

Relatório Anual
da OUVIDORIA-GERAL DA UFU
_____ ano de 2024 _____



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Reitor

Prof. Dr. Carlos Henrique de Carvalho

Vice-Reitora

Prof^a. Dra. Catarina Machado Azeredo

Pró-Reitor de Graduação

Prof. Dr. Waldenor Barros Moraes Filho

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Prof. Dr. Thiago Gonçalves Paluma Rocha

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Prof. Dr. Florisvaldo Paulo Ribeiro Júnior

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Prof. Dr. Vinícius Vieira Fávaro

Pró-Reitora de Assistência Estudantil

Prof^a. Dra. Luciana Saraiva da Silva

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Dr. Sebastião Elias da Silveira

Prefeita Universitária

Prof^a. Dra. Juliana Cardoso Braga

Ouvidora-Geral da UFU

Prof^a. Dra. Núbia dos Santos Saad

Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU

M.Sc. Cláudia Helena Vieira Freitas

Geovanna Gabriela de Souza Pedra

M.Sc. Juliana Rodrigues Lira

Sumário

1. Introdução.....	4
2. Sobre a Ouvidoria-Geral da UFU.....	4
3. Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFU em 2024.....	5
4. Pesquisa de Satisfação	11
5. Atuação da Ouvidoria-Geral da UFU	12
5.1 Principais dificuldades enfrentadas	13
6. Atualização da Carta de Serviços da UFU	13
7. Participações em Comissões.....	14
8. Ações implementadas pela Ouvidoria-Geral da UFU.....	14
9. Proposta de ações para a Ouvidoria-Geral da UFU em 2025	15
10. Participação da Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU em Eventos, Cursos e Afins	15
11. Considerações Finais.....	17

1. Introdução

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia é um canal de comunicação e mediação a serviço dos servidores docentes e técnico-administrativos, estudantes e comunidade externa à Instituição. Busca a promoção e a defesa dos direitos individuais e coletivos nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas da UFU visando à melhoria dos seus processos, produtos e serviços. É uma ferramenta de prevenção e correção de erros, omissões, desvios ou abusos e uma forma de ampliação da participação social e fiscalização da administração universitária.

Criada por meio da Resolução 30/2008 do Conselho Universitário, a Ouvidoria-Geral da UFU é um Órgão Administrativo vinculado à Reitoria da Universidade Federal de Uberlândia.

A Ouvidoria-Geral é responsável por receber as demandas da comunidade externa e interna à UFU. Por meio de manifestações dos tipos denúncia, elogio, reclamação, sugestão, solicitação e simplifique, as pessoas podem se comunicar com a Instituição que, por sua vez, deve dar vazão a cada manifestação. A Ouvidoria-Geral, nesse processo, faz a intermediação, de forma que os anseios individuais e coletivos sejam acolhidos com privacidade e eficiência.

Este relatório, desenvolvido pela Equipe da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia, refere-se às atividades realizadas no período de janeiro a dezembro do ano de 2024, com apresentação de aspectos relevantes, sobre as manifestações recebidas ao longo do citado ano, e, além disso, são apresentadas as atividades realizadas por membros constituintes da Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU, em 2024.

2. Sobre a Ouvidoria-Geral da UFU

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia foi implantada em 2008, conforme a Resolução Nº 30/2008 do Conselho Universitário da Universidade Federal de Uberlândia. Até o ano de 2017, a Ouvidoria-Geral recebia a maior parte das demandas através de um formulário digital, ano em que foi realizada a adesão ao sistema e-Ouv de tratamento e acompanhamento das manifestações.

Em 2019, o e-Ouv foi integrado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal - Fala.BR, que envolve também o sistema e-SIC e os procedimentos para tratamento das manifestações do tipo "Simplificação". A Ouvidoria-Geral da UFU também é responsável pelo tratamento das manifestações e pedidos recebidos, no contexto de acesso à informação.

Atualmente, a Ouvidoria recebe as manifestações de forma presencial, pelo e-mail e pela Plataforma Integrada Fala.BR. No entanto, independentemente da forma como são recebidas, todas as manifestações são inseridas no Fala.BR. Registra-se que, quando o contato é realizado por telefone, os usuários são orientados a acessar esse sistema. Destaca-se que, em 2024, houve uma alteração na Plataforma Fala.BR, e o login passou a ser realizado exclusivamente pela conta Gov.BR do usuário. Cabe acrescentar que os usuários que fazem contato por telefone com a Ouvidoria-Geral são instruídos a registrar suas demandas na Plataforma Integrada Fala.BR.

As informações sobre a Ouvidoria-Geral da UFU estão disponibilizadas no website www.ouvidoria.ufu.br, inclusive, com fácil acesso à Plataforma Fala.BR. Sua localização física é no Bloco 1A, sala 133 do **campus** Santa Mônica, em Uberlândia-MG.

No momento atual, a Equipe da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia é composta por quatro pessoas: a Ouvidora-Geral (servidora/UFU professora), duas assistentes administrativas (servidoras/UFU técnico-administrativas) e uma estudante-estagiária (graduanda em Jornalismo/UFU).

3. Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFU em 2024

No ano de 2024, conforme mostra a Figura 1, foram atendidas, formalmente, pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia, 1135 manifestações. O número foi praticamente o mesmo de 2023, a menos de uma manifestação.

Ressalta-se que uma quantidade significativa de registros foi referente a pedidos de documentos, como, por exemplo, histórico escolar.

Figura 1 – Quantitativos de manifestações por ano.



A Figura 2 mostra os quantitativos para cada tipo de manifestação, que foram recebidos pela Ouvidoria-Geral da UFU no ano de 2024. Para o gráfico constante na referida figura, foram consideradas somente as demandas respondidas, em tratamento, excluindo-se as arquivadas, que no ano de 2024 totalizaram 85.

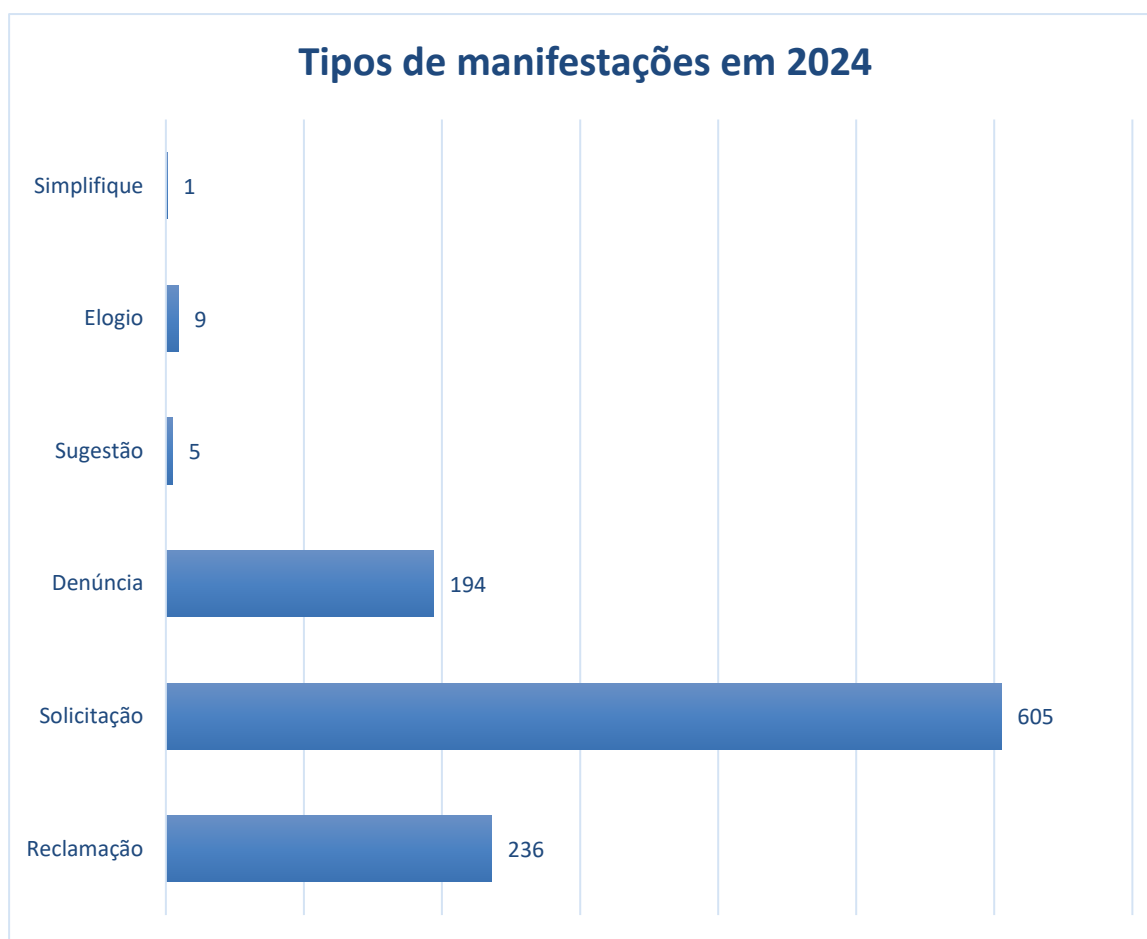
Os quantitativos e correspondentes tipos foram: 236 reclamações, 194 denúncias, 605 solicitações, 05 sugestões, 09 elogios e 01 simplifique. No gráfico da citada figura, a Ouvidoria-Geral optou por adotar a forma como os dados das manifestações são apresentados no "Painel *Resolveu?*" (ferramenta da Controladoria-Geral da União, que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), consolidando os dois dos tipos de manifestação "denúncias" e "comunicações" sob o único título

“Denúncias”, já que a comunicação é uma denúncia anônima.

Assim como nos anos anteriores, consigna-se que houve uma quantidade elevada de reclamações e, ainda maior, de solicitações, cuja grande parte se refere a pedidos de documentos para o Setor de Atendimento ao Aluno, conforme retromencionado.

No ano de 2024, houve uma redução de 52,6% no número de elogios, que totalizaram nove, o que pode indicar que a Ouvidoria-Geral precisa estimular o usuário a fazer elogios. Em 2024 o número de demandas permaneceu praticamente o mesmo de 2023, apesar da greve dos Servidores que ocorreu no ano em consideração.

Figura 2 – Quantitativos pelos tipos de manifestações em 2024.



Infelizmente, de forma similar a anos anteriores, houve mais de 85 demandas que foram arquivadas, e as situações mais corriqueiras foram de manifestações duplicadas ou com insuficiência de informações básicas, necessárias para o encaminhamento da manifestação. Isso ocorreu principalmente para comunicações, ou seja, denúncias realizadas de forma anônima, e por falta de materialidade, e em não havendo nome de pessoas envolvidas e de setores, por exemplo, ficam prejudicadas, pois não há como solicitar à pessoa demandante, o envio de complementação das informações.

Outro fato relevante é a falta de retorno do usuário, quando a Ouvidoria-Geral de UFU lhe solicita complementação. O manifestante é informado sobre o prazo de vinte dias para apresentar

maiores informações, e, caso não o faça, o sistema arquivará automaticamente a manifestação.

A Figura 3 revela a situação das manifestações ao final do ano de 2024, em que 98% foram respondidas. Cabe acrescentar que as demandas não respondidas ainda estão dentro do prazo legal para resposta e receberão tratamento em tempo regular.

Figura 3 – Situação das manifestações no ano de 2024.



Na Figura 4, é mostrado o tempo médio de resposta, correspondente à quantidade de dias transcorridos desde o recebimento da manifestação até a sua resposta conclusiva. O tempo médio para a resposta conclusiva foi de 13,87 dias no ano de 2024.

Esse índice ficou bastante próximo do ocorrido no ano precedente e maior que nos outros anos. Isso pode ser explicado também pelo aumento da quantidade de demandas da Ouvidoria, registradas neste e no ano anterior, pois, sem dúvida, o maior número de manifestações traz consigo o aumento da especificidade, por parte de todos os Servidores e Setores institucionais envolvidos. Salienta-se que uma das metas da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia é reduzir, ou no mínimo, manter esse indicador.

Na Figura 5 estão especificados os quantitativos por assuntos das manifestações, respondidas ou em tratamento, recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024.

Constata-se que o assunto mais demandado foi relacionado a **“Certidões e Declarações”**, tendo havido 438 manifestações, que versaram sobre solicitações de histórico escolares e certificados, demandas encaminhadas ao Setor de Assuntos Educacionais da Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD/UFU.

Figura 4 – Tempo médio de resposta da Ouvidoria-Geral da UFU.

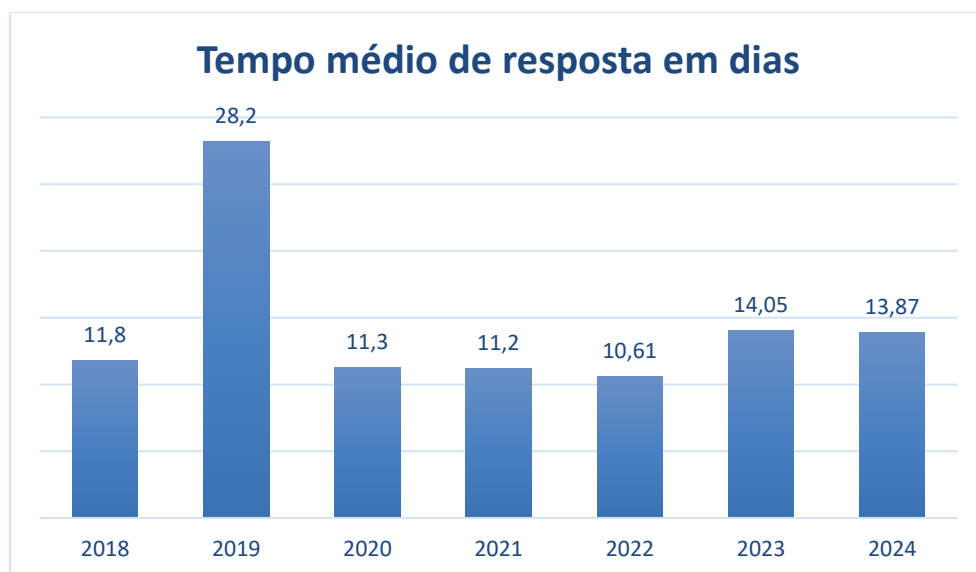


Figura 5 – Lista dos assuntos com maior quantidade de manifestações em 2024.



Em segundo lugar, o tema mais demandado foi **“Universidades e Institutos”**, de demandas relacionadas à Instituição e que não se enquadraram em nenhum dos assuntos da Plataforma Integrada Fala.BR. Em seguida, o assunto de maior ocorrência foi **“Certificado ou Diploma”**, que se refere a pedidos de diplomas e certificados de cursos. No ano de 2024 percebeu-se um aumento, no âmbito de Cursos de Especialização.

Em quarta posição, ficou o tema “**Conduta Docente**”, que diz respeito às manifestações com abordagens de condutas docentes.

Há também destaque para o assunto “**Processo Seletivo**” que aparece em quinto lugar, e inclui as demandas que envolvem todos os processos seletivos da universidade, para estudantes em nível de graduação, de pós-graduação, bem como para servidores.

É importante comentar que na Plataforma Fala.BR é possível acrescentar o subassunto quando o assunto principal é vago. Assim, a Ouvidoria-Geral da UFU tem procedido da seguinte forma, quando o assunto é “Universidades e Institutos”: insere um subassunto, no contexto institucional, sempre que possível, conforme ilustra a Figura 6.

A partir do gráfico contido na Figura 6, averigua-se que o subassunto mais demandado, em 2024, foi a “**Infraestrutura dos campi**”, o que se justifica devido ao fato de que a Universidade Federal de Uberlândia conta, atualmente, com sete **campi** distribuídos em quatro cidades: Uberlândia (04 **campi**), Ituiutaba (01 **campus**), Monte Carmelo (01 **campus**) e Patos de Minas (01 **campus**).

O subassunto acima aborda todos os itens relativos à infraestrutura, tais como calçadas, telhados, ventiladores, elevadores etc. Em segundo lugar, ficou o subassunto denominado por “**Conduta imprópria nas relações de trabalho**”, que diz respeito às denúncias referentes a condutas inadequadas no ambiente de trabalho. Em terceiro lugar ficou “**Restaurante Universitário**”.

Figura 6 – Lista dos subassuntos com maior quantidade de manifestações em 2024.



O principal setor demandado, a partir de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFU foi novamente Setor de Assuntos Educacionais, referentes à solicitação de documentos. Esse foi

o tema mais demandado do ano de 2024, à semelhança do que já havia ocorrido antes.

Outros setores que tiveram uma grande quantidade de manifestações foram as Unidades Acadêmicas, seja Institutos ou Faculdades. Esses são os órgãos institucionais básicos responsáveis pela execução das atividades fim da UFU, isto é, ensino, pesquisa e extensão, o que, de fato, associa-se a uma quantidade expressiva de demandas.

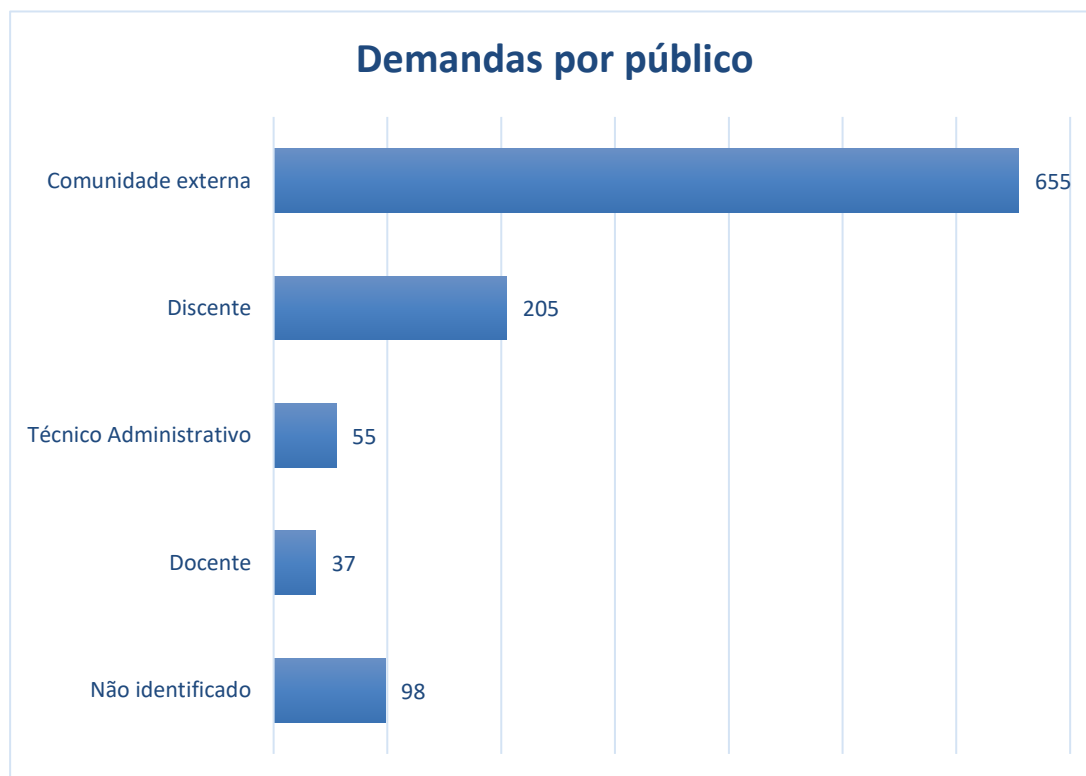
Para o Gabinete do Reitor, também foram encaminhadas manifestações, em conformidade com o Art. 1º da [Portaria de Pessoal UFU Nº 2096](#), de 20 de abril de 2023, na qual ficou instituído que, em havendo suposta infração de Servidor, o Chefe de Gabinete do Reitor deverá ser comunicado.

A Prefeitura Universitária da UFU, outro setor demandado da Instituição, recebeu dessa Ouvidoria-Geral todas as manifestações referentes a espaço físico: limpeza, vigilância, coleta seletiva solidária, manutenção preventiva e fiscalização, controle e monitoramento de obras, dentre outras.

Na Figura 7, exibe-se o quantitativo das demandas por público, categorizado por: “Discente”, “Técnico-Administrativo”, “Docente”, “Comunidade Externa”, e “Não Identificado” (situação em que a Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU não teve parâmetros para identificar em qual tipo o manifestante se enquadraria, principalmente, em manifestações registradas de forma anônima).

O gráfico da Figura 7 revela a significativa quantidade de manifestações demandadas pela comunidade externa, o que ocorreu sobretudo por pedidos de documentos de egressos, como histórico escolar. Em seguida vem a categoria “Discente” e “Técnico-administrativo”, em terceiro.

Figura 7 – Quantitativo das demandas por categoria de público.



4. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é realizada no sistema de gestão das manifestações, na Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal - Fala.BR. No ano de 2024, a Ouvidoria-Geral da UFU teve 47 respostas à pesquisa de satisfação, sendo essa pesquisa espontânea e não obrigatória. Houve uma diminuição de 26,6% no número de respostas, se comparado com o ano de 2023.

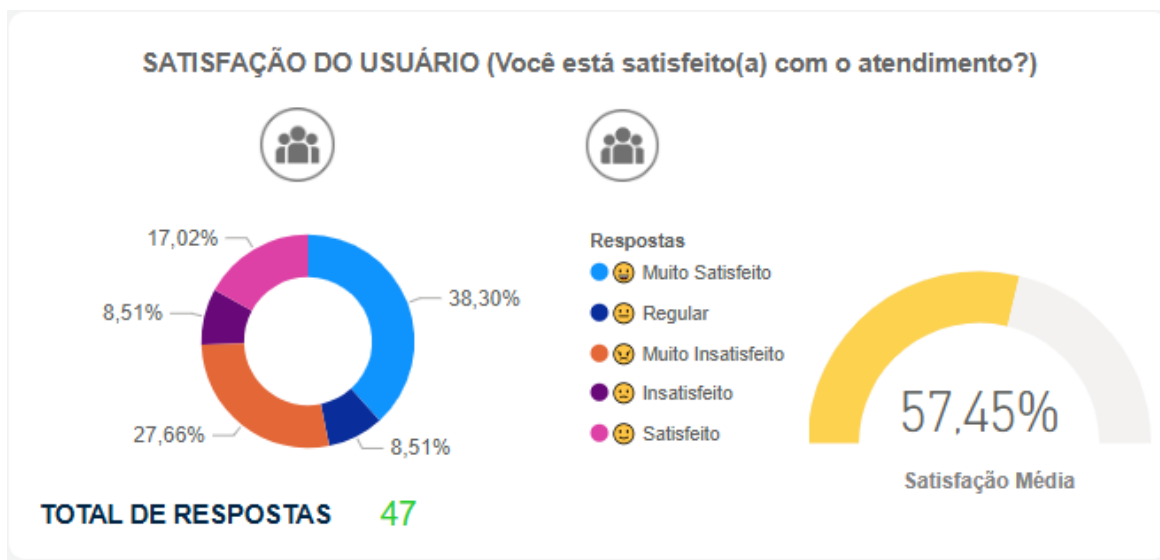
Na Figura 8, percebe-se que 55,32% dos que responderam a Pesquisa de Satisfação estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, 8,51% se dizem insatisfeitos e 27,66% relataram que estão muito insatisfeitos com a resposta recebida.

A redução de participantes, mencionada anteriormente, demonstra que é necessário haver um incentivo para que mais usuários respondam ao questionário de satisfação.

Um ponto importante é que o usuário, aparentemente, confunde a resposta que recebe com o trabalho efetivo da Ouvidoria-Geral. Ao receber uma negativa, por exemplo, sobre alguma questão acadêmica, a pessoa manifestante tem o entendimento equivocado de que a Ouvidoria-Geral da UFU não atuou, o que não é verdade, já que houve o encaminhamento da demanda e o registro de uma resposta à sua manifestação.

A má avaliação está, muitas vezes, relacionada a uma resposta que não satisfaz ao que o(a) demandante solicitou, ainda que os procedimentos administrativos tenham sido realizados de acordo com a legislação vigente.

Figura 8 – Avaliação de satisfação do usuário.



Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria-Geral da UFU no ano de 2024 pela Plataforma Integrada Fala.BR. Extraído de <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2025.

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia, ao responder às diversas demandas, registrou a informação das resolutividade de cada manifestação.

Vale registrar que a manifestação é considerada "não resolvida" se persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e é considerada "resolvida" apenas quando não persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Sendo assim, 96,33% das demandas em 2024 foram consideradas resolvidas e apenas 3,67% restam para serem resolvidas, tendo sido neste caso, em maior parte, as manifestações do tipo denúncia, que demandaram mais tempo para serem apuradas.

Figura 9 – Resolutividade da Ouvidoria-Geral da UFU.



Manifestações quanto à Resolutividade de demandas no ano de 2024 pela Plataforma Integrada Fala.BR. Extraído de: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2025.

5. Atuação da Ouvidoria-Geral da UFU

A atuação da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia, como órgão administrativo institucional, centralizador de manifestações de usuários da comunidade interna e externa da UFU, vem conferindo aspectos positivos, com uma atuação colaborativa para melhorias à Instituição e à comunidade, conforme ilustram os textos a seguir.

Um problema constatado se referiu à falta de acessibilidade em diversos locais no **campus** Umuarama, na cidade de Uberlândia. A Ouvidoria-Geral foi informada que uma houve reunião da Prefeitura Universitária com o Secretário Municipal de Trânsito e Transportes, da Prefeitura Municipal de Uberlândia. No sentido que se apresenta, estão sendo envidados esforços para atender tais demandas em benefício das comunidades interna e externa à UFU.

As reclamações sobre a infraestrutura continuaram sendo registradas no ano de 2024, assim como em anos precedentes, com indicação de problemas relacionados a reparos de telhados, lombadas de estacionamento, limpeza dos **campi**, problemas em sanitários, maçanetas de portas etc. Tais situações também vêm sendo consideradas pela Prefeitura Universitária da Universidade Federal de Uberlândia.

Outro aspecto positivo se refere ao reconhecimento da situação dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas. Por exemplo, a empresa contratada para administrar o Restaurante Universitário da Universidade Federal de Uberlândia recebeu diversas reclamações, mas também elogios, questões essas, consideradas para melhorar o atendimento no tocante a esse serviço.

Outro serviço, do qual, a Ouvidoria-Geral da UFU recebe demandas com frequência, é o Intercampi. A partir das manifestações que ocorrem, a Administração Superior da Universidade Federal de Uberlândia tem tido informações sobre como está a prestação desse serviço. Até no caso das lanchonetes instaladas nos espaços institucionais, os usuários puderam se beneficiar com a melhoria no atendimento, oriundo de manifestações e tomadas de providências institucionais cabíveis.

A Ouvidoria-Geral da UFU, enquanto Órgão Administrativo institucional e canal da Universidade com a comunidade interna e externa, é a principal porta para o recebimento de diversas demandas; e vem tendo sua eficácia comprovada no sentido de contribuir para a busca de soluções de diversos problemas, desde os mais simples aos mais complexos, como agente que promove benefícios concretos, principalmente, a toda a Comunidade Universitária.

5.1 Principais dificuldades enfrentadas

Há, ainda, o problema de pouco conhecimento da comunidade interna e externa à UFU, sobre a existência e importância da Ouvidoria-Geral da UFU, e o inadequado entendimento da função das ouvidorias federais, que não atuam como órgãos apuradores. Neste sentido, é necessário que no ano de 2025 sejam promovidas ações de divulgações sobre a atuação da Ouvidoria-Geral da UFU.

Outro problema enfrentado ao longo do ano de 2024 se refere ao prazo de respostas de algumas manifestações, todavia, isso foi justificado pela greve dos servidores ocorrida no citado ano, então, espera-se que em 2025 essa dificuldade seja minimizada.

Um outro aspecto que se ressalta é o fato de que os responsáveis pelas respostas, normalmente, não a têm direcionado à pessoa manifestante, mas sim, à Ouvidoria-Geral. Essa situação, que perdura há anos, motivou a Ouvidoria-Geral da UFU a elaborar um material instrucional para orientar os gestores sobre o adequado preparo de resposta à pessoa demandante.

6. Atualização da Carta de Serviços da UFU

No ano de 2024, foram inseridos na Carta de Serviços da Universidade Federal de Uberlândia os serviços pendentes que constavam nas orientações por parte da Secretaria de Governo Digital (SGD), da Ouvidoria-Geral da União (OGU), das Secretarias de Educação Superior (SESU) e de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), bem como da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), para atualização e revisão de serviços digitais no Portal gov.br conforme Ofício Interministerial SEI Nº 3/2022/ME.

Também foi inserido o serviço "Protocolar documentos junto à Universidade Federal de Uberlândia – UFU", que está atualizado dentro da Carta de Serviços.

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia tem acompanhado todos os serviços cadastrados na Carta e, em 2025, pretende que todos os serviços sejam revistos, para promover ajustes onde for necessário.

A Carta de Serviços da UFU está disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-de-uberlandia>.

A avaliação dos serviços não foi realizada em 2024, e a Ouvidoria-Geral da UFU tem como meta para 2025, promover a realização dessa avaliação.

7. Participações em Comissões

- Presidente da Comissão de Análise e Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais da Universidade Federal de Uberlândia – [Portaria de Pessoal UFU nº 1283](#), de 05 de março de 2024.
- Presidente da Comissão da Política do Plano de Dados Abertos do Comitê Governança Digital (CGD) da Universidade Federal de Uberlândia - [Portaria de Pessoal UFU nº 1790](#), de 22 de março de 2024.
- Membro da Comissão da Política de Segurança da Informação e Comunicação do Comitê Governança Digital – CGD/UFU - [Portaria de Pessoal UFU nº 1789](#), de 22 de março de 2024.
- Membros da Comissão responsável por elaborar o Plano Setorial no âmbito da Universidade Federal de Uberlândia, observando as diretrizes e as orientações estabelecidas no plano federal do Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, nos termos do Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024. (Presidente Suplente - [Portaria de Pessoal UFU Nº 5804](#), de 18 de outubro de 2024; Membro Titular e Membro Suplente - [Portaria de Pessoal UFU Nº 6400](#), de 22 de novembro de 2024).

8. Ações implementadas pela Ouvidoria-Geral da UFU

- **Elaboração do Plano de Dados Abertos para o Biênio 2025-2027.**
- **Elaboração do Relatório Anual da LGPD – Ano de 2024.**
- **Elaboração do Relatório Anual de Dados Abertos – Ano de 2024.**
- **Elaboração do Relatório Anual do SIC-UFU – Ano de 2024.**
- **Elaboração do [Fluxograma de Atendimento](#) – Acesso à Informação SIC/UFU.**
- **Elaboração do "Plano de Ação da UFU"**, a partir da avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União, em 2024, com referência ao ano de 2023. (Doc. SEI nº 5938987, Processo SEI Nº 23117.026399/2024-22, inserido no "Relatório Final de Avaliação da Ouvidoria-Geral da UFU", como Apêndice D: Doc. SEI nº 5962458).
- **Elaboração do "Tutorial para Servidor Colaborador para cadastro e tratamento de manifestações na Plataforma Fala.BR"**, em face do "Plano de Ação da UFU" elaborado pela Ouvidoria-Geral da UFU, a partir da avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União, em 2024, com referência ao ano de 2023. (Doc. SEI nº 5938987, Processo SEI Nº 23117.026399/2024-22, inserido no "Relatório Final de Avaliação da Ouvidoria-Geral da UFU", como Apêndice D: Doc. SEI nº 5962458).
- **Elaboração do documento intitulado: "Orientações para a adequada elaboração de Respostas ao(à) Manifestante"**, em face do "Plano de Ação da UFU" elaborado pela Ouvidoria-Geral da UFU, a partir da avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União,

em 2024, com referência ao ano de 2023. (Doc. SEI nº 5938987, Processo SEI Nº 23117.026399/2024-22, inserido no “Relatório Final de Avaliação da Ouvidoria-Geral da UFU”, como Apêndice D: Doc. SEI nº 5962458).

- Participações em Eventos de **Recepção de Estudantes Ingressantes** de Graduação da UFU, proferindo palestra sobre a Ouvidoria-Geral da UFU.
- Participações em **Solenidade de Posse** de novos Servidores/UFU, proferindo palestra sobre a Ouvidoria-Geral da UFU.
- Reuniões presenciais e remotas, bem como atendimentos pelo WhatsApp, a gestores atuantes em diversos setores administrativos e acadêmicos, conferindo orientações e esclarecimentos colaborativos, frente a demandas que lhes foram repassadas pela Ouvidoria-Geral da UFU.
- Atuações diversas em preenchimentos de formulários ao longo do ano, no tocante a informações dos serviços institucionais prestados no âmbito da Ouvidoria-Geral da UFU, no contexto da LAI, SIC, LGPD e Ouvidoria.
- Colaboração da Ouvidoria-Geral, na elaboração do Projeto referente à regulamentação do gerenciamento da identidade digital e acesso de dados e sistemas computacionais no âmbito da Universidade Federal de Uberlândia, que culminou na [Portaria REITO Nº 440](#), de 10 de outubro de 2024.

9. Proposta de ações para a Ouvidoria-Geral da UFU em 2025

- Realizar uma campanha de divulgação sobre a atuação da Ouvidoria-Geral da UFU.
- Elaborar um normativo junto à Administração Superior da UFU, para o fluxo de tratamento de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, no qual sejam especificadas: as áreas apuratórias, o papel de cada ator, os critérios de encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas apuratórias e os prazos para resposta (consoante ao Plano de Ação da Ouvidoria-Geral, por ocasião da Avaliação da CGU, em 2024, referente a 2023).
- Inserir os setores da universidade na Plataforma Fala.BR para que todas as manifestações sejam tramitadas dentro da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (consoante ao Plano de Ação da Ouvidoria-Geral, por ocasião da Avaliação da CGU, em 2024, referente a 2023).
- Verificar a atualização da Carta de Serviços do gov.br e promover a realização da avaliação dos serviços no âmbito da Universidade Federal de Uberlândia.
- Revisar os normativos da Ouvidoria-Geral da UFU e no que for necessário, promover suas atualizações.

10. Participação da Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU em Eventos, Cursos e Afins

- Live Janeiro Branco – “Trabalho, tecnologia e saúde mental: como as mudanças do trabalho nos afetam?” – UFU – 02 (duas) horas.
- Mês do Respeito – Roda de conversa – “Foi só uma brincadeira” assédios e violências nas IFES – 12/03/2024.

- Mês do Respeito - Roda de Conversa - Lugares inseguros nos campi para mulheres' – 25/03/2024 com carga horária de 8 (oito) horas.
- Palestra “Boas práticas nas respostas aos usuários do Serviços Públicos” , realizada no dia 28/03/24, com carga horária de 01 (uma) hora.
- Oficina “ABC da apuração correcional de assédio sexual”, promovido pela Controladoria-Geral da União, realizada no dia 10 de abril de 2024, com carga horária de 06 (seis) horas.
- Live “LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação”, promovido pela Contrladoria-Geral da União,realizada no dia 28/06/24, com carga horária de 02 (duas) horas.
- Participação como Palestrante sobre a Ouvidoria-Geral da UFU, no evento “E agora José?” realizado no dia 08 de agosto de 2024, no Campus Santa Mônica, da Universidade Federal de Uberlândia.
- Encontro "Oficinas Setoriais de Integridade: e-Agendas edição Instituições de Ensino Superior (Administradores Institucionais Gestores e Supervisores e seus Assistentes Técnicos)", promovido pela Controladoria-Geral da União,realizado no dia 20 de agosto de 2024, em formato remoto, com carga horária total de 02 (duas) horas.
- Participação como Palestrante sobre a Ouvidoria-Geral, na Solenidade de Posse dos Servidores Técnicos e Docentes, realizada pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas PROGEP/UFU, em 22 de agosto de 2024, 01 (uma) hora.
- Painel “Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação”, no âmbito do II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, evento Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União, realizado em 22 de outubro 2024, com 03 (três) horas de duração.
- Painel “Ouvidoria. LAI e LGPD”, no âmbito do II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, evento Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União, realizado em 29 de outubro de 2024, com 03 (três) horas de duração.
- Painel “Inovação e Ouvidoria”, no âmbito do II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, evento Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União, realizado em 05 de novembro de 2024, com 03 (três) horas de duração.
- Participação como Palestrante na Mesa Redonda intitulada "Assédio Sexual", no dia 05/11/2024, na modalidade presencial, com carga horária total de 02 (duas) horas - 28ª Semana da Psicologia - Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia.
- Realização do Curso Remoto - Educação Étnico-Racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo, focado em ouvidorias Públicas, de 11 a 14 de novembro de 2024, promovido pela Ouvidoria-Geral da União e Controladoria-Geral da União, totalizando 20 (vinte) horas.
- Oficina “Como lidar com Conflitos de Forma Humanizada”, no âmbito do II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, evento Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União, realizado em 12 de novembro 2024, com 03 (três) horas de duração.
- Live “Acesso a informações pessoais nos termos da LAI”, realizada no dia 19/11/2024, com carga horária de 02 (duas) horas, promovido pela Controladoria-Geral da União.
- Participação como Palestrante sobre a Ouvidoria-Geral, na Solenidade de Posse dos

Servidores Técnicos e Docentes, realizada pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas PROGEP/UFU, em 19 de novembro de 2024, 01 (uma) hora.

- Mediação do Ensino e da Aprendizagem On-Line – Instituto Legislativo Brasileiro – 60 (sessenta) horas.
- Realização do Curso Intitulado: Acesso à Informação Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Controle Social Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Gestão em Ouvidoria Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Inovando na Gestão de Projetos Carga Horária: 25 (vinte e cinco) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Como Implementar a LGPD: Bases, Mecanismos e Processos Carga Horária: 25 (vinte e cinco) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas. Como usar? Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).
- Realização do Curso Intitulado: Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública Carga Horária: 20 (vinte) horas Trilha de Aprendizagem: Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP).

11. Considerações Finais

No ano de 2024, a Ouvidoria-Geral manteve seu número de manifestações em praticamente o mesmo no ano anterior. Mesmo com a greve dos servidores técnico-administrativos e docentes, foi possível responder à grande maioria das manifestações, dentro do prazo e de maneira adequada.

Observou-se uma queda na avaliação positiva da Ouvidoria-Geral em 2024, passando de 67,19% para 57,45%, sendo que o número de pessoas que participaram da avaliação foi reduzido. Vale ressaltar que a Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU está empenhada em buscar uma avaliação mais favorável e em intensificar a atuação deste Órgão Administrativo, visando ampliar as

melhorias institucionais registradas neste relatório.

A atuação da Ouvidoria-Geral da UFU tem sido eficaz e eficiente, mas alguns ajustes serão necessários no tocante ao alinhamento de alguns fluxos, juntamente com a nova Equipe da Alta Administração Institucional. Esses ajustes também deverão considerar o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral, com base na Avaliação da Ouvidoria-Geral da UFU, ocorrida em 2024, pela Controladoria-Geral da União, referente ao ano de 2023. Após isso, será necessária realizar uma comunicação informativa com a comunidade em geral.

Por fim, consigna-se que, no ano de 2025 pretende-se aprimorar o funcionamento da Ouvidoria-Geral da UFU, visando, principalmente, à maior padronização em procedimentos, no âmbito institucional. O objetivo final, continua o mesmo: tratar as manifestações de forma adequada e promover melhoras para a Universidade Federal de Uberlândia.