

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JATAÍ**  
**OUVIDORIA**

**Sirlene Moreira Fideles**

**Relatório de Gestão da Ouvidoria**

**Jataí-GO**

**2026**

(ano-referência 2025)

**Sirlene Moreira Fideles**

## **Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2025**

Relatório apresentado ao “Monitoramento da implementação das recomendações decorrentes do 1º Ciclo de Avaliações das Unidades Setoriais de Ouvidoria (2020-24) que tratam do relatório de gestão previsto no artigo 14 (inciso II) da Lei nº 13.460/2017”.

**Jataí-GO**

**2026**

(ano-referência 2025)

## Lista de Gráficos

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 – Manifestações por ano.....                           | 11 |
| Gráfico 2 – Manifestações por ano.....                           | 13 |
| Gráfico 3 – Tipos de manifestações recebidas em 2024 .....       | 13 |
| Gráfico 4 – Assuntos demandados em 2024 .....                    | 14 |
| Gráfico 5 – Tipos de manifestações recebidas em 2025 .....       | 16 |
| Gráfico 6 – Quantidade de demandas nos anos de 2024 e 2025 ..... | 16 |
| Gráfico 7 – Demandas respondidas em 2025 .....                   | 23 |

## Lista de Tabelas

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1 – Força de trabalho até 2025.....                                                                         | 10 |
| Tabela 2 – Força de trabalho em dezembro de 2025.....                                                              | 10 |
| Tabela 3 – Evolução da quantidade de manifestações registradas por mês 2020-2025 .....                             | 11 |
| Tabela 4 – Evolução da quantidade de manifestações registradas por mês 2020-2025 .....                             | 12 |
| Tabela 5 – Quantidade de demandas por assunto no ano de 2024 .....                                                 | 14 |
| Tabela 6 – Demandas respondidas no ano de 2025.....                                                                | 17 |
| Tabela 7 – Quantidade de demandas em 2025 na Plataforma FalaBR.....                                                | 17 |
| Tabela 8 – Quantidade de demandas por assunto no ano de 2025 .....                                                 | 18 |
| Tabela 9 – Comparação dos assuntos recebidos nos anos de 2024 e 2025 .....                                         | 19 |
| Tabela 10 – Comparação dos assuntos recebidos nos anos de 2024 e 2025 .....                                        | 20 |
| Tabela 11 – Propostas apresentadas para o ano de 2025 e executadas.....                                            | 30 |
| Tabela 12 – Evolução do número de pedidos de acesso à informação.....                                              | 42 |
| Tabela 13 – Papel de trabalho para monitoramnto das recomendações sobre o relatório de gestão das Ouvidorias ..... | 43 |

## Lista de Figuras

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 – Satisfação dos usuários.....                            | 38 |
| Figura 2 – Satisfação do usuário – 2025.....                       | 38 |
| Figura 3 – Quantidade de pedidos de acesso à informação .....      | 41 |
| Figura 4 – Quantidade de pedidos de acesso à informação 2025 ..... | 42 |

## Sumário

|                                                                                                                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Apresentação .....</b>                                                                                                                                                   | <b>07</b> |
| <b>2. Introdução .....</b>                                                                                                                                                     | <b>07</b> |
| <b>3. Informações sobre a Ouvidoria .....</b>                                                                                                                                  | <b>07</b> |
| <b>4. Atendimentos .....</b>                                                                                                                                                   | <b>09</b> |
| <b>5. Força de trabalho .....</b>                                                                                                                                              | <b>10</b> |
| <b>6. Evolução da quantidade de manifestações registradas 2020-2025.....</b>                                                                                                   | <b>11</b> |
| <b>7. Número de manifestações recebidas no ano de 2024.....</b>                                                                                                                | <b>12</b> |
| <b>8. Número de manifestações recebidas no ano de 2025 .....</b>                                                                                                               | <b>17</b> |
| <b>9. A análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.....</b>                                          | <b>23</b> |
| <b>10. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos .....</b> | <b>25</b> |
| <b>11. Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes.....</b>                              | <b>37</b> |
| <b>12. Avaliações periódicas da equipe da Ouvidoria .....</b>                                                                                                                  | <b>39</b> |
| <b>13. Pedido de acesso a informação .....</b>                                                                                                                                 | <b>41</b> |
| <b>14. Carta de Serviços .....</b>                                                                                                                                             | <b>43</b> |
| <b>15. Considerações Finais .....</b>                                                                                                                                          | <b>43</b> |
| <b>16. Referências .....</b>                                                                                                                                                   | <b>44</b> |

## 1. Apresentação

É com alegria que a Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí (UFJ) apresenta este Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2025. Elaborado com fundamento na Lei nº 13.460/2017 e em consonância com a Portaria CGU n. 116/2024. Este documento demonstra a atuação da unidade como canal de diálogo e transparência.

Ao longo do documento, gestores, comunidade acadêmica e externa encontrarão um diagnóstico das atividades realizadas, refletindo os esforços da UFJ em oferecer respostas ágeis e qualificadas. Mais do que uma prestação de contas, este material serve como guia estratégico: por meio de recomendações e orientações, buscamos promover a melhoria contínua dos serviços públicos e fortalecer o compromisso ético da nossa universidade com a sociedade.

## 2. Introdução

A Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí - UFJ, em cumprimento ao que estabelece o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Esse documento foi elaborado a partir das informações contidas na Plataforma Fala.BR, bem como no painel público de Ouvidorias – Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

## 3. Informações sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), nos termos

do art. 1º, parágrafo único, da Instrução Normativa nº 1, de 5 de novembro de 2014, considera que a Ouvidoria Pública Federal se trata de uma: “[...] instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”.

A Ouvidoria, no âmbito da UFJ, foi instituída por desmembramento da Universidade Federal de Goiás, designando uma assistente em administração para o encargo de Ouvidora. A Portaria nº 064/2020, de 07 de fevereiro de 2020, do Gabinete da Reitoria, regulamentou o ato administrativo.

Compete à Ouvidoria receber e dar tratamento às manifestações, sugestões, elogios, solicitações, 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.

Importante destacar que a Ouvidoria, além de receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes para tratamento as manifestações, identifica situações irregulares, recomenda melhorias e solicita providências, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pela UFJ e para a solução dos problemas existentes.

A Ouvidoria da UFJ integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, por determinação expressa do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e possui competência exclusiva para receber e dar tratamento às manifestações dos usuários dos serviços públicos. O órgão central é o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Ao usuário, é facultado o cadastro na Plataforma Fala.BR antes do protocolo da manifestação, o que permite o acompanhamento da demanda e recebimento da resposta. Por outra via, caso o usuário registre a manifestação de forma anônima, sem o cadastro prévio, não haverá possibilidade de acompanhamento da demanda, pois é considerada uma “comunicação”.

A Ouvidoria, ao receber a manifestação, realiza a análise prévia para identificar indícios mínimos para o prosseguimento da demanda. No caso de usuário identificado de demanda com elementos insuficientes, a Ouvidoria solicita a complementação, que deverá ser respondida em 30 dias, sob pena de arquivamento automático da manifestação. Já as demandas cadastradas de forma anônima, sem elementos mínimos, são arquivadas por impossibilidade de apuração e



demais providências.

Após a análise prévia realizada pela Ouvidora, as demandas aptas são encaminhadas às áreas responsáveis, para adoção das providências necessárias - análise, apuração e manifestação de providências e/ou resolução das questões apresentadas pelos usuários, nos termos do art. 11, § 1º, da Instrução Normativa nº 5/OGU/CGU. Para tanto, consideram-se as estruturas hierárquicas dos sistemas de gestão, acadêmica e administrativa, definidas no Estatuto, Regimento Geral e demais atos normativos da UFJ. Os órgãos/unidades responsáveis possuem o prazo de até 20 dias, prorrogáveis por mais 20 dias, para apresentar a resposta conclusiva sobre a demanda à Ouvidoria, nos termos do § 6º, do Decreto nº 9.492/2018.

Importante destacar o teor do § 3º do art. 15, da Instrução Normativa nº 05/2018, que prevê: “Cada Ouvidoria Pública Federal deverá informar à Ouvidoria Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente”. No caso, os servidores ocupantes de cargos de direção iguais ou superiores a CD-3.

As denúncias de assédio moral, sexual e qualquer tipo de preconceito são encaminhadas à Corregedoria.

A Ouvidoria cientificará o manifestante das providências adotadas no prazo de até 30 (trinta) dias, sendo possível a prorrogação pelo mesmo período, mediante justificativa do órgão/unidade responsável. Ao final do processo de apuração, os autos são encaminhados à Ouvidoria para ciência e anotações de praxe, a qual deverá comunicar o denunciante, via Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria da UFJ é uma unidade setorial vinculada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Esta unidade deve ser entendida como uma instância de controle e participação social e também uma unidade administrativa central para o debate de questões estratégicas, tais como, simplificação e desburocratização de processos institucionais, mapeamento e uso dos serviços públicos, assim como no monitoramento da satisfação do usuário e na defesa dos direitos dos usuários que utilizam os serviços públicos.

#### **4. Atendimentos**

Foram realizados 188 atendimentos, dentre eles respostas à e-mails, mensagens, ligações e

presencialmente, 20 reuniões (não contabilizadas as reuniões do Comitê Mulheres UFJ), 07 palestras, 01 mediação – V Vivendo sem Violência, 07 treinamentos, 02 respostas para Acesso à Informação, 164 manifestações baixadas da plataforma FalaBR (6 foram arquivadas e 1 encaminhada para outro órgão), abertura de 160 processos no SEI (não foram contabilizadas as manifestações em cada processo), 143 respostas na Plataforma FalaBR (algumas respostas foram colocadas na plataforma no mês de janeiro de 2026), totalizando 692 atividades. Os processos na plataforma FalaBR foram respondidos com tempo médio de 20,1 dias.

## 5. Força de trabalho

A Ouvidoria da UFJ é recente, pois foi criada em 2020. Tinha a seguinte composição:

**Tabela 1 – Força de trabalho até 2025**

|                                       |                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Estael de Lima Goncalves <sup>1</sup> | Gestora: Acesso à Informação                                       |
| Katilene Lima de Moraes               | Gestora: Acesso à Informação                                       |
| Ligia Gouveia Silva                   | Respondente: Acesso à Informação<br>Atendente: Acesso à Informação |
| Marcelo Silva Freitas                 | Gestor: Acesso à Informação                                        |
| Sirlene Moreira Fideles               | Gestora                                                            |

Até o final de novembro a terceirizada Ligia Gouveia Silva atuava como respondente de acesso à Informação e auxiliava a ouvidoria. Todavia, seu contrato de trabalho foi encerrado em novembro de 2025, pois a empresa teve o contrato encerrado junto à universidade. Desse modo, a ouvidoria está aguardando os trâmites legais para contratação de uma nova empresa e, espera que uma nova pessoa seja contratada para assumir as funções junto à ouvidoria para completar a força de trabalho<sup>2</sup>.

**Tabela 2 – Força de trabalho em dezembro de 2025**

<sup>1</sup> Permaneceu como Gestora do Acesso à Informação até 20 de janeiro de 2025.

<sup>2</sup> Embora o relatório tenha como ano referência 2025, informamos que em fevereiro uma trabalhadora terceirizada foi contratada.

| Nome                    | Cargo                        | Início das atividades                        | Titulação máxima | Unidade de lotação                                 | Regime de Trabalho |
|-------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|--------------------|
| KATILENE LIMA DE MORAIS | Gestora: Acesso à Informação | Portaria nº 054, de 21 de janeiro de 2025    | Especialização   | DAA – Direção de Assuntos Administrativos          | 40h efetiva        |
| MARCELO SILVA FREITAS   | Gestor: Acesso à Informação  | Portaria nº 592/2024, de 29 de abril de 2024 | Doutorado        | ICET - Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas | 40h – DE efetivo   |
| SIRLENE MOREIRA FIDELES | Ouvidora                     | Portaria nº 819, de 08 de julho de 2024      | Doutorado        | Ouvidoria                                          | 40h – DE efetiva   |

Fonte: ouvidoria, dez. 2025.

## 6. Evolução da quantidade de manifestações registradas no período de 2020-2025.

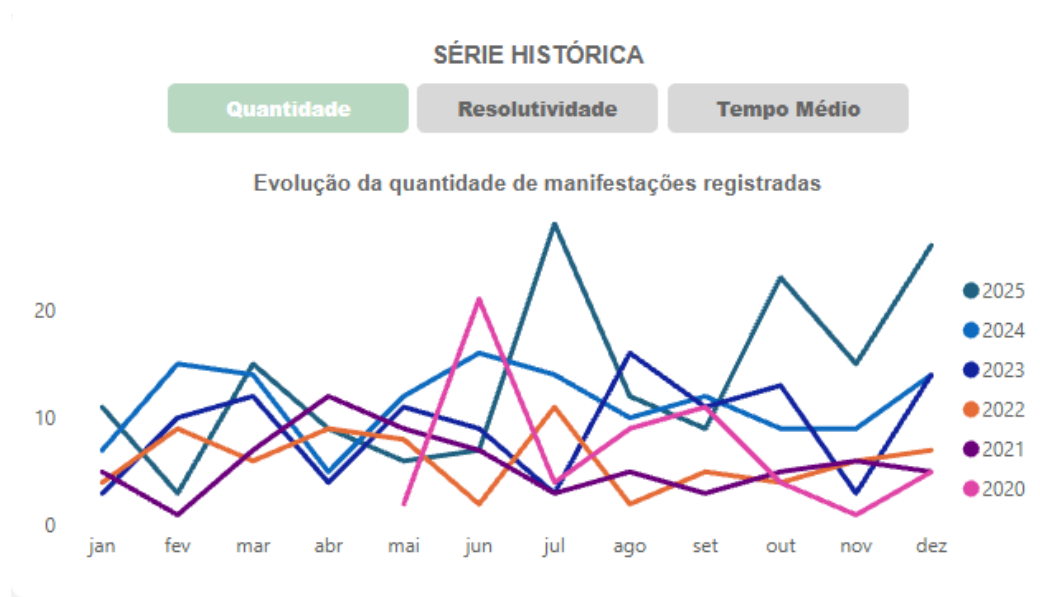


Gráfico 1 – Manifestações por ano

**Tabela 3 – Evolução da quantidade de manifestações registradas por mês no período de 2020-2025.**

|      | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | dez |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2020 | X   | X   | X   | X   | 2   | 21  | 4   | 9   | 11  | 4   | 1   | 5   |

|      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2021 | 5  | 1  | 7  | 12 | 9  | 7  | 3  | 5  | 3  | 5  | 6  | 5  |
| 2022 | 4  | 9  | 6  | 9  | 8  | 2  | 11 | 2  | 5  | 4  | 6  | 7  |
| 2023 | 3  | 10 | 12 | 4  | 11 | 9  | 3  | 16 | 11 | 13 | 3  | 14 |
| 2024 | 7  | 15 | 14 | 5  | 12 | 16 | 14 | 10 | 12 | 9  | 9  | 14 |
| 2025 | 11 | 3  | 15 | 9  | 6  | 7  | 28 | 12 | 9  | 23 | 15 | 26 |

**Tabela 4 – Evolução da quantidade de manifestações registradas no período de 2020-2025.**

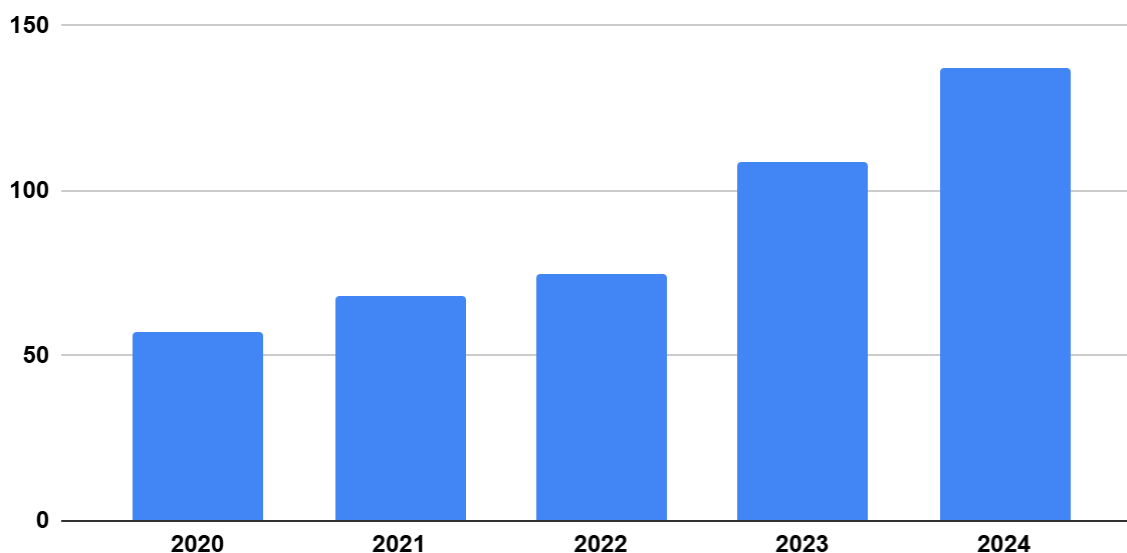
|      | Quantidade de manifestações                                       | Tempo médio de respostas |
|------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 2020 | <b>57 - manifestações</b><br>57 – respondidas<br>0 - arquivadas   | 35,6                     |
| 2021 | <b>68 – manifestações</b><br>67 – respondidas<br>1 - arquivadas   | 34,0                     |
| 2022 | <b>73 – manifestações</b><br>66 – respondidas<br>7 - arquivadas   | 27,9                     |
| 2023 | <b>109 – manifestações</b><br>93 – respondidas<br>16 - arquivadas | 21,6                     |
| 2024 | <b>137 – manifestações</b><br>133 Respondidas<br>4 arquivadas     | 19,6                     |
| 2025 | <b>164 - manifestações</b><br>158 – respondidas<br>6 - arquivadas | 20,1                     |

Os indicadores revelam mais do que números; eles refletem o fortalecimento do vínculo entre a instituição e seus diversos públicos. Ao amadurecer-se como um canal escuta ativa, a ouvidoria amplia sua relevância, garantindo que as vozes da comunidade interna e externa sejam ouvidas, respeitadas e transformadas em melhorias contínuas.

## 7. Número de manifestações recebidas no ano de 2024

No ano de 2024 foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFJ, 137 (cento e trinta e sete) manifestações.

## Manifestações por Ano



Manifestações por Ano

Gráfico 2 – Manifestações por ano

O gráfico 3 mostra os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria UFJ em 2024. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas, excluindo as arquivadas. Foram 33 (trinta e três) reclamações, 82 (oitenta e duas) denúncias, 16 (dezesesseis) solicitações e 2 (duas) sugestões.

## Tipos de Manifestação

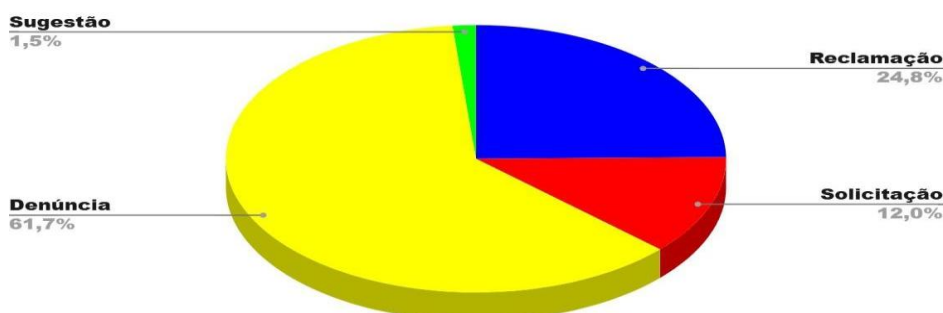


Gráfico 3 – Tipos de manifestações recebidas em 2024

O gráfico 4 traz as demandas por assuntos do ano de 2024, revelando que conduta docente e bolsas foram assuntos mais questionados na IES.

## Assuntos demandados

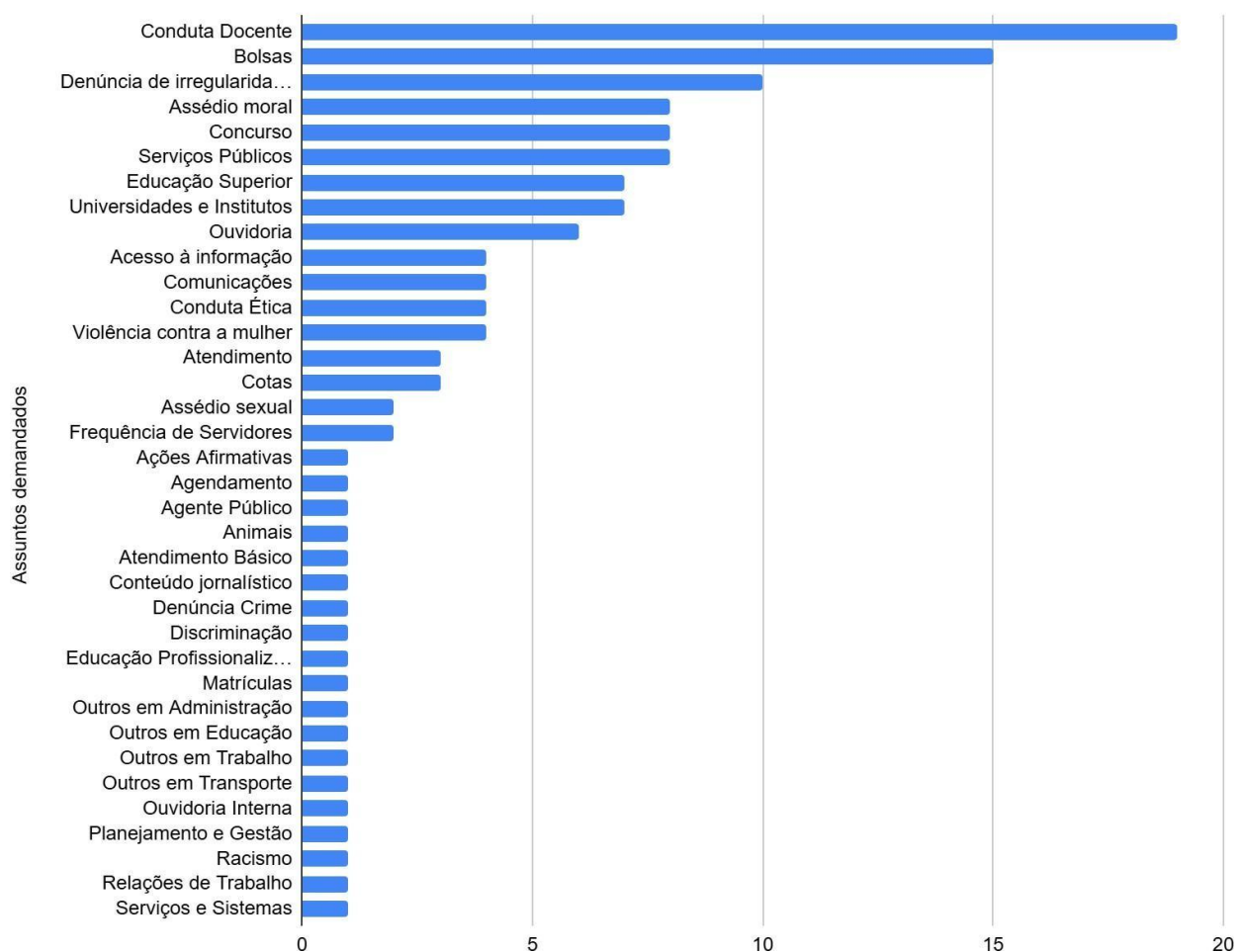


Gráfico 4 - Assuntos demandados 2024

**Tabela 5 – Quantidade de demandas por assunto no ano de 2024**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Conduta Docente                           | 19 |
| Bolsas                                    | 15 |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 10 |
| Assédio moral                             | 8  |
| Concurso                                  | 8  |
| Serviços Públicos                         | 8  |
| Educação Superior                         | 7  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Universidades e Institutos  | 7 |
| Ouvidoria                   | 6 |
| Acesso à informação         | 4 |
| Comunicações                | 4 |
| Conduta Ética               | 4 |
| Violência contra a mulher   | 4 |
| Atendimento                 | 3 |
| Cotas                       | 3 |
| Assédio sexual              | 2 |
| Frequência de Servidores    | 2 |
| Ações Afirmativas           | 1 |
| Agendamento                 | 1 |
| Agente Público              | 1 |
| Animais                     | 1 |
| Atendimento Básico          | 1 |
| Conteúdo jornalístico       | 1 |
| Denúncia Crime              | 1 |
| Discriminação               | 1 |
| Educação Profissionalizante | 1 |
| Matrículas                  | 1 |
| Outros em Administração     | 1 |
| Outros em Educação          | 1 |
| Outros em Trabalho          | 1 |
| Outros em Transporte        | 1 |
| Ouvidoria Interna           | 1 |
| Planejamento e Gestão       | 1 |
| Racismo                     | 1 |
| Relações de Trabalho        | 1 |
| Serviços e Sistemas         | 1 |

A Ouvidoria, no ano de 2025, recebeu formalmente 164 manifestações, 57,6% de denúncias, 19,2% de reclamações, 18,5% de solicitações, 0,7% de sugestões e 8,6% de elogios.

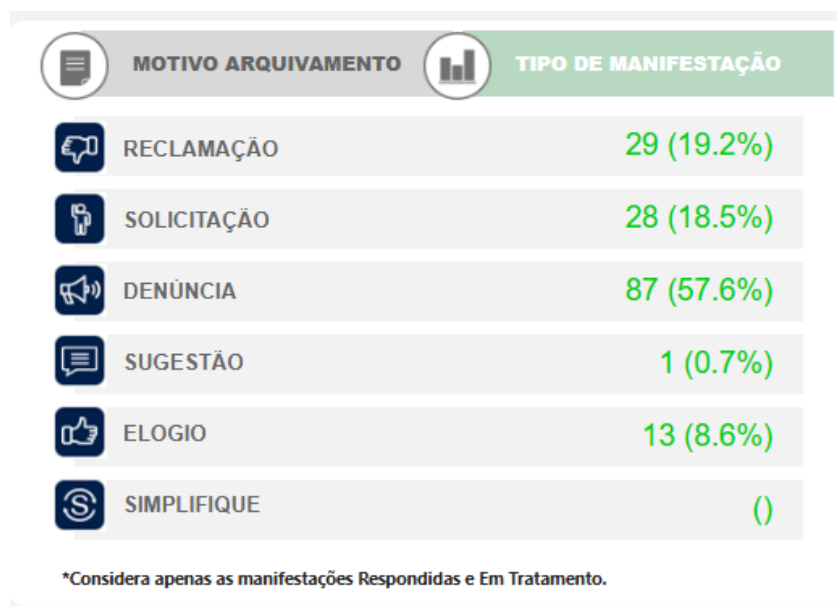


Gráfico 5 – Tipos de manifestações recebidas em 2025

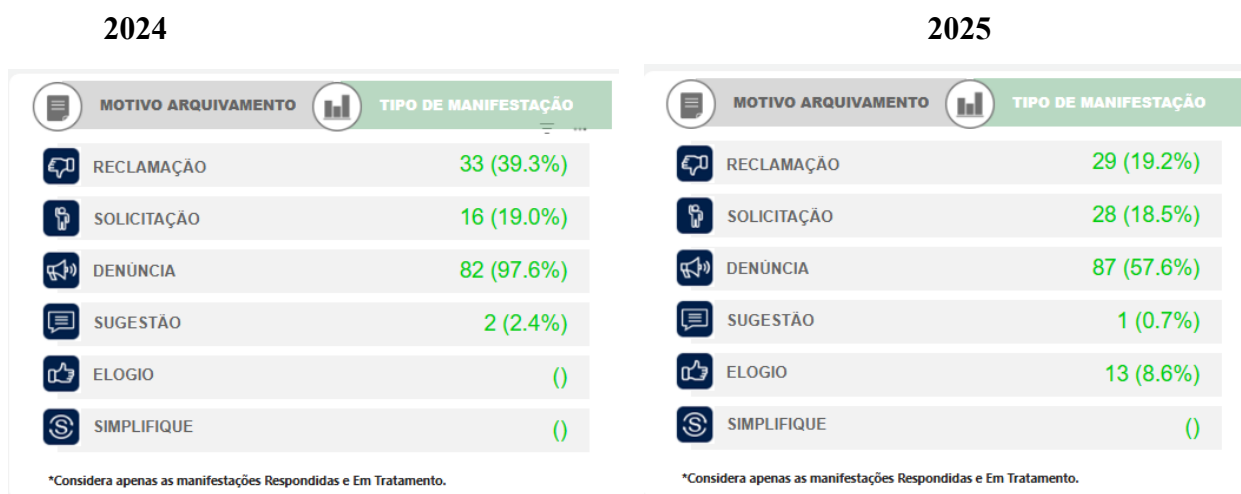


Gráfico 6 – Quantidade de demandas nos anos de 2024 e 2025

Ao comparar o biênio 2024-2025, nota-se uma estabilidade nos indicadores, porém com um salto expressivo no volume de elogios aos servidores(as) e de solicitações. O aumento nas manifestações de elogio reflete a excelência dos(as) servidores(as), consolidando uma cultura de valorização do serviço público dentro da Gestão 2023-2027.

Por outro lado, aumento nas solicitações indica uma comunidade interna e externa mais consciente de seus direitos e vigilante quanto à transparência pública, utilizando a Ouvidoria como um canal de transformação.



## 8. Número de manifestações recebidas no ano de 2025

No ano de 2025 foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFJ 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações.

O gráfico 5 mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFJ em 2025. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas, excluindo as arquivadas. Foram 29 (vinte e nove) reclamações, 87 (oitenta e sete) denúncias, 28 (vinte e oito) solicitações, 13 (treze) elogios, 1 (uma) sugestão e neste ano não recebemos nenhuma manifestação do tipo “simplifique”.

**Tabela 6 – Demandas respondidas no ano de 2025**

|             |    |       |
|-------------|----|-------|
| Reclamações | 29 | 19,2% |
| Solicitação | 28 | 18,5% |
| Denúncia    | 87 | 57,6% |
| Sugestão    | 1  | 0,7%  |
| Elogio:     | 13 | 8.6%  |

**Tabela 7 – Quantidade de demandas por mês no ano de 2025 na Plataforma FalaBR**

| Mês       | Quantidade |
|-----------|------------|
| Janeiro   | 11         |
| Fevereiro | 3          |
| Março     | 15         |
| Abril     | 9          |
| Maio      | 6          |
| Junho     | 7          |
| Julho     | 28         |
| Agosto    | 12         |
| Setembro  | 9          |
| Outubro   | 23         |
| Novembro  | 15         |
| Dezembro  | 26         |
| TOTAL     | 164        |

A tabela 8 traz as demandas por assuntos, revelando que a educação superior e a conduta ética e irregularidades foram assuntos mais questionados na IES.

**Tabela 8 – Quantidade de demandas por assunto no ano de 2025**

| Assunto                                       | Ranking Assuntos |
|-----------------------------------------------|------------------|
| Educação Superior                             | 28               |
| Conduta ética e irregularidades de servidores | 14               |
| Denúncia Crime                                | 12               |
| Assistência Estudantil                        | 11               |
| Comunicações                                  | 11               |
| Assédio moral                                 | 9                |
| Agente Público                                | 6                |
| Conduta Ética                                 | 6                |
| Matrículas                                    | 6                |
| Concursos e processos seletivos               | 4                |
| Conduta Docente                               | 4                |
| Universidades e Institutos                    | 4                |
| Gestão Pública                                | 3                |
| Racismo e Discriminação                       | 3                |
| Acesso à informação                           | 2                |
| Atendimento ao Público                        | 2                |
| Crimes Ambientais                             | 2                |
| Frequência de Servidores                      | 2                |
| Normas e Fiscalização                         | 2                |
| Ouvidoria Interna                             | 2                |
| Relações de Trabalho                          | 2                |
| Saúde Animal e Sanidade vegetal               | 2                |
| Ações Afirmativas                             | 1                |
| Animais                                       | 1                |
| Assistência à Pessoa com Deficiência          | 1                |
| Atendimento                                   | 1                |
| Auxílio                                       | 1                |
| Certificado ou Diploma                        | 1                |
| Compras públicas                              | 1                |
| Controle social                               | 1                |
| Cotas                                         | 1                |
| Cuidado e Acolhimento                         | 1                |

|                                                                                                         |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Dados Pessoais - LGPD                                                                                   | 1 |
| Gestão de Pessoas                                                                                       | 1 |
| Informações processuais                                                                                 | 1 |
| Licitações                                                                                              | 1 |
| Outros em Educação                                                                                      | 1 |
| Outros em Pesquisa e Desenvolvimento                                                                    | 1 |
| Ouvidoria                                                                                               | 1 |
| Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras minorias | 1 |
| Regime de trabalho                                                                                      | 1 |
| Serviços Públicos                                                                                       | 1 |
| Transparência e acesso à informação                                                                     | 1 |

**Tabela 9 - Comparação dos assuntos recebidos nos anos de 2024 e 2025**

| Assunto<br>2024                           | Ranking<br>Assuntos | Assunto<br>2025                               | Ranking Assuntos |
|-------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|------------------|
| Conduta Docente                           | 19                  | Educação Superior                             | 28               |
| Bolsas                                    | 15                  | Conduta ética e irregularidades de servidores | 14               |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 10                  | Denúncia Crime                                | 12               |
| Assédio moral                             | 8                   | Assistência Estudantil                        | 11               |
| Concurso                                  | 8                   | Comunicações                                  | 11               |
| Serviços Públicos                         | 8                   | Assédio moral                                 | 9                |
| Universidades e Institutos                | 7                   | Agente Público                                | 6                |
| Educação Superior                         | 7                   | Conduta Ética                                 | 6                |
| Ouvidoria                                 | 6                   | Matrículas                                    | 6                |
| Ouvidoria Interna                         | 1                   | Concursos e processos seletivos               | 4                |
| Conduta Ética                             | 4                   | Conduta Docente                               | 4                |
| Acesso à informação                       | 4                   | Universidades e Institutos                    | 4                |
| Cotas                                     | 3                   | Gestão Pública                                | 3                |
| Frequência de Servidores                  | 2                   | Racismo e Discriminação                       | 3                |
| Agente Público                            | 1                   | Acesso à informação                           | 2                |
| Denúncia Crime                            | 1                   | Atendimento ao Público                        | 2                |
| Animais                                   | 1                   | Crimes Ambientais                             | 2                |
| Ações Afirmativas                         | 1                   | Frequência de Servidores                      | 2                |
| Comunicações                              | 4                   | Normas e Fiscalização                         | 2                |
| Violência contra a mulher                 | 4                   | Ouvidoria Interna                             | 2                |

|                             |     |                                                                                                         |   |
|-----------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Atendimento                 | 3   | Relações de Trabalho                                                                                    | 2 |
| Assédio sexual              | 2   | Saúde Animal e Sanidade vegetal                                                                         | 2 |
| Agendamento                 | 1   | Ações Afirmativas                                                                                       | 1 |
| Atendimento Básico          | 1   | Animais                                                                                                 | 1 |
| Conteúdo jornalístico       | 1   | Assistência à Pessoa com Deficiência                                                                    | 1 |
| Discriminação               | 1   | Atendimento                                                                                             | 1 |
| Educação Profissionalizante | 1   | Auxílio                                                                                                 | 1 |
| Matrículas                  | 1   | Certificado ou Diploma                                                                                  | 1 |
| Outros em Administração     | 1   | Compras públicas                                                                                        | 1 |
| Outros em Educação          | 1   | Controle social                                                                                         | 1 |
|                             |     |                                                                                                         |   |
|                             |     |                                                                                                         |   |
| Outros em Trabalho          | 1   | Cotas                                                                                                   | 1 |
| Outros em Transporte        | 1   | Cuidado e Acolhimento                                                                                   | 1 |
| Planejamento e Gestão       | 1   | Dados Pessoais - LGPD                                                                                   | 1 |
| Racismo                     | 1   | Gestão de Pessoas                                                                                       | 1 |
| Relações de Trabalho        | 1   | Informações processuais                                                                                 | 1 |
| Serviços e Sistemas         | 1   | Licitações                                                                                              | 1 |
|                             | 133 | Outros em Educação                                                                                      | 1 |
|                             | 4   | Outros em Pesquisa e Desenvolvimento                                                                    | 1 |
|                             | 137 | Ouvidoria                                                                                               | 1 |
|                             |     | Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras minorias | 1 |
|                             |     | Regime de trabalho                                                                                      | 1 |
|                             |     | Serviços Públicos                                                                                       | 1 |
|                             |     | Transparência e acesso à informação                                                                     | 1 |

**Tabela 10 - Comparação dos assuntos recebidos nos anos de 2024 e 2025**

| Assunto<br>2024                           | Ranking<br>Assuntos | Assunto<br>2025                               | Ranking Assuntos |
|-------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|------------------|
| Educação Superior                         | 7                   | Educação Superior                             | 28               |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 10                  | Conduta ética e irregularidades de servidores | 14               |
| Denúncia Crime                            | 1                   | Denúncia Crime                                | 12               |

|                                                                                                         |    |                                                                                                |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Assistência Estudantil                                                                                  | 0  | Assistência Estudantil                                                                         | 11 |
| Comunicações                                                                                            | 4  | Comunicações                                                                                   | 11 |
| Assédio moral                                                                                           | 8  | Assédio moral                                                                                  | 9  |
| Conduta Ética                                                                                           | 4  | Conduta Ética                                                                                  | 6  |
| Agente Público                                                                                          | 1  | Agente Público                                                                                 | 6  |
| Matrículas                                                                                              | 1  | Matrículas                                                                                     | 6  |
| Conduta Docente                                                                                         | 19 | Conduta Docente                                                                                | 4  |
| Concurso                                                                                                | 8  | Concursos e processos seletivos                                                                | 4  |
| Universidades e Institutos                                                                              | 7  | Universidades e Institutos                                                                     | 4  |
| Racismo e discriminação                                                                                 | 2  | Racismo e Discriminação                                                                        | 3  |
| Gestão Pública                                                                                          | 0  | Gestão Pública                                                                                 | 3  |
| Ouvidoria Interna                                                                                       | 1  | Ouvidoria Interna                                                                              | 2  |
| Acesso à informação                                                                                     | 4  | Acesso à informação                                                                            | 2  |
| Frequência de Servidores                                                                                | 2  | Frequência de Servidores                                                                       | 2  |
| Atendimento Básico                                                                                      | 1  | Atendimento ao Público                                                                         | 2  |
| Relações de Trabalho                                                                                    | 1  | Relações de Trabalho                                                                           | 2  |
| Saúde Animal e Sanidade vegetal                                                                         | 0  | Saúde Animal e Sanidade vegetal                                                                | 2  |
| Crimes Ambientais                                                                                       | 0  | Crimes Ambientais                                                                              | 2  |
| Normas e fiscalização                                                                                   | 0  | Normas e fiscalização                                                                          | 2  |
| Assistência à pessoa com deficiência                                                                    | 0  | Assistência à pessoa com deficiência                                                           | 2  |
| Gestão de Pessoas                                                                                       | 0  | Gestão de Pessoas                                                                              | 1  |
| Serviços Públicos                                                                                       | 8  | Serviços Públicos                                                                              | 1  |
| Ouvidoria                                                                                               | 6  | Ouvidoria                                                                                      | 1  |
| Cotas                                                                                                   | 3  | Cotas                                                                                          | 1  |
| Animais                                                                                                 | 1  | Animais                                                                                        | 1  |
| Ações Afirmativas                                                                                       | 1  | Ações Afirmativas                                                                              | 1  |
| Atendimento                                                                                             | 3  | Atendimento                                                                                    | 1  |
| Outros em Educação                                                                                      | 1  | Outros em Educação                                                                             | 1  |
| Cuidado e Acolhimento                                                                                   | 0  | Cuidado e Acolhimento                                                                          | 1  |
| Dados Pessoais - LGPD                                                                                   | 0  | Dados Pessoais - LGPD                                                                          | 1  |
| Informações processuais                                                                                 | 0  | Informações processuais                                                                        | 1  |
| Licitações                                                                                              | 0  | Licitações                                                                                     | 1  |
| Outros em Pesquisa e Desenvolvimento                                                                    | 0  | Outros em Pesquisa e Desenvolvimento                                                           | 1  |
| Regime de trabalho                                                                                      | 0  | Regime de trabalho                                                                             | 1  |
| Serviços Públicos                                                                                       | 0  | Serviços Públicos                                                                              | 1  |
| Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras minorias | 0  | Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras | 1  |

|                                     |            |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|-------------------------------------|------------|
|                                     |            | minorias                            |            |
| Transparência e acesso à informação | 0          | Transparência e acesso à informação | 1          |
| Auxílio                             | 0          | Auxílio                             | 1          |
| Certificado ou diploma              | 0          | Certificado ou diploma              | 1          |
| Compras Públicas                    | 0          | Compras Públicas                    | 1          |
| Controle social                     | 0          | Controle social                     | 1          |
| Bolsas                              | 15         | Bolsas                              | 0          |
| Violência contra a mulher           | 4          | Violência contra a mulher           | 0          |
| Assédio sexual                      | 2          | Assédio sexual                      | 0          |
| Agendamento                         | 1          | Agendamento                         | 0          |
| Conteúdo jornalístico               | 1          | Conteúdo jornalístico               | 0          |
| Educação Profissionalizante         | 1          | Educação Profissionalizante         | 0          |
| Outros em Administração             | 1          | Outros em Administração             | 0          |
| Outros em Trabalho                  | 1          | Outros em Trabalho                  | 0          |
| Outros em Transporte                | 1          | Outros em Transporte                | 0          |
| Planejamento e Gestão               | 1          | Planejamento e Gestão               | 0          |
| Serviços e Sistemas                 | 1          | Serviços e Sistemas                 | 0          |
| <b>RESPONDIDAS</b>                  | <b>133</b> |                                     | <b>158</b> |
| <b>ARQUIVADAS</b>                   | <b>4</b>   |                                     | <b>6</b>   |
| <b>ENVIADA PARA OUTRO ÓRGÃO</b>     | <b>0</b>   |                                     | <b>1</b>   |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>137</b> |                                     | <b>164</b> |

Embora o volume total de registros apresente estabilidade entre 2024 e 2025, nota-se uma redistribuição dos temas abordados. Destaca-se o crescimento de Educação Superior, que saltou de 7 para 28 ocorrências, e de Comunicação, que subiu de 4 para 11. Em contrapartida, houve uma queda drástica nos registros de Conduta Docente, reduzindo de 19 para apenas 4 casos, enquanto as queixas sobre Conduta Ética e Irregularidades mantiveram uma tendência de alta moderada, passando de 10 para 14.

Quatro situações elevaram os números da ouvidoria: 12 demandas contra duas trabalhadoras terceirizadas, 13 manifestações em face de um docente; 13 manifestações em desfavor de uma discente; 5 demandas em face de um professor, o que totaliza 43 manifestações.

Recebemos manifestações apontando possíveis casos de assédio moral, alguns vinculados às manifestações da empresa terceirizada (trabalhadoras terceirizadas). Esta empresa teve o contrato encerrado com a UFJ no final do mês de novembro de 2025. Todavia, antes do encerramento do contrato houve intervenção da UFJ com reuniões envolvendo diversos órgãos,

setor de psicologia, Reitoria, Pró-reitoria de Pessoas, gestão de contratos, Ouvidoria entre outros. Após as reuniões foi realizado um trabalho com ênfase na conscientização e acolhimento.

O gráfico 7 mostra que, encerrado o ano de 2025, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo previsto.

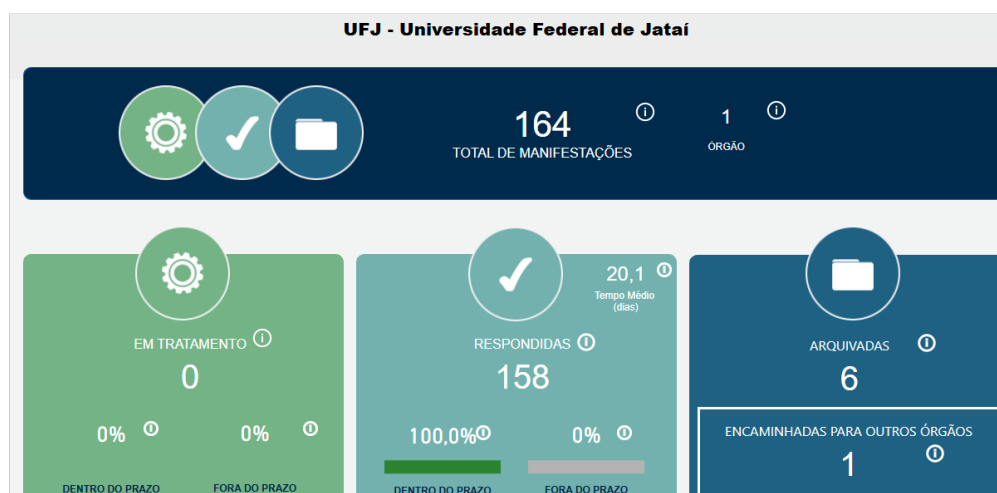


Gráfico 7 – Demandas respondidas em 2025

O tempo médio para a resposta conclusiva foi de 20,1 dias no ano de 2025.

## 9. A análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

A tabela 8<sup>3</sup> demonstra que o assunto mais recorrente é a educação superior. Apesar da estabilidade no volume total de registros entre 2024 e 2025, houve uma mudança clara no perfil das demandas. Os temas Educação Superior (de 7 para 28) e Comunicação (de 4 para 11) registraram as maiores altas. Em sentido oposto, as ocorrências sobre Conduta Docente recuaram de 19 para 4 casos, enquanto as manifestações sobre Conduta Ética e Irregularidades mantiveram um crescimento gradual, atingindo 14 registros.

O aumento no fluxo da ouvidoria foi impulsionado por quatro situações específicas, totalizando 43 manifestações. O volume concentra-se em demandas contra duas funcionárias terceirizadas (12), um docente (13), uma discente (13) e um professor (5).

<sup>3</sup> As justificativas são apresentadas a partir das manifestações. Não significa que foram apuradas e as alegações foram comprovadas.

Ao analisar o tema “Educação Superior”, observa-se a seguinte distribuição de registros: destacam-se 5 elogios e 5 participações em pesquisas, seguidos por 2 demandas relativas à infraestrutura física. As demais ocorrências apresentam caráter pulverizado, abrangendo temas específicos como suspensão de discentes, solicitações de extratos do CNIS, acomodação na implantação do Hospital Universitário, código de vaga em concurso, implantação de curso de graduação em comunicação, por exemplo.

Houve também um aumento significativo na categoria “Conduta ética e irregularidades de servidores”. As manifestações envolveram docentes, discentes e técnicos-administrativos (TAEs), abrangendo temas diversos como posicionamentos em redes sociais, critérios na distribuição de vagas, comportamento estudantil e a designação de membros para bancas de concurso, uso inadequado de sala, falta de cordialidade, informações sobre deliberação do CONSUNI, conflito de interesses, professor que não disponibilizou plano de ensino, etc.

Um dos assuntos recebidos aborda o tema “Racismo e Discriminação”, foram 3 manifestações. Uma sob a perspectiva da estrutura curricular. O manifestante propõe a implementação de uma metodologia específica no curso de Medicina, argumentando que a ausência de tais práticas pedagógicas contribui para a manutenção de quadros de discriminação e racismo institucional. Outra (1) demanda registrada, era na verdade, manifestação de repúdio à manutenção da exigência da nota do ENEM como requisito obrigatório na modalidade Portador de Diploma - Edital nº 08/2025 – Vagas Remanescentes / Modalidade Portador de Diploma.

Recebemos (9) denúncias sobre possíveis casos de assédio moral, desse total (4) envolvendo colaboradoras de uma empresa terceirizada, cujo contrato com a UFJ foi encerrado em novembro de 2025. Antes do término contratual, a UFJ interveio ativamente por meio de reuniões estratégicas com a Reitoria, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROPESSOAS), Ouvidoria, gestão de contratos, além de suporte psicológico e outros órgãos competentes. Como resultado dessas articulações, foi realizado o acolhimento e a conscientização sobre o tema.

A Universidade Federal de Jataí tem o propósito de cuidar de sua comunidade. Isso se reflete na recente aprovação/atualização da Resolução 20/2025<sup>4</sup> — um marco no combate ao assédio e à discriminação. Esse cuidado se estende à prática acadêmica, por meio da promoção de

---

**4 Resolução 20, de 01 de outubro de 2025** - “Estabelece a Política de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, ao assédio sexual, ao assédio institucional, à importunação sexual e a quaisquer formas de discriminação na Universidade Federal de Jataí”.



eventos de integração e do incentivo à pesquisa e extensão, pilares que transformam a vida acadêmica em uma experiência plural.

#### **10. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos**

A página da Ouvidoria foi atualizada com a inserção de informações sobre: espaço físico, horário de funcionamento, força de trabalho, relatórios, legislação e normativos, fluxos e guias.

A Ouvidoria respondeu a 5 recomendações da CGU: [1 (1729974); 2 (1729980); 3 (1729982); 4 (1729984) e 5 (1729987 )].

A Ouvidora, na condição de docente da Instituição, sempre esteve ligada às pautas relacionadas à violência de gênero, participou dos seguintes projetos levando o nome da Ouvidoria, bem como suas atividades:

#### **- Eventos:**

Em reunião do Conselho Universitário a ouvidora colocou-se à disposição para realizar reuniões com os institutos e demais órgãos (<https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/05/Ata-005.2025.Reuniao.Extraordinaria.Consuni.16.04.2025.processo.-23854.003133.2025.59.pdf>).

Na semana pedagógica foi possível atender a Faculdade de Educação.



Em 03 de abril de 2025, palestra sobre “Prevenção de Assédio nos Ambientes Universitários”.

**PREVENÇÃO DE ASSÉDIO NOS AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS**

PALESTRANTES

 **03 de abril**  
(quinta-feira)

 **19h30**

 **Auditório do Prédio do Direito**  
(Campus Jatobá)

  
**Profª Dra. Alana Romani**  
(Vice-reitora da UFJ e Presidenta do Comitê Mulheres da UFJ)

  
**Profª Dra. Sirlene Fideles**  
(Ouvidora da UFJ e Membro do Comitê mulheres da UFJ)

**PREVENÇÃO DE ASSÉDIO NOS AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS**

MEDIAÇÃO

 **03 de abril**  
(quinta-feira)

 **19h30**

 **Auditório do Prédio do Direito**  
(Campus Jatobá)

  
**Marilya Marques**  
(Representante Discente Suplente PPGD-UFJ)

  
**Profª Dra. Helga Martins**  
(Professora do PPGD e Membro do Comitê Mulheres da UFJ)

## CURSO DE FORMAÇÃO DOCENTE E SEMINÁRIO DE INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

### Segundo Encontro

| ASSUNTO                                       | INSTRUTORES(AS)              | HORAS          | CARGA HORÁRIA |
|-----------------------------------------------|------------------------------|----------------|---------------|
| Comissão Propria de Avaliação (CPA)           | Daniel (CPA)                 | 13h30 às 14h00 | 30min         |
| Auditoria da UFJ                              | Gabriella (AUDIN)            | 14h00 às 14h30 | 30min         |
| Corregedoria da UFJ                           | Michely (COR)                | 14h30 às 15h00 | 30min         |
| Intervalo                                     | Intervalo                    | 15h00 às 15h15 | 15min         |
| Ouvidoria da UFJ                              | Sirlene (OUVIDORIA)          | 15h15 às 15h45 | 30min         |
| Roda de Conversa - Assédio no Serviço Público | Sirlene, Valquíria e Leilane | 15h45 às 17h30 | 1h 45min      |



17 de abril de 2025  
 13h30 às 17h30



SALA 10 B3  
 Campus Riachuelo

- Palestra no Seminário de Integração Institucional – apresentando o papel da Ouvidoria;
- Roda de conversa com o tema Assédio no Serviço Público.

Em outra oportunidade participamos de uma reunião com trabalhadores terceirizados, conforme notícia abaixo:

“A Comissão de Ética<sup>5</sup> e a Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí (UFJ) realizaram, em parceria com o Comitê Mulheres da UFJ, uma reunião com os trabalhadores da empresa ABR SERVICE LTDA., que presta serviço para a instituição”.



<https://ufj.edu.br/2025/07/22/ufj-realiza-acao-para-promover-ambiente-de-trabalho-mais-inclusivo-e-respeitoso/>

<sup>5</sup> A presidente da Comissão de Ética é psicóloga.

A Ouvidoria tem mantido uma presença ativa em eventos e projetos de pesquisa e extensão voltados ao enfrentamento das diversas formas de violência. No entanto, identifica-se a necessidade de otimizar a divulgação dessas ações para mitigar a frequente confusão entre a atuação acadêmica da docente e as atribuições institucionais da Ouvidora, garantindo que os discentes compreendam claramente o papel do órgão.

- PI05833-2023 - Título: Gênero e Violências: Investigação Acerca da Realidade da Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher em Jataí/GO.

- PJ017-2022 – AEC - Projeto de Extensão Promotoras Legais (PLP's) em Jataí

- Projeto de Extensão PetSaúde – Equidade de Gênero.

- PJ083-2024 - AEC - Projeto de Extensão de Práticas em Educação, Gênero, Sexualidade e Subjetividades – PEGGS.

Os projetos “PEGSS” e “Violência contra a mulher em Jataí” receberam participação de estudantes de diversos cursos, comunidade acadêmica e externa. O projeto “PLP's” conta com a participação de mulheres da comunidade acadêmica e externa. Já no “PetSaúde” a participação ocorreu por meio de edital, pois é um projeto do governo federal.

Todos os projetos contam com encontros semanais e temas relacionados às diversas formas de violência de gênero, raça, etnia, capacitismo entre outras temáticas.

- UFJ sedia III Encontro das Universidades Novíssimas e Supernovas



Reitor e vice-reitora da UFJ

Corregedora da UFJ

Diretora do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da UFJ

Ouvidora da UFJ

Publicado em 28 de outubro de 2025

<https://ufj.edu.br/2025/10/28/ufj-sedia-iii-encontro-das-universidades-novissimas-e-supernovas/>

- V Vivendo sem Violência, realizado no período de 10 a 12 de setembro na Universidade Federal de Jataí – UFJ. O evento que contou com a participação de palestrantes locais, regionais, grupos de trabalho, apresentação de resumos expandidos, artigos e atividades artísticas. Todas as atividades tiveram como foco as diversas formas de violências.



Os eventos, salvo o Seminário de Integração, embora contando com um público mais específico, foram abertos a toda comunidade acadêmica.

A finalidade foi atingida, já que estudantes de diversos cursos participaram, tais como direito, enfermagem, biomedicina, pedagogia, história, educação física etc.

Todos os projetos e os eventos têm como objetivo trazer à comunidade acadêmica e em



geral o debate sobre as diversas formas de violências, em especial as enfrentadas pelas mulheres e demais minorias, bem como, ressaltando a importância do papel da Ouvidoria nestes enfrentamentos.

- A Ouvidoria contribuiu com o Comitê Mulheres da UFJ para aprovação da nova **Resolução 20, de 01 de outubro de 2025** que “Estabelece a Política de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, ao assédio sexual, ao assédio institucional, à importunação sexual e a quaisquer formas de discriminação na Universidade Federal de Jataí”.

### **- Dificuldades enfrentadas**

Um desafio central na mobilização social é romper a “bolha”: temas como violência de gênero, raça e capacitismo tendem a atrair apenas quem já possui sensibilidade à causa, dificultando o alcance de novos públicos.

Diante da resistência persistente, é fundamental dar continuidade às ações de sensibilização. Para isso, o calendário de 2025 contou com palestras, rodas de conversa, congressos e projetos de pesquisa e extensão voltados à conscientização gradual da comunidade interna e externa.

No ano de 2025 não foi possível criar a Câmara de Conciliação e Mediação. Esta comissão, para ser criada, depende de fatores interno e externo à Universidade, como por exemplo função gratificada (FG) e disponibilização de espaço físico.

Embora as questões estruturais e financeiras permaneçam as mesmas, a UFJ está ousando enfrentá-las. Por esta razão, em janeiro de 2026 a proposta foi encaminhada e aprovada pela Unidade de Gestão da Integridade – UGI para o início da tramitação na esfera institucional, inclusive estamos em tratativas com a Universidade Federal de Goiás para um curso nessa área. Espera-se que até o final do ano todas as tratativas internas estejam aprovadas para que a reitoria possa buscar os recursos necessários para implementação da mencionada câmara.

A Universidade enfrenta problemas relacionados à espaços físicos e, por outro lado, a falta de verbas para as mencionadas melhorias. Mas, a Ouvidoria conseguiu uma sala destinada aos atendimentos. A sala fica no Campus Riachuelo.

**Tabela 11– Propostas que foram apresentadas para o ano de 2025 e executadas**

| Proposta                                                                                                           | Responsável                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prazo Previs to | Justificativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Criação de uma Comissão de Conciliação e Mediação, com isso será necessário atualizar o fluxo da unidade Ouvidoria | <b>- Reitoria</b><br>- Repasse de verba federal para pagamento de função (FG);<br>– Disponibilização de espaço físico;<br>- Capacitação dos servidores para atuarem na Comissão.<br><b>- Fluxo</b><br>- Ouvidoria e demais órgãos.<br>A implementação dessa proposta não dependerá exclusivamente da reitoria. | 2025            | A proposta foi aprovada na UGI em janeiro de 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria                                                         | Ouvidoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2025            | A página da Ouvidoria foi atualizada, bem como a Ouvidoria participou de eventos, Consuni (vide eventos) divulgando os serviços.<br><a href="https://ouvidoria.ufj.edu.br/">https://ouvidoria.ufj.edu.br/</a>                                                                                                                                                                                             |
| Divulgar o fluxograma das manifestações e orientação sobre as denúncias                                            | Ouvidoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2025            | A página da Ouvidoria foi atualizada.<br><a href="https://ouvidoria.ufj.edu.br/">https://ouvidoria.ufj.edu.br/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Realizar campanhas de conscientização sobre as diversas formas de violências                                       | Ouvidoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2025            | A ouvidoria não realizou campanha específica, mas atuou em cursos, palestras, como por exemplo: “Prevenção de Assédio nos Ambientes Universitários”. Além de ter auxiliado na realização do evento V Vivendo sem Violência.<br><a href="https://ufj.edu.br/evento/v-vivendo-sem-violencia/">https://ufj.edu.br/evento/v-vivendo-sem-violencia/</a><br>Por esta razão, entende que cumpriu com a proposta. |
| Promover o Instagram da Ouvidoria                                                                                  | Ouvidoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2025            | As redes sociais não foram trabalhadas de forma isolada, mas foram realizadas diversas postagens no Instagram oficial da UFJ que tratam de violência contra a mulher, racismo etc. <sup>6</sup>                                                                                                                                                                                                           |

<sup>6</sup> As postagens a seguir exemplificam a comunicação institucional no combate às diversas formas de violência no meio

acadêmico. Mais do que informar, essas publicações fortalecem o papel da Ouvidoria como canal de acolhimento e suporte para toda a comunidade.



Fonte: <https://www.instagram.com/p/DPoYJuoAIWp/?igsh=ZzFuZHU3d2QyY2xm>



<https://www.instagram.com/p/DRMw5AoAGot/?igsh=MTRlenJ3b256MDlxNg==>



|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Implementar a carta de serviços da Instituição de maneira a atender as exigências da CGU | Ouvidoria auxiliará na implementação da carta de serviços                                                                                                                                                | 2025 | Não conseguimos implementar efetivamente a carta de serviços. O que temos é citação na página do SIC.<br><a href="https://sic.jatai.ufg.br/p/39251-aco-es-e-programas">https://sic.jatai.ufg.br/p/39251-aco-es-e-programas</a>                                                                                                                                                                                                         |
| Projeto Ouvidoria nos Institutos                                                         | Ouvidoria                                                                                                                                                                                                | 2025 | Em reunião do Conselho Universitário a ouvidora colocou-se à disposição para realizar reuniões com os institutos e demais órgãos<br>( <a href="https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/05/Ata-005.2025.Reuniao.Extraordinaria.Consuni.16.04.2025.processo.-23854.003133.2025.59.pdf">https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/05/Ata-005.2025.Reuniao.Extraordinaria.Consuni.16.04.2025.processo.-23854.003133.2025.59.pdf</a> ). |
| Permanência das atividades dos projetos de pesquisa e extensão                           | Ouvidoria                                                                                                                                                                                                | 2025 | A ouvidora participa de projetos de pesquisa e extensão com temáticas relacionadas a gênero, violência contra a mulher etc. (Vide eventos)                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Auxiliar na atualização da Resolução de Assédio da Universidade                          | Unidade de Gestão da Integridade Corregedoria Ouvidoria, demais órgãos da IES inclusive com consulta pública                                                                                             | 2025 | Resolução CONSUNI/UFJ Nº 020/2025, de 01 de outubro de 2025<br><a href="https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/10/Resolucao-Consuni.020.2025.Prevencao.Enfrentamento.Assedio.UFJ_.01.10.2025.pdf">https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/10/Resolucao-Consuni.020.2025.Prevencao.Enfrentamento.Assedio.UFJ_.01.10.2025.pdf</a>                                                                                                 |
| Ampliar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação no Fala.BR                   | A Ouvidoria a partir de abril inserirá no texto da resposta mensagem incentivando o(a) cidadão(ã) a “responder a pesquisa de satisfação, esclarecendo sobre sua importância para a melhoria do serviço”. | 2025 | A ouvidoria, ainda, não conseguiu mobilizar a comunidade interna e externa para participar da pesquisa de satisfação do FalaBR. Esse ano trabalhamos orientando o registro das manifestações na Plataforma FalaBr, pois a comunidade envia e-mail ao invés de fazer o registro na Plataforma. Em diversas oportunidades solicitam que a ouvidoria faça o registro da manifestação o que dificulta a pesquisa de satisfação.            |

Fonte: elaboração própria.

## - Propostas para Ouvidoria em 2026

Foi apresentado um planejamento bianual que encontra-se na página da ouvidoria (<https://ouvidoria.ufj.edu.br/wp-content/uploads/sites/31/2025/12/PDU-da-Ouvidoria-UFJ.pdf>).

### Planos de Ação

**Metas:** Otimizar o uso da plataforma Fala.BR como canal principal.

| 2026                                                                                                                              |                      |                  |   |   |                  |   |   |                  |   |   |                  |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|----|----|
| Ação                                                                                                                              | Responsável          | Trimestre 2026.1 |   |   | Trimestre 2026.2 |   |   | Trimestre 2026.3 |   |   | Trimestre 2026.4 |    |    |
|                                                                                                                                   |                      | 1                | 2 | 3 | 4                | 5 | 6 | 7                | 8 | 9 | 10               | 11 | 12 |
| Facilitar o acesso do usuário ao serviço, diversificando as formas de contato.                                                    | Ouvidoria            | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |
| Lançar campanha publicitária sobre o papel e a importância da Ouvidoria.                                                          | Ouvidoria e SECOM    |                  |   | X |                  |   |   |                  | X |   |                  |    |    |
| Realizar de ações preventivas e de esclarecimento do papel da Ouvidoria.                                                          | Ouvidoria            |                  |   | X |                  |   |   |                  |   | X |                  |    |    |
| Incentivar e otimizar o uso da plataforma Fala.BR como canal principal para o registro das manifestações.                         | Ouvidoria            | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |
| Enviar formulário para comunidade acadêmica solicitando sugestões para a ouvidoria.                                               | Ouvidoria e Secom    |                  |   |   | X                |   |   |                  |   | X |                  |    | X  |
| Solicitar reuniões com institutos ou gestores reforçando a importância de cumprimento dos prazos ou em acatar suas recomendações. | Ouvidoria            | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |
| Incentivar estudos para criação de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão/entidade.                                     | Ouvidoria e reitoria | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |

**Meta:** Elaborar e publicar no site da unidade matérias periódicas para divulgação de informações

acerca da Ouvidoria.

| 2026                                                                                                                 |                   |                  |   |   |                  |   |   |                  |   |   |                  |    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|----|----|
| Ação                                                                                                                 | Responsável       | Trimestre 2026.1 |   |   | Trimestre 2026.2 |   |   | Trimestre 2026.3 |   |   | Trimestre 2026.4 |    |    |
|                                                                                                                      |                   | 1                | 2 | 3 | 4                | 5 | 6 | 7                | 8 | 9 | 10               | 11 | 12 |
| Definir o cronograma editorial (frequência, temas para 3 meses iniciais).                                            | Ouvidoria         | X                | X | X |                  |   |   |                  |   |   |                  |    |    |
| Estabelecer um <i>template</i> visual padrão para as publicações no site.                                            | Ouvidoria e Secom |                  | X | X | X                |   |   |                  |   |   |                  |    |    |
| Pesquisar e coletar informações relevantes sobre o funcionamento da Ouvidoria (tipos de manifestação, fluxos, etc.). | Ouvidoria         | X                | X | X |                  |   |   | X                |   |   |                  |    |    |
| Elaborar o texto e selecionar imagens/infográficos para as matérias.                                                 | Ouvidoria e Secom |                  |   |   | X                |   |   |                  | X |   |                  |    |    |
| Revisar o conteúdo.                                                                                                  | Ouvidoria         |                  |   |   |                  | X |   |                  |   | X |                  |    |    |
| Publicar a matéria no site da unidade, garantindo a acessibilidade.                                                  | Ouvidoria e Secom |                  |   |   | X                |   |   |                  | X |   |                  |    | X  |
| Divulgar o link da matéria nos outros canais oficiais (ex: redes sociais, e-mail marketing interno, murais).         | Ouvidoria e Secom |                  |   | X |                  |   | X |                  |   |   | X                |    |    |

**Meta:** Aprimorar o atendimento ao usuário e fortalecer a cultura de ouvidoria na universidade.

| 2026                                                 |                                  |                  |   |   |                  |   |   |                  |   |   |                  |    |    |
|------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|----|----|
| Ação                                                 | Responsável                      | Trimestre 2026.1 |   |   | Trimestre 2026.2 |   |   | Trimestre 2026.3 |   |   | Trimestre 2026.4 |    |    |
|                                                      |                                  | 1                | 2 | 3 | 4                | 5 | 6 | 7                | 8 | 9 | 10               | 11 | 12 |
| Reduzir o tempo médio de resposta das manifestações. | Ouvidoria e demais órgãos da UFJ | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |

|                                                                             |           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reunir com os órgãos para explicar a necessidade de cumprimento dos prazos. | Ouvidoria | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Solicitar participação na recepção aos estudantes.                          | Ouvidoria |   |   | X |   |   |   |   | X |   |   |   |   |

**Meta:** Trabalhar em conjunto com o Comitê Mulheres UFJ, Projetos de pesquisa e extensão para promoção de direitos e enfrentamento às diferentes formas de violências no ambiente universitário.

| 2026                                                                                                                    |                                                                         |                  |   |   |                  |   |   |                  |   |   |                  |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|----|----|
| Ação                                                                                                                    | Responsável                                                             | Trimestre 2026.1 |   |   | Trimestre 2026.2 |   |   | Trimestre 2026.3 |   |   | Trimestre 2026.4 |    |    |
|                                                                                                                         |                                                                         | 1                | 2 | 3 | 4                | 5 | 6 | 7                | 8 | 9 | 10               | 11 | 12 |
| Informar a comunidade sobre seus direitos e os canais de denúncia disponíveis.                                          | Ouvidoria                                                               | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |
| Realizar campanhas informativas sobre tipos de violência (assédio moral/sexual, discriminação) e os canais de denúncia. | Ouvidoria, Comitê Mulheres UFJ, Projetos de pesquisa e extensão e SECOM |                  |   | X |                  |   |   |                  |   | X |                  |    |    |
| Promover oficinas e cursos sobre acolhimento, ética e legislação pertinente.                                            | Ouvidoria, Comitê Mulheres UFJ e Projetos de pesquisa e extensão        |                  |   |   | X                |   |   |                  |   |   | X                |    |    |
| Disponibilizar atendimento presencial e remoto (via Plataforma Fala.BR ou sistema próprio).                             | Ouvidoria                                                               | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |
| Manter atualizado os fluxos de tratamento das denúncias, garantindo a proteção contra retaliações.                      | Ouvidoria                                                               | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |
| Monitorar junto às áreas responsáveis a adoção de medidas decorrentes das manifestações recebidas.                      | Ouvidoria                                                               | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |

**Meta:** Auxiliar na criação da Câmara de Mediação e Conciliação – CMC<sup>7</sup>

| 2026                                                                                                                |                              |                  |   |   |                  |   |   |                  |   |   |                  |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|---|---|------------------|----|----|
| Ação                                                                                                                | Responsável                  | Trimestre 2026.1 |   |   | Trimestre 2026.2 |   |   | Trimestre 2026.3 |   |   | Trimestre 2026.4 |    |    |
|                                                                                                                     |                              | 1                | 2 | 3 | 4                | 5 | 6 | 7                | 8 | 9 | 10               | 11 | 12 |
| Criação da Câmara de Conciliação e Mediação - CMC.                                                                  | Reitoria<br>UGI<br>Ouvidoria | X                | X | X | X                | X | X | X                | X | X | X                | X  | X  |
| Curso sobre Gestão de Conflitos (68h)                                                                               | Reitoria<br>UGI<br>Ouvidoria |                  |   |   | X                | X |   |                  |   |   |                  |    |    |
| Alteração do fluxo na página da Ouvidoria dependerá da implementação da CMC. Assim, a previsão poderá ser alterada. | Ouvidoria                    |                  |   |   |                  |   |   | X                | X | X | X                | X  | X  |

## 11. Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes

Essa pesquisa de Satisfação é realizada no sistema de gestão das manifestações, o Fala.BR. No ano de 2025 tivemos 10 respostas à pesquisa de satisfação, sendo essa pesquisa espontânea e não obrigatória. A quantidade de respostas corresponde a 6,09% das manifestações o que corresponde a um percentual muito baixo.

Por ser uma pesquisa espontânea e não obrigatória, ela tende a atrair extremos: usuários muito satisfeitos ou, mais frequentemente, usuários que não tiveram os problemas resolvidos de acordo com suas demandas e utilizam a pesquisa como novo canal de reclamação.

<sup>7</sup> Essa proposta não está no planejamento bianual, ou seja, foi acrescentada neste relatório.

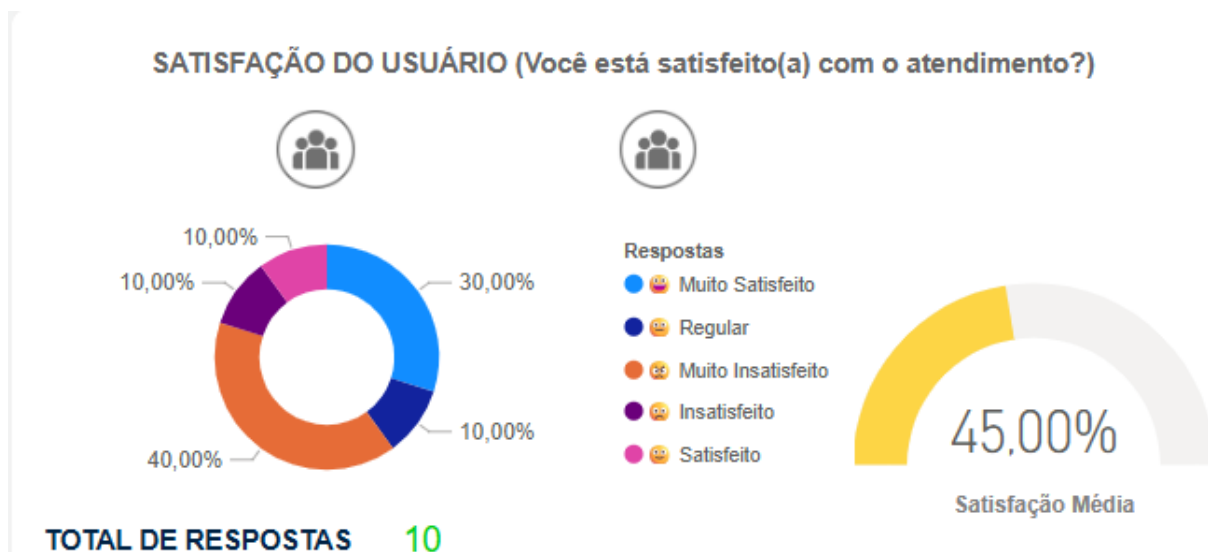
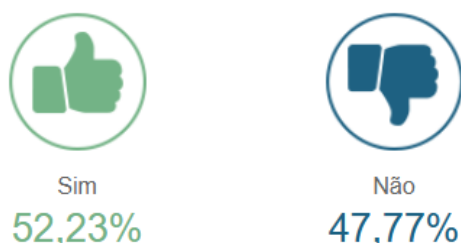


Figura 1 - Satisfação dos usuários

Um ponto importante é que o usuário aparentemente faz confusão com a resposta que recebe e o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ouvidorias recebem majoritariamente críticas (reclamações, denúncias e solicitações). Quando o cidadão recebe uma resposta que, embora tecnicamente correta e dentro do prazo, é desfavorável ao seu pleito, ele tende a avaliar o atendimento como insatisfatório.

**RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)**

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 2 - Satisfação do usuário - 2025

Salienta-se quanto à pesquisa de satisfação do usuário, que é facultativa. Observa-se que no ano de 2025, nenhuma demanda foi respondida fora do prazo, ou seja, todas as manifestações foram tratadas pela ouvidoria.

Outro fato que chama a atenção, é que muitas pessoas fazem suas reclamações via e-mail, atendimento presencial e por telefone e as manifestações são inseridas na Plataforma FalaBR pela própria Ouvidoria. Dessa maneira, mesmo que o(a) cidadão(ã) tenha sido atendido(a) em suas pretensões a resposta não é inserida na Plataforma para avaliação de satisfação.

## 12. Avaliações Periódicas da Equipe da Ouvidoria

A ouvidora recebeu via ouvidoria - 23546.070174/2025-34, elogio nos seguintes termos:

“Quero registrar meu elogio ao trabalho da Ouvidoria, na pessoa da Ouvidora da UFJ, Sirlene Moreira Fideles, que tem ido muito além do esperado no esforço de escuta e acolhimento das pessoas que se dirigem até ela. Seu trabalho tem uma preocupação com o lado humano, que transcende a gestão burocrática de uma Ouvidoria. Gostaria que esse elogio fosse encaminhado à Ouvidoria e à Propessoas, para registro nos assentos funcionais da servidora”.

Esse elogio gerou a Portaria nº 725, de 21 de julho de 2025.

A avaliação realizada pela Comissão Própria de Avaliação – CPA traz as seguintes informações.

“Tabela 4: NPS global médio atribuído pelos Docentes de Graduação por questionamento (resumo)”.

| AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL | Dimensão Avaliada                               | NPS (-100 a 100) |
|-------------------------|-------------------------------------------------|------------------|
|                         | 1. Atendimento da demanda financeira            | -51              |
|                         | 2. Acesso à recursos tecnológicos               | -47              |
|                         | 3. Infraestrutura: ergonomia e acessibilidade   | -43              |
|                         | 4. Infraestrutura: equipamentos e softwares     | -37              |
|                         | 5. Distribuição de tarefas adequada e equânime  | -31              |
|                         | 6. Clima organizacional                         | -17              |
|                         | 7. PDI avaliação e acompanhamento               | -8               |
|                         | 8. Acolhimento e apoio psicopedagógico          | -8               |
|                         | 9. Adequação da formação docente                | -4               |
|                         | 10. PDI alinhado ao administrativo e pedagógico | 5                |
|                         | 11. Atividades de formação continuada           | 31               |
|                         | 12. Uso da Avaliação Institucional              | 32               |
|                         | 13. Divulgação das ações                        | 36               |
|                         | 14. Ouvidoria                                   | 38               |
|                         | 15. Valorização da Diversidade                  | 39               |

Legenda:

| Faixa do NPS | Classificação           |
|--------------|-------------------------|
| 75 a 100     | Zona de Excelência      |
| 50 a 74      | Zona de Qualidade       |
| 0 a 49       | Zona de Aperfeiçoamento |
| -100 a -1    | Zona Crítica            |

### 4.2.2 Análise dos Resultados

Relatório parcial CPA - Ciclo 2024-2026, p. 54.

“Tabela 7: NPS global pelos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) sobre a Avaliação Institucional da UFJ durante o semestre 2024/1”

| AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL | Dimensão Avaliada                               | NPS (-100 a 100) |
|-------------------------|-------------------------------------------------|------------------|
|                         | 1. Infraestrutura: ergonomia e acessibilidade   | -41              |
|                         | 2. Acesso à recursos tecnológicos               | -30              |
|                         | 3. Atendimento da demanda financeira            | -27              |
|                         | 4. Infraestrutura: equipamentos e softwares     | -23              |
|                         | 5. Acolhimento e apoio psicopedagógico          | -23              |
|                         | 6. PDI avaliação e acompanhamento               | -9               |
|                         | 7. Adequação da formação dos TAEs               | 5                |
|                         | 8. Distribuição de tarefas adequada e equânime  | 6                |
|                         | 9. Clima organizacional                         | 8                |
|                         | 10. PDI alinhado ao administrativo e pedagógico | 9                |
|                         | 11. Uso da Avaliação Institucional              | 23               |
|                         | 12. Atividades de formação continuada           | 25               |
|                         | 13. Valorização da Diversidade                  | 28               |
|                         | 14. Ouvidoria                                   | 38               |
|                         | 15. Biblioteca: Infra. adequada e acessível     | 49               |

Legenda:

| Faixa do NPS | Classificação           |
|--------------|-------------------------|
| 75 a 100     | Zona de Excelência      |
| 50 a 74      | Zona de Qualidade       |
| 0 a 49       | Zona de Aperfeiçoamento |
| -100 a -1    | Zona Crítica            |

Relatório parcial CPA - Ciclo 2024-2026, p. 59.

A Tabela 6 sintetiza os principais pontos de fragilidade apontados pelos discentes na avaliação institucional:

Tabela 6: Principais pontos de fragilidade apontados pelos Discentes de Graduação na UFJ na Avaliação Institucional durante o semestre 2024-1.

| Dimensão Avaliada                             | NPS (-100 a 100) |
|-----------------------------------------------|------------------|
| 1. Biblioteca: Infra. adequada e acessível    | -6,2             |
| 2. Biblioteca: Infra. individual e coletiva   | -4,5             |
| 3. Infraestrutura: ergonomia e acessibilidade | -3,7             |
| 4. Acolhimento e apoio psicopedagógico        | -2,7             |
| 5. Ouvidoria                                  | -1,6             |

Legenda:

| Faixa do NPS | Classificação           |
|--------------|-------------------------|
| 75 a 100     | Zona de Excelência      |
| 50 a 74      | Zona de Qualidade       |
| 0 a 49       | Zona de Aperfeiçoamento |
| -100 a -1    | Zona Crítica            |

Relatório parcial CPA - Ciclo 2024-2026, p. 59.

#### “4.4.3 Análise dos Resultados

Os resultados apontam que as percepções dos TAEs estão alinhadas às dos docentes, especialmente no que se refere às fragilidades relacionadas à infraestrutura, acessibilidade e suporte tecnológico.

Destaque-se que, apesar das dificuldades identificadas na infraestrutura física e tecnológica, o uso da Autoavaliação Institucional, a capacitação profissional e a eficiência da ouvidoria foram bem avaliadas, demonstrando pontos positivos na gestão universitária.

Tanto a percepção da UFJ na visão dos docentes quanto a dos TAEs se encontram na Zona de Aprimoramento, sugerindo a necessidade de ações estratégicas para a



superação dos desafios institucionais”. (1º RELATÓRIO PARCIAL DA CPA – Ciclo 2024-2026, p. 59. [https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/09/Comissao-Propria-de-Avaliacao\\_versao1-1.pdf](https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/09/Comissao-Propria-de-Avaliacao_versao1-1.pdf))

Observa-se que a CPA apontou que a Ouvidoria foi bem avaliada.

### 13. Pedido de acesso a informação

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC “na UFJ atua, desde 2021, por meio do recebimento de pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU, a plataforma Fala.BR. De acordo com o art. 40 da LAI, cada órgão designa uma autoridade para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. Normalmente, esta autoridade é atribuída ao cargo de Ouvidor(a), mas na UFJ a autoridade de monitoramento é, desde o início da nova gestão em 2024, ocupante do cargo de Pró-Reitor Adjunto de Planejamento e Orçamento, cargo este, convém ressaltar, que acumula várias outras funções”<sup>8</sup>.

Em 2024, “o SIC registrou 133 pedidos de informação. Todos foram respondidos, dentro do prazo de resposta estabelecido pela LAI. O tempo médio para a divulgação da informação foi de 16,07 dias, dentro do prazo de 20 dias iniciais propostos pela Lei de Acesso à Informação. Importante ressaltar que não houve omissões neste período, ou seja, todos os pedidos enviados à UFJ foram tratados”<sup>9</sup>.



Figura 3—Quantidade de pedidos de acesso à informação

8 BRASIL. Universidade Federal de Jataí. **Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação**. 2025, ano referência 2024.

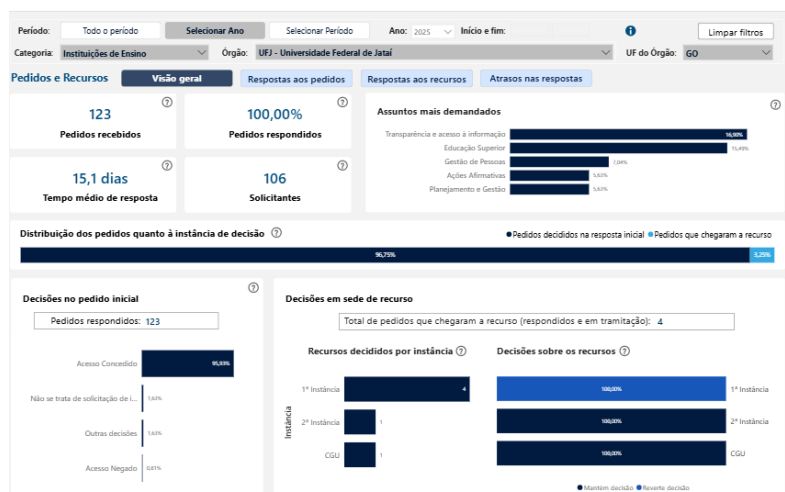
9 Idem.

De “2021 até dezembro de 2024, foram registrados 351 pedidos de acesso à informação direcionados à UFJ”<sup>10</sup>.

**Tabela 12 - Evolução do número de pedidos de acesso à informação**

| Ano  | Nº pedidos | Tempo médio (dias) |
|------|------------|--------------------|
| 2021 | 31         | 25,93              |
| 2022 | 57         | 14,95              |
| 2023 | 130        | 18,42              |
| 2024 | 133        | 16,07              |
| 2025 | 123        | 15,1               |

Em 2025, “o SIC registrou 123 pedidos de informação. Todos foram respondidos, dentro do prazo de resposta estabelecido pela LAI. O tempo médio para a divulgação da informação foi de 15,1 dias, dentro do prazo de 20 dias iniciais propostos pela Lei de Acesso à Informação. Importante ressaltar que não houve omissões neste período, ou seja, todos os pedidos enviados à UFJ foram tratados.



**Figura 4—Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2025**

10 BRASIL. Universidade Federal de Jataí. **Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação. 2025, ano referência 2024.**

#### 14. Carta de Serviços

A Carta de Serviços tem como finalidade “informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela instituição, como acessar esses serviços e quais são os compromissos em atender aos padrões estabelecidos, conforme exige a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Para além das informações encontradas, a Carta de Serviços reforça princípios fundamentais da relação público/privada, dentre eles a participação do cidadão, fomentando o controle social.

A Carta de Serviços da UFJ está disponibilizada de forma muito simplificada no site ‘Acesso à Informação’, parte do SIC da instituição. No entanto, precisa ser incrementada e atualizada para atender as exigências legais no sentido de demonstrar todos os serviços prestados pela instituição ao público externo, conforme o Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos da CGU”.

#### 15. Considerações Finais

A Ouvidoria da UFJ pode ser considerada jovem como a UFJ. Ainda há um grande caminho a percorrer. O espaço físico foi adquirido em 2025.

À medida que a UFJ amadurece como instituição, espera-se que o funcionamento da Ouvidoria também se aprimore. O objetivo principal da Ouvidoria sempre será tratar as manifestações de forma ética e adequada, além de buscar a satisfação de todos(as) os(as) que fazem parte da UFJ.

**Tabela 13 - Papel de Trabalho para Monitoramento das Recomendações sobre o Relatório de Gestão das Ouvidorias.**

| Perguntas sobre o Relatório de Gestão                                           | Responda SIM ou NÃO                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Está disponível no sítio eletrônico do respectivo órgão ou entidade?            | Sim                                      |
| Foi encaminhado à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade?            | Sim <sup>11</sup>                        |
| Foi publicado até o dia 1º de abril do ano seguinte ao exercício de referência? | Sim                                      |
| <b>Informações do Relatório de Gestão exigidas</b>                              | <b>Informe o nº da página que contém</b> |

<sup>11</sup> Processo SEI nº 23854.001633/2026-37.

| pela Portaria nº 116/2024                                                                                                                                | a informação |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Número de manifestações recebidas no ano anterior (art. 60, § 1º, II)                                                                                    | 17           |
| Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (art. 60, § 1º, III)                                                                   | 23           |
| Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 60, § 1º, IV)                                                                            | 23           |
| Informações sobre a força de trabalho da ouvidoria (art. 60, § 1º, I)                                                                                    | 10           |
| Ações exitosas, dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 60, § 1º, V) | 25           |
| Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes (art. 60, § 1º, VI)    | 37           |
| Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada (art. 60, § 1º, VII)                        | 43           |

## 16. Referências

Brasil. Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 20 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (e alterações). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em: 20 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 (e alterações). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm). Acesso em: 20 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2020. 2.2. 2.3. 2.4. 2.5. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Painel resolveu. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 20 mar. 2025.

- \_\_\_\_\_. Universidade Federal de Jataí. **Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação**. 2025, ano referência 2024.

