



OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO  
**MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**  
**Questionário de Avaliação**

---

**Unidade Avaliada:** Universidade Federal de Jataí - UFJ

**Município:** Jataí/GO

**Período avaliado:** abril/2021 a março/2022

**Unidade Executora:** Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção –  
Superintendência Regional de Goiás - Controladoria-Geral da União – NAOP/CGU-GO

O presente questionário faz parte da fase de execução da sistemática de Avaliação de Ouvidoria implementada pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, tendo como principal objetivo a compreensão global da estrutura, funcionamento, processos de trabalho, desempenho e a identificação de pontos de melhoria da unidade de Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí - UFJ.

As perguntas estão agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. A ouvidoria deve responder a cada um dos quesitos de forma clara, concisa, integral e de forma não ambígua<sup>1</sup>.

A equipe de avaliação, por meio do coordenador dos trabalhos, encontra-se à disposição para o caso de dúvidas e/ou esclarecimentos acerca das perguntas nos seguintes e-mails/telefones de contato:

ADERSON MENDES DE MATOS – Coordenador - e-mail [aderson.matos@cgu.gov.br](mailto:aderson.matos@cgu.gov.br);  
telefone de contato (62) 9-9968-6122 (WhastApp).

ADRIANO MARQUES PEIXOTO – Membro Equipe – e-mail: [adriano.peixoto@cgu.gov.br](mailto:adriano.peixoto@cgu.gov.br);  
telefone de contato (62) 9988-5785.

DALTON ROCHA PINHEIRO – Membro Equipe – e-mail: [dalto.pinheiro@cgu.gov.br](mailto:dalto.pinheiro@cgu.gov.br);  
telefone de contato: (62) 98194-4610

---

<sup>1</sup>Nos quesitos a seguir, os termos “Ouvidoria” e “órgão/entidade” referem-se, respectivamente, à Unidade Avaliada – UA e ao órgão/entidade a que é subordinada.

## FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA FÍSICA

**Objetivo:** dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria; identificar as ações de capacitação e outros fatores de gestão da equipe; e avaliar a suficiência dos recursos físicos e informatizados utilizados na realização das atividades.

#	Pergunta
1.	<p>Como é distribuída a força de trabalho na Ouvidoria? Especificar:</p> <p>a) a estrutura hierárquica;  O servidor nomeado como Ouvidor da universidade é o responsável por todas as tarefas inerentes a ouvidoria.</p> <p>b) quantitativo, nome, vínculo, formação, cargo, atividades realizadas e tempo na Ouvidoria dos servidores, colaboradores e estagiários;  <b>Quantitativo:</b> a ouvidoria da UFJ é composto por uma única pessoa.  <b>Nome:</b> Michaela Andrea Bette Camara  <b>Vínculo:</b> assistente em administração  <b>Formação:</b>  <b>Cargo:</b> Encargo de Ouvidor  <b>Tempo:</b> a ouvidoria da UFJ foi instituída por desmembramento da Universidade Federal de Goiás no dia 07 de fevereiro de 2020, sendo o tempo de ouvidoria da servidora até março de 2022, 25 meses.</p> <p>c) perfil da equipe, se generalista ou especialista.  Perfil generalista</p>
2.	<p>A composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria? Caso negativo, existem tratativas em curso com a administração do órgão/entidade para a sua adequação?</p> <p>Considerando a recente criação da UFJ (dezembro de 2019) a falta de técnicos pela ausência de concurso a Ouvidoria se esforça para cumprir sua missão institucional. No entanto, a reitoria tem se desdobrado para que as vagas disponibilizadas pela criação da Universidade sejam liberadas para que a força de trabalho seja completa.</p>
3.	<p>A rotatividade de componentes da equipe acontece com frequência? Caso positivo, tal fato chega a interferir nos trabalhos?</p> <p>Para o período avaliado, não houve rotatividade desde a criação da ouvidoria da UFJ.</p>
4.	<p>Há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria? Se positivo, detalhar.</p> <p>Considerando que a ouvidoria é composta por um único servidor, não existem metas individuais definidas.</p>
5.	<p>Há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia? São somente servidores que acessam e realizam o tratamento dessa tipologia?</p> <p>Somente a ouvidora trata manifestações do tipo denúncia.</p>

6.	<p>Quais são os cursos realizados pela equipe nos últimos dois anos e qual a experiência acumulada pela atual equipe em atividade na Ouvidoria?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- - Descomplicando o tratamento de denúncias;</li> <li>- Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos</li> </ul>
7.	<p>A Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações aos seus servidores e/ou colaboradores? Há programa regular de treinamento/capacitação da força de trabalho?</p> <p>A reitoria sempre apoiou a participação da Ouvidora em eventos de treinamento e capacitação.</p>
8.	<p>Há avaliação periódica da equipe da Ouvidoria (servidores e/ ou colaboradores)? Em caso positivo, informar:</p> <p>a) quando ocorreu a última avaliação;</p> <p>b) se os resultados dessas avaliações subsidiam ações de treinamento/ capacitação?</p> <p>A minuta de funcionamento da ouvidoria ainda não foi construída. Aguardamos a finalização do Regimento da Universidade para redigir as normas da ouvidoria.</p>
9.	<p>A estrutura física (instalações) disponibilizada pelo órgão/entidade é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria? Caso negativo, existem tratativas em curso com a administração do órgão/entidade para a sua adequação?</p> <p>Desde a criação da ouvidoria, a servidora nomeada com o encargo de Ouvidora acumula outras funções e trabalha dentro da reitoria. Existem projetos para a construção de novos prédios onde a ouvidoria poderá ser alocada.</p>
10.	<p>Os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria? Caso negativo, existem tratativas em curso com a administração do órgão/entidade para a sua adequação?</p> <p>Sim. Existem equipamentos e sistemas disponíveis para o trabalho.</p>

## CANAIS DE ATENDIMENTO

**Objetivo:** avaliar como ocorre o funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados pela da Ouvidoria.

#	Pergunta
11.	<p>Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do órgão/entidade? Como ocorre essa divulgação?</p> <p>Os canais de atendimento da ouvidoria são divulgados pelo site oficial da UFJ.</p>
12.	<p>Considerando a existência de mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão para o registro de manifestações (telefone, e-mail, presencial, carta etc), toda e qualquer manifestação recebida por quaisquer desses canais é, necessariamente, registrada no sistema destinado ao tratamento das manifestações (Fala.Br, ou em outro próprio da Ouvidoria)? Em caso negativo, qual o critério para se realizar o registro no sistema?</p> <p>A ouvidoria segue a instrução de registrar todas as manifestações pelo Fala.Br mesmo as oriundas de telefone, email ou presencial.</p>
13.	<p>O atendimento presencial é feito diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, de forma centralizada? Há alguma descentralização desse atendimento?</p> <p>Todo o atendimento presencial deve ser feito diretamente na Ouvidoria</p>
14.	<p>Existe fluxo formalizado no órgão/entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria? Caso positivo, indicar o normativo.</p> <p>Ainda não existem normativos próprios definidos para o funcionamento da Ouvidoria</p>
15.	<p>O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão/entidade é um canal vinculado à Ouvidoria? O SIC possui força de trabalho própria, em relação à Ouvidoria?</p> <p>Não é vinculado à Ouvidoria. Já foi criado com força de trabalho própria</p>

## SISTEMAS INFORMATIZADOS

**Objetivo:** identificar quantos, como e quais sistemas de tecnologia de informação são utilizados pela Ouvidoria da Unidade Avaliada; identificar possibilidades de integração dos Sistemas, se for o caso.

#	Pergunta
16.	<p>Na atual configuração da Ouvidoria, quais são os sistemas informatizados, inclusive corporativos, utilizados pelos servidores e colaboradores para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários? Informar como ocorre o intercâmbio de informações entre os sistemas (de forma automática ou manual).</p> <p style="color: blue;">A ouvidoria utiliza a plataforma Fala.Br para recebimento e tratamento de manifestações e o sistema SEI para tramitar entre os órgãos da instituição.</p>
17.	<p>Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso a todos os sistemas necessários? Com que tipo de perfil?</p> <p style="color: blue;">Como a ouvidoria funciona com um único servidor, o acesso a todos os sistemas se dá como Gestor.</p>
18.	<p>Há sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades? Quais?</p> <p style="color: blue;">Não.</p>
19.	<p>Caso a Ouvidoria possua sistema próprio para tratamento das manifestações, ele já foi integrado ao Fala.BR? Caso negativo, há alguma previsão para isto?</p> <p style="color: blue;">A Ouvidoria da UFJ, desde a emancipação utiliza o Sistema Eletrônico Integrado (SEI), a mesma utilizada pela UFG. Existe a previsão de tramitação pela plataforma Fala.Br a partir do ano de 2023.</p>
20.	<p>No caso de a ouvidoria ter realizado ou estar realizando a integração de seu sistema próprio com o Fala.BR, quais foram as principais dificuldades encontradas durante tal processo? Quais os impactos gerados nos trabalhos da Ouvidoria, bem como nas estatísticas de prazo de resposta e satisfação dos usuários?</p> <p style="color: blue;">Não existe a integração.</p>
21.	<p>São utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos? Em caso positivo: a) quais? b) há utilização dos dados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações?</p> <p style="color: blue;">Sim. Utiliza-se o Painel Resolveu, disponível em: <a href="http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm">http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm</a>.</p> <p style="color: blue;">Os dados servem para gerar relatórios que serão apresentados à comunidade acadêmica.</p>
22.	<p>Em que aspectos o Fala.BR poderia ser aprimorado para facilitar o trabalho nessa Ouvidoria?</p> <p style="color: blue;">Dada a recente criação da ouvidoria e a pouca experiência na área não existem sugestões sobre a plataforma.</p>

## FLUXO DE TRATAMENTO

**Objetivo:** analisar o passo-a-passo da equipe de Ouvidoria nas respostas às manifestações feitas pelos cidadãos, bem como o nível de interação entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas do Órgão, incluindo as entidades vinculadas.

#	Pergunta
23.	<p>Detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade. Considerar os casos em que há necessidade da realização de apreciação e análise da manifestação em outras áreas do órgão/entidade. Em relação ao tratamento, separar as informações por tipo de manifestação: denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações.</p>

24.	<p>Considerando a pergunta anterior, qual é o fluxo de trabalho realizado pela Ouvidoria no que tange às demandas de ouvidoria interna?  <b>Todas as manifestações são tratadas da mesma forma</b></p>
25.	<p>A Ouvidoria acompanha os dados do Painel Resolveu? A Ouvidoria possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR? Em ambos os casos, há utilização dos dados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações?  <b>A ouvidoria acompanha exclusivamente pelo Painel Resolveu.</b></p>
26.	<p>Como ocorre a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria (tanto nos casos das manifestações, como no caso específico das denúncias)?  <b>Toda a tramitação é feita sem o nome do manifestante.</b></p>
27.	<p>Existem gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento?  <b>Eventualmente, algumas denúncias demoram a ser tratadas por ser necessário aguardar reuniões específicas de colegiados, por exemplo, reuniões com coordenadores de curso ou diretores de unidades.</b></p>
28.	<p>Há estoque de manifestações não tratadas por essa Ouvidoria oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR? Caso positivo, há plano de ação para tratamento?  <b>Não existem outros sistemas anteriores ao Fala.Br.</b></p>

29.	<p>Existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados? Em caso positivo, quais seriam estes assuntos? Eles estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR?</p> <p>Considerando a recente criação da UFJ bem como da ouvidoria, no período avaliado não foi feito este mapeamento.</p>
30.	<p>A Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade? Caso positivo, como isto ocorre?</p> <p>Ainda não, no entanto, existem estudos sendo feitos para que a mediação e conciliação façam parte da realidade da UFJ.</p>
31.	<p>A Ouvidoria mantém algum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados, quanto às manifestações encaminhadas para as outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas ao órgão/entidade? Existe fluxo instituído?</p> <p>Com a recente implantação da Ouvidoria, os processos de supervisão e acompanhamento ainda não foram definidos</p>
32.	<p>A Ouvidoria mantém algum tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou</p> <p>Não</p>
	<p>Comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração?</p> <p>O controle é feito exclusivamente pelo SEI.</p>
33.	<p>A Ouvidoria acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos? Caso positivo, como este procedimento ocorre?</p> <p>Não.</p>
34.	<p>A unidade de Ouvidoria acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações? Em caso positivo, descreva como se dá esse acompanhamento dentro da estrutura do órgão/entidade, comentando/ exemplificando com resultados de sucesso, insucesso e/ ou pontuando dificuldades apresentadas no processo.</p> <p>Dado o pouco tempo de existência da ouvidoria, ainda não foram detectados temas recorrentes de denúncias ou reclamações.</p>
35.	<p>A Ouvidoria realiza algum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade? Caso positivo, especificar como este procedimento ocorre, informando a periodicidade, as bases de informações, os produtos gerados e os destinatários.</p> <p>Quando existem manifestações sensíveis a Ouvidoria busca apoio especializado para a Coordenação de Assuntos Administrativos para suporte jurídico.</p>

36.	<p>Existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão/entidade (informar cargos específicos da alta administração) para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão/entidade? Em caso afirmativo, como é realizada essa interação (reuniões periódicas, informes, relatórios, etc.)? Existe fluxo definido para tanto?</p> <p>Em casos sensíveis existe um canal aberto com a vice-reitora da UFJ bem como com a coordenadora de assuntos administrativos para solucionar casos da melhor maneira possível. A interação apesar de não existir um fluxo definido, se dá sempre que necessário por reuniões ou informes.</p>
-----	---

## QUESTÕES GERAIS

**Objetivo:** identificar aspectos gerais que possam dificultar ou agregar valor na atuação da Unidade Avaliada e que não se enquadram nos itens anteriores.

#	Pergunta
37.	<p>A qual arcabouço normativo específico do órgão/entidade os trabalhos dessa Ouvidoria se submetem?</p> <p>No plano das normativas institucionais, além da Resolução Consuni nº 27/2018/UFG, destacam-se as seguintes regulamentações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolução Consuni nº 12/2017, que dispõe sobre normas e procedimentos a serem adotados em casos de assédio moral, sexual e quaisquer formas de preconceito, no âmbito da Universidade Federal de Goiás<sup>5</sup>.</li> <li>• Estatuto da UFG, que estabelece os princípios, finalidades, estruturas administrativas e acadêmicas, além de prever outros parâmetros para o funcionamento da instituição<sup>6</sup>.</li> <li>• Regimento Geral da UFG, que disciplina a organização e o funcionamento da Universidade Federal de Goiás, bem como estabelece a dinâmica das atividades acadêmicas e administrativas e das relações entre os organismos institucionais.</li> </ul>
38.	<p>Quais são as atribuições/competências da Ouvidoria?</p> <p>Compete à Ouvidoria receber e dar tratamento às manifestações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de supostas irregularidades praticadas contra a Administração Pública, além de acompanhar ativamente o deslinde de respostas. Assim caracteriza-se como um canal de comunicação direta entre o cidadão, a comunidade interna e a instituição.</p>
39.	<p>Qual o posicionamento da Ouvidoria na estrutura hierárquica do órgão/entidade? Este posicionamento permite:</p> <p>a) acesso à alta administração para fins de apresentação de reportes/ resultados?</p> <p>b) atuação com grau de independência funcional que permita o exercício pleno das suas atividades?</p> <p>Na estrutura hierárquica da UFJ a Ouvidoria se encontra inserida no Gabinete da Reitoria.</p> <p>I – Reitoria, órgão executivo central que administra e fiscaliza todas as atividades universitárias, exercida pelo Reitor, nomeado na forma da lei, auxiliado pelo Vice-Reitor e assessorado pelas Pró-Reitorias, Chefia de Gabinete, Coordenadorias, Assessorias Especiais e Órgãos Suplementares e Administrativos da Universidade.</p> <p>II – Vice-Reitoria;</p> <p>III – Chefia de Gabinete;</p> <p>IV – Secretaria Executiva e de Órgãos Colegiados;</p> <p>V – Ouvidoria;</p> <p>VI – Escritório de Internacionalização;</p> <p>VII – Coordenação de Ações Afirmativas;</p> <p>VIII – Coordenação de Assuntos Administrativos:</p> <p>Sendo assim, a ouvidoria tem acesso a alta administração, mas ao mesmo tempo goza de autonomia para a tomada de decisão.</p>

40.	<p>Existe análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria? Se positivo, poderia especificar as bases de informações, os produtos gerados e os destinatários?</p> <p><i>Ainda não foram definidos os critérios para tabulação de dados</i></p>
41.	<p>O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, antes da publicação/disponibilização na internet, é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação?</p> <p><i>O primeiro relatório Anual de Gestão da Ouvidoria será feito em março de 2023 e submetido à autoridade máima do órgão para validação.</i></p>
42.	<p>A Ouvidoria realiza algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade? Se sim, como ocorre e qual a periodicidade?</p> <p><i>Não</i></p>
43.	<p>Informações sobre os documentos da UFJ referentes à “Carta de Serviços ao Cidadão”. A Carta de Serviços do órgão/entidade é atualizada com que periodicidade? A Ouvidoria participa do processo de atualização?</p> <p><i>Ainda não existe a Carta de Serviços ao Cidadão.</i></p>
44.	<p>A Ouvidoria avalia os serviços prestados pelo órgão/entidade? Se sim, questiona-se:</p> <p>a) como ocorre a avaliação e com que periodicidade?</p> <p>b) quais aspectos são considerados?</p> <p>c) o resultado da avaliação é publicado? Se sim, onde?</p> <p>d) houve implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos, em decorrência do resultado de avaliações? Se sim, quais?</p> <p><i>Ainda não foram implementadas políticas para avaliação de serviços pela Ouvidoria. Existe um processo de Avaliação Institucional mas este não é gerenciado pela ouvidoria.</i></p>
45.	<p>A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do órgão/entidade, no que se refere às questões de ouvidoria? Em caso afirmativo, como esse procedimento ocorre?</p> <p><i>Existe a previsão para que a Ouvidoria demande melhorias e correções no curso de atividades, no entanto, isto ainda não foi implementado.</i></p>
46.	<p>A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas unidades vinculadas/supervisionadas no que se refere às questões de ouvidoria? Em caso afirmativo, como isso acontece?</p> <p><i>Este processo ainda não foi implementado.</i></p> <p><i>Existe a previsão para que a Ouvidoria possua competência para demandar melhorias e correções no curso de atividades, no entanto, isto ainda não foi implementado.</i></p>
47.	<p>Segundo análise da Ouvidoria, há necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do órgão/entidade? Do ponto de vista do trabalho realizado pela Ouvidoria, quais seriam os impactos positivos de tal revisão?</p> <p><i>Devido a recente criação da UFJ e a necessidade de aprovação do regimento próprio ainda não existem normas formalizadas para o funcionamento da ouvidoria dentro da UFJ.</i></p>

48.	<p>Quais são as maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria?</p> <p>A maior dificuldade encontrada foi a falta de pessoal dentro da UFJ fez com que a ouvidora tivesse um acúmulo de cargos exercidos.</p>
49.	<p>A Ouvidoria já mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes? Em caso afirmativo, essa demanda foi endereçada às autoridades competentes do Órgão?</p> <p>Ainda não foi feito este mapeamento.</p>
50.	<p>Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços. Favor, descrever informações sobre as ações de gestão, monitoramento e melhoria dos serviços, referente ao acompanhamento e avaliação das atividades de Ouvidoria da UFJ.</p> <p>Em abril de 2022 foi realizado o primeiro relatório sobre o Modelo de Maturidade. A ouvidoria da UFJ, no período avaliado não efetuou ações de gestão, monitoramento e melhoria dos serviços.</p>