OUVIDORIA-GERAL DA UFU

Projeto

OUVIDORIA ITINERANTE

ampliando Diálogos com as Unidades Acadêmicas

campus Santa Mônica
Bloco 1A - Sala 133

UFU Universidade Federal de Uberlândia

Projeto: OUVIDORIA ITINERANTE

___ampliando Diálogos com as Unidades Acadêmicas___

1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia (https://ufu.br/ouvidoria-geral) tem um papel relevante na interlocução entre a comunidade universitária e a gestão institucional. Para fortalecer esse elo, e prestar maiores esclarecimentos sobre as atribuições, serviços e procedimentos desse Órgão Administrativo, foi elaborado o presente **Projeto**, pela Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU, intitulado **"Ouvidoria Itinerante: ampliando Diálogos com as Unidades Acadêmicas"**. Esse Projeto propõe a presença da Ouvidora-Geral da UFU em reuniões de Conselhos das Unidades Acadêmicas da Universidade Federal de Uberlândia (Faculdades e Institutos), para apresentar aspectos inerentes à atuação da Ouvidoria-Geral da UFU e esclarecer dúvidas.

2. Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Promover a aproximação entre a Ouvidoria-Geral da UFU e as Unidades Acadêmicas da UFU (Faculdades e Institutos), visando, principalmente, esclarecer sobre a função desse Órgão Administrativo na defesa dos direitos dos usuários internos e externos à Instituição, e na promoção da melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Universidade Federal de Uberlândia.

2.2 Objetivos Específicos

- Divulgar os serviços prestados e os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral da UFU.
- Esclarecer sobre os tipos de manifestações, registros, fluxos e prazos.
- Orientar sobre a atuação das Unidades Acadêmicas no tratamento de demandas.
- Fortalecer a escuta e o diálogo entre a Equipe da Ouvidoria-Geral e a comunidade universitária da UFU.
- Coletar sugestões para o aprimoramento de processos internos da Ouvidoria-Geral da UFU.

3. Público-Alvo

- Conselhos das Unidades Acadêmicas da Universidade Federal de Uberlândia (Faculdades e Institutos), com alcance de, no mínimo, suas respectivas representações técnico-administrativas, discentes e docentes.

4. Metodologia

4.1 Planejamento

- Levantamento das Unidades Acadêmicas da UFU – Faculdades e Institutos, respectivos(as) Diretores(as) e respectivos contatos.
- Envio de convite oficiado às Diretorias das Unidades Acadêmicas da UFU.
- Elaboração de cronograma de visitações no formato presencial ou remoto – a combinar com cada gestor – e de forma dinâmica e contínua, na medida dos retornos e confirmações.

4.2 Realização das Visitas

- Apresentação da Ouvidoria-Geral da UFU e respectivos canais de atendimento.
- Esclarecimento dos tipos de manifestações: reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, simplifique e pedido de acesso à informação.
- Explicação sobre o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR.
- Divulgação do material instrucional digital disponível no website da Ouvidoria-Geral da UFU (https://ufu.br/ouvidoria-geral).
- Esclarecimento de eventuais dúvidas.

4.3 Registros e Avaliação

- Registro dos principais pontos discutidos em cada visita.
- Aplicação de formulário de avaliação sobre o encontro e de sugestões.

5. Cronograma

Período	Atividade
Out.2025 – Mar.2026	Planejamento, elaboração de material e definição do cronograma.
2026	Agendamentos e Visitações às Unidades Acadêmicas.
Dez.2026	Análise dos resultados, elaboração do relatório final e apresentação ao Reitor e à Vice-Reitora da Universidade Federal de Uberlândia.

6. Resultados Esperados

- Maior conhecimento da comunidade universitária sobre a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia.
- Fortalecimento da cultura de diálogo, transparência e participação.
- Aumento do número de manifestações corretamente classificadas pelas pessoas demandantes.
- Melhoria nos índices de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia.

7. Avaliação do Projeto

- Análise dos formulários de avaliação obtidos dos encontros e das sugestões apresentadas.

8. Recursos Necessários

- Apenas recursos humanos, com a presença da Ouvidora-Geral da UFU e participações eventuais de demais pessoas integrantes da Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU.

9. Considerações Finais

O Projeto **"Ouvidoria Itinerante: ampliando Diálogos com as Unidades Acadêmicas"** visa não apenas à divulgação da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia, mas também à promoção de uma gestão mais participativa e colaborativa.

O fortalecimento desse canal de comunicação institucional contribui para o aprimoramento contínuo da Universidade Federal de Uberlândia e confere benefícios para a comunidade universitária da UFU.

OUVIDORIA DA UFU

Recebe, analisa e repassa aos setores competentes TODOS os Tipos de Manifestações dos Usuários da UFU internos ou externos

(Elogio, Sugestão, Solicitação, Simplifique, Reclamação, Denúncia)

Dúvidas? Fale conosco!

ACESSE O SITE da OUVIDORIA-GERAL DA UFU:

https://ufu.br/ouvidoria-geral

E-Mail: ouvidoria@reito.ufu.br

Telefone: 34 3239 4074

Horário Expediente: 07h30 - 12h30 e 13h30 - 17h (2ª a 6ª feira)

campus Santa Mônica - Bloco 1A - Sala 133