



UFU

**Universidade
Federal de
Uberlândia**

**Relatório Anual
da OUVIDORIA-GERAL DA UFU
ano de 2025**



**Uberlândia
2026**

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 2025.....	5
4. Pesquisa de Satisfação	12
5. Atuação da Ouvidoria-Geral da UFU	14
6. Atualização da Carta de Serviços da UFU	14
7. Participações em Comissões.....	15
8. Ações implementadas pela Ouvidoria-Geral da UFU.....	15
9. Proposta de ações para a Ouvidoria-Geral da UFU em 2026	16
10. Participação da Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU em Eventos, Cursos e Afins	17
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, apresenta as atividades desenvolvidas no período de janeiro a dezembro de 2025. Inclui aspectos relevantes sobre as manifestações recebidas ao longo do referido ano, bem como as ações realizadas pelos integrantes da Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU.

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 manifestações de forma presencial, por e-mail e por meio da Plataforma Integrada Fala.BR. Todavia, independentemente do canal de entrada, todas as manifestações são registradas no sistema Fala.BR. Ressalta-se que, nos casos de contato telefônico, os usuários são orientados a realizar o registro diretamente na plataforma. Destaca-se, ainda, que em 2024 houve uma alteração no Fala.BR, passando o acesso a ser realizado exclusivamente por meio da conta Gov.br do usuário.

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

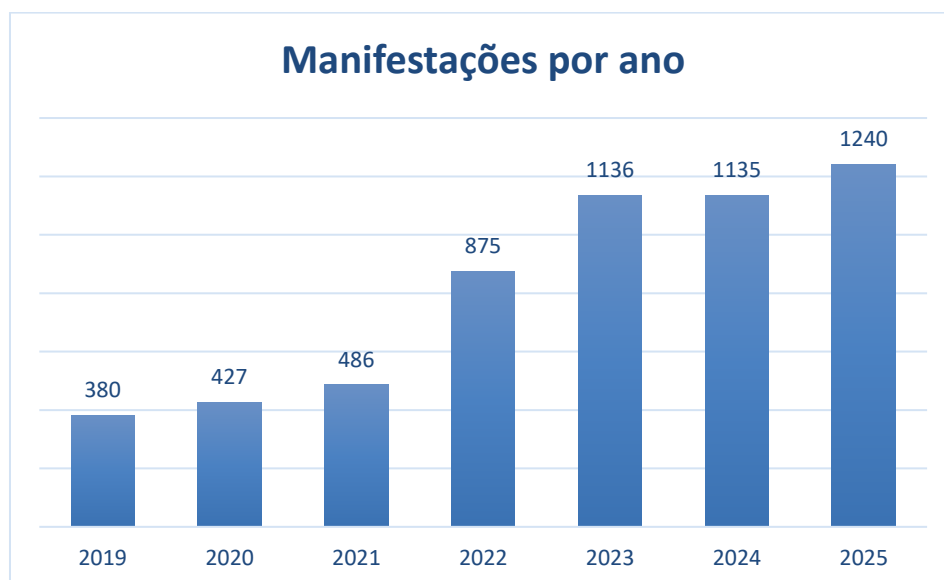
composta por quatro pessoas: a Ouvidora-Geral (Servidora/UFU docente), duas assistentes administrativas (Servidoras/UFU técnico-Administrativas) e uma estudante-estagiária (Graduanda em Jornalismo/UFU).

3. Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFU em 2025

No ano de 2025, conforme ilustrado na Figura 1, a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia atendeu formalmente 1.240 manifestações. Esse número representa um aumento de 9,25% em relação ao total registrado em 2024.

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 apresenta os quantitativos de cada tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria-Geral da UFU em 2025. Para elaboração do gráfico, foram consideradas apenas as demandas respondidas ou em tratamento, excluindo-se as arquivadas, que totalizaram 68 no referido ano.

Os quantitativos por tipo foram: 237 reclamações, 245 denúncias, 666 solicitações, 4 sugestões, 20 elogios e nenhum pedido de simplificação. No gráfico, optou-se por adotar a mesma forma de apresentação utilizada no 'Painel Resolveu?' – ferramenta da Controladoria-Geral da União que consolida informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), agrupando os tipos 'denúncias' e 'comunicações' sob o título único 'Denúncias', uma vez que a comunicação corresponde a denúncia anônima.

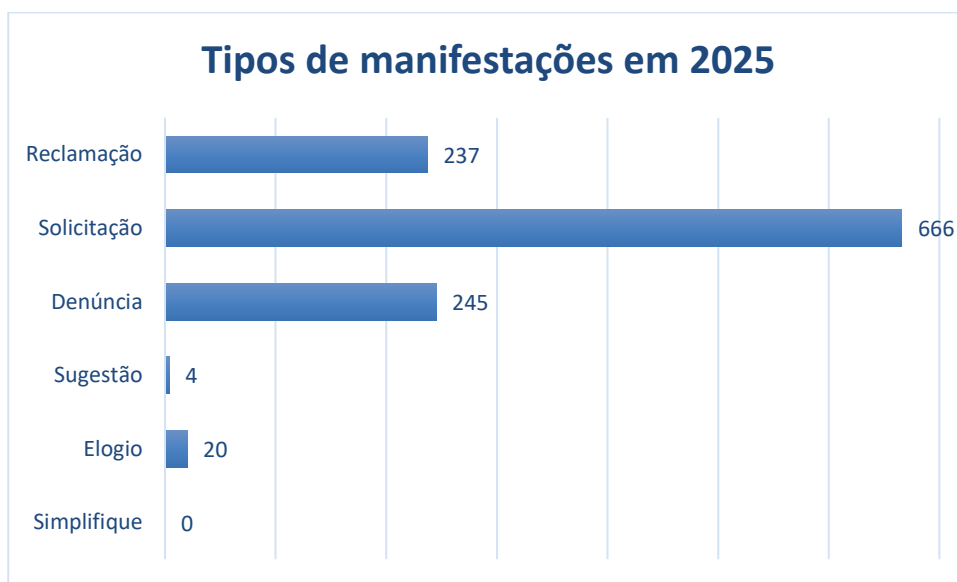
Assim como nos anos anteriores, observa-se uma quantidade expressiva de reclamações e, ainda maior, de solicitações, sendo que grande parte destas se refere a pedidos de documentos destinados ao Setor de Atendimento ao Aluno, conforme mencionado anteriormente.

Em 2025, registrou-se um aumento de 122,22% no número de elogios, totalizando vinte

manifestações. Esse resultado é motivo de satisfação para a Ouvidoria-Geral, pois indica avanço na percepção de que as ouvidorias não são apenas canais para reclamações.

Além disso, observa-se que o número total de demandas também cresceu em relação a 2024, o que pode ser explicado pelo fato de que, naquele ano, houve uma greve que reduziu o fluxo de pessoas.

Figura 2 – Quantitativos pelos tipos de manifestações em 2025.



Apesar da redução em relação ao ano anterior, ainda foram arquivadas 68 demandas em 2025, frente às 85 registradas em 2024, o que representa um número significativo. As situações mais recorrentes envolveram manifestações duplicadas ou com insuficiência de informações essenciais para o devido encaminhamento.

Esse problema ocorreu, principalmente, em comunicações (denúncias anônimas), nas quais, por falta de materialidade e ausência de dados como nomes de pessoas envolvidas ou setores, não é possível solicitar complementação à pessoa demandante.

Embora o sistema Fala.BR tenha apresentado melhorias, como a disponibilização de formulários específicos para denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação, além de orientações sobre como realizar uma denúncia, ainda recebemos muitas manifestações com dados insuficientes, o que demonstra a dificuldade dos usuários em formalizar corretamente esse tipo de demanda.

Ressalta-se que os dados referentes às manifestações arquivadas foram extraídos em 06 de janeiro de 2026, podendo sofrer alterações, uma vez que ainda havia demandas pendentes de complementação.

A Figura 3 revela a situação das manifestações ao final do ano de 2025, em que 96% 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 2025.



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 17,7 dias no ano de 2025.

Esse índice ficou maior que nos outros anos e isso pode ser explicado também pelo aumento da quantidade de demandas da Ouvidoria-Geral, 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.

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

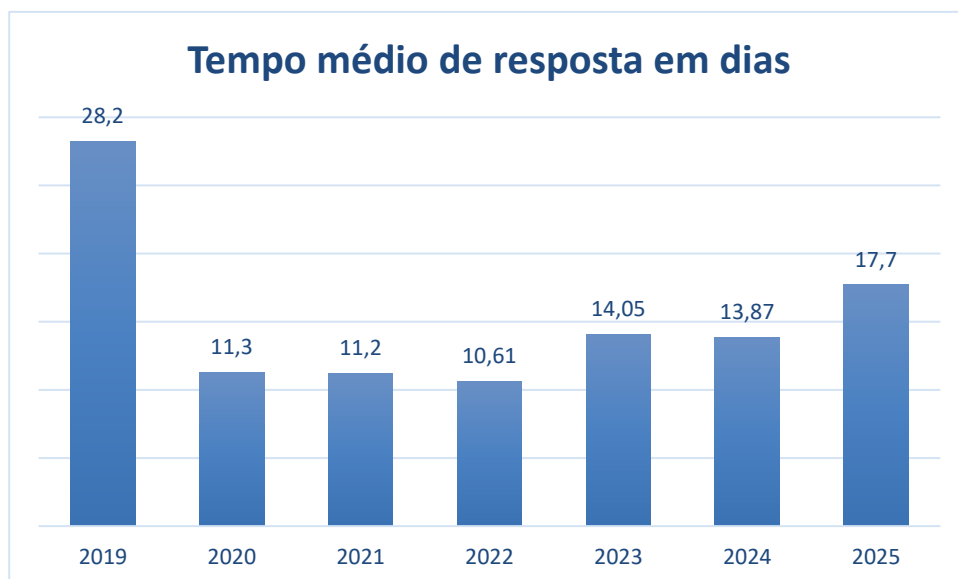
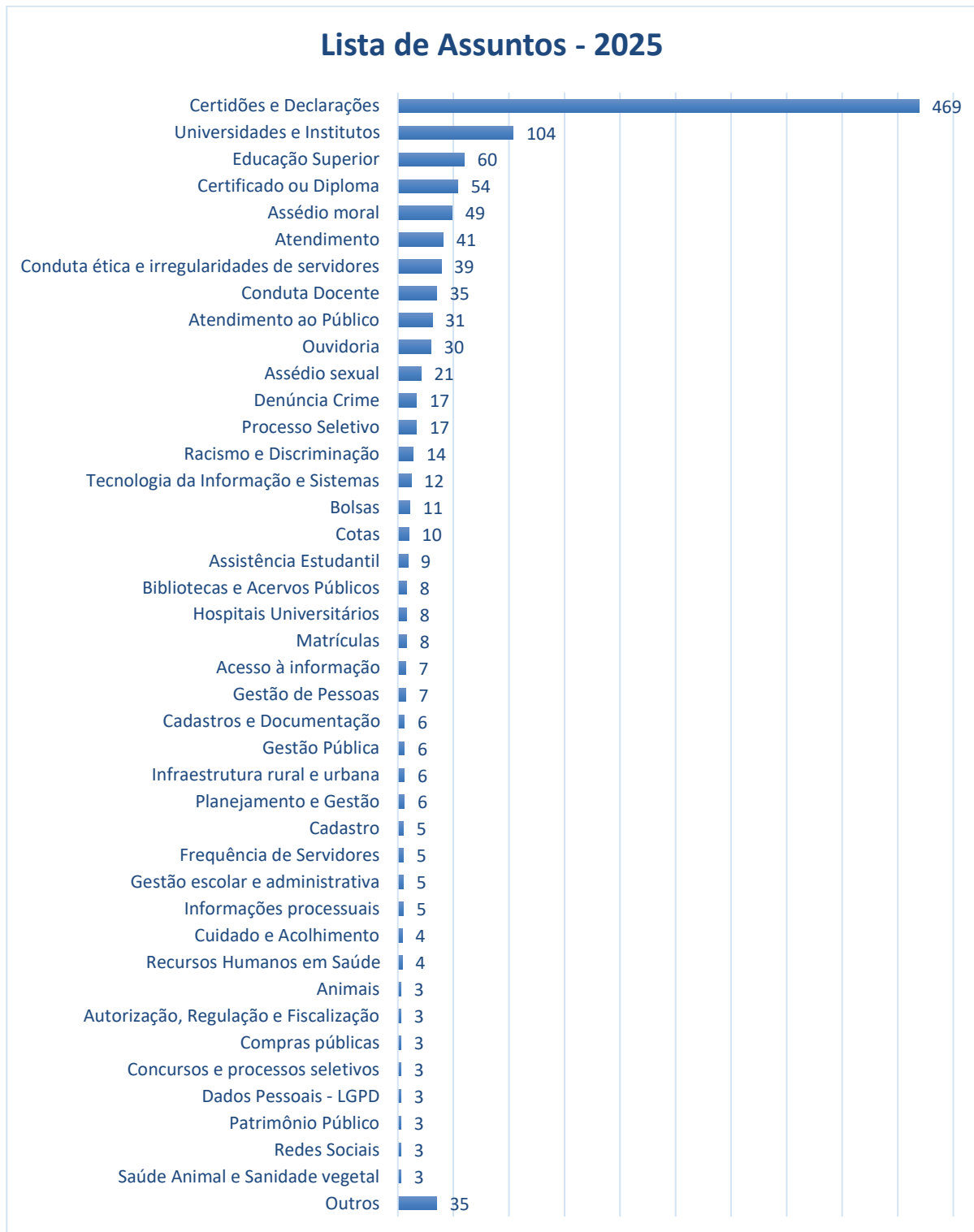


Figura 5 – Lista dos assuntos com maior quantidade de manifestações em 2025.

Na Figura 5 estão especificados os quantitativos por assuntos das manifestações, respondidas ou em tratamento, recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2025.

Constata-se que o assunto mais demandado foi relacionado a “Certidões e Declarações”, tendo havido 469 manifestações, que versaram sobre solicitações de histórico escolares e certificados, demandas encaminhadas ao Setor de Assuntos Educacionais da Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD/UFU.



Em segundo lugar, o tema mais demandado foi “Universidades e Institutos”, que abrange manifestações relacionadas à Instituição e que não se enquadraram em nenhum dos assuntos disponíveis na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR.

Logo após, o assunto com maior ocorrência foi “Educação Superior”. Essa mudança ocorreu porque, neste ano, o antigo assunto “Universidades e Institutos” deixou de existir, em razão de uma atualização na plataforma, que promoveu a simplificação e adequação dos assuntos e subassuntos.

Assim como no ano anterior, o quarto assunto mais recorrente foi “Certificado ou diploma”, relacionado a solicitações de emissão de diplomas e certificados de cursos, bem como dúvidas sobre o tema.

Em quinta posição, encontra-se o tema “Assédio Moral”, que nem sempre está relacionado a denúncias efetivas de assédio. Por ser um assunto em evidência, muitas vezes é utilizado para encaminhar reclamações sobre condutas administrativas ou comportamentos de docentes.

Há também destaque para o assunto “Atendimento” que aparece em sexto lugar, e inclui as demandas que envolvem atendimento ao público em geral.

É importante destacar que a Plataforma Fala.BR permite a inclusão de subassuntos quando o assunto principal é genérico. Contudo, com a recente atualização dos assuntos na plataforma, alguns subassuntos foram descontinuados, uma vez que seus respectivos assuntos principais foram removidos da lista.

Conforme demonstra o gráfico da Figura 6, o subassunto mais demandado em 2025 foi “Conduta imprópria nas relações de trabalho”, relacionado a denúncias de comportamentos inadequados no ambiente laboral.

Em segundo lugar, aparece o subassunto “Atuação e atendimento inadequado de servidor”, que abrange manifestações sobre a qualidade do atendimento prestado.

O terceiro subassunto mais recorrente foi “Infraestrutura dos campi”, o que se explica pelo fato de a Universidade Federal de Uberlândia contar atualmente com sete campi distribuídos em quatro cidades: Uberlândia (quatro campi), Ituiutaba, Monte Carmelo e Patos de Minas (um campus cada).

Esse subassunto engloba questões relativas à infraestrutura física, como calçadas, telhados, ventiladores, elevadores, entre outros.

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 2025, 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.

Figura 6 – Lista dos subassuntos com maior quantidade de manifestações em 2025.



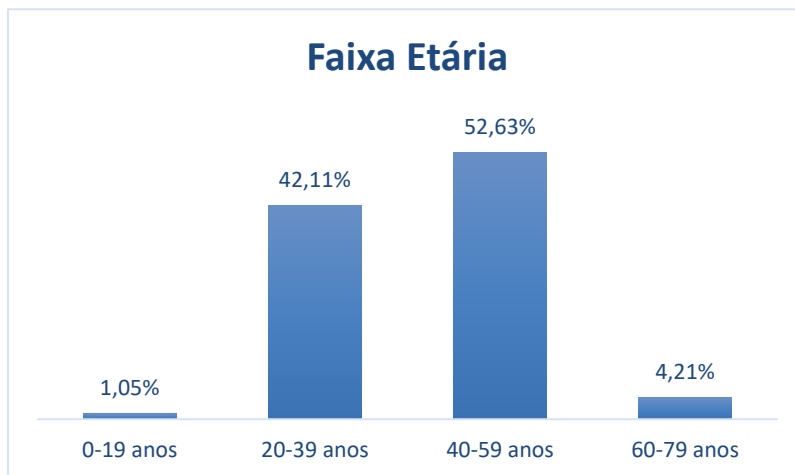
A Prefeitura Universitária da UFU, outro setor demandado da Instituição, recebeu dessa Ouvidoria-Geral todas as manifestações referentes a espaço físico: limpeza, vigilância, coleta seletiva solidária, manutenção preventiva e fiscalização, controle e monitoramento de obras, dentre outras.

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a informar dados cadastrais que contribuem para compreender o perfil do público demandante.

Esses dados, entretanto, não são obrigatórios. Observa-se que a adesão ao preenchimento de informações sobre faixa etária, sexo, localização, raça e cor ainda é baixa.

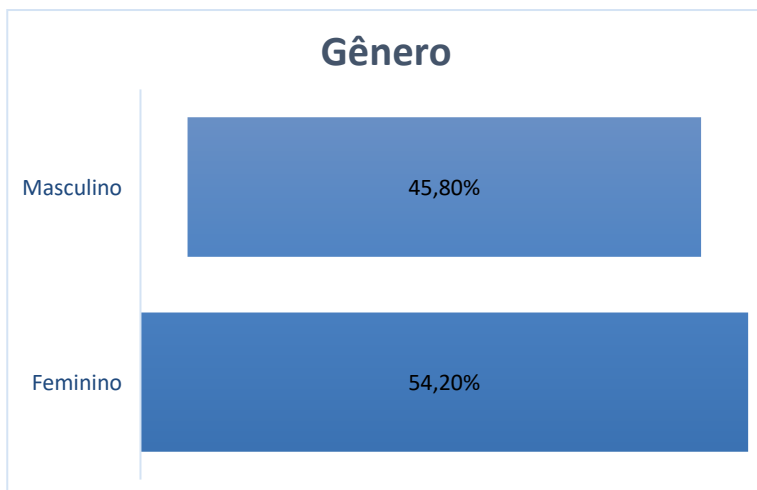
A seguir, apresentamos os resultados do Painel Resolveu? referentes aos manifestantes que optaram por fornecer esses dados, os dados foram consultados em 13 de janeiro de 2026.

Figura 7 – Percentual dos manifestantes por faixa etária.



Total de respondentes do campo Faixa Etária em 2025
95

Figura 8 – Percentual dos manifestantes por gênero.



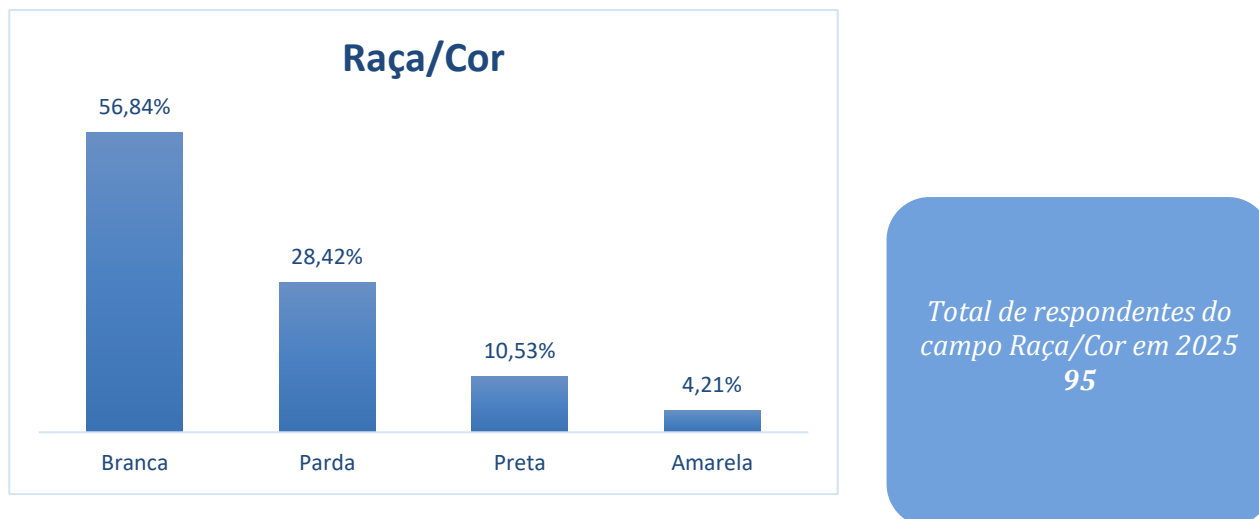
Total de respondentes do campo Gênero em 2025
120

Figura 9 – Percentual dos manifestantes por Estado.



Total de respondentes do campo Estado em 2025
90

Figura 10 – Percentual dos manifestantes por raça/cor.



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 2025, a Ouvidoria-Geral da UFU teve 55 respostas à pesquisa de satisfação, sendo essa pesquisa espontânea e não obrigatória. Representando um crescimento de 17,02% em relação ao ano de 2024.

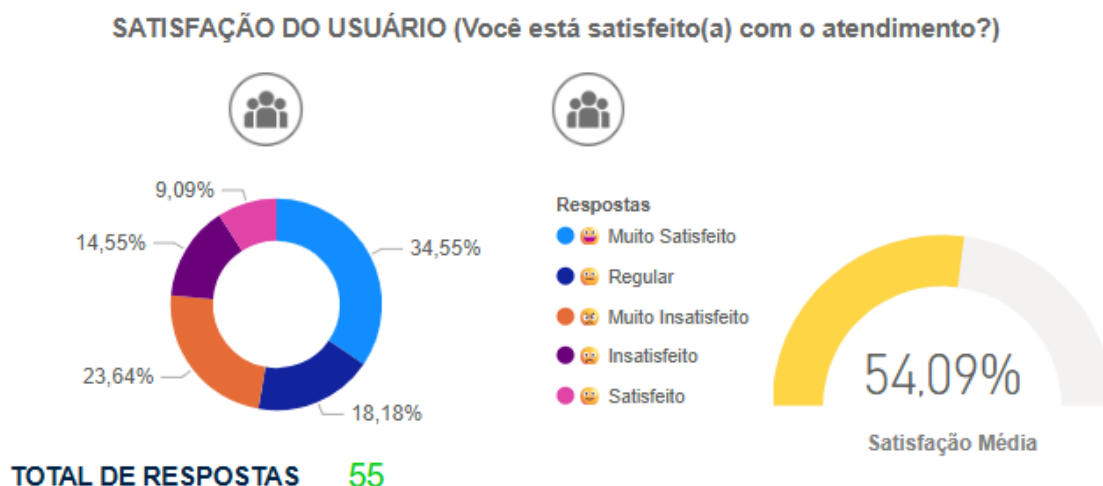
Na Figura 11, observa-se que 43,64% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação declararam estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, enquanto 14,55% afirmaram estar insatisfeitos e 23,64% relataram estar muito insatisfeitos com a resposta recebida.

Apesar do aumento no número de respostas, a participação ainda é baixa, o que reforça a necessidade de adotar estratégias para incentivar mais usuários a responderem ao questionário de satisfação. No próximo ano, incluiremos na mensagem de resposta um convite direto para o preenchimento do questionário, como forma de ampliar o número de participações.

Um aspecto relevante é a percepção equivocada de alguns usuários, que tendem a associar a resposta recebida ao trabalho efetivo da Ouvidoria-Geral. Quando ocorre uma negativa, por exemplo, em relação a questões acadêmicas, o manifestante pode interpretar que a Ouvidoria-Geral da UFU não atuou, o que não corresponde à realidade, pois houve o devido encaminhamento da demanda e o registro da resposta.

As avaliações negativas, em grande parte, estão relacionadas à insatisfação com o conteúdo da resposta, ainda que os procedimentos administrativos tenham sido realizados conforme a legislação vigente. Assim, quando a solicitação não pode ser atendida por razões normativas ou procedimentais e o usuário recebe orientação sobre essa impossibilidade, tende a considerar a resposta insatisfatória. Essa confusão leva à percepção de que o atendimento da Ouvidoria-Geral equivale à solução da demanda inicial, o que pode distorcer a avaliação da qualidade do serviço prestado.

Figura 11 – Avaliação de satisfação do usuário.



Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria-Geral da UFU no ano de 2025 pela Plataforma Integrada Fala.BR. Extraído de <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2026.

Em 2025, a Ouvidoria-Geral registrou a resolutividade das manifestações, classificando-as como 'resolvidas' quando não há providências pendentes pela unidade responsável. Nesse período, 91,4% das demandas foram resolvidas e 8,6% permanecem em andamento, em sua maioria denúncias que exigem maior tempo para apuração.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 12 – Resolutividade da Ouvidoria-Geral da UFU.

Manifestações quanto à Resolutividade de demandas no ano de 2025 pela Plataforma Integrada Fala.BR. Extraído de: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2026.

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.

Constatou-se um desafio recorrente relacionado ao entendimento da comunidade sobre o papel institucional da Ouvidoria-Geral. Ainda há a percepção equivocada de que as ouvidorias são responsáveis por conduzir investigações e apurar denúncias, quando, na realidade, sua função é receber, analisar preliminarmente e encaminhar as manifestações aos setores competentes para a devida apuração.

Outro ponto importante diz respeito aos limites de atuação do(a) Ouvidor(a). Muitas pessoas acreditam que a Ouvidoria possui autoridade para interferir em decisões administrativas ou alterar normas e procedimentos internos, o que não corresponde à sua atribuição. A Ouvidoria atua de forma orientadora, mediadora e propositiva, mas sem poder decisório sobre regras institucionais.

Para ampliar o entendimento da comunidade universitária sobre as atribuições da Ouvidoria-Geral e fortalecer a divulgação de seus serviços, em 2025 foram mantidas as ações de sensibilização e orientação realizadas pela Ouvidoria-Geral da UFU. Entre elas, destacam-se as palestras ministradas nos Eventos de Recepção a Servidores(as) Docentes e Técnico-Administrativos(as) recém-empossados(as), durante a Semana de Acolhimento e Ambientação promovida pela Comissão Permanente de Posse, bem como as apresentações realizadas nos Eventos de Recepção a Estudantes Ingressantes dos Cursos de Graduação da UFU.

Outra iniciativa importante foi o cadastramento dos diversos setores da Universidade — incluindo coordenações e diretorias de cursos de graduação e pós-graduação — no sistema Fala.BR, de modo que as demandas passassem a ser tramitadas pela própria plataforma. Essa medida possibilita maior rastreabilidade, mais precisão na mensuração da resolutividade e reduz a necessidade de replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

Os dados das pessoas indicadas para atuarem como colaboradoras no sistema foram enviados via processo SEI, e o procedimento de inclusão dessas unidades no Fala.BR segue em andamento. Ainda assim, grande parte das manifestações já está sendo tratada diretamente pela plataforma, contribuindo para o aumento da eficiência e da celeridade no tratamento das demandas.

6. Atualização da Carta de Serviços da UFU

No ano de 2025, foi solicitada a despublicação, na Carta de Serviços da Universidade Federal de Uberlândia, daqueles serviços pendentes que não constavam nas orientações emitidas pela Secretaria de Governo Digital (SGD), pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), pela Secretaria de Educação Superior (SESU), pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC) e pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). A medida teve como finalidade atender às diretrizes de atualização e revisão dos serviços digitais disponibilizados no Portal gov.br, conforme estabelecido no Ofício Interministerial SEI nº 3/2022/ME.

Também foi encaminhada, via processo SEI (23117.028745/2022-45, 23117.032862/2022-11, 23117.032869/2022-25 e 23117.084273/2025-53), uma solicitação para que todas as unidades responsáveis pelos serviços listados na Carta de Serviços realizassem uma revisão completa das informações, indicando eventuais atualizações necessárias. As alterações apontadas serão implementadas ao longo de 2026.

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 2025. A Ouvidoria-Geral da UFU aguarda a atualização dos normativos e das instruções pertinentes para que essa avaliação possa ser conduzida de forma adequada.

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.
- Membro da Comissão responsável pela elaboração de estudos sobre a proposta de implantação de uma Corregedoria na Universidade Federal de Uberlândia – UFU - Portaria de Pessoal UFU Nº 1766, de 17 de março de 2025, prorrogada pelas Portarias de Pessoal UFU: Nº 2556, de 23 de abril de 2025; Nº 3250, de 20 de maio de 2025; Nº 4064, de 17 de junho de 2025; e Nº 4835, de 18 de julho de 2025.

8. Ações implementadas pela Ouvidoria-Geral da UFU

- Elaboração do Código de Conduta da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia - CCOUVID/UFU que está em fase de apreciação e emissão de parecer, Processo SEI Nº 23117.064618/2025-52.

- Implementação da Integração com a Comissão de Ética (CEUFU): cooperação semanal com a CEUFU para a classificação técnica de denúncias entre desvios éticos ou infrações disciplinares.
- Apresentação de sugestões para melhorias institucionais quanto ao tratamento de denúncias que envolvem estudantes, Processo SEI Nº 23117.015961/2025-73.
- Encaminhamento para as áreas de apuração das denúncias após Portaria REITO Nº 459, de 13 de fevereiro de 2025 que revogou as Portaria REITO nº 379, de 13 de abril de 2023 e a Portaria de Pessoal UFU nº 2096, de 20 de abril de 2023. A partir de fevereiro de 2025 as denúncias são encaminhadas diretamente pelo Fala.BR a Coordenação de Acumulação de Vínculos pelo Servidor (COAVIS), Comissão de Ética (CEUFU), Coordenação de Sindicância e Inquérito Administrativo (COPSIA) e Comissão de Processo Administrativo de Responsabilização de Empresas da UFU (COMPARE).
- 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.

9. Proposta de ações para a Ouvidoria-Geral da UFU em 2026

- Prosseguir com divulgações 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).
- Prosseguir inserindo setores da UFU 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).
- Prosseguir atualizando a 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

- Curso “Assédio Moral: O que saber e fazer”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária de 12 horas.
- Capacitação sobre Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, realizada em 03 de novembro de 2025, promovida pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG), com carga horária de 3 horas.
- Webinar “Carta de Serviços em Foco: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização”, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), realizado nos dias 22 e 23 de outubro de 2025, com carga horária total de 4 horas.
- Palestra “Letramento Racial e Relações Étnico-Raciais”, oferecida pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio do Comitê de Equidade, Diversidade e Inclusão, realizada em 03 de julho de 2025, com carga horária de 1,5 hora.
- Treinamento online “Da escuta à responsabilização: fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público”, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), realizado em 27 de agosto de 2025, com carga horária de 2 horas.
- Curso “E-Agendas 2.0: por dentro das novidades”, oferecido pela Secretaria de Integridade Pública da Controladoria-Geral da União (CGU), realizado em 10 de novembro de 2025, com carga horária de 3 horas.
- Curso “Inclusão de gênero na ponta da língua”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária de 8 horas.
- Curso “Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária de 6 horas.

11. Considerações Finais

A Ouvidoria-Geral da UFU adotou, no período analisado, iniciativas voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão e à gestão das demandas. Entre as ações implementadas, destacam-se a inclusão dos colaboradores na Plataforma Fala.BR para a tramitação das manifestações e a capacitação dos servidores envolvidos no processo.

A atuação permanece orientada pela busca contínua pela melhoria dos serviços prestados pela Universidade Federal de Uberlândia, com foco na qualificação do atendimento prestado e na ampliação do acesso dos cidadãos aos seus direitos.