



Universidade Federal  
de São João del-Rei



## **Plano de Trabalho da Ouvidoria-Geral UFSJ (2026)**

São João del-Rei/MG  
Fevereiro de 2026



Universidade Federal  
de São João del-Rei



## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) é um canal de interlocução e mediação entre a instituição e a comunidade usuária de seus serviços, além de instrumento a serviço da democracia e promotora da defesa da participação e o controle social.

É, ainda, uma unidade de apoio à governança e controle interno da instituição, com autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições, abrangendo todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFSJ no exercício de sua competência funcional.

A unidade foi criada pela Resolução CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007 (atualizada pela Resolução CONSU nº 032, de 23 de outubro de 2023) e tem como principal função receber e analisar previamente as reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e pedidos de simplificações que lhe sejam enviadas bem como de encaminhá-las às unidades competentes da UFSJ.

A Ouvidoria-Geral da UFSJ tem as seguintes atribuições regimentais:

- Receber, examinar e encaminhar as manifestações registradas em seu sistema informatizado ou encaminhadas por escrito, abrangendo todos os campi e unidades da instituição;
- Recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público.
- Coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UFSJ, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria-Geral da União.
- Incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFSJ.
- Propor à administração superior medidas administrativas favoráveis atinentes a quaisquer unidades da UFSJ.

A Ouvidoria-Geral da UFSJ também é responsável pelo gerenciamento e atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio do qual o cidadão pode solicitar o acesso à informações e a dados públicos relacionados à universidade, nos termos da Lei nº Lei nº 12.527,

de 18 de novembro de 2011.

Desde 2020, a unidade utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR) como canal exclusivo para tratamento de manifestações típicas de ouvidoria (Denúncia, Reclamação, Comunicação, Solicitação, Sugestão, Proposta de Simplificação e Elogio), bem como para tratamento das solicitações de acesso à informação.

## 2. PLANO DE TRABALHO PARA 2026

O presente plano de trabalho tem por objetivo principal dar transparência aos seus processos de trabalho e firmar a Ouvidoria-Geral como unidade de participação social para a comunidade usuária dos serviços oferecidos pela UFSJ. O texto do plano pretende, ainda, estar alinhado aos interesses do público-alvo e às condições materiais da instituição, sem contudo deixar de buscar melhorias contínuas para consecução de suas finalidades regimentais.

Com este documento, pretendemos estabelecer e sistematizar as ações a serem implementadas e definir os recursos necessários para a consecução das finalidades da Ouvidoria-Geral da UFSJ, levando em consideração a Resolução/CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007 (modificada pela Resolução CONSU nº 032, de 23 de outubro de 2023), a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e a Instrução Normativa nº 05/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Ressaltamos que o texto deste plano poderá ser alterado durante sua vigência em face das necessidades de adaptação novos cenários imponham, exigências da legislação e alterações na estrutura organizacional da Unidade e da própria universidade.

Visando cumprir seu papel legal e institucional, a Ouvidoria-Geral da UFSJ vem apresentar o Plano de Trabalho para o ano de 2026, nos seguintes termos:

| Objetivo                                                        | Ação                                                                                                                      | Prazo         |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita | Manter disponíveis e com ampla visibilidade os meios de acesso <i>online</i> para o registro das manifestações no sistema | Ação contínua |



Universidade Federal  
de São João del-Rei



|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                  |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, exceto as informações sigilosas previstas na legislação vigente | Fazer triagem das manifestações e encaminhá-las aos setores competentes para a oferta de respectivas respostas                                                                                                                   | Ação contínua                 |
|                                                                                                                                  | Reduzir a termo e inserir no Fala.BR, as manifestações oriundas de e-mails, atendimentos presenciais ou telefônicos, quando o cidadão não puder fazê-lo                                                                          | Sob demanda                   |
|                                                                                                                                  | Responder dentro da maior brevidade possível as manifestações improcedentes com a devida fundamentação, respeitando, sempre, os prazos legais                                                                                    | Ação contínua                 |
|                                                                                                                                  | Reduzir o tempo de encaminhamento e resposta às manifestações, utilizando como parâmetro os números do ano anterior, visando ao ganho de efetividade e aumento no nível de satisfação dos usuários                               | Ação contínua                 |
| Atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça                                                                   | Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública                                                                                                                               | Ação contínua                 |
|                                                                                                                                  | Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade                                                        | Ação contínua                 |
|                                                                                                                                  | Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade                                                                           | Ação contínua                 |
| Apoiar o relacionamento entre a UFSJ e a sociedade                                                                               | Manter atenção constante no relacionamento da UFSJ com a comunidade interna e externa                                                                                                                                            | Ação contínua                 |
| Levantar dados estatísticos para o Relatório de Gestão UFSJ                                                                      | Elaborar relatório sintético das estatísticas da atuação da Ouvidoria da UFSJ no ano de 2025 para compor o Relatório de Gestão da UFSJ, com extração de dados via Painel Resolveu e Painel LAI                                   | Janeiro/2026<br>(concluído)   |
| Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria                                                                                    | Encaminhar o relatório anual da Ouvidoria, SIC e AMLAI à Reitoria                                                                                                                                                                | Fevereiro/2026<br>(concluído) |
|                                                                                                                                  | Divulgar no site os relatórios                                                                                                                                                                                                   | Março/2026                    |
| Contribuir com ações que visem ao aperfeiçoamento da Gestão Pública no âmbito da UFSJ                                            | Sugerir às unidades da UFSJ medidas de aprimoramento na organização e no funcionamento da instituição                                                                                                                            | Ação contínua                 |
|                                                                                                                                  | Propor às unidades administrativas da UFSJ a edição, alteração e/ou revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da instituição, com base nas manifestações mais recorrentes | Ação contínua                 |



Universidade Federal  
de São João del-Rei



|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                             |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Capacitar os membros da equipe da Ouvidoria                                               | Concluir a trilha de aprendizado do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.                                                                                                                                                           | Ao longo do 1º semestre/2026               |
|                                                                                           | Incentivar a participação dos integrantes da equipe da Ouvidoria nos eventos e cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e demais órgãos, com o apoio da Reitoria                                                               | De acordo com a agenda OGU e CGU para 2026 |
|                                                                                           | Participar de eventos, cursos e encontros promovidos pela CGU ou pela OGU, conforme agenda anual das instituições, visando o compartilhamento de informações e reciclagem de aprendizado.                                                   | De acordo com a agenda OGU e CGU para 2026 |
| Realizar a manutenção do Fala.BR para aprimoramento de rotinas na Ouvidoria-Geral da UFSJ | Realizar levantamento da lista de assuntos e subassuntos na Plataforma Fala.BR                                                                                                                                                              | Março/2026                                 |
|                                                                                           | Lançar os subassuntos na Plataforma Fala.BR, baseada no levantamento anterior, visando à melhoria dos relatórios de gestão da unidade                                                                                                       | Abril/2026                                 |
|                                                                                           | Iniciar estudos de viabilidade de cadastro de unidades administrativas e acadêmicas da UFSJ no Fala.BR, para que o encaminhamento de demandas de Ouvidoria e de SIC aconteça, exclusivamente, via Plataforma                                | Abril e Maio/2026                          |
|                                                                                           | Iniciar o período de teste das unidades cadastradas após levantamento inicial                                                                                                                                                               | Junho e Julho/2026                         |
|                                                                                           | Elaborar tutoriais e realizar encontros para promover a capacitação dos responsáveis pelas unidades a serem cadastradas                                                                                                                     | Agosto/2026                                |
|                                                                                           | Promover o cadastro das unidades indicadas como responsáveis no Fala.BR para tramitação de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, visando cumprir a normativa interna, à legislação federal e as determinações da CGU | Setembro/2026                              |
| Preencher as informações do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)             | Realizar ajustes e publicar plano de ação da Ouvidoria no e-CGU quando demandado pela Corregedoria-Geral da União (CGU)                                                                                                                     | Sob demanda da CGU                         |
| Publicar Plano de Dados Abertos para o período de 2027-2029                               | Estudar a respeito do tema Plano de Dados Abertos para contextualização dos trabalhos realizados pelas gestões anteriores da Ouvidoria-Geral da UFSJ                                                                                        | Março e Abril/2026                         |
|                                                                                           | Retomar os trabalhos da comissão e promover sua recomposição para elaboração do Plano de Dados Abertos da UFSJ para o período de 2027-2029, com atualização das demandas e com base nos trabalhos realizados até 2023                       | Maio/2026                                  |
|                                                                                           | Reunir com o Núcleo de Tecnologia da Informação                                                                                                                                                                                             | Junho e                                    |



Universidade Federal  
de São João del-Rei



|  |                                                                                                       |                        |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | da UFSJ para alinhamentos necessários quanto à atualização dos dados disponibilizados no site da UFSJ | Julho/2026*            |
|  | Elaborar a minuta do Plano no âmbito da Comissão para elaboração do PDA                               | Agosto e Setembro/2026 |
|  | Submeter a minuta à apreciação do Conselho Diretor da UFSJ                                            | Outubro/2026           |

\*Parte do trabalho conjunto com o NTINF poderá envolver a divulgação de nova consulta pública, o que pode ensejar prorrogação do prazo estipulado.

### 3. RESULTADOS ESPERADOS

Considerando, finalmente, que a Ouvidoria-Geral da UFSJ é unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), o presente plano de trabalho tem a pretensão de se alinhar às perspectivas de uma ouvidoria pública, destacando-se os resultados gerais abaixo listados:

- a) Melhorar o desempenho e a imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação social na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

Sabemos dos desafios impostos pelas condições materiais da própria UFSJ, no entanto, diligenciaremos no sentido de realizar cada ação e cumprir cada objetivo, mirando no melhor resultado para a Ouvidoria-Geral da UFSJ e para a instituição como um todo, sempre em pleno acordo com as diretrizes firmadas pela legislação federal e pelos órgãos de controle.



Universidade Federal  
de São João del-Rei



Em relação aos resultados específicos pretendidos, buscamos a melhoria dos índices de satisfação das(os) usuárias(os), contribuindo assim para o aperfeiçoamento do atendimento e da valorização da(o) cidadã(ão), seja integrante da comunidade interna ou externa, fortalecendo o papel de participação e controle social da Ouvidoria. Além disso, buscamos o aprimoramento das rotinas internas da unidade de modo a consolidar a Ouvidoria como instrumento de melhoria da gestão da UFSJ, oferecendo sugestões a partir das manifestações recebidas na unidade, primando pelos padrões de qualidade de atendimento ao público.

São João del-Rei, 12 de fevereiro de 2026.

**Maria Mônica Reis Mondaini**

**Coordenadora-Geral da Ouvidoria-Geral da UFSJ**