

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JATAÍ
OUVIDORIA

Sirlene Moreira Fideles

Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2024

Jataí-GO

2025

(ano-referência 2024)

Sirlene Moreira Fideles

Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2024

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

2025

(ano-referência 2024)

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Manifestações por ano.....	10
Gráfico 2 – Tipos de manifestações recebidas em 2023	11
Gráfico 3 – Assuntos demandados em 2023	12
Gráfico 4 – Manifestações por ano	14
Gráfico 5 - Tipos de manifestação	14
Gráfico 6 - Assuntos demandados 2024.....	16
Gráfico 7 - Situação das Manifestações.....	19

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Força de trabalho	10
Tabela 2 - Quantidade de demandas por assunto no ano de 2023.....	12
Tabela 3 – Quantidade de demandas por assunto no ano de 2024	16
Tabela 4 - Comparação dos assuntos recebidos nos anos de 2023 e 2024.....	18
Tabela 5 – Propostas para o ano de 2025	24
Tabela 6 - Evolução do número de pedidos de acesso à informação	28
Tabela 7 - Papel de Trabalho para Monitoramento das Recomendações sobre o Relatório de Gestão das Ouvidorias	30

Lista de Figuras

Figura 1 - Satisfação dos usuários.....	26
Figura 2 - Satisfação do usuário – 2024	27
Figura 3 - Satisfação do usuário – 2023	27
Figura 4 – Quantidade de pedidos de acesso à informação	28

Sumário

1. Apresentação	07
2. Introdução	07
3. Informações sobre a Ouvidoria	07
4. Atendimentos	09
5. Força de trabalho	10
6. Número de manifestações recebidas no ano de 2023.....	10
7. Manifestações recebidas na Ouvidoria UFJ no ano de 2024	13
8. A análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.....	20
9. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos	20
10. Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes	25
11. Pedido de acesso a informação	28
12. Carta de Serviços	29
13. Considerações Finais	29
14. Referências	30

1. Apresentação

Este documento foi elaborado para atender aos dispositivos legais elencados na Lei 13.460/2017, bem como na portaria n. 116/2024/CGU e tem o objetivo de representar as atividades em que a Ouvidoria Geral da UFJ (Universidade Federal de Jataí) trabalhou durante o ano de 2024.

Também, visa trazer aos gestores e usuários dos serviços públicos, dados e informações relevantes nos tratamentos realizados durante o trabalho da Ouvidoria da UFJ, bem como os esforços empreendidos e resultados realizados no ano de 2024. Além disso, busca contribuir para a melhoria contínua nos processos e interações com os usuários dos serviços públicos da UFJ por meio de recomendações e orientações.

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 2024.

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 – Paineis Resolvidos? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolvidos/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. Em 05 de abril de 2022, foi nomeada como Ouvidora a professora Joslaine Cristina Jeske de Freitas pela Portaria nº 293/2022. E, a partir de 08 de julho de 2024, por meio da Portaria nº 819, foi nomeada a professora Sirlene Moreira Fideles.

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 48 (quarenta e oito) atendimentos. Destes, 04 (quatro) foram

atendimentos presenciais, 35 (trinta e cinco) por e-mail e 09 (nove) por telefone. E, também, 133 (cento e trinta e três) pedidos de acesso à informação.

5. Força de trabalho

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

Tabela 1 – Força de trabalho

Estael de Lima Goncalves	Gestora: Acesso à Informação
Katilene Lima de Moraes	Gestora: Acesso à Informação
Ligia Gouveia Silva	Respondente: Acesso à Informação Atendente: Acesso à Informação
Marcelo Silva Freitas	Gestor: Acesso à Informação
Sirlene Moreira Fideles	Gestora

6. Número de manifestações recebidas no ano de 2023

No ano de 2023 foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFJ, 109 (cento e nove) manifestações.

Manifestações por Ano

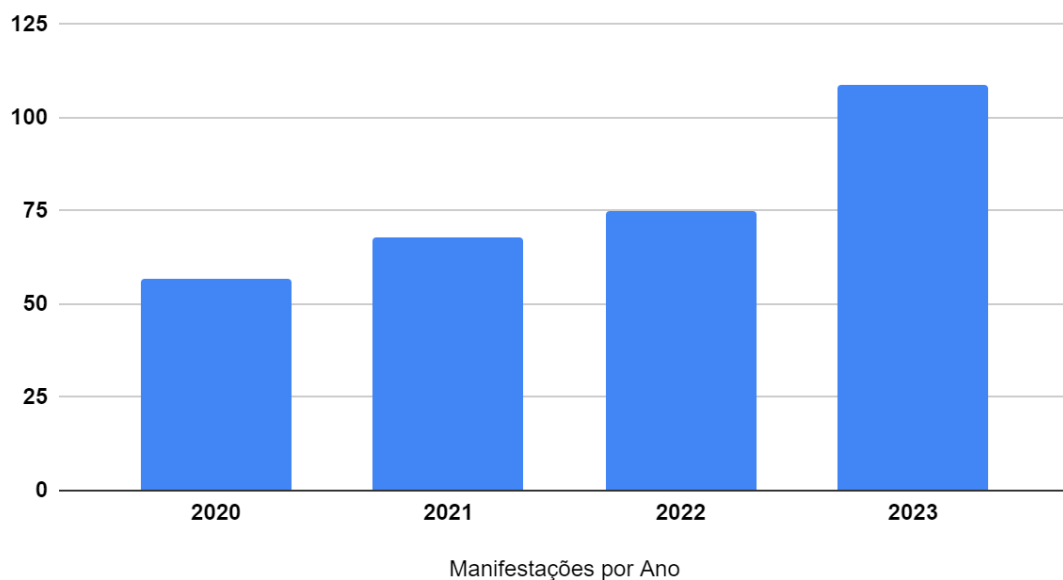


Gráfico 1 – Manifestações por ano

O gráfico 2 mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFJ em 2023. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas, excluindo as arquivadas. Foram 15 (quinze) reclamações, 25 (vinte e cinco) denúncias, 12 (doze) solicitações, 36 (trinta e seis) comunicações, 2 (dois) elogios, 3 (três) sugestões e neste ano não recebemos nenhuma manifestação do tipo “simplifique”.

Tipos de Manifestação

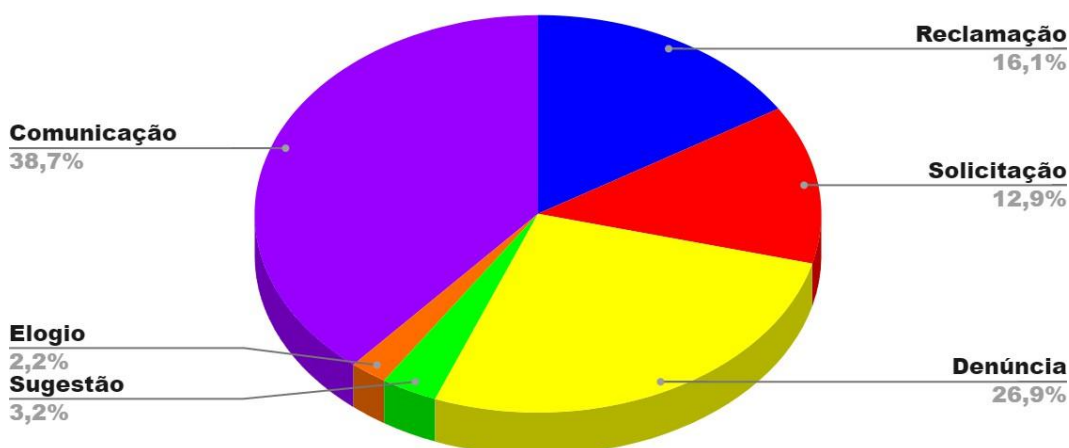


Gráfico 2 – Tipos de manifestações recebidas em 2023

O gráfico 3 traz as demandas por assuntos, revelando que conduta docente e assédio moral foram assuntos mais questionados na IES.

Assuntos demandados

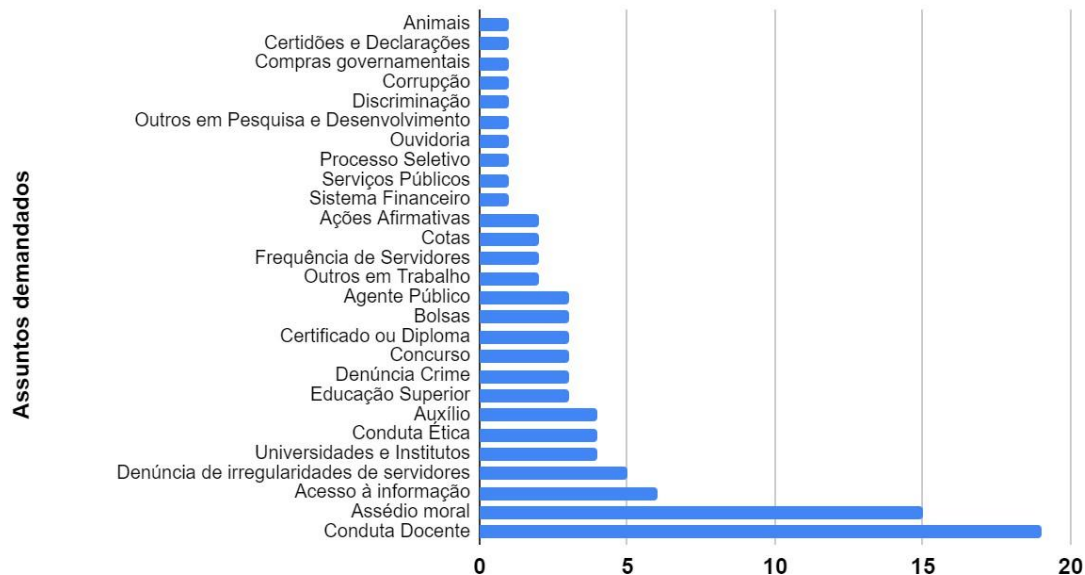


Gráfico 3 – Assuntos demandados em 2023

Detalhando melhor o gráfico 3, abaixo, a tabela 2 com a quantidade de assuntos demandados no ano de 2023.

Tabela 2 – Quantidade de demandas por assunto no ano de 2023

Assunto	Ranking Assuntos
Conduto Docente	19
Assédio moral	15
Acesso à informação	6
Denúncia de irregularidades de servidores	5
Auxílio	4
Conduto Ética	4
Universidades e Institutos	4
Agente Público	3
Bolsas	3
Certificado ou Diploma	3

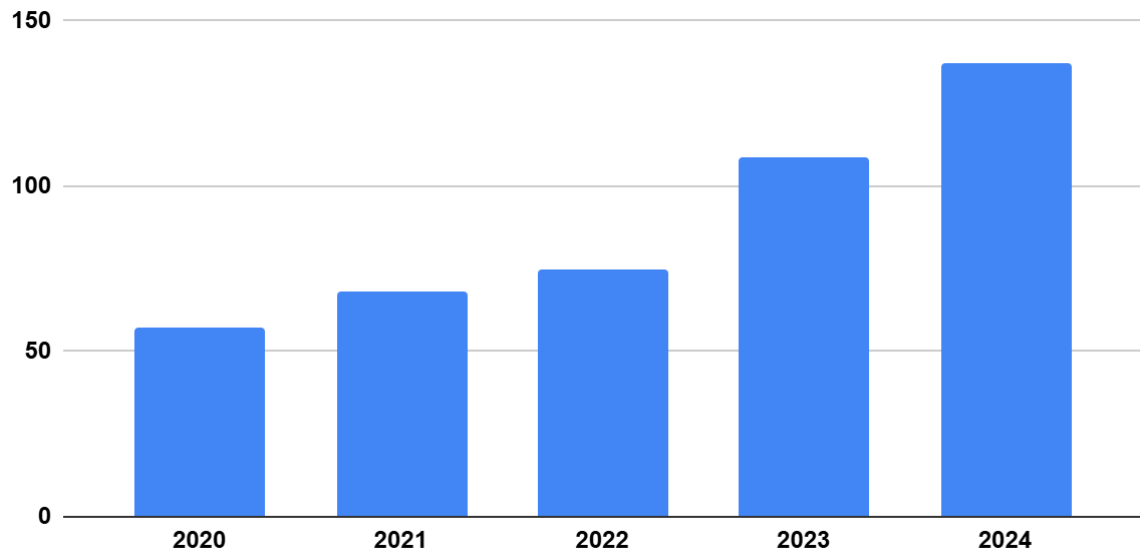
Concurso	3
Denúncia Crime	3
Educação Superior	3
Ações Afirmativas	2
Cotas	2
Frequência de Servidores	2
Outros em Trabalho	2
Animais	1
Certidões e Declarações	1
Compras governamentais	1
Corrupção	1
Discriminação	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Ouvidoria	1
Processo Seletivo	1
Serviços Públicos	1
Sistema Financeiro	1

7. Manifestações recebidas na Ouvidoria UFJ no ano de 2024

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

Considerando que a Ouvidoria da UFJ foi criada em 2020, pode-se verificar um incremento das manifestações a cada ano. Isso pode ser resultado de ações de divulgação do órgão e o aumento da confiança.

Manifestações por Ano



Manifestações por Ano

Gráfico 4 – Manifestações por ano

O gráfico 5 mostra os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria UFJ em 2024. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas, sendo excluindo as arquivadas. Foram 33 (trinta e três) reclamações, 82 (oitenta e duas) denúncias, 16 (dezesesseis) solicitações e 2 (duas) sugestões.

Tipos de Manifestação

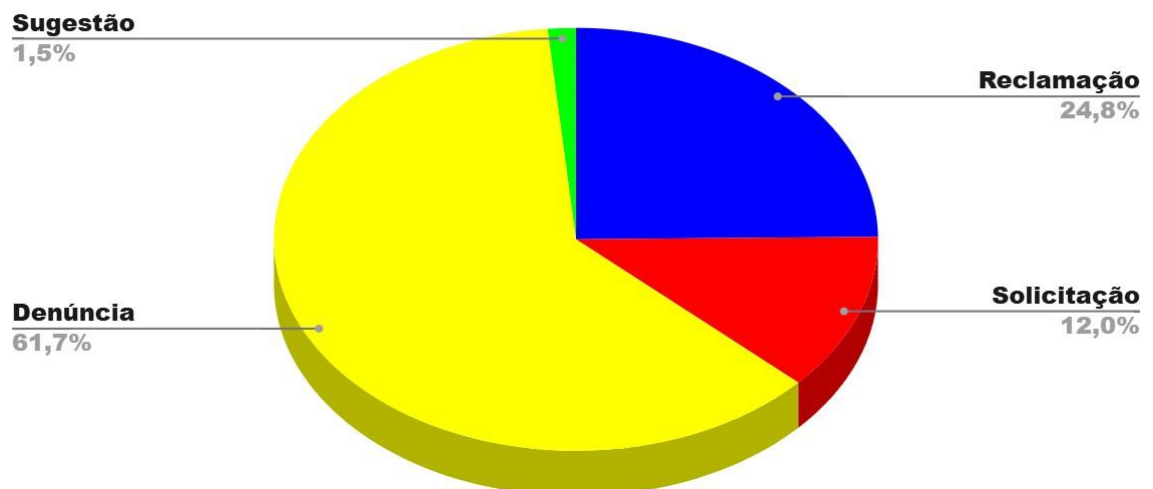


Gráfico 5 - Tipos de manifestação

A Ouvidoria, no ano de 2024, recebeu do montante pleno, 61,7% de denúncias, 24,8% de reclamações, 12% de solicitações e 1,5% de sugestões.

Percebe-se que houve um aumento expressivo de denúncias em relação ao ano de 2023. Mas, cabe ressaltar que a Ouvidoria recebeu diversas denúncias relacionadas a temas alheios à Universidade, como por exemplo: violência doméstica contra a mulher, direção perigosa e sob efeito de álcool, venda de produtos proibidos. E todos esses casos, nenhuma das partes fazia parte da comunidade acadêmica.

Em outras denúncias foram solicitadas complementações, mas não recebemos respostas do(a) denunciante.

As demandas relacionadas à animais, também, não são relativas a Universidade, já que os animais que ficam nos espaços institucionais não são da instituição. Todavia, foi criada uma comissão para estudar possíveis soluções.

E por fim, algumas com duplicidade.

O gráfico 6 apresenta os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o ano de 2024.

Assuntos demandados

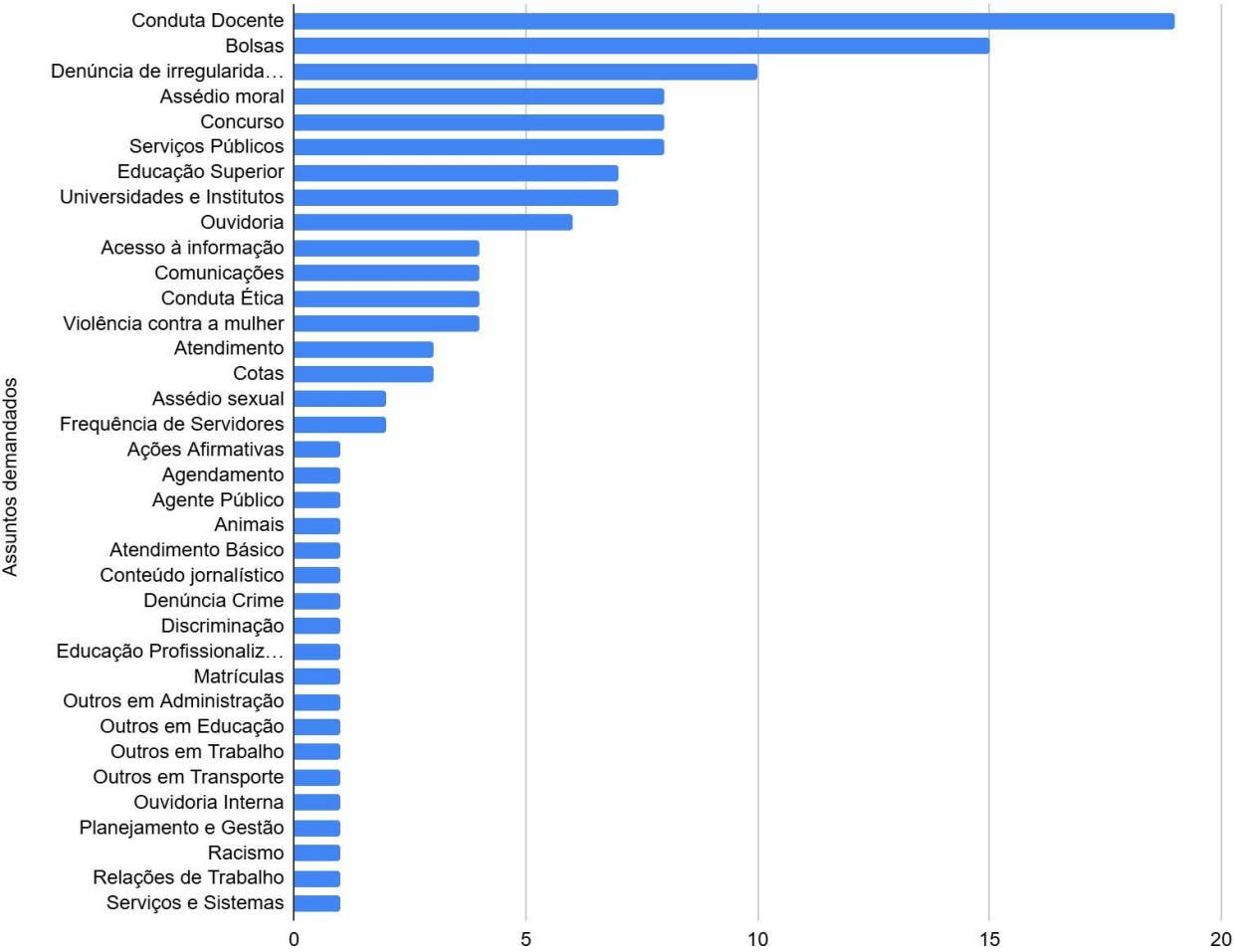


Gráfico 6 - Assuntos demandados 2024

Os dados de 2023 e 2024, demonstram que o assunto mais demandado foi a conduta docente. O assédio moral que em 2023, foi o segundo tema mais inquirido, já no ano de 2024 ficou em quarto lugar.

Tabela 3 – 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

Tabela 3 – Quantidade de demandas por assunto no ano de 2024

Tabela 4 - Comparação dos assuntos recebidos nos anos de 2023 e 2024

Assunto 2023	Ranking Assuntos	Assunto 2024	Ranking Assuntos
Conduta Docente	19	Conduta Docente	19
Bolsas	3	Bolsas	15
Denúncia de irregularidades de servidores	5	Denúncia de irregularidades de servidores	10
Assédio moral	15	Assédio moral	8
Concurso	3	Concurso	8
Serviços Públicos	1	Serviços Públicos	8
Universidades e Institutos	4	Universidades e Institutos	7
Educação Superior	3	Educação Superior	7
Ouvidoria	1	Ouvidoria	6
		Ouvidoria Interna	1
Conduta Ética	4	Conduta Ética	4
Acesso à informação	6	Acesso à informação	4
Cotas	2	Cotas	3
Frequência de Servidores	2	Frequência de Servidores	2
Agente Público	3	Agente Público	1
Denúncia Crime	3	Denúncia Crime	1
Animais	1	Animais	1
Ações Afirmativas	2	Ações Afirmativas	1
Certificado ou Diploma	3		
Auxílio	4		
Outros em Trabalho	2		
Certidões e Declarações	1		
Compras governamentais	1		
Corrupção	1		
Discriminação	1		
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1		
Processo Seletivo	1		
Sistema Financeiro	1		
		Comunicações	4
		Violência contra a mulher	4
		Atendimento	3
		Assédio sexual	2
		Agendamento	1
		Atendimento Básico	1
		Conteúdo jornalístico	1
		Discriminação	1
		Educação Profissionalizante	1

		Matrículas	1
		Outros em Administração	1
		Outros em Educação	1
		Outros em Trabalho	1
		Outros em Transporte	1
		Planejamento e Gestão	1
		Racismo	1
		Relações de Trabalho	1
		Serviços e Sistemas	1
Respondidas	93		133
Arquivadas	16		4
Total	109		137
Tempo médio das respostas	21,63		19,62

Tabela 4 - comparação dos assuntos recebidos nos anos de 2023 e 2024

O gráfico 7 mostra que, encerrado o ano de 2024, 99% das manifestações foram respondidas dentro do prazo previsto, sendo que apenas 1% ficou fora do prazo.

Situação das Manifestações

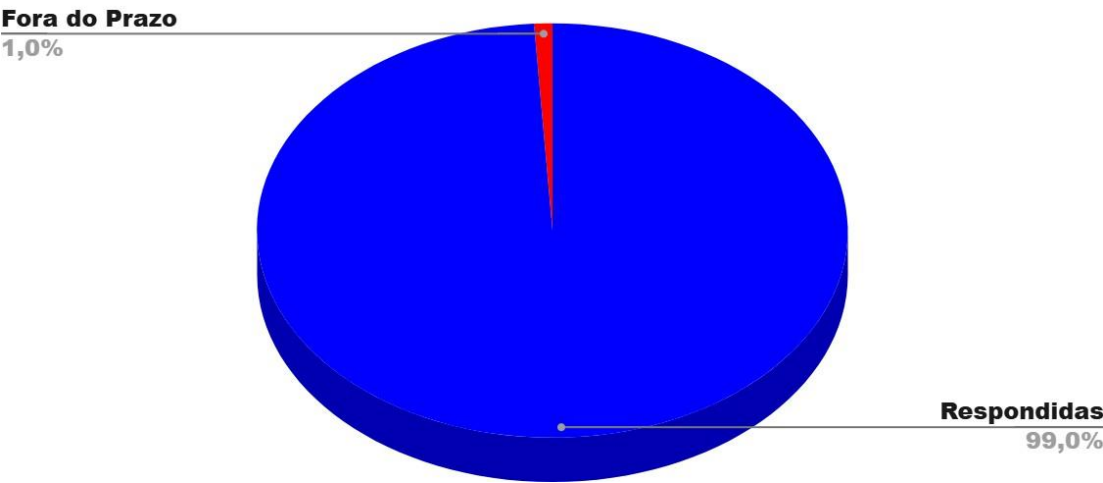


Gráfico 7 - Situação das Manifestações

O tempo médio para a resposta conclusiva foi de 19,62 dias no ano de 2024.

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

A tabela 3 demonstra que o assunto mais recorrente é a conduta docente. Todavia, a relação professor-aluno possui um liame muito tênue e, em algumas oportunidades o simples fato de não ser condescendente ou exigente pode levar a reclamações.

Em 2024, houve um avanço nas reclamações que tratam de concessão de bolsas. O fato ocorreu porque algumas pessoas fizeram reclamações nas Ouvidorias da Capes e da UFJ.

O aumento na quantidade de denúncias em relação a concurso público pode ser explicada, pois apenas uma pessoa registrou 06 (seis) denúncias envolvendo o mesmo concurso público. Desse modo, a quantidade permaneceu a mesma nos anos de 2023 e 2024, ou seja, 3 (três) denúncias.

Por outro lado, as denúncias de assédio moral diminuíram para 53,33% no ano de 2024, reforçando a proposta da nova gestão da Universidade e da Ouvidoria.

A Instituição preocupada com a qualidade de vida da comunidade acadêmica procurou no primeiro ano de mandato:

- Promover eventos, a título de exemplo: palestras, cursos, rodas de conversas;
- Incentivar projetos de pesquisa e extensão;
- Instituir o Comitê Mulheres¹.

- Aprovar os documentos e fluxos necessários para o funcionamento da Universidade, pois como mencionado, é uma instituição recente (Supernovas). Todavia, ainda, há documentos em fase de elaboração.

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

Considerando que a Ouvidora assumiu suas funções em 08 de julho de 2024 as atividades serão pontuadas, a partir deste marco.

A Ouvidora, na condição de docente da Instituição, que sempre esteve ligada às pautas de violência de gênero, participou dos seguintes projetos:

- * Projeto de Extensão de Práticas em Educação, Gênero, Sexualidade e Subjetividades –

¹ “**Art. 1º** Instituir o Comitê Mulheres da UFJ na Universidade Federal de Jataí, vinculado ao gabinete da Reitoria, com o objetivo de subsidiar as ações e a elaboração e o monitoramento de políticas institucionais para promoção da equidade de gênero e suas interseccionalidades”. (Portaria nº 802/2024, de 05 de julho de 2024).

PEGGS;

- * Projeto de Extensão Promotoras Legais Populares – PLP’s;
- * Projeto de Pesquisa Violência contra a mulher em Jataí;
- * Projeto de Extensão PetSaúde – Equidade de Gênero.

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 quinzenais e temas relacionados às diversas formas de violência de gênero, raça, etnia, capacitismo entre outras temáticas.

- Eventos:

- * IV Vivendo sem Violência;
- * Mães pela UFJ: maternidade e emancipação;
- * 8M - UFJ: Novos Tempos para as Mulheres?
- * Palestra na semana de recepção aos calouros – violência de gênero e atividades da Ouvidoria;
- * Palestra no Seminário de Integração Institucional – apresentando o papel da Ouvidoria;
- * Mesa redonda com o tema Assédio no Serviço Público.

O “IV Vivendo sem Violência” foi um evento que contou com a participação de palestrantes locais, regionais, nacionais e internacionais, grupos de trabalho, apresentação de resumos expandidos, artigos e atividades artísticas. Todas as atividades tiveram como foco as diversas formas de violências.

Os demais eventos, embora contando com um público mais específico, foram abertos a toda comunidade acadêmica.

- Disciplina Optativa/Núcleo Livre

- * Sociologia das relações de gênero.

Foi ofertada a disciplina “Sociologia das Relações de Gênero” como optativa e núcleo livre para que qualquer discente da comunidade acadêmica pudesse cursar a mencionada disciplina. A modalidade foi presencial com 32 (trinta e duas) horas.

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

Todos os projetos, os eventos e a disciplina ofertada 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.

- **Comitê Mulheres UFJ**

O Comitê Mulheres UFJ, da Universidade Federal de Jataí foi criada por meio da Portaria nº 802/2024, de 05 de julho de 2024, vejamos:

“Art. 1º Instituir o Comitê Mulheres da UFJ na Universidade Federal de Jataí, vinculado ao gabinete da Reitoria, com o objetivo de subsidiar as ações e a elaboração e o monitoramento de políticas institucionais para promoção da equidade de gênero e suas interseccionalidades.

Art. 2º Compete ao Comitê Mulheres da UFJ:

I – realizar diagnóstico situacional das mulheres na UFJ incluindo servidoras, colaboradoras terceirizadas, estagiárias, bolsistas e discentes, para produção de relatório sobre gênero e suas interseccionalidades a fim de aproximar a gestão da realidade em que vai atuar, conhecendo-a e problematizando-a, para subsidiar o planejamento e as políticas institucionais;

II - realizar diagnóstico acerca de ações ou projetos institucionais que abordem ou tenham potencial de transversalizar os temas de gênero e suas interseccionalidades;

III - apresentar plano de ação anual a ser apreciado pela Reitoria e incorporado ao planejamento estratégico da UFJ;

IV - propor ferramentas que permitam à Gestão da UFJ criar, viabilizar, aprimorar e monitorar iniciativas referentes às mulheres nas dimensões acadêmicas do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão numa perspectiva interdisciplinar e transversal de gênero e suas

interseccionalidades;

V - debater com a comunidade acadêmica e Pró-Reitorias sobre os limites atuais e os direitos das mães discentes, servidoras, terceirizadas, em busca da sensibilização da comunidade acadêmica sobre as maternidades plurais;

VI - promover a articulação deste Comitê com a Diretoria de Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoas para definir ações de desenvolvimento na pauta de gênero e suas interseccionalidades; e

VII - estimular o estabelecimento de parcerias internas e externas à UFJ, com potencial de cooperação e promoção da equidade de gênero e suas interseccionalidades”.

- Dificuldades enfrentadas

Uma das dificuldades encontradas é criar formas de mobilização das pessoas para temas como violência de gênero, raça, classe, etnia, capacitismo etc., pois essas temáticas geralmente são trabalhadas e frequentadas por pessoas que já possuem sensibilidade para os assuntos.

Existe muita resistência. Por esta razão, há necessidade de continuar o trabalho com esses temas para que, pouco a pouco, a sensibilização atinja a maioria das pessoas.

Para isso, serão realizadas palestras, rodas de conversas, congressos, projetos de pesquisa e extensão e outros eventos ao longo do ano de 2025.

Existe a intenção de criação de uma comissão de conciliação e mediação para que se possa auxiliar na resolução de conflitos. Esta comissão, para ser criada, depende de fatores interno e externo à Universidade, como por exemplo gratificação de função e disponibilização de espaço físico. A proposta será encaminhada à Unidade de Gestão da Integridade – UGI para o início da tramitação na esfera institucional. 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 comissão.

A Universidade enfrenta problemas relacionados à espaços físicos e, por outro lado, a falta de verbas para as mencionadas melhorias. Estas dificuldades impedem temporariamente que a Ouvidoria tenha espaço físico destinado aos atendimentos. A falta de espaço físico não impede que os atendimentos presenciais sejam realizados, porém os espaços utilizados são inadequados para uma escuta acolhedora.

Como se observa, as gratificações de funções dependem de verbas do governo federal. Nesse contexto, fica difícil estabelecer um cronograma. Todavia, a reitoria não tem medido esforços para que novos investimentos cheguem até a Universidade.

- Propostas para Ouvidoria em 2025

- Criação de uma Comissão de Conciliação e Mediação, com isso será necessário atualizar o fluxo da unidade Ouvidoria;
- Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Divulgar o fluxograma e orientação sobre as denúncias;
- Auxiliar na atualização da Resolução de Assédio da Universidade.
- Realizar campanhas de conscientização sobre as diversas formas de violências;
- Promover o Instagram da Ouvidoria;
- Implementar a carta de serviços da Instituição de maneira a atender as exigências da CGU;
- Projeto Ouvidoria nos Institutos;
- Permanência das atividades dos projetos de pesquisa e extensão;
- Ampliar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação no Fala.BR.

Proposta	Responsável	Prazo Previsto
Criação de uma Comissão de Conciliação e Mediação, com isso será necessário atualizar o fluxo da unidade Ouvidoria	- Reitoria - Repasse de verba federal para pagamento de função (FG); - Disponibilização de espaço físico; - Capacitação dos servidores para atuarem na Comissão. - Fluxo - Ouvidoria e demais órgãos. A implementação dessa proposta não dependerá exclusivamente da reitoria.	2025
Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria	Ouvidoria	2025

Divulgar o fluxograma das manifestações e orientação sobre as denúncias	Ouvidoria	2025
Realizar campanhas de conscientização sobre as diversas formas de violências	Ouvidoria	2025
Promover o Instagram da Ouvidoria	Ouvidoria	2025
Implementar a carta de serviços da Instituição de maneira a atender as exigências da CGU	Ouvidoria auxiliará na implementação da carta de serviços	2025
Projeto Ouvidoria nos Institutos	Ouvidoria	2025
Permanência das atividades dos projetos de pesquisa e extensão;	Ouvidoria	2025
Auxiliar na atualização da Resolução de Assédio da Universidade.	Unidade de Gestão da Integridade Corregedoria Ouvidoria e demais órgãos da IES	2025
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

Tabela 5 – Propostas para o ano de 2025

10. 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 2024 tivemos 14 respostas à pesquisa de satisfação, sendo essa pesquisa espontânea e

não obrigatória. Na figura 1, percebemos que 71,43% dos que responderam que estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, e 28,58% relatam que estão insatisfeitos com a resposta recebida.



Figura 1 - Satisfação dos usuários

Um ponto importante é o usuário aparentemente faz confusão com a resposta que recebe e o trabalho efetivo da Ouvidoria. A má avaliação pode estar relacionada a uma resposta que não satisfaz ao que o demandante solicitou, ainda que os procedimentos administrativos estejam feitos de acordo com a legislação vigente.

Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se a demanda foi atendida. A figura 2 mostra que 79,70% dos manifestantes disseram que sim. Em comparação com os resultados obtidos no ano de 2023, pode-se perceber uma sensível melhora visto que em 2023 a satisfação média foi de 72,34%, 27,66% as pessoas afirmaram que a demanda não foi resolvida.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

79,70%



Não

20,30%

*** Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria**

Figura 2 - Satisfação do usuário - 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

72,34%



Não

27,66%

*** Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria**

Figura 3 - Satisfação do usuário - 2023

Salienta-se quanto à pesquisa de satisfação do usuário, que é facultativa. Observa-se que no ano de 2024, apenas uma 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.

11. 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”².

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”³.



Figura 4—Quantidade de pedidos de acesso à informação

De “2021 até dezembro de 2024, foram registrados 351 pedidos de acesso à informação

² BRASIL. Universidade Federal de Jataí. **Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação**. 2025, ano referência 2024.

³ Idem.

direcionados à UFJ”⁴.

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

Tabela 6 - Evolução do número de pedidos de acesso à informação

12. 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”.

14. Considerações Finais

A Ouvidoria da UFJ foi criada recentemente como a UFJ. Ainda há um grande caminho a percorrer. Todavia, no final do ano de 2023 teve a inclusão de uma colaboradora terceirizada para auxiliar nas atividades administrativas, sendo que o trâmite das manifestações continua exclusivamente com a Ouvidora. O espaço físico continua a ser uma esperança para o ano de 2025.

À medida que a UFJ amadurece como instituição, espera-se que o funcionamento da

⁴ BRASIL. Universidade Federal de Jataí. **Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação**. 2025, ano referência 2024.

Ouvidoria também se aprimora. 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 7 - 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
Foi publicado até o dia 1º de abril do ano seguinte ao exercício de referência?	Sim
Informações do Relatório de Gestão exigidas pela Portaria nº 116/2024	Informe o nº da página que contém a informação
Número de manifestações recebidas no ano anterior (art. 60, § 1º, II)	13
Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (art. 60, § 1º, III)	20
Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 60, § 1º, IV)	20
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)	20
Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes (art. 60, § 1º, VI)	25
Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada (art. 60, § 1º, VII)	29

15. Referências

Brasil. Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: 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/l13460.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. 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.