



**Universidade Federal de Goiás**

# **PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA**

**2026**

**Reitora**

Sandramara Matias Chaves

**Vice-Reitora**

Camila Caixeta Cardoso

**Ouvidora-Geral**

Bruna Pinotti Garcia

**Equipe da Ouvidoria**

*Coordenador Adjunto da Ouvidoria*

Danilo Messias Moraes

*Coordenadora de Processos Organizacionais da Ouvidoria*

Ana Paula de Castro Neves

*Coordenadora da Câmara de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos*

Rogéria Francisca da Silva

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
2.1 Objetivo Geral.....	4
2.2 Objetivos Específicos.....	4
<b>3. PROPOSTA DE TRABALHO.....</b>	<b>5</b>
3.1 Eixo 1: Acesso e Atendimento ao Cidadão.....	5
3.2 Eixo 2: Transparência e Comunicação.....	6
3.3 Eixo 3: Capacitação e Desenvolvimento.....	7
3.4 Eixo 4: Aprimoramento Institucional.....	7
<b>4. RESULTADOS ESPERADOS.....</b>	<b>9</b>
<b>5. ACOMPANHAMENTO E REVISÃO.....</b>	<b>10</b>
5.1 Monitoramento.....	10
5.2 Revisão e Ajustes.....	10
<b>6. DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>11</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>12</b>

# 1. APRESENTAÇÃO

Na UFG, a Ouvidoria-Geral foi instituída através da Resolução CONSUNI nº 27/2018, com a finalidade de gerenciar as demandas provenientes de reclamações, denúncias, comunicação de irregularidades, sugestões, elogios e solicitações de informações relacionadas à universidade.

O presente Plano de Trabalho reúne as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás no próximo ciclo anual de planejamento, correspondente ao período de janeiro de 2026 a dezembro de 2026.

Para sua elaboração, foram analisadas as necessidades de aprimoramento dos fluxos internos, as recomendações dos órgãos de controle, as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU) como órgão central do Sistema de Ouvidoria Federal, o histórico dos indicadores de desempenho da unidade e o retorno das pesquisas de satisfação com os usuários. Também foram consideradas as diretrizes projetadas na versão preliminar do novo Plano de Integridade da UFG.

As ações foram estruturadas em eixos estratégicos que executam projetos específicos. O diagnóstico das oportunidades de melhoria levou em conta o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU e, principalmente, as novas orientações consolidadas na Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

A criticidade e o impacto de cada ação serão analisados em suas etapas iniciais. Os projetos serão executados sob responsabilidade da Ouvidoria, podendo envolver outras unidades acadêmicas ou administrativas, conforme a natureza da ação e indicação da Reitoria.

A Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás é um órgão de participação social instituído para acolher, processar e responder às manifestações dos cidadãos, servidores e da comunidade acadêmica, em conformidade com a legislação vigente.

A Constituição Federal (CF/88), em seu art. 37, § 3º, I, estabelece que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de "participação" na Administração Pública. Para regulamentar esse dispositivo constitucional, foram sancionadas normativas essenciais:

- Lei nº 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos - cria as ouvidorias públicas no Brasil

- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI)
- Decreto nº 9.492/2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460/17 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- Decreto nº 7.724/2011 - Regulamenta a LAI
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024 - Estabelece orientações e diretrizes para as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

A Ouvidoria-Geral da UFG funciona como órgão mediador e transformador, aproximando a instituição do cidadão com objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados, de modo preventivo e corretivo, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos.

A Ouvidoria da UFG atua simultaneamente como canal de facilitação social e instrumento de aprimoramento da gestão pública, convertendo demandas cidadãs em informações estratégicas que qualificam os processos administrativos. Além da função propositiva, exerce controle preventivo e corretivo sobre a prestação de serviços, fiscalizando a legalidade dos atos e prevenindo negligências ou abusos de poder para garantir a transparência institucional.

Em conformidade com a legislação vigente, compete à unidade gerir o ciclo integral das manifestações — do acolhimento e análise preliminar ao encaminhamento e resposta final —, assegurando o tratamento adequado de denúncias, reclamações e demais demandas. Complementarmente, o setor desempenha papel estratégico na mediação de conflitos e no fornecimento de subsídios para a formulação de políticas internas, utilizando o diálogo e a persuasão técnica para impulsionar a melhoria dos serviços universitários.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo Geral

Estabelecer ações para implementação das competências e atribuições da Ouvidoria-Geral da UFG, promovendo participação social, transparência e melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade acadêmica e externa, em conformidade com a legislação sobre Ouvidoria Pública e Acesso à Informação.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Facilitar o acesso do cidadão aos canais de manifestação da Ouvidoria
- Melhorar a qualidade do atendimento aos usuários dos serviços da Ouvidoria
- Reduzir prazos de resposta às manifestações recebidas
- Fortalecer a divulgação das rotinas e atividades da Ouvidoria
- Aprimorar a infraestrutura e recursos tecnológicos da Ouvidoria
- Capacitar servidores da Ouvidoria em temáticas relevantes
- Contribuir com medidas de aperfeiçoamento da gestão pública na UFG
- Fomentar a participação social e o controle social na instituição
- Elaborar e manter atualizada a Carta de Serviços da Ouvidoria
- Implementar melhorias nos processos internos baseadas nas manifestações recebidas
- Fortalecer a segurança da informação e a proteção de dados de denunciante e de outros dados relevantes para fins de controle interno
- Instituir fluxos específicos de procedimentos para acolhimento em casos de assédio e discriminação
- Atender de forma individualizada e com escuta especializada mulheres e grupos vulneráveis

### 3. PROPOSTA DE TRABALHO

O presente trabalho elenca um rol de ações a serem desenvolvidas com vistas ao aumento da eficiência e da prestação de serviços da Ouvidoria às comunidades interna e externa da UFG. Para que este plano de trabalho seja integralmente implementado, a atuação da Ouvidora-Geral deverá contar com uma equipe fortalecida, bem como será necessário que a gestão superior da UFG juntamente com a comunidade interna esteja consciente que o envolvimento de todos é primordial para a melhoria dos serviços públicos prestados pela universidade.

O plano de trabalho procura estar intimamente vinculado ao processo de participação social para que seja real e concatenado aos interesses do público-alvo. Em outros termos, a legitimidade das intervenções da Ouvidoria dar-se-á quando o modo de sentir/pensar/agir de todos os participantes for levado em consideração na resolução das demandas.

Frise-se que o plano ora proposto poderá ser alterado durante o seu período de vigência devido à necessidade de adaptação a novos cenários, exigências da legislação e alterações na estrutura organizacional da Unidade e da própria universidade.

#### 3.1 Eixo 1: Acesso e Atendimento ao Cidadão

<b>Ação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsável</b>	<b>Indicador</b>
Publicar Plano de Trabalho	Divulgar este plano no site institucional e na Plataforma <a href="#">Fala.BR</a>	Jan/2026	Ouvidora-Geral	Documento publicado
Tratar manifestações encaminhadas via <a href="#">Fala.BR</a>	Garantir acesso online e triagem contínua de manifestações	Contínuo	Equipe Ouvidoria	% de manifestações processadas (meta: 100%)
Atender aos prazos de resposta	Cumprir prazos legais (30 dias) e buscar reduzi-los quando possível	Contínuo	Equipe + Setores da universidade	% de respostas no prazo (meta: 85%)

Atualizar e ampliar informações no site da Ouvidoria	Atualizar informações, adicionar FAQs, criar guia de acesso	Mar/2026	Secretaria de Comunicação + Ouvidoria	Site atualizado e funcional
Fortalecer ouvidoria presencial	Instituir agenda regular de atendimento presencial	Mar/2026	Ouvidora-Geral	Horários publicados no site institucional
Instituir Ouvidoria Itinerante	Criar agenda de visitas e de atividades da Ouvidoria nos câmpus Aparecida de Goiânia, Goiás, Caldas Novas e Cidade Ocidental.	Set/2026	Equipe Ouvidoria + Direções de Campus	Agenda publicada e divulgada no site institucional e em ofício circular
Instituir Ouvidoria de Mulheres	Formalizar estrutura de atendimento especializado a mulheres no âmbito da Ouvidoria	Nov/2026	Equipe Ouvidoria + Gabinete da Reitoria	Publicação de portaria designando servidora da Ouvidoria e do fluxo de acolhimento especializado

### 3.2 Eixo 2: Transparência e Comunicação

<b>Ação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsável</b>	<b>Indicador</b>
Publicar relatório anual no prazo	Divulgar relatório de atividades da Ouvidoria	Abr/2026	Ouvidora-Geral	Relatório publicado no prazo
Atualizar Carta de Serviços	Revisar e publicar compromettimentos com usuários	Out/2026	Secretaria de Planejamento + Equipe Ouvidoria	Documento atualizado
Realizar campanhas de divulgação e temáticas	Cartazes, folders, redes sociais sobre serviços da Ouvidoria e temas sensíveis	Semestral (Mar/2026 e Ago/2026)	Secretaria de Comunicação + Ouvidoria	Material distribuído e/ou divulgado



Ofertar palestras e cursos nas unidades	Apresentar trabalho da Ouvidoria em Unidades Acadêmicas e Pró-Reitorias	Contínuo + Sob demanda	Ouvidora-Geral + Equipe Ouvidoria	% de apresentações agendadas (meta: 100%)
Criar painel de transparência ativa	Integrar dados da Ouvidoria ao Analisa UFG	Dez/2026	Equipe Ouvidoria + Secretaria de TI + Secretaria de Planejamento	% de dados da Ouvidoria integrados ao painel (meta: 100%)

### 3.3 Eixo 3: Capacitação e Desenvolvimento

<b>Ação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsável</b>	<b>Indicador</b>
Capacitar equipe da Ouvidoria	Participação em cursos da OGU, workshops e seminários nacionais e regionais	Contínuo + em datas ofertadas pela CGU	Ouvidora-Geral + Gabinete da Reitoria	% de servidores da equipe da Ouvidoria capacitados (meta: 100%)
Ofertar capacitação a servidores e a diretorias de unidade	Realizar oficina sobre as temáticas mediação de conflitos, aprimoramento de serviços públicos, prevenção ao assédio e uso da plataforma FalaBr	Contínuo	Ouvidora-Geral + PROPESSOAS	nº de servidores capacitados em ações da Ouvidoria (meta: 50% o público-alvo de cada ação)

### 3.4 Eixo 4: Aprimoramento Institucional

<b>Ação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsável</b>	<b>Indicador</b>
Sugerir melhorias	Encaminhar propostas de aperfeiçoamento a setores administrativos	Contínuo	Ouvidora-Geral	Nº de sugestões enviadas (meta: 10)

Propor atualizações normativas	Sugerir edição, alteração ou revogação de atos normativos concernentes à Ouvidoria (Res. CONSUNI 3/2009 e 27/2018)	Jun./2026	Ouvidora-geral	Proposta apresentada ao Gabinete da Reitoria
Institucionalizar fluxo de mediação de conflitos na Ouvidoria via CPRAC	Propor minuta de Resolução CONSUNI da CPRAC (Res. CONSUNI 2/2019)	Jun./2026	Comissão designada pelo GR + Gabinete da Reitoria + Ouvidora-geral	Documento apresentado ao CONSUNI
Avaliar processos	Analisar processos internos e propor otimizações	Semestral	Equipe da Ouvidoria	Relatório de análise de processos internos
Criar fluxo específico para tramitação de denúncias de assédio e discriminação	Propor fluxo específico para atendimento e tratamento de denúncias em casos de assédio e discriminação	Jul./2026	Ouvidora-geral + Secretaria de Inclusão + PROPESSOAS + PRAE + Secretaria de Planejamento	Publicação e divulgação de fluxo específico
Aderir à tramitação integral de manifestações pelo sistema FalaBr	Integrar colaboradores dos órgãos da universidade e das unidades acadêmicas ao sistema FalaBr, capacitando-os para responder às manifestações no próprio sistema	Dez./2026 Etapa 1 - interna: Abr./2026 Etapa 2 - piloto: Ago./2026 Etapa 3 - geral: Dez./2026	Equipe da Ouvidoria + Gabinete da Reitoria + unidades acadêmicas	% de unidades integradas ao FalaBr (meta: 80%)

## 4. RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que a implementação deste Plano de Trabalho contribua para:

- a) Melhoria da Imagem Institucional: Demonstrar compromisso com participação social e transparência
- b) Aprimoramento de Serviços: Identificar e corrigir problemas recorrentes na prestação de serviços
- c) Acesso à Informação: Facilitar ao cidadão o acesso a informações públicas com eficiência
- d) Bom Relacionamento: Viabilizar relação positiva entre usuários e instituição
- e) Transparência: Proporcionar maior visibilidade das ações institucionais
- f) Aperfeiçoamento de Normas: Contribuir para melhor adequação das normas e procedimentos
- g) Participação Social: Incentivar envolvimento de servidores e cidadãos na modernização institucional
- h) Sensibilização de Gestores: Alertar dirigentes sobre importância de qualidade no atendimento
- i) Valorização do Elemento Humano: Reforçar importância dos servidores na prestação de serviços
- j) Cultura de Ouvidoria: Disseminar entendimento de que Ouvidoria é responsabilidade compartilhada
- k) Consolidação de Escuta Especializada: Atender individualmente e de acordo com a particularidade de cada caso as manifestações que reportem violência de gênero e discriminação

## 5. ACOMPANHAMENTO E REVISÃO

### 5.1 Monitoramento

O acompanhamento do Plano de Trabalho será realizado através de:

- Reuniões Trimestrais: Avaliação de progresso com equipe da Ouvidoria
- Relatório Anual: Divulgação pública de resultados e atividades

### 5.2 Revisão e Ajustes

Este plano poderá ser alterado durante seu período de vigência (2026) devido a:

- Necessidade de adaptação a novos cenários
- Mudanças na legislação ou políticas públicas
- Alterações na estrutura organizacional da UFG
- Avaliação de resultados e aprendizados

Qualquer alteração será documentada e comunicada à Reitoria e à comunidade.

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

A implementação bem-sucedida deste Plano de Trabalho depende do comprometimento de toda a administração da UFG com os princípios de participação social, transparência e melhoria contínua.

A Ouvidoria reconhece que exercer seu papel de porta-voz do cidadão requer trabalho colaborativo com todos os setores institucionais, tornando-a instrumento eficaz de interação entre a UFG e a comunidade que serve.

Este plano reafirma o compromisso da Ouvidoria da UFG com a excelência no atendimento, a integridade, a transparência e a promoção de boa governança pública.

## REFERÊNCIAS

- [1] CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Orientações para a implantação de uma unidade de Ouvidoria. 5. ed. Brasília-DF, 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>.
- [2] BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre direitos e deveres do usuário dos serviços públicos da administração direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).
- [3] BRASIL. Decreto nº 9.492, de 17 de agosto de 2018. Estabelece normas sobre as ouvidorias de órgãos e entidades da administração pública federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 ago. 2018. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm).
- [4] BRASIL. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Consolida as normas sobre ouvidoria na Administração Pública federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2024. Disponível em: [www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf](http://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf).
- [5] CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Manual de Ouvidoria Pública. Brasília-DF, 2018. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual\\_de\\_ouvidoria\\_publica.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf).
- [6] CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Orientações para implantação de uma Ouvidoria Pública. Brasília-DF, 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>.
- [7] CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Orientações para o atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas. Brasília-DF, 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-atendimento-cidadao.pdf>.

---

Aprovado em: 26/01/2026

**Bruna Pinotti Garcia**  
Ouvidora-Geral