



UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

BASE DE CONHECIMENTO

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

QUE ATIVIDADE É?

É a formalização do processo administrativo decorrente da atuação da Ouvidoria para o aprimoramento dos serviços públicos prestados, a proteção e defesa dos usuários, e o desenvolvimento do controle social.

QUEM FAZ?

Área responsável: Ouvidoria (OUV/GAR)

Setores envolvidos:

- Unidade Responsável

COMO SE FAZ?

1. OUVIDORIA (OUV/GAR)

1.1) Identificar pontos críticos na prestação dos serviços públicos por meio do monitoramento das manifestações da Plataforma Fala.BR, da comunicação direta por órgãos externos, ou do uso de ferramentas de avaliação;

1.2) Iniciar o processo **Administração Geral: Monitoramento e Avaliação de Serviços**;

1.2.1) Aplicar ao processo o nível de acesso “Restrito”, restrição de acesso a documento preparatório (Art. 7º, §3º da Lei nº 12.527/2011);

1.2.2) Informar no campo “Interessado” a própria Ouvidoria ou o nome do Órgão de origem, no caso de comunicação externa;

1.3) Preencher o FORMULÁRIO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO;

1.4) Anexar a documentação referente à demanda, se houver;

1.5) A Chefia assina o formulário e encaminha à unidade responsável pela resposta;

2. UNIDADE RESPONSÁVEL

2.1) Analisar os pontos apresentados pela Ouvidoria;

2.2) Elaborar despacho relatando eventuais ações corretivas tomadas, ou necessárias a serem tomadas, fundamentando sua avaliação quanto à relevância e materialidade do ponto apresentado;

2.3) A Chefia assina o despacho, e encaminha de volta à Ouvidoria;

3. OUVIDORIA (OUV/GAR)

3.1) Avaliar a resposta aos pontos apresentados;

3.1.1) Se a resposta apresentar resolatividade ao ponto apresentado, classifica o processo como público, e em seguida conclui o processo;

3.1.2) Se a resposta apresentar pendência de resolatividade, elabora ofício com recomendações à instância superior responsável, e conclui o processo;

3.1.3) Se a resposta fundamentar a ausência de relevância, materialidade ou perda do objeto, conclui o processo;

QUE INFORMAÇÕES/CONDIÇÕES SÃO NECESSÁRIAS?

- Manifestação por parte dos usuários ou órgãos externos.

QUAIS DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS?

- Formulário de Monitoramento e Avaliação

QUAL É A BASE LEGAL?

- Lei no 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)
- Lei no 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)
- Lei no 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados)
- Decreto no 7.724/2012
- Decreto no 9.094/2017
- Decreto no 9.492/2018
- Instrução Normativa CGU no 07/2019
- Portaria Normativa CGU no 116/2024