

# PLANEJAMENTO DA UNIDADE

**Ouvidoria – OUV.**

**2026-2027**

Planejamento Tático para o biênio 2026-2027

Jataí, 15 de dezembro de 2025

Sirlene Moreira Fideles

Ouvidoria

## Equipe

### **SIRLENE MOREIRA FIDELES**

Ouvidora – responsável por tratar as manifestações  
Portaria nº 819, de 08 de julho de 2024  
Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/3150212031482662>

### **KATILENE LIMA DE MORAIS**

Gestor: Acesso à Informação  
Portaria nº 054, de 21 de janeiro de 2025  
Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/7853865361225232>

### **MARCELO SILVA FREITAS**

Gestor: Acesso à Informação  
Portaria nº 592/2024, de 29 de abril de 2024  
Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/0972390630476077>

**Canais de contatos:****Reitoria**

- Site: <https://ufj.edu.br/reitoria/>

**Ouvidoria**

- E-mail: [ouvidoria@ufj.edu.br](mailto:ouvidoria@ufj.edu.br)
- Telefone: 64 3606-8340
- Site: <https://ufj.edu.br/ouvidoria/>
- Atendimento presencialmente na sala da Ouvidoria no Campus Riachuelo.  
Endereço: Rua Riachuelo nº 1530, Setor Samuel Grahān, Jataí/GO, CEP 75804-020.

**Corregedoria**

- E-mail: [corregedoria@ufj.edu.br](mailto:corregedoria@ufj.edu.br)
- Contato: (64) 3606-8385
- Site: <https://corregedoria.jatai.ufg.br/>

**Comissão de ética**

- Site: <https://ufj.edu.br/comissao-de-etica/>

**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PRAE**

- E-mail: [prae@ufj.edu.br](mailto:prae@ufj.edu.br)
- Telefone: (64) 3606-8214/8215.
- Site: <https://ccom.jatai.ufg.br/>
- Instagram: [@prae\\_ufj](https://www.instagram.com/prae_ufj)

**Coordenadoria de Ações Afirmativas – CAAF**

- Atendimento na antiga Beetech ao lado do RU
- E-mail: [caaf@ufj.edu.br](mailto:caaf@ufj.edu.br)
- Site: <https://ufj.edu.br/caaf/>

**Núcleo de Acessibilidade e Inclusão – NAI**

- E-mail: [nai@ufj.edu.br](mailto:nai@ufj.edu.br)
- WhatsApp:
  - Coordenação do NAI: (64) 99925-6774
  - Departamento de Apoio Pedagógico e Inclusão: (64) 98128-5426
  - Departamento de Estudo e Acessibilidade para Surdos: (64) 99312-6593
  - Secretaria NAI e CAAF: (64) 3606-8351
- Site: <https://nai.jatai.ufg.br/>

**Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROPESSOAS**

- E-mail: [propessoas@ufj.edu.br](mailto:propessoas@ufj.edu.br)
- Telefone: (64) 3606-8370
- Site: <https://codirh.jatai.ufg.br/>

**Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD**

- E-mail: [prograd@ufj.edu.br](mailto:prograd@ufj.edu.br)
- Telefone: (64) 3606-8254
- Site: <https://cograd.jatai.ufg.br/>

**Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte - PROECE**

- E-mail: [proece@ufj.edu.br](mailto:proece@ufj.edu.br)
- Telefone: (64) 3606-8262
- Site: <https://coec.jatai.ufg.br/>

**Pró-reitorias**

- Site: <https://ufj.edu.br/pro-reitorias/>

## Apresentação

É com satisfação que apresentamos o Planejamento da Unidade da Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí - UFJ. Este documento reforça nosso compromisso com a ética, a transparência, a defesa dos usuários e a participação da comunidade acadêmica e externa.

O Planejamento da Unidade da Ouvidoria 2026-2027 foi elaborado de maneira a contribuir com o cumprimento da missão Institucional, que é de “Producir e disseminar o conhecimento científico, tecnológico, artístico e cultural, com o intuito de proporcionar a formação sólida e humanística de profissionais, docentes, pesquisadores e, sobretudo, de cidadãos comprometidos com os valores éticos, democráticos e com a transformação da sociedade”<sup>1</sup>.

Nossa missão é “ser um canal de diálogo entre o usuário (interno e externo) e a Universidade Federal de Jataí – UFJ, visando promover a participação do usuário na melhoria dos serviços prestados e contribuir para uma administração pública transparente, efetiva, ética e inclusiva”.

Este documento possui as metas traçadas para os anos de 2026-2027, que contribuem para que o fluxo da gestão seja contínuo. É importante destacar que as metas podem não ser alcançadas em razão de uma série de variáveis; contudo, trabalharei para que os desafios sejam superados e os resultados alcançados.

Para alcançar os resultados, conto com o apoio e a parceria de toda a comunidade para a concretização deste plano. A Ouvidoria está sempre de portas abertas, seja para receber manifestações ou para dialogar sobre sugestões que nos ajudem a cumprir nossa função.

Sirlene Moreira Fideles

Ouvidora da Universidade Federal de Jataí – UFJ

---

<sup>1</sup> Plano de Desenvolvimento Institucional – 2023-2027.

## Sumário

<b>Canais de contatos .....</b>	<b>3</b>
<b>Apresentação.....</b>	<b>5</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>7</b>
<b>Horário de atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>Canais da ouvidoria .....</b>	<b>7</b>
<b>Estrutura organizacional .....</b>	<b>8</b>
<b>Perfil institucional .....</b>	<b>8</b>
<b>Área de atuação.....</b>	<b>9</b>
<b>Identidade estratégica.....</b>	<b>11</b>
<b>Cadeia de valores .....</b>	<b>12</b>
<b>Mapa estratégico .....</b>	<b>13</b>
<b>Infraestrutura .....</b>	<b>14</b>
<b>Infraestrutura tecnológica .....</b>	<b>15</b>
<b>Quadro de pessoal .....</b>	<b>16</b>
<b>Diagnóstico .....</b>	<b>17</b>
<b>Objetivos táticos, metas e indicadores .....</b>	<b>18</b>
<b>Planos de Ação.....</b>	<b>22</b>
<b>Monitoramento e Revisão.....</b>	<b>28</b>
<b>Comunicação.....</b>	<b>29</b>
<b>Públicos de interesse .....</b>	<b>29</b>
<b>Referências .....</b>	<b>30</b>

## Introdução

A Ouvidoria, no âmbito da UFJ, foi instituída por desmembramento da Universidade Federal de Goiás, designando uma assistente em administração para o cargo de ouvidora. A Portaria nº 064/2020, de 07 de fevereiro de 2020, do Gabinete da Reitoria, regulamentou o ato administrativo. A partir do dia 08 de julho de 2024, foi nomeada como nova ouvidora a professora Sirlene Moreira Fideles pela Portaria nº 819/2024.

A Ouvidoria da UFJ integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, por determinação expressa do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e possui competência exclusiva para receber e dar tratamento às manifestações dos usuários dos serviços públicos. O órgão central é o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Compete à Ouvidoria receber e dar tratamento às manifestações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de supostas irregularidades praticadas contra a Administração Pública, além de acompanhar ativamente o deslinde de respostas. Assim, caracteriza-se como um canal de comunicação direta entre o cidadão, a comunidade interna e a instituição.

Importante destacar que a Ouvidoria, além de receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes para tratamento as manifestações, identifica situações irregulares, recomenda melhorias e solicita providências, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pela UFJ e para a solução dos problemas existentes.

### Horário de atendimento:

Quarta – 14h às 17h.

Quinta – 7h30min às 10h30min.

Os dias e horários apontados não são exclusivos, pois o atendimento poderá ser feito, também, por agendamento abarcando outros dias e horários.

### Canais de contato da Ouvidoria:

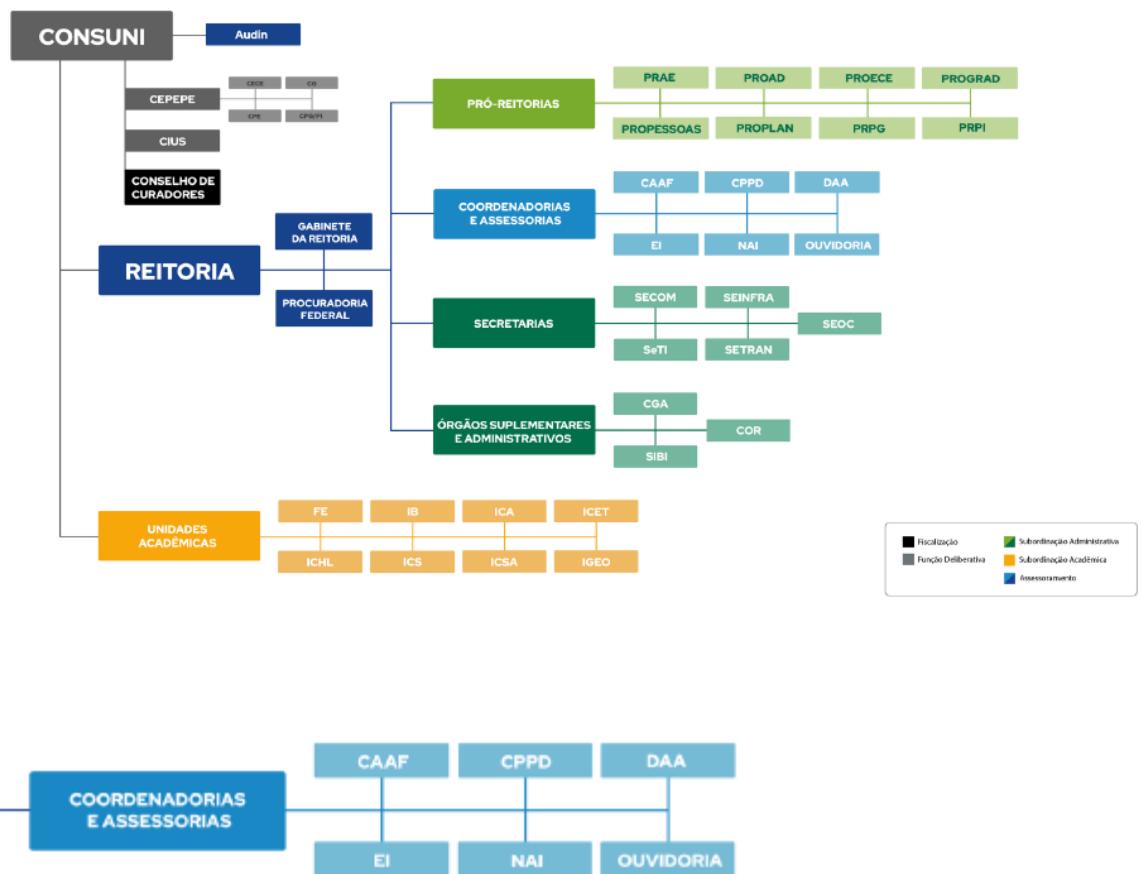
- E-mail: [ouvidoria@ufj.edu.br](mailto:ouvidoria@ufj.edu.br)
- Telefone 64 3606-8340 (WhatsApp) - Apenas para informações. Não serão registradas manifestações de ouvidoria por telefone.

- Presencialmente no Campus Riachuelo na sala da ouvidoria (Endereço: Rua Riachuelo nº 1530, Setor Samuel Grahan, Jataí/GO, CEP 75804-020), nos horários mencionados ou por agendamento.

## Estrutura organizacional



Figura 4 - Organograma Institucional  
Fonte: Secretaria de Comunicação (SECOM), 2024.



## Perfil institucional

A Universidade Federal de Jataí (UFJ) é uma Instituição pública de ensino superior, organizada como Autarquia Federal e vinculada ao Ministério da Educação (MEC). Foi criada em 2018, pela Lei nº 13.635, de 20 de março, a partir do desmembramento da Universidade Federal de Goiás (UFG) e encontra-se inscrita no CNPJ/MF sob o nº 35.840.659/0001-30. Sua sede está situada no município de Jataí, na região sudoeste do estado de Goiás.

Diante desta localização estratégica, próximo às divisas com os estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, São Paulo e Minas Gerais, a UFJ se estabelece

como importante polo de produção e disseminação do conhecimento científico, tecnológico, artístico e cultural para um universo de milhares de pessoas.

A Instituição pauta-se pela promoção de uma formação sólida e humanística de profissionais e, sobretudo, de cidadãos pautados por valores éticos, democráticos e engajados com a transformação da sociedade. Comprometida com o desenvolvimento local, regional e nacional, a UFJ, enquanto Instituição pública federal de educação superior, atua na promoção da inclusão social, da diversidade cultural e do desenvolvimento sustentável por meio de suas atividades acadêmicas, científicas e culturais<sup>2</sup>.

## Área de atuação

- BRASIL. **Lei nº 13.460/2017 (Lei dos Serviços Públicos)**: Define direitos e deveres dos usuários e estabelece as ouvidorias como canal de participação, proteção e defesa. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Decreto nº 9.492/2018**: Regulamenta a Lei 13.460/2017 e organiza o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 12.527/2011 (LAI)**: Lei de Acesso à Informação, que complementa as atribuições das ouvidorias. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**: Protege os dados pessoais e afeta a gestão das manifestações. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 11 dez. 2025.

---

<sup>2</sup> Plano de Desenvolvimento Institucional – 2023-2027.

- BRASIL. **Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital)**: Traz diretrizes para a eficiência pública e digitalização, incluindo serviços de ouvidoria. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL **Lei nº 14.540 de 03 de abril de 2023**. Institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/lei/l14540.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14540.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024**. Institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/decreto/d12122.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12122.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Resolução CONSUNI/UFJ nº 020/2025, de 01 de outubro de 2025**. Disponível em: <https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/10/Resolucao-Consuni.020.2025.Prevencao.Enfrentamento.Assedio.UFJ .01.10.2025.pdf>. Acesso em 11 dez. 2025.
- **Guia Lilás**: orientações para prevenção e enfrentamento do assédio moral e sexual, à discriminação no governo federal. Disponível: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/94045/1/Guia\\_Prevencao\\_Assedio\\_2024.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/94045/1/Guia_Prevencao_Assedio_2024.pdf). Acesso em 11 dez. 2025.
- Painel Resolveu. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## Identidade estratégica

**Missão:** “Ser um canal de diálogo entre o usuário (interno e externo) e a Universidade Federal de Jataí - UFJ visando promover a participação do usuário na melhoria dos serviços prestados e contribuir para uma administração pública transparente, efetiva, ética e inclusiva”.

**Visão:** A Ouvidoria da UFJ é uma unidade setorial vinculada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). Esta unidade deve ser entendida como uma instância de controle e participação social e também uma unidade administrativa central para o debate de questões estratégicas, tais como, na simplificação e desburocratização de processos institucionais, no mapeamento e uso dos serviços públicos, assim como no monitoramento da satisfação do usuário e na defesa dos direitos dos usuários que utilizam os serviços públicos.

Além disso, ser identificada como um valoroso canal “de comunicação entre a administração superior, a comunidade acadêmica e a comunidade externa, contribuindo para o aperfeiçoamento do desempenho institucional e das relações entre os diferentes atores”.

**Definição de Valores:** ética, integridade pública, transparência, respeito à pessoa humana, defesa dos usuários, participação social, imparcialidade e efetividade.

## Cadeia de Valores

A Ouvidoria estabelece sua cadeia de valores de acordo com a tabela abaixo:

CADEIA DE VALOR				
VISÃO				
“Ser identificada como um valoroso canal de comunicação entre a administração superior, a comunidade acadêmica e a comunidade externa, contribuindo para o aperfeiçoamento do desempenho institucional e das relações entre os diferentes atores”.				
PROCESSOS GERENCIAIS				
<b>Processos centrais</b>	Recebimento de manifestações	Encaminhamento ao setor responsável	Avaliação de qualidade e atendimento ao usuário	Envio de resposta ao manifestante
	Auxiliar com a transparência de processos	Contribuir com a melhoria dos serviços prestados	Contribuir com a cultura de governança	Atendimento presencial e registro de manifestações
<b>Processos suportes</b>	Melhorar a capacitação			
COMUNIDADE INTERNA E EXTERNA				
CONTROLE SOCIAL				

## Mapa estratégico

MAPA ESTRATÉGICO					
MISSÃO		VISÃO			
<b>MISSÃO</b> “Ser um canal de diálogo entre o usuário (interno e externo) e a Universidade Federal de Jataí - UFJ visando promover a participação do usuário na melhoria dos serviços prestados e contribuir para uma administração pública transparente, efetiva, ética e inclusiva”.		<b>VISÃO</b> “Ser identificada como um valoroso canal “de comunicação entre a administração superior, a comunidade acadêmica e a comunidade externa, contribuindo para o aperfeiçoamento do desempenho institucional e das relações entre os diferentes atores”.			
VALORES					
Ética, integridade pública, transparência, respeito à pessoa humana, defesa dos usuários, participação social, imparcialidade e efetividade.					
Comunidade	Assegurar o controle social do cidadão sobre a prestação dos serviços de transparência	Atuar como elo entre o cidadão e a UFJ	Contribuir para melhoria dos serviços prestados pela UFJ		
Usuário	Atender às manifestações com atenção e eficiência	Mensurar a qualidade das respostas e o grau de satisfação do usuário	Atender os prazos das manifestações		
Processos internos	Realizar comunicação com a ouvidoria da UFJ para orientações e supervisão inicial dos serviços	Realização de palestras e roda de conversa com gestores e pró-reitorias, docentes nos colegiados dos cursos de graduação	Promover reuniões com os setores para orientação acerca do tratamento das manifestações.		
	Promover um fluxograma eficiente para as manifestações	Realização de mapeamento dos setores internos da UFJ	Contribuir com a transparência da UFJ		
Recursos	Buscar capacitação necessária e formação contínua				

## Infraestrutura

### Infraestrutura física

A Ouvidoria conta com uma sala sem banheiro. Esta sala fica no Campus Riachuelo, na Rua Riachuelo nº 1530, Setor Samuel Graham, Jataí/GO, CEP 75804-020.

Atualmente apenas a ouvidora<sup>3</sup> trabalha no espaço, pois a trabalhadora terceirizada que estava lotada na ouvidoria teve seu contrato encerrado<sup>4</sup>, em razão do fim do contrato da empresa terceirizada com a UFJ e, até o momento não temos a contratação de uma nova empresa em razão dos trâmites legais.

No segundo semestre de 2025, a ouvidoria recebeu uma sala no Campus Riachuelo que fica próxima ao centro da cidade de Jataí facilitando o acesso à comunidade interna e externa. Mas, ainda, não possui internet e a acessibilidade é deficitária.

Ambiente	Quantidade	Metragem (m <sup>2</sup> )	Quantidade de colaboradores
<i>Sala sem banheiro</i>	1	8,41	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8,41</b>	<b>1</b>

Fonte: Informação coleta pela ouvidora, dez. 2025



<sup>3</sup> A ouvidora é docente.

<sup>4</sup> Ligia Gouveia Silva – era respondente: acesso à informação/atendente: acesso à informação. Teve seu contrato de trabalho encerrado em novembro de 2025.



Fotos da sala da ouvidoria



Foto da sala da ouvidoria

### Infraestrutura tecnológica

A ouvidoria possui 01 celular *smartphone*, 1 *notebook* e, para execução de suas atividades utiliza a Plataforma FalaBR e o SEI. A sala, ainda, não possui internet.

### Quadro de pessoal

Nome	Cargo	Início das atividades	Descrição da CD ou FG	Titulação máxima	Unidade de lotação	Regime de Trabalho
KATILENE LIMA DE MORAIS	Gestora: Acesso à Informação	Portaria nº 054, de 21 de janeiro de 2025	Não tem	Especialização	DAA – Direção de Assuntos Administrativos	40h

MARCELO SILVA FREITAS	Gestor: Acesso à Informação	Portaria nº 592/2024, de 29 de abril de 2024	CD na Proplan	Doutorado	ICET - Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas	40h - DE
SIRLENE MOREIRA FIDELES	Ouvidora	Portaria nº 819, de 08 de julho de 2024	FG - ouvidoria	Doutorado	Ouvidoria	40h - DE

Fonte: ouvidoria, dez. 2025.

A ouvidora é a responsável pelo tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFJ, já os servidores Katilene e Marcelo estão encarregados dos pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria enfrenta gargalos ainda que pontuais, para cumprir os prazos, já que alguns órgãos demoram para responderem às manifestações. Na tentativa de não descumprir os prazos fazemos cobranças e atuamos de maneira a auxiliar o órgão, caso seja de seu interesse.

Todavia, para tentar melhorar o prazo de resposta, o planejamento para os anos de 2026-2027, procurará trabalhar com os órgãos da UFJ buscando sensibilizá-los e demonstrar a importância do cumprimento dos prazos, inclusive solicitando espaço nas reuniões do CONSUNI (Conselho Universitário), já que sua composição conta com integrantes de institutos acadêmicos, gestores, reitoria, discentes etc.

## Diagnóstico

SWOT <sup>5</sup>	Contribui para a estratégia da Unidade	Dificulta a estratégia da Unidade
Aspectos internos	<p><b>Forças:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio da alta administração da UFJ</li> <li>- Comprometimento da equipe</li> </ul>	<p><b>Fraquezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconhecimento por parte da comunidade acadêmica (estudantes, técnicos e docentes), sobre o papel exato, o escopo de atuação e a importância da Ouvidoria.</li> <li>- Restrições orçamentárias, de quadro de pessoal insuficiente para atender à demanda crescente de manifestações de forma ágil.</li> <li>- Conhecimento parcial da UFJ.</li> <li>- Possível resistência de alguns institutos ou gestores em responder prontamente às solicitações da Ouvidoria ou em acatar suas recomendações.</li> <li>- Falta de mediação e conciliação.</li> </ul>
Aspectos externos	<p><b>Oportunidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio da CGU</li> <li>- Independência da UFJ</li> <li>- Iniciando o reconhecimento da ouvidoria</li> </ul>	<p><b>Ameaças:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento de determinações legais em atraso.</li> <li>- Cortes no orçamento das universidades federais que afetam diretamente a capacidade de investimento em treinamento, tecnologia e pessoal para a Ouvidoria.</li> </ul>

Fonte: Elaboração própria, 2025.

<sup>5</sup> "SWOT é a sigla em inglês para *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças)".

## Objetivos táticos, metas e indicadores

<b>Objetivo Tático:</b>	<b>Aprimorar a comunicação da ouvidoria</b>
<b>Meta 1:</b>	Otimizar o uso da plataforma Fala.BR como canal principal.
<b>Prazo:</b>	A execução será contínua. Início em janeiro de 2026 e atividade final em dezembro de 2027.
<b>Indicador:</b>	Realizar de ações preventivas e de esclarecimento do papel da Ouvidoria.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Não terá um indicador.
<b>Periodicidade de Apuração:</b>	A meta será avaliada anualmente.
<b>Responsável pela Condução:</b>	Ouvidoria
<b>Programa(s), Projeto(s) ou Plano(s)</b>	CGU
<b>Id. Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-1   Instituir e aperfeiçoar as estruturas de governança e de gestão estratégica</b>
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-1.3   Aprimorar os índices de maturidade de governança no iESGo - Governança, Sustentabilidade e Inovação:</b>
<b>Id. Fragilidade - Relatório de Autoavaliação Institucional - CPA:</b>	“Não aplicável”.
<b>Id. Avaliações ou Auditorias Internas ou Externas:</b>	“Não aplicável”

<b>Objetivo Tático:</b>	<b>Ampliar a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da ouvidoria</b>
<b>Meta 1:</b>	Elaborar e publicar no site da unidade matérias periódicas para divulgação de informações acerca da Ouvidoria.
<b>Prazo:</b>	A execução será contínua. Início em janeiro de 2026 e atividade final em dezembro de 2027.

<b>Indicador:</b>	Nº de matérias publicadas no site (página eletrônica) da Unidade.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Não terá um indicador.
<b>Periodicidade de Apuração:</b>	A meta será avaliada semestralmente.
<b>Responsável pela Condução:</b>	Ouvidoria e SECOM.
<b>Programa(s), Projeto(s) ou Plano(s)</b>	CGU
<b>Id. Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-3   Fortalecer a comunicação institucional</b>
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-3.5   Atualizar 100% dos sítios eletrônicos institucionais das unidades acadêmicas e administrativas até 2026</b>
<b>Id. Fragilidade - Relatório de Autoavaliação Institucional - CPA:</b>	“Não aplicável”.
<b>Id. Avaliações ou Auditorias Internas ou Externas:</b>	“Não aplicável”

<b>Objetivo Tático:</b>	<b>Ampliar a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da ouvidoria</b>
<b>Meta 2:</b>	Aprimorar o atendimento ao usuário e fortalecer a cultura de ouvidoria na universidade.
<b>Prazo:</b>	A execução será contínua. Início em março de 2026 e atividade final em dezembro de 2027.
<b>Indicador:</b>	
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Não terá um indicador.
<b>Periodicidade de Apuração:</b>	A meta será avaliada semestralmente.
<b>Responsável pela Condução:</b>	Ouvidoria e SECOM.
<b>Programa(s), Projeto(s) ou Plano(s)</b>	CGU

<b>Id. Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-3   Fortalecer a comunicação institucional</b>
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-3.5   Atualizar 100% dos sítios eletrônicos institucionais das unidades acadêmicas e administrativas até 2026</b>
<b>Id. Fragilidade - Relatório de Autoavaliação Institucional - CPA:</b>	“Não aplicável”.
<b>Id. Avaliações ou Auditorias Internas ou Externas:</b>	“Não aplicável”

<b>Objetivo Tático:</b>	<b>Auxiliar na promoção da igualdade de gênero, diversidade e inclusão na comunidade acadêmica.</b>
<b>Meta 1:</b>	Trabalhar em conjunto com o Comitê Mulheres UFJ, Projetos de pesquisa e extensão para promoção de direitos e enfrentamento às diferentes formas de violências no ambiente universitário.
<b>Prazo:</b>	Janeiro de 2026 a dezembro de 2027.
<b>Indicador:</b>	Nº de eventos e projetos que a ouvidoria participará.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Não terá um indicador.
<b>Periodicidade de Apuração:</b>	A meta será avaliada anualmente.
<b>Responsável pela Condução:</b>	Ouvidoria.
<b>Programa(s), Projeto(s) ou Plano(s)</b>	CGU - Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação
<b>Id. Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-4   Promover a igualdade de gênero, diversidade e inclusão na comunidade acadêmica</b>
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>G-4.4   Promover o mínimo de 20 (vinte) ações ostensivas de prevenção à discriminação, assédio, violência e preconceito no ambiente universitário até 2027</b>

<b>Id. Fragilidade - Relatório de Autoavaliação Institucional - CPA:</b>	“Não aplicável”.
<b>Id. Avaliações ou Auditorias Internas ou Externas:</b>	“Não aplicável”.

## Planos de Ação

**Metas:** Otimizar o uso da plataforma Fala.BR como canal principal.

2026													
Ação	Responsável	Trimestre 2026.1			Trimestre 2026.2			Trimestre 2026.3			Trimestre 2026.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Facilitar o acesso do usuário ao serviço, diversificando as formas de contato.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Lançar campanha publicitária sobre o papel e a importância da Ouvidoria.	Ouvidoria e SECOM			X				X					
Realizar de ações preventivas e de esclarecimento do papel da Ouvidoria.	Ouvidoria			X						X			
Incentivar e otimizar o uso da plataforma Fala.BR como canal principal para o registro das manifestações.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Enviar formulário para comunidade acadêmica solicitando sugestões para a ouvidoria.	Ouvidoria e Secom				X					X			X
Solicitar reuniões com institutos ou gestores reforçando a importância de cumprimento dos prazos ou em acatar suas recomendações.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Incentivar estudos para criação de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão/entidade.	Ouvidoria e reitoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Ação	Responsável	2027											
		Trimestre 2027.1			Trimestre 2027.2			Trimestre 2027.3			Trimestre 2027.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Facilitar o acesso do usuário ao serviço, diversificando as formas de contato.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Lançar campanha publicitária sobre o papel e a importância da Ouvidoria.	Ouvidoria e SECOM			X				X					
Realizar de ações preventivas e de esclarecimento do papel da Ouvidoria.	Ouvidoria			X						X			
Incentivar e otimizar o uso da plataforma Fala.BR como canal principal para o registro das manifestações.	Ouvidoria e Secom	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Enviar formulário para comunidade acadêmica solicitando sugestões para a ouvidoria.	Ouvidoria e Secom				X					X			X
Solicitar reuniões com institutos ou gestores reforçando a importância de cumprimento dos prazos ou em acatar suas recomendações.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Criação de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão/entidade.	Ouvidoria e reitoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Meta:** Elaborar e publicar no site da unidade matérias periódicas para divulgação de informações acerca da Ouvidoria.

2026													
Ação	Responsável	Trimestre 2026.1			Trimestre 2026.2			Trimestre 2026.3			Trimestre 2026.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Definir o cronograma editorial (frequência, temas para 3 meses iniciais).	Ouvidoria	X	X	X									
Estabelecer um <i>template</i> visual padrão para as publicações no site.	Ouvidoria e Secom		X	X	X								
Pesquisar e coletar informações relevantes sobre o funcionamento da Ouvidoria (tipos de manifestação, fluxos, etc.).	Ouvidoria	X	X	X				X					
Elaborar o texto e selecionar imagens/infográficos para as matérias.	Ouvidoria e Secom				X				X				
Revisar o conteúdo.	Ouvidoria					X				X			
Publicar a matéria no site da unidade, garantindo a acessibilidade.	Ouvidoria e Secom				X				X				X
Divulgar o link da matéria nos outros canais oficiais (ex: redes sociais, e-mail marketing interno, murais).	Ouvidoria e Secom			X			X			X			

2027													
Ação	Responsável	Trimestre 2027.1			Trimestre 2027.2			Trimestre 2027.3			Trimestre 2027.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Definir o cronograma editorial (frequência, temas para 3 meses iniciais).	Ouvidoria	X	X	X									
Estabelecer um <i>template</i> visual	Ouvidoria e		X	X	X								

padrão para as publicações no site.	Secom												
Pesquisar e coletar informações relevantes sobre o funcionamento da Ouvidoria (tipos de manifestação, fluxos, etc.).	Ouvidoria	X	X	X				X					
Elaborar o texto e selecionar imagens/infográficos para a primeira matéria.	Ouvidoria e Secom				X				X				
Revisar e aprovar o conteúdo com o Ouvidor responsável.	Ouvidoria					X				X			
Publicar a matéria no site da unidade, garantindo a acessibilidade.	Ouvidoria e Secom				X				X				X
Divulgar o link da matéria nos outros canais oficiais (ex: redes sociais, e-mail marketing interno, murais).	Ouvidoria e Secom			X			X			X			

**Meta:** Aprimorar o atendimento ao usuário e fortalecer a cultura de ouvidoria na universidade.

2026													
Ação	Responsável	Trimestre 2026.1			Trimestre 2026.2			Trimestre 2026.3			Trimestre 2026.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reducir o tempo médio de resposta das manifestações.	Ouvidoria e demais órgãos da UFJ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reunir com os órgãos para explicar a necessidade de cumprimento dos prazos.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Solicitar participação na recepção aos estudantes.	Ouvidoria			X					X				

2027						
Ação	Responsável	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	

		2027.1			2027.2			2027.3			2027.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reducir o tempo médio de resposta das manifestações.	Ouvidoria e demais órgãos da UFJ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reunir com os órgãos para explicar a necessidade de cumprimento dos prazos.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Solicitar participação na recepção aos estudantes.	Ouvidoria			X					X				

**Meta:** Trabalhar em conjunto com o Comitê Mulheres UFJ, Projetos de pesquisa e extensão para promoção de direitos e enfrentamento às diferentes formas de violências no ambiente universitário.

2026													
Ação	Responsável	Trimestre 2026.1			Trimestre 2026.2			Trimestre 2026.3			Trimestre 2026.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Informar a comunidade sobre seus direitos e os canais de denúncia disponíveis.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar campanhas informativas sobre tipos de violência (assédio moral/sexual, discriminação) e os canais de denúncia.	Ouvidoria, Comitê Mulheres UFJ, Projetos de pesquisa e extensão e SECOM			X						X			
Promover oficinas e cursos sobre acolhimento, ética e legislação pertinente.	Ouvidoria, Comitê Mulheres UFJ e Projetos de pesquisa e extensão				X						X		
Disponibilizar atendimento presencial e remoto (via Plataforma Fala.BR ou sistema próprio).	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Manter atualizado os fluxos de tratamento das denúncias, garantindo a proteção contra retaliações.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Monitorar junto às áreas responsáveis a adoção de medidas decorrentes das manifestações recebidas.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Ação	Responsável	2027											
		Trimestre 2027.1			Trimestre 2027.2			Trimestre 2027.3			Trimestre 2027.4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Informar a comunidade sobre seus direitos e os canais de denúncia disponíveis.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar campanhas informativas sobre tipos de violência (assédio moral/sexual, discriminação) e os canais de denúncia.	Ouvidoria, Comitê Mulheres UFJ, Projetos de pesquisa e extensão e SECOM			X							X		
Promover oficinas e cursos sobre acolhimento, ética e legislação pertinente.	Ouvidoria, Comitê Mulheres UFJ, Projetos de pesquisa e extensão e SECOM				X							X	
Disponibilizar atendimento presencial e remoto (via Plataforma Fala.BR ou sistema próprio).	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manter atualizado os fluxos de tratamento das denúncias, garantindo a proteção contra retaliações.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Monitorar junto às áreas responsáveis a adoção de medidas decorrentes das manifestações recebidas.	Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



## Monitoramento e Revisão

O monitoramento do Planejamento da Unidade da Ouvidoria será realizado pela equipe gestora da unidade e também pela Pró-reitoria de Planejamento e Orçamento - Proplan.

Posteriormente, o Planejamento da Unidade da Ouvidoria será alterado para o Plano de Desenvolvimento da Unidade – PDU e, uma nova versão deste instrumento será inserida na página da ouvidoria.

## Comunicação

As ações previstas no Plano de Ações serão divulgadas junto à comunidade interna e externa por meio dos canais oficiais da Instituição, com suporte e apoio técnico da SECOM.

A finalidade das comunicações é de ampliar a transparência institucional, fortalecer o relacionamento com a comunidade acadêmica e externa, bem como promover os serviços da Ouvidoria.

## Públicos de Interesse (Stakeholders)

Discentes, docentes, TAEs, comunidade externa, parceiros institucionais, órgãos de controle, terceirizados, etc.

## Referências

- BRASIL. **Lei nº 13.460/2017 (Lei dos Serviços Públicos)**: Define direitos e deveres dos usuários e estabelece as ouvidorias como canal de participação, proteção e defesa. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Decreto nº 9.492/2018**: Regulamenta a Lei 13.460/2017 e organiza o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 12.527/2011 (LAI)**: Lei de Acesso à Informação, que complementa as atribuições das ouvidorias. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**: Protege os dados pessoais e afeta a gestão das manifestações. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 11 dez. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital)**: Traz diretrizes para a eficiência pública e digitalização, incluindo serviços de ouvidoria. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em 11 dez. 2025.
- BRASIL **Lei nº 14.540 de 03 de abril de 2023**. Institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência

Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2023-2026/2023/lei/l14540.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2023/lei/l14540.htm). Acesso em 11 dez. 2025.

- BRASIL. **Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024.** Institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2023-2026/2024/decreto/d12122.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2024/decreto/d12122.htm). Acesso em 11 dez. 2025.

- BRASIL. Resolução CONSUNI/UFJ nº 020/2025, de 01 de outubro de 2025. Disponível em: <https://ufj.edu.br/wp-content/uploads/2025/10/Resolucao-Consuni.020.2025.Prevencao.Enfrentamento.Assedio.UFJ.01.10.2025.pdf>. Acesso em 11 dez. 2025.

- **GUIA LILÁS:** orientações para prevenção e enfrentamento do assédio moral e sexual, à discriminação no governo federal Disponível: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/94045/1/Guia\\_Prevencao\\_Assedio\\_2024.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/94045/1/Guia_Prevencao_Assedio_2024.pdf). Acesso em 11 dez. 2025.

- **PAINEL RESOLVEU.** Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>