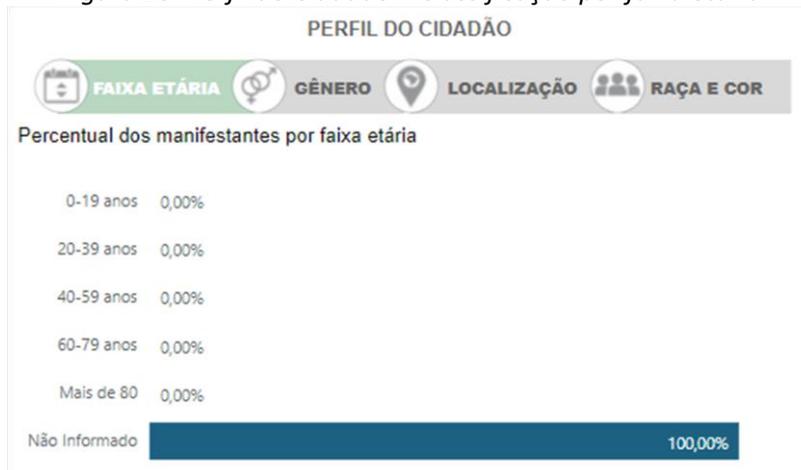
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 14: Tempo médio das respostas às manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 15: Perfil do Cidadão – Classificação por faixa etária



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 16: Perfil do Cidadão – Classificação por gênero



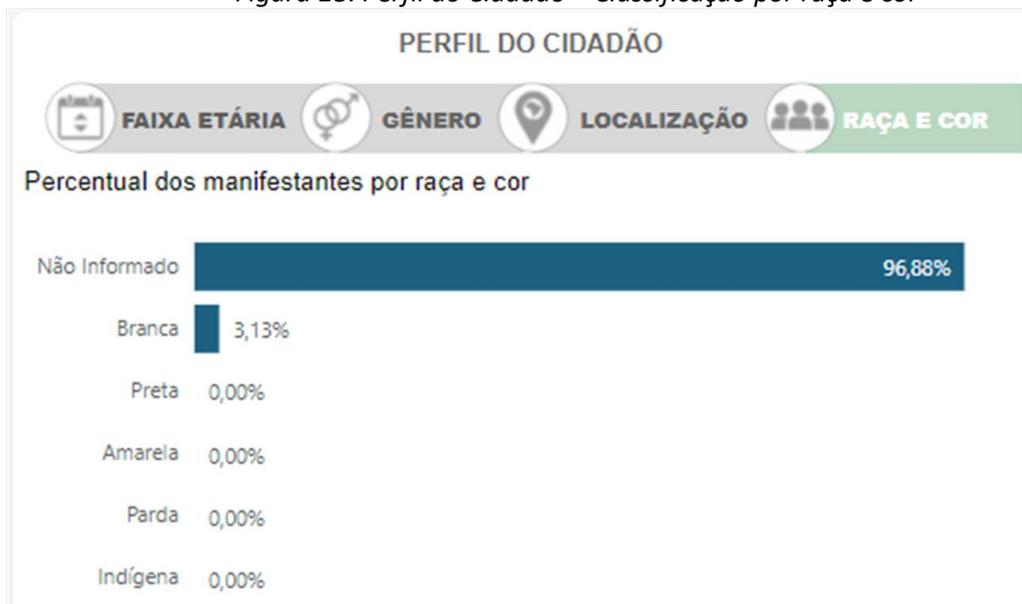
Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 17: Perfil do Cidadão – Classificação por localização



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.  
Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Figura 18: Perfil do Cidadão – Classificação por raça e cor



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Jataí – UFJ.

Data Base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

#### A.11 Atendimento dos Prazos Legais, Tipologia, Assunto, Satisfação do Usuário e Resolutividade

Conforme demonstrado no Painel *Resolveu?*, no período de 1º de abril de 2021 a 31 de março de 2022, a Ouvidoria da UFJ respondeu 95% das manifestações dentro do prazo previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 (que é de trinta dias, prorrogável por igual período, portanto pode chegar a 60 dias). Verificou-se que o tempo médio de resposta às manifestações foi de 31,41 dias.

As tipologias de manifestação mais recebidas pela UFJ foram: reclamações (com 7 registros, correspondendo a 9,6%); solicitações (com 10 registros, correspondendo a 13,7%); denúncias (com 19 registros, correspondendo a 26,0%); elogio (com 1 registro, correspondendo a 1,4%) e comunicação (com 36 registros, correspondendo a 49,3%).

Os assuntos mais demandados nas manifestações foram: denúncia de irregularidades de servidores (12 registros); concurso (06 registros); assédio moral (05 registros); conduta ética (05 registros); ouvidoria (05 registros); conduta docente (04 registros); corona vírus (04 registros); cotas (04 registros); agente público (03 registros).

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, houve um total de 07 respostas, onde constatou-se que o percentual do grau de satisfação dos usuários deu-se da seguinte forma: 28,57% muito satisfeitos, 28,57% regular e 42,86% muito insatisfeitos.

Quanto à resolutividade das demandas, verificou-se que em relação ao total das 7 respostas, referentes à pesquisa de satisfação do usuário, verificou-se a seguinte situação: 71% dos usuários declaram que não tiveram suas demandas resolvidas; 14% declaram que suas demandas foram parcialmente resolvidas, e apenas 14% declaram que foram totalmente resolvidas.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

#### B.1 Amostra Selecionada

Com a finalidade de avaliar a atuação da UA no tratamento das manifestações, optou-se pela seleção de uma amostra de manifestações, onde utilizou-se como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR, no período de 1º de abril de 2021 a 31 de março de 2022, tendo sido consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no exercício considerado.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

Foram selecionados o total de 72 registros, englobando os vários tipos de manifestações, as quais estão quantificadas no quadro a seguir:

*Quadro 02: Distribuição dos Tipos de Manifestação em relação ao período avaliado na amostra*

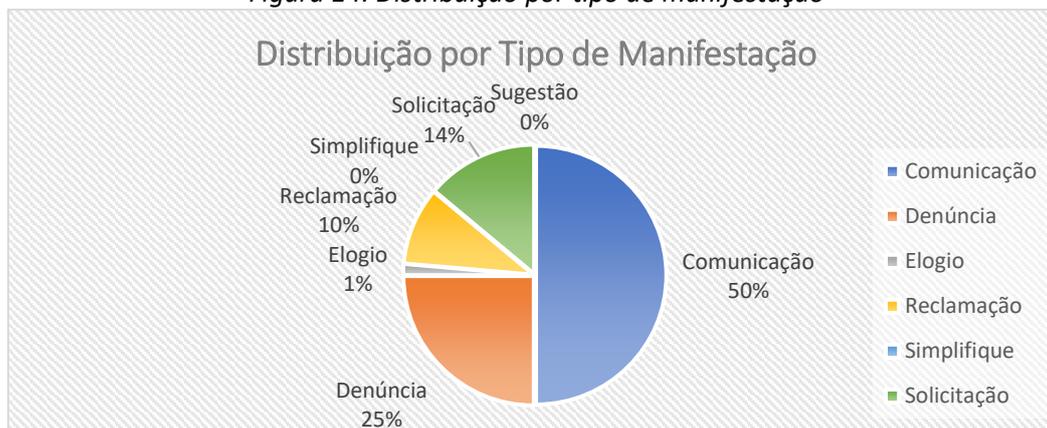
ANO	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	TOTAL por ano
2021	28	12	0	6	0	8	0	54
2022	8	6	1	1	0	2	0	18
SOMATÓRIO	36	18	1	7	0	10	0	72
Porcentagem do Somatório em relação ao total da amostra (%)	50%	25%	1%	10%	0%	14%	0%	100%

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Com base nos dados acima, evidenciou-se que a manifestação na modalidade “comunicação” foi a que teve maior ocorrência, representando 50% da amostra analisada. Em seguida vieram as modalidades: “denúncia” com 25%, “solicitação” com 14%, “reclamação” com 10%, por último veio a modalidade “elogio” com 01%. Os demais tipos de manifestações (“simplifique” e “sugestão”) não tiveram ocorrência, conforme pode ser observada a distribuição por tipologia no gráfico a seguir.

*Figura 14: Distribuição por tipo de manifestação*



## B.2 Assuntos abordados nas Manifestações

Na análise dos 72 registros constantes da amostra selecionada, evidenciou-se uma grande variedade de assuntos tratados pelos usuários, conforme quadro a seguir.

*Quadro 03: Distribuição dos assuntos tratados nas manifestações*

ASSUNTO	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Somatório por Assunto
Acesso à informação	0	0	0	1	0	0	0	1
Agente Público	1	2	0	0	0	0	0	3
<b>Assédio moral</b>	3	1	0	0	0	1	0	5
Concurso	0	3	0	2	0	1	0	6
Conduta Docente	1	2	0	1	0	0	0	4
Conduta Ética	4	0	0	1	0	0	0	5
Corona Vírus	4	0	0	0	0	0	0	4
Cotas	4	0	0	0	0	0	0	4
Denúncia Crime	2	0	0	0	0	0	0	2
<b>Denúncia de irregularidades de servidores</b>	8	4	0	0	0	0	0	12
Educação Superior	1	2	0	0	0	0	0	3
Frequência de Servidores	1	0	0	0	0	1	0	2
Licitações	0	0	0	1	0	0	0	1
Matrículas	0	0	0	0	0	3	0	3
Outros em Administração	0	0	0	0	0	1	0	1
Outros em Educação	1	0	0	1	0	1	0	3
Outros em Segurança e Ordem Pública	0	1	0	0	0	0	0	1
Ouvidoria	3	2	0	0	0	0	0	5
Patrimônio	0	0	0	0	0	1	0	1
Relação de Trabalho	2	0	0	0	0	0	0	2
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	1	0	1
SISU – Sistema de Seleção Unificado	0	0	1	0	0	0	0	1
Transparência	0	1	0	0	0	0	0	1
Universidades e Institutos	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Somatório por tipo de manifestação</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>72</b>

**Fonte:** Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

**Data-base:** 01/04/2021 a 31/03/2022.

A situação encontrada está retratada no gráfico a seguir, ilustrando o percentual de ocorrência dos diversos tipos de assuntos abordados nas manifestações dos usuários.

Figura 14: Assuntos tratados nas manifestações



Conforme situação levantada acima, observa-se que entre os assuntos tratados pelos usuários, os que tiveram maiores recorrências foram: denúncias de irregularidades de servidores; concurso; assédio moral; conduta ética, ouvidoria; conduta docente; corona vírus e cotas, conforme o quadro a seguir.

Quadro 04: Assuntos com maiores recorrências nas Manifestações dos usuários.

ASSUNTO	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Soma por assunto	Percentil
Denúncia de irregularidades de servidores	8	4	0	0	0	0	0	12	16,67%
Concurso	0	3	0	2	0	1	0	6	8,33%
Assédio moral	3	1	0	0	0	1	0	5	6,94%
Conduta Ética	4	0	0	1	0	0	0	5	6,94%
Ouvidoria	3	2	0	0	0	0	0	5	6,94%
Conduta Docente	1	2	0	1	0	0	0	4	5,56%
Corona Vírus	4	0	0	0	0	0	0	4	5,56%
Cotas	4	0	0	0	0	0	0	4	5,56%

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

### B.3 Metodologia para Obtenção da Amostra

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

**a) prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a Administração Pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

**b) satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral (poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa), é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

**c) qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

**d) qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A avaliação foi materializada por meio de um questionário contendo onze PERGUNTAS, elencadas a seguir:

1. A UA cumpriu o **prazo** de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. A manifestação foi **classificada** corretamente (tipo da manifestação)?

3. As informações contidas na **resposta** foram apresentadas com clareza e objetividade?
4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua **competência** e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?
5. A resposta da **comunicação** contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
6. A resposta da **denúncia** contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativas para o seu arquivamento?
7. A resposta da **reclamação** prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
8. A resposta da **solicitação** de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
9. A resposta da **sugestão** contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
10. A resposta do **elogio** informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
11. A resposta do **simplifique** seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

#### B.4 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

##### a) prazo de atendimento da manifestação:

A pergunta 1 do questionário de avaliação refere-se ao prazo de atendimento da manifestação, que é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise do prazo de respostas da Ouvidoria da UFJ para atender às manifestações dos usuários, onde a conclusão da avaliação está detalhada no quadro a seguir.

*Quadro 05: prazo de atendimento das manifestações.*

Tipo da Manifestação	1. A UA cumpriu o PRAZO de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?		
	NÃO	SIM	Somatório
Comunicação	0	36	36
Denúncia	3	15	18
Elogio	0	1	1
Reclamação	0	7	7
Simplifique	0	0	0
Solicitação	1	9	10
Sugestão	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	<b>72</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>5,56%</b>	<b>94,44%</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”.

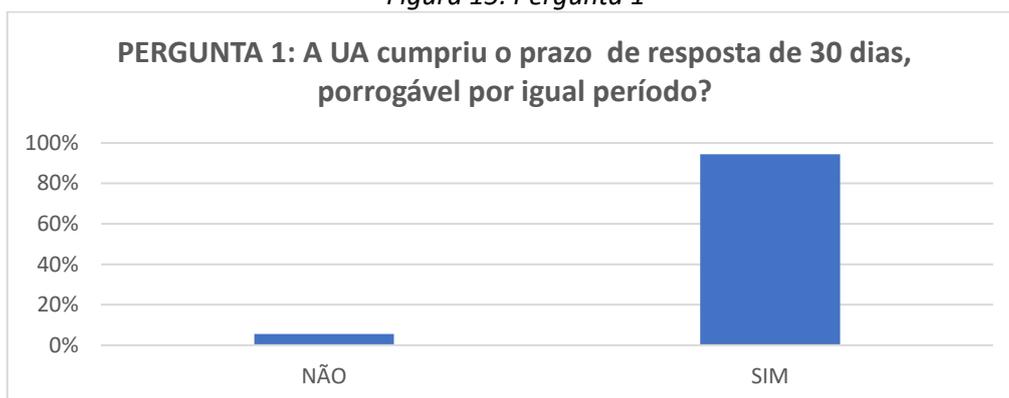
**Data-base:** 01/04/2021 a 31/03/2022.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre o prazo de atendimento da manifestação, foi identificado o resultado apresentado no gráfico a seguir, referente à pergunta 1 do questionário de avaliação.

**PERGUNTA 1: A UA cumpriu o PRAZO de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?**

Na avaliação das manifestações selecionadas na amostra, constatou-se que, em 94,44% dos registros da amostra, Ouvidoria da UFJ respondeu as manifestações no prazo estipulado na legislação, e que em 5,56% das manifestações as respostas ocorreram fora do prazo, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.

Figura 15: Pergunta 1



**b) qualidade no tratamento da manifestação:**

As perguntas 2, 3, e 4 do questionário de avaliação referem-se à qualidade no tratamento da manifestação do usuário.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise referente à atuação da Ouvidoria da UFJ no tratamento das manifestações dos usuários, onde a conclusão da avaliação está detalhada no quadro a seguir.

Quadro 06: Avaliação da qualidade no tratamento das manifestações.

Tipo da Manifestação	2. A manifestação foi CLASSIFICADA corretamente?		3. As informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade?		4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA e informou qual órgão externo ao “e-Ouv” seria responsável pelo tema?	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	N/A (Não se Aplica)
Comunicação	36	0	36	0	1	35
Denúncia	18	0	18	0	0	18
Elogio	1	0	1	0	0	1
Reclamação	7	0	7	0	0	7
Simplifique	0	0	0	0	0	0
Solicitação	10	0	10	0	0	10
Sugestão	0	0	0	0	0	0
<b>SOMATÓRIO</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>71</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>98,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>		<b>72</b>		<b>72</b>	

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”.

Data-base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre a atuação da Ouvidoria da UFJ no tratamento das manifestações, foram identificados os resultados, referentes às perguntas 2, 3, e 4 do questionário de avaliação, apresentados a seguir.

**PERGUNTA 2: A manifestação foi CLASSIFICADA corretamente?**

Na avaliação da classificação das manifestações, verificou-se que em 100% da amostra as manifestações estão classificadas corretamente, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.

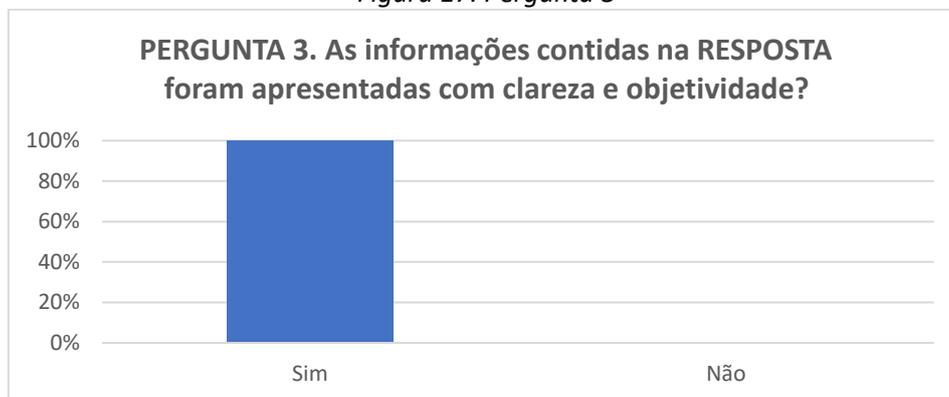
Figura 16: Pergunta 2



**PERGUNTA 3: As informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade?**

Na avaliação das respostas da Ouvidoria da UFJ para as manifestações dos usuários, verificou-se que em 100% da amostra as informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

Figura 17: Pergunta 3

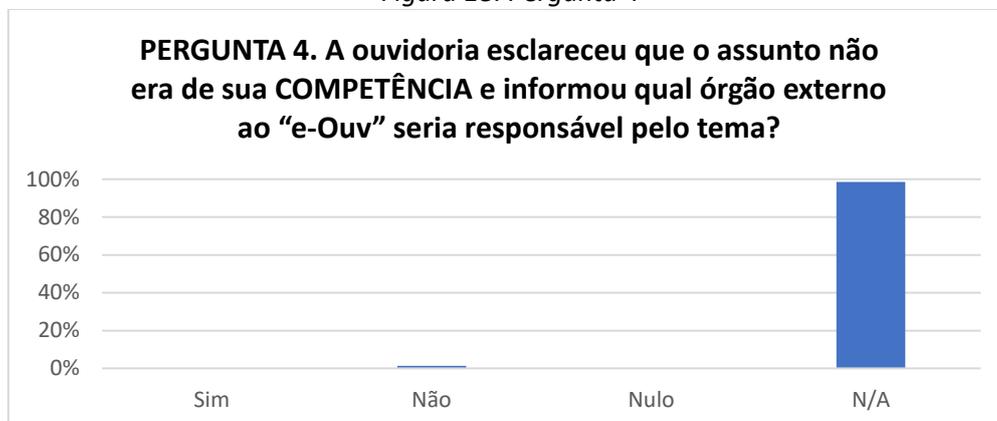


**PERGUNTA 4: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA e informou qual órgão externo ao “e-Ouv” seria responsável pelo tema?**

Com a finalidade de verificar a ocorrência de situações em que houvesse a necessidade da Ouvidoria da UFJ esclarecer ao usuário de que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA, informando o órgão externo ao “e-Ouv” que seria responsável pelo tema, foi realizada a análise das manifestações contida na amostra selecionada, constando que não foram localizados registros que evidenciassem que a referida Ouvidoria não tivesse realizado o devido esclarecimento aos usuários. Vale destacar que o registro de 98,61%, que se refere à situação de “N/A - não se aplica”, significa que essas manifestações eram de competência da UFJ, portanto, ela não poderia informar que não

era de sua COMPETÊNCIA, e não houve necessidade de apresentar esclarecimentos desse fato aos usuários. Portanto somente em 1,39%, dos casos houve necessidade esclarecimentos, os quais foram prestados devidamente, conforme ilustra o gráfico a seguir.

Figura 18: Pergunta 4



#### d) Qualidade da resposta conclusiva:

A avaliação da qualidade das respostas conclusivas do órgão para as manifestações foi realizada por meio da análise dos registros contidos nas respostas dos usuários para as Perguntas 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, todas do “questionário de avaliação”.

Referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise das qualidades das respostas conclusivas da Ouvidoria da UFJ no tratamento das manifestações dos usuários, onde o resultado da avaliação está detalhado no quadro a seguir.

Quadro 06: Avaliação da qualidade da resposta conclusiva.

Tipo de Manifestação	Perguntas aos usuários para avaliação da resposta/atendimento da Ouvidoria da UFJ	Amostra Qtde de cada Manifestação	ANÁLISE		
			Não	Sim	Percentil do Sim
Comunicação	PERGUNTA 5. A resposta da COMUNICAÇÃO contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?	36	0	36	100%
Denúncia	PERGUNTA 6. A resposta da DENÚNCIA contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?	18	0	18	100%
Reclamação	PERGUNTA 7. A resposta da RECLAMAÇÃO prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?	7	0	7	100%
Solicitação	PERGUNTA 8. A resposta da SOLICITAÇÃO de providências sobre a adoção da providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade?	10	0	10	100%
Sugestão	PERGUNTA 9. A resposta da SUGESTÃO contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?	0	0	0	0%
Elogio	PERGUNTA 10. A resposta do ELOGIO informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?	1	0	1	100%

Tipo de Manifestação	Perguntas aos usuários para avaliação da resposta/atendimento da Ouvidoria da UFJ	Amostra Qtde de cada Manifestação	ANÁLISE		
			Não	Sim	Percentil do Sim
Simplifique	PERGUNTA 11. A resposta do SIMPLIFIQUE seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?	0	0	0	0%
<b>SOMATÓRIO</b>		<b>72</b>			

**Fonte:** Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”.

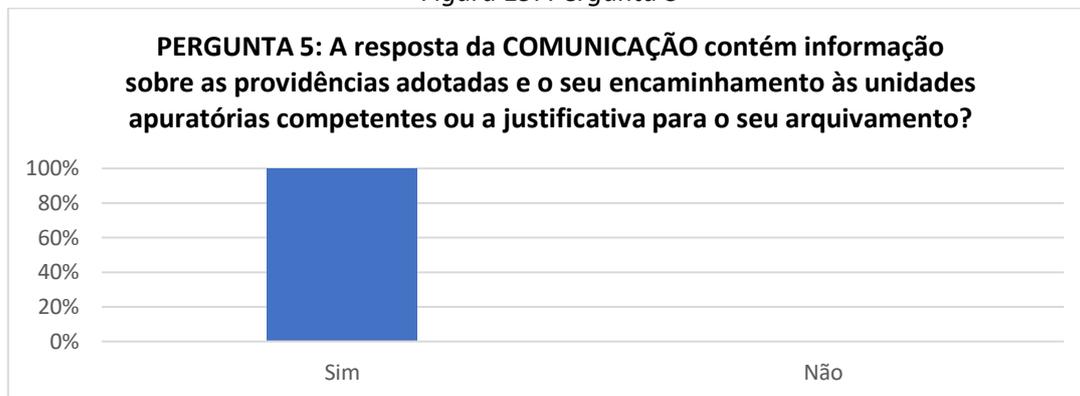
**Data-base:** 01/04/2021 a 31/03/2022.

As informações levantadas no quadro anterior, sobre qualidades das respostas conclusivas da Ouvidoria da UFJ no tratamento das manifestações dos usuários, evidenciam que a atuação da unidade avaliada é satisfatória. A conclusão sobre as apurações referentes às perguntas 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, do questionário de avaliação, está apresentado a seguir.

***PERGUNTA 5:*** *A resposta da COMUNICAÇÃO contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFJ, referentes à modalidade COMUNICAÇÃO, contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

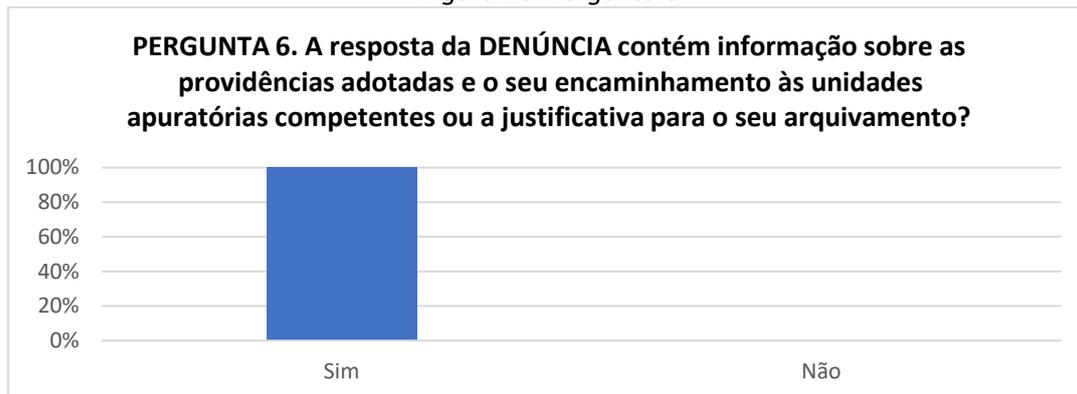
*Figura 19: Pergunta 5*



***PERGUNTA 6:*** *A resposta da DENÚNCIA contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFJ, referentes à modalidade DENÚNCIA, contêm informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

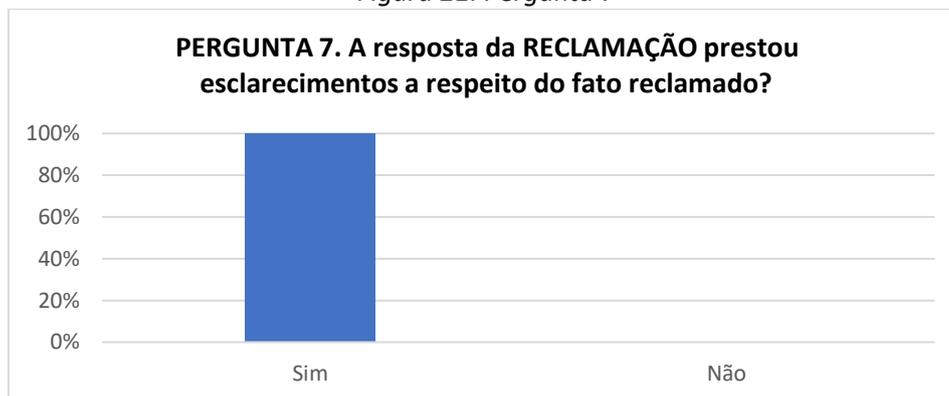
Figura 20: Pergunta 6



**PERGUNTA 7:** A resposta da RECLAMAÇÃO prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

Na avaliação dos atendimentos realizados, verificou-se que em 100% das respostas apresentadas pela Ouvidoria da UFJ às RECLAMAÇÕES, foram prestados esclarecimentos a respeito do fato reclamado, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

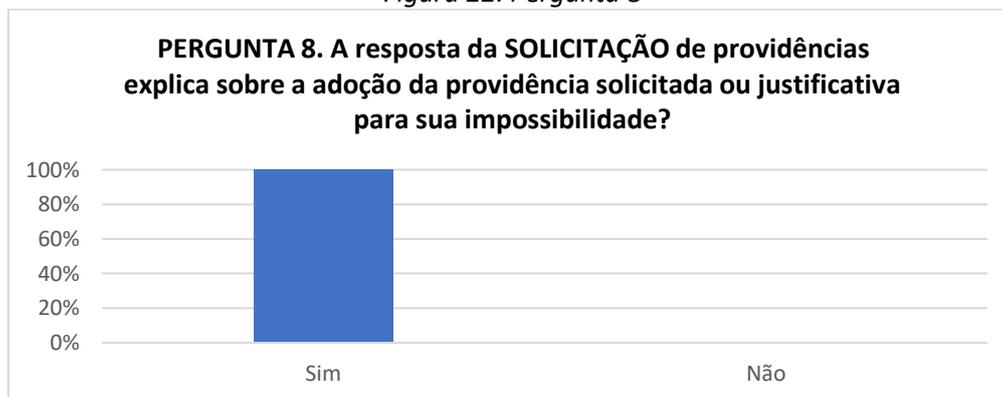
Figura 21: Pergunta 7



**PERGUNTA 8:** A resposta da SOLICITAÇÃO de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade?

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFJ, referentes à modalidade SOLICITAÇÃO, possuíam explicações sobre adoção de providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

Figura 22: Pergunta 8



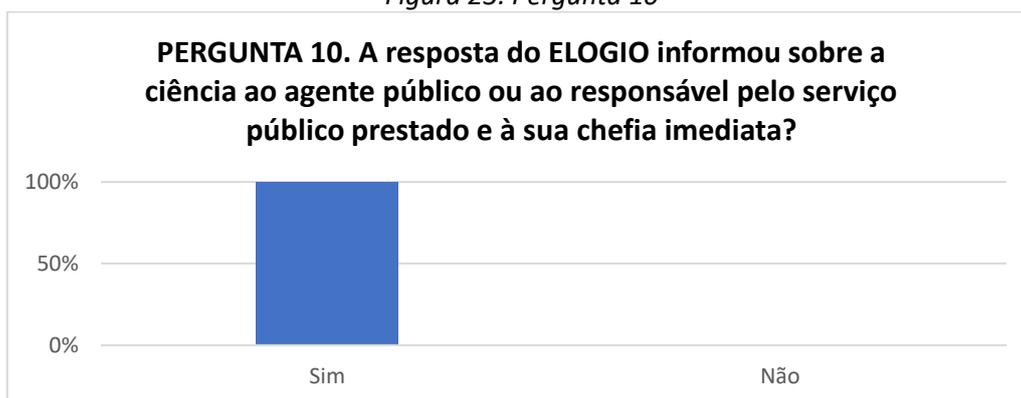
**PERGUNTA 9:** A resposta da SUGESTÃO contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

Não se aplica, pois não ocorreu manifestação na modalidade “Sugestão”.

**PERGUNTA 10:** A resposta do ELOGIO informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFJ, referentes à modalidade ELOGIO, informaram sobre a efetuação da ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

Figura 23: Pergunta 10



**PERGUNTA 11:** A resposta do SIMPLIFIQUE seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação, quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

Não se aplica, pois não ocorreu manifestação na modalidade “Simplifique”.

## B.5 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. O quadro a seguir sintetiza a opinião geral acerca desses aspectos:

Quadro 07: Conclusão sobre o tratamento técnico dado para as manifestações dos usuários

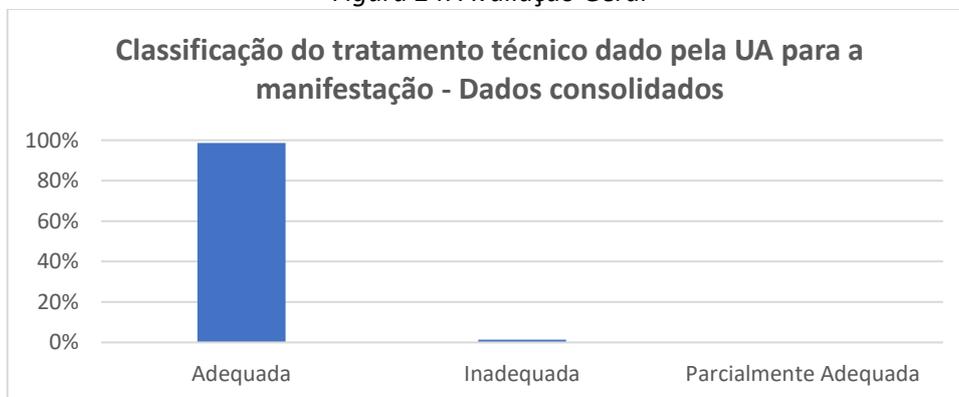
Manifestação	Em sua opinião, como analista, como classifica o tratamento técnico dado pela UA para a manifestação em questão?		
	Adequado	Inadequado	Parcialmente Adequado
Comunicação	35	1	0
Denúncia	18	0	0
Elogio	1	0	0
Reclamação	7	0	0
Simplifique	0	0	0
Solicitação	10	0	0
Sugestão	0	0	0
<b>Somatório</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Percentual</b>	<b>98,61%</b>	<b>1,39%</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>		

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”.

Data-base: 01/04/2021 a 31/03/2022.

Com base nos dados do quadro anterior, a conclusão opinativa sobre tratamento técnico dispendido pela Ouvidoria da UFJ para as manifestações dos usuários, de forma geral, deu-se da seguinte forma: 98,61% foram considerados adequados, e apenas 1,39% inadequados, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

Figura 24: Avaliação Geral

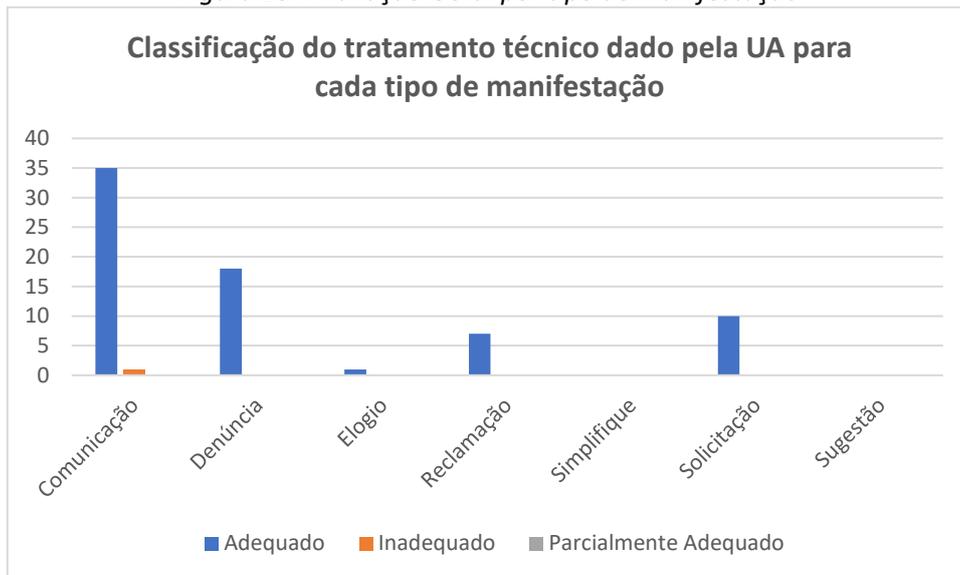


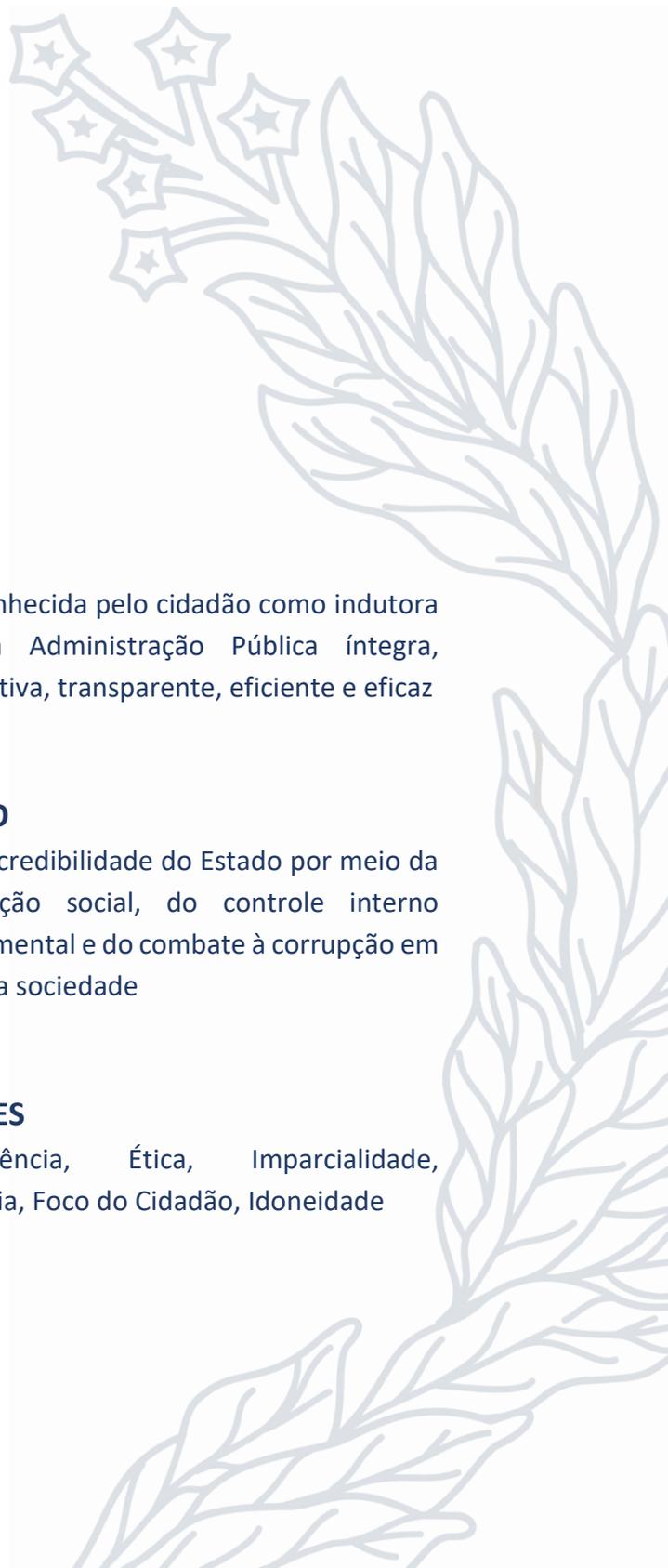
Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma “Fala.BR”.

O gráfico a seguir expõe o resultado detalhado do tratamento técnico dado pela Unidade Avaliada referente a cada tipo de manifestação, conforme os dados contidos no quadro anterior.

Figura 25: Avaliação Geral por tipo de manifestação





## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade