

RELATÓRIO ANUAL  
DE GESTÃO DA  
OUVIDORIA/2025



UFOP



---

Reitor

Prof. Dr. Luciano Campos da Silva

Vice-Reitora

Profa. Dra. Roberta Eliane Santos Froes

Chefe de Gabinete e Autoridade de Monitoramento da LAI

Dr. Rondon Marques Rosa

Ouvidora e Gestora do Serviço de Acesso à Informação

Lílian Aparecida da Costa

Ouvidora Adjunta

Profa. Dra. Lia de Mendonça Porto

<p><a href="mailto:ouvidoria@ufop.edu.br">ouvidoria@ufop.edu.br</a></p>	<p>Rua Diogo de Vasconcelos, nº. 122, Pilar</p>
<p>(31) 3559-1210</p>	<p>Ouro Preto/MG Cep: 35404-332</p>



---

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. A OUVIDORIA DA UFOP .....	1
2.1 Força de Trabalho.....	2
2.2 Capacitações da Equipe.....	3
2.3 Estrutura Física .....	5
2.4 Atendimentos.....	5
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	6
3.1 Tipos de Manifestações.....	9
3.3 Perfil dos solicitantes.....	13
3.4 Resolutividade das manifestações .....	16
4. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	18
4.1 Satisfação dos Usuários.....	18
5. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....	19
6. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PROPOSTAS DE AÇÕES.....	20
6.1 Principais dificuldades enfrentadas.....	21
6.2 Plano de Ações 2026 .....	21
7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....	23
7.1 Recursos LAI .....	25
7.2 Perfil dos Usuários da LAI .....	26
7.3 Satisfação dos Usuário da LAI.....	26
8. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	27
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28

---

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Painel Resolveu? .....	6
Figura 2 – Manifestações apresentadas na ouvidoria da UFOP .....	7
Figura 3 – Motivos para arquivamento de manifestações .....	7
Figura 4 – Página Inicial do FalaBr em junho de 2025 .....	8
Figura 5 – Classificação das manifestações de ouvidoria .....	9
Figura 6 – Classificação das manifestações por assunto .....	10
Figura 7 – Classificação das manifestações por subassunto .....	11
Figura 8 – Perfis dos usuários por faixa etária .....	13
Figura 9 – Perfis dos usuários por gênero .....	14
Figura 10 – Perfis dos usuários por raça/cor .....	15
Figura 11 – Perfis dos usuários por escolaridade .....	15
Figura 12 – Perfis dos usuários por profissão .....	16
Figura 13 – Resolutividade indicada pela ouvidoria .....	17
Figura 14 – Pesquisa de satisfação .....	18
Figura 15 – Decisões nos pedidos iniciais de acesso à informação .....	24
Figura 16 – Recursos LAI .....	25
Figura 17 – Perfil dos solicitantes da LAI .....	26
Figura 18 – Pesquisa de satisfação em relação ao acesso à informação .....	27
Figura 19 – Histórico da transparência ativa .....	27
Figura 20 – Visão geral da transparência ativa da UFOP .....	28

---

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Comparativo de manifestações e tempo de respostas dos anos 2023, 2024 e 2025.....	8
Quadro 2 – Plano de Ações da Ouvidoria 2026.....	22
Quadro 3 – Comparativo dos pedidos dos anos 2023, 2024 e 2025.....	23
Quadro 4 – Assuntos e quantidades de pedidos de acesso à informação.....	23



---

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto apresenta o seu Relatório de Gestão contendo os resultados obtidos no exercício de 2025, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/2017, bem como a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e a Nota Técnica nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU.

Na UFOP, a Ouvidoria além de atuar com as demandas típicas desse tipo de unidade (elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, simplifique), incorpora também as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Este relatório reforça o comprometimento da Ouvidora com a transparência e a melhoria contínua dos serviços oferecidos por este setor da UFOP, reafirmando sua função de instância de controle e participação social, responsável por interagir com os usuários, sejam estudantes, servidores, terceirizados e comunidade externa à universidade em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assegurando que todas as manifestações sejam acolhidas e analisadas com responsabilidade.

Os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.Br assim como dados disponíveis no painel público de ouvidoria (atual “Painel Resolveu?”: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) e no painel Lei de Acesso à Informação (Painel LAI: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>)

## 2. A OUVIDORIA DA UFOP

A Ouvidoria da UFOP foi criada em 15 de março de 2015, pela Resolução CUNI nº 687, no exercício seguinte, a Resolução CUNI nº 789, de 27 de setembro de 2026, suspendeu pelo período de um ano a Resolução CUNI nº 687 para constituir uma comissão especial para viabilizar todas as gestões necessárias para a eleição do Ouvidor da UFOP.

---

Em outubro de 2007 foi aprovada uma nova Resolução CUNI nº 851, prorrogando por mais um ano a suspensão determinada pela portaria anterior. Somente em 20 de março de 2009 foi implantada efetivamente a Ouvidoria, com a nomeação do servidor para este cargo (Portaria Reitoria nº 159/2009).

A Ouvidoria é regulamentada pela Resolução CUNI nº 2.423, de 27 de maio de 2021, sendo um canal de comunicação entre estudantes, servidores, comunidade externa ou a quem possa interessar e a UFOP, além de ser um espaço de escuta ativa, acolhimento e mediação. Incorporando, ainda, a função de prestar atendimentos relacionados a Lei de Acesso à Informação (lei nº 12.527/2011).

A instituição possui a Ouvidoria Adjunta, criada pela Resolução CUNI nº 2.249, de 18 de junho de 2019, implantada efetivamente na Portaria Reitoria nº 2.234/2019.

A Ouvidoria atua de forma independente e imparcial, oferecendo um ambiente seguro para que qualquer pessoa possa registrar suas manifestações. Todas as manifestações são tratadas com responsabilidade e sigilo, garantindo proteção às informações e assegurando que cada demanda receba o encaminhamento adequado.

## 2.1 Força de Trabalho

A equipe da Ouvidoria da UFOP é composta por suas servidoras efetivas.

A Ouvidora, Lílian Aparecida da Costa, é técnica administrativa em educação, formada em Direito e atua com dedicação integral, além deste cargo acumula a responsabilização pelo Serviço de Acesso à Informação (SIC).

A Ouvidora Adjunta, Lia de Mendonça Porto, é docente da instituição, formada em Engenharia Química, atua com dedicação parcial pois não foi dispensada dos seus encargos didáticos e atua com pesquisa e extensão.

É importante ressaltar que essa estrutura é insuficiente para todas as demandas/atribuições da Ouvidoria, isso inclusive foi objeto de recomendação pela Controladoria Geral da União - CGU em seu Relatório de Avaliação de 2024.

A Ouvidoria setorial merece destaque entre os produtos e serviços entregues pela unidade de ouvidoria avaliada à sociedade. Não

---

obstante, foram identificadas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

(...)

3. Insuficiência quantitativa da mão-de obra disponibilizada à Ouvidoria.

## 2.2 Capacitações da Equipe

Ao longo do ano de 2025, os servidores do quadro de pessoal da Ouvidoria/UFOP participaram de diversas ações de capacitação voltadas a temas de interesse da área:

### **Lilian Aparecida da Costa**

- i. Acesso à Informação (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- ii. Controle Social (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- iii. Gestão em Ouvidoria (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- iv. Resolução de Conflito Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- v. Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- vi. Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para a Gestão e Melhoria dos Serviços Públicos (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- vii. Inovando na Gestão de Projetos (EV.G/ENAP) – Carga horária 25h/a
- viii. Como Implementar a LGPD: Bases, Mecanismos e Processos (EV.G/ENAP) – Carga horária 25h/a
- ix. Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas: Como Usar? (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- x. Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a
- xi. Educação Para as Relações Étnico-Raciais (OGU/CGU) – Carga horária 20h/a

---

xii. Da escuta à Responsabilização: Fluxos e Desafios na Apuração de Assédios e Discriminação no Serviço Público (OGU/CGU) – Carga horária 2h/a

xiii. XII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil (Comissão Organizadora/CGU) – Carga horária 16 horas

xiv. I Seminário Nacional de Ouvidoria (OGU/CGU) – Carga horária 16 horas

xv. Encontro de Ouvidorias e SICs na Educação – Carga horária 12 horas

xvi. 10º Encontro da Rede SIC – Carga horária 16 horas

Lives periódicas: Descomplicando Fala.Br

#### **Lia de Mendonça Porto**

i. Gestão em Ouvidoria (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a

ii. Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (EV.G/ENAP) – Carga horária 20h/a

iii. Educação Para as Relações Étnico-Raciais (OGU/CGU) – Carga horária 20h/a

iv. Inclusão de gênero na ponta da língua (EV.G/ENAP) – Carga horária 8h/a

v. Letramento Racial e Relações Étnico-Raciais (Comitê de Equidade, Diversidade e Inclusão/CGU) – Carga horária 1,5h

vi. I Seminário Nacional de Ouvidoria (OGU/CGU) – Carga horária 16 horas

vii. Encontro de Ouvidorias e SICs na Educação – Carga horária 12 horas

viii. Workshop: Maria vai à Câmara (Procuradoria da Mulher/Mariana-MG) – Carga horária 4 horas.

---

## 2.3 Estrutura Física

A Ouvidoria atua em uma sala que fica localizada no anexo da Reitoria da UFOP, na Rua Diogo de Vasconcelos, nº 122, Pilar, Ouro Preto/MG, e possui um outro espaço, de acolhimento, no campus Morro do Cruzeiro, no prédio da comunicação institucional.

A atual gestão, quando assumiu suas atribuições, se deparou com uma situação precária de estrutura para ouvidoria, sem espaço físico definido para a atuação das ouvidoras, não tendo sequer equipamentos (computadores, impressoras, telefone e outros) para serem utilizados no desempenho dos trabalhos. Existia apenas o espaço de acolhimento, que era utilizado pelo projeto de extensão do curso de direito “Ouvidoria Feminina Athenas”.

Diante desse cenário e com o auxílio da administração, atualmente detemos a sala equipada com mesas, cadeiras e armários novos, um notebook e dois computadores que foram disponibilizados por outros setores da universidade.

## 2.4 Atendimentos

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria da UFOP ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br. Essa plataforma de uso obrigatório para órgãos e entidades da administração pública federal permite que qualquer pessoa registre elogios, sugestões, reclamações, solicitações, simplificações, denúncias e pedidos de acesso à informação, de forma transparente e ágil.

A Ouvidoria da UFOP atende também as demandas via e-mail, e realiza atendimentos presenciais, remotos e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram. Contudo, independente do canal de recebimento da manifestação, a orientação é que os manifestantes façam a oficialização de suas demandas na plataforma Fala.Br. Em casos excepcionais realizamos o registro pelo cidadão, desde que devidamente autorizado, na funcionalidade “*Registrar manifestação para o cidadão*”.

## Canais

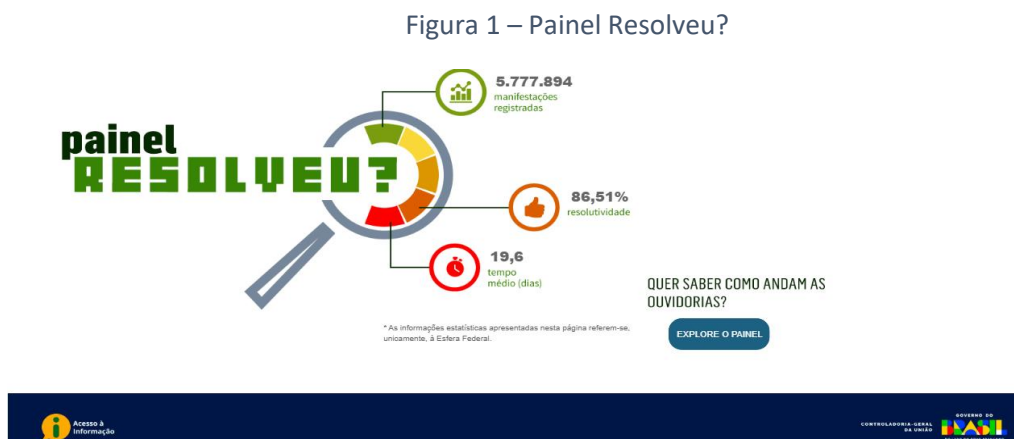
E-mail: [ouvidoria@ufop.edu.br](mailto:ouvidoria@ufop.edu.br)

Telefone: (31) 3559-1210

Plataforma Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

### 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

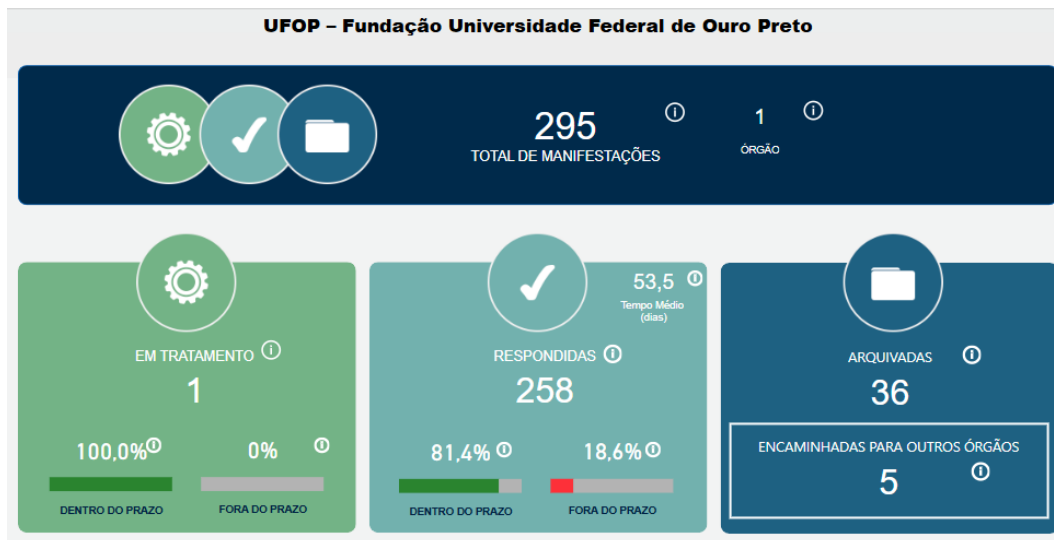
Nesta seção apresentaremos o número de manifestações recebidas no exercício de 2025. Os dados foram extraídos do Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), conforme Figura 1, que é gerido pela Controladoria Geral da União (CGU) e tem, como base de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>), atualizada em tempo real, para todo o Brasil.



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026).

No ano de 2025, segundo os dados disponibilizados no “Painel Resolveu?” ,Figura 2, foram registradas 295 manifestações direcionadas a Ouvidoria da UFOP. Dessas, 258 foram respondidas, 36 foram arquivadas e 5 encaminhadas para outros órgãos e 1 está em etapa de tratamento.

Figura 2 – Manifestações apresentadas na ouvidoria da UFOP



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Entre os principais motivos para arquivamento das manifestações de ouvidoria, Figura 3, estão a falta e clareza ou insuficiência de dados, responsável por 55,6% dos arquivamentos, seguidos de duplicidade de manifestação e ausência de competência, que correspondem a 38,9% e 5,5% dos arquivamentos.

Figura 3 – Motivos para arquivamento de manifestações



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Em relação aos anos anteriores identificamos um aumento significativo de manifestações no exercício de 2025, e uma redução do tempo de resposta, conforme o Quadro 1.

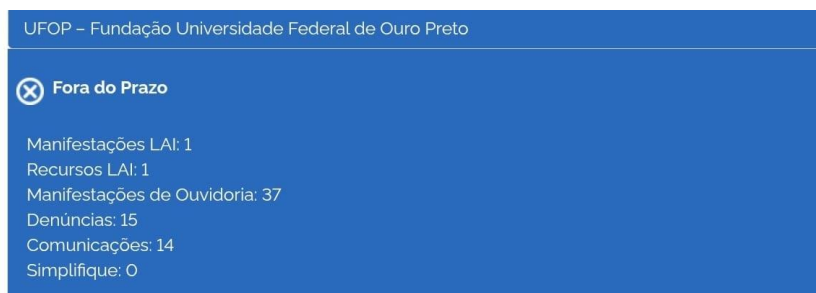
Quadro 1 – Comparativo de manifestações e tempo de respostas dos anos 2023, 2024 e 2025

Ano	Quantidade de manifestações	Tempo médio de respostas em dias
2023	184	90,2
2024	209	64
2025	295	53,5

Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Observa-se que, a nomeação da atual ouvidoria se deu em abril de 2025, assumindo efetivamente em maio deste mesmo ano, havendo um período de vacância nas análises de processos, que ocasionou a análise de processos fora do prazo, Figura 4.

Figura 4 – Página Inicial do FalaBr em junho de 2025



Fonte: FalaBR (2025).

De acordo com o Art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e os artigos 22, §1º da Portaria CGU nº 116/2024, a ouvidoria deve fornecer respostas conclusivas às manifestações no prazo de 30 dias, podendo este período ser prorrogado, uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Há de se observar, no Quadro 1, um indicador relevante para avaliar a evolução da Ouvidoria em relação ao tempo médio de resposta, com redução significativa nos prazos, diante

dos aumentos das manifestações (13,5% em 2024 e 41% em 2025), com pretensão de reduzir ainda mais esse prazo.

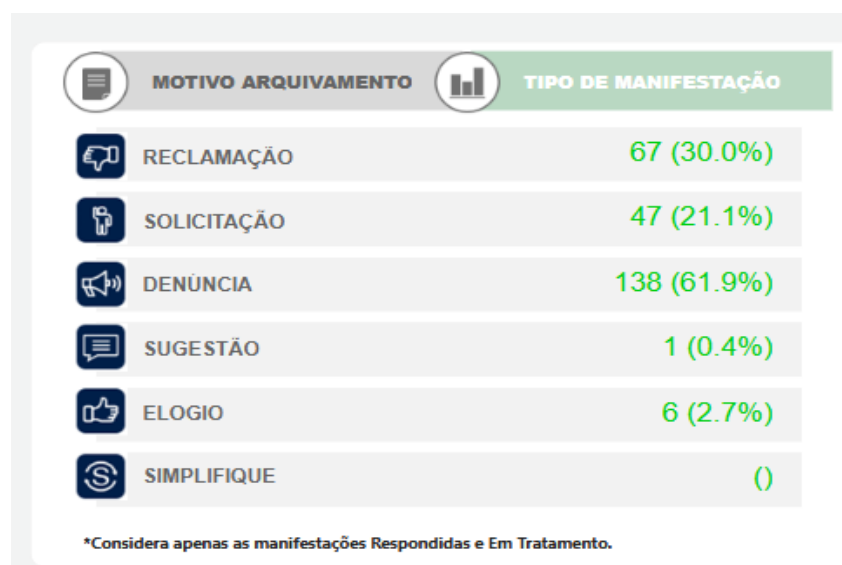
Temos fatores preponderantes que prejudicaram as análises em tempo menor, a saber:

1. Troca da gestão da Ouvidoria da UFOP no final de abril de 2025, o que demandou tempo para nova equipe se capacitar e familiarizar com as atribuições deste setor;
2. Sessenta e oito manifestações com prazo expirado no sistema Fala.Br;
3. Envio tardio, respeitando o prazo limite, das denúncias (somente ao completarem 60 dias de recebimento no Fala.Br) às Unidades Correcionais da UFOP, tendo em vista o número expressivo de denúncias represadas, evitando, com isso, a contagem inicial do prazo prescricional.

### 3.1 Tipos de Manifestações

Dos seis tipos de manifestações de ouvidoria disponíveis na Plataforma Fala.Br, apenas o tipo “simplifique” não obteve registro no exercício de 2025. Os percentuais dos diferentes tipos de manifestação descritos Figura 5 demonstram a representatividade de cada tipo de manifestação no total de demandas recebidas.

Figura 5 – Classificação das manifestações de ouvidoria



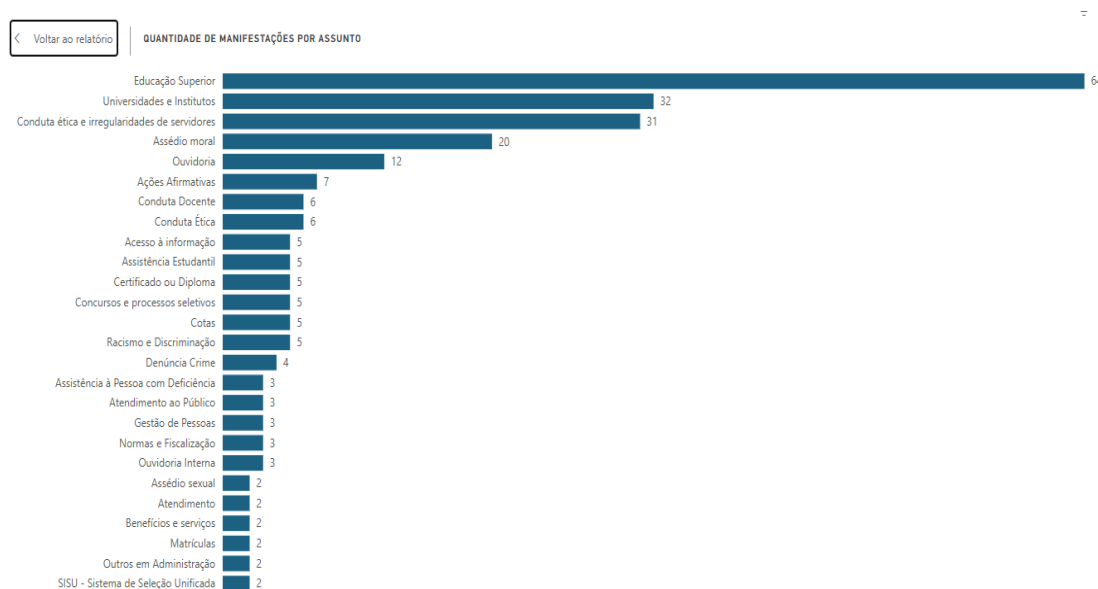
Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

É possível analisar as manifestações a partir da forma como elas são categorizadas, o que, na Plataforma Fala.Br, é feito por meio de três tipos de referências disponíveis:

- **Assunto:** indica lista de assuntos, de abrangência geral, previamente cadastrada pela Ouvidoria Geral da União (OGU) e disponível, com conteúdo idêntico, para todos os órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal que utilizam o sistema;
- **Subassunto:** apresenta categorizações específicas criadas pela Ouvidoria da UFOP, para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a própria realidade, as informações do campo Assunto;
- **Tag:** criado pela Ouvidoria da UFOP, conforme a necessidade de classificação, é o campo que tem a função de marcador adicional, para auxiliar na categorização, quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

Os principais assuntos das manifestações tramitadas e tratadas pela Ouvidoria em 2025, estão na Figura 6.

Figura 6 – Classificação das manifestações por assunto



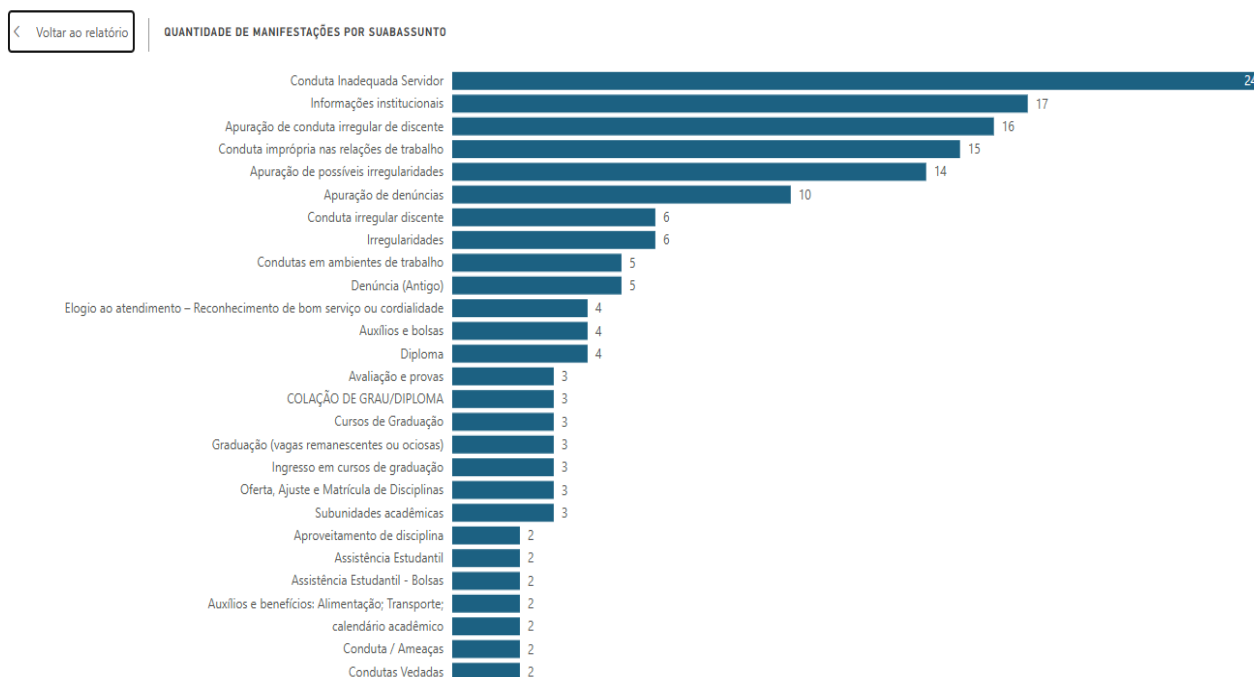
Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Cabe esclarecer que os assuntos selecionados pelos(as) cidadãos(ãs) muitas vezes são decorrentes da reclassificação feita pela Ouvidoria da UFOP, a partir da análise das manifestações. Ou seja, quando o cidadão abre uma manifestação no Fala.Br, ele tem acesso à mesma lista de assuntos cadastrados pela OGU, contudo, após o recebimento, a Ouvidoria

realiza uma análise preliminar e observa se o assunto corresponde, de fato, ao que compõe o teor do texto, podendo este ser alterado, quando necessário.

Por sua vez, os subassuntos mais recorrentes vinculados a essas manifestações podem ser vistas na Figura 7, com suas quantidades associadas.

Figura 7 – Classificação das manifestações por subassunto



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Levando em consideração os dados extraídos do “Painel Resolveu?”, observou-se que os temas que apareceram com frequência são Educação Superior, Universidades e Institutos, Conduta inadequada de servidor, Conduta irregular de discente, Assédio moral, e Conduta ética.

Por outro lado temas como Afastamentos, Chamada Sisu, Abono de faltas, Patrimônio, Biblioteca e Aposentadoria apresentam menor volume de registros. Embora menos frequentes, essas manifestações demonstram a diversidade dos temas tratados pela Ouvidoria, e reforçam a importância de garantir respostas ágeis e eficazes a todas as demandas recebidas.

### 3.2 Análise das manifestações mais recorrentes

Diante das manifestações mais recorrentes recebidas, a Ouvidoria da UFOP apresenta os procedimentos adotados para tratar as demandas de forma mais eficiente, garantindo o

---

encaminhamento adequado, a mediação de conflitos e o acompanhamento das providências junto aos setores responsáveis.

- **Educação Superior e Universidades e Institutos** – a maioria das manifestações se referem a solicitações destinadas à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) com temas diversos desde informações sobre calendário acadêmico, orientações sobre cursos, matrículas, processos seletivos, até emissão de diploma. Outra unidade muito demandada é a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE) nos temas de Restaurante Universitário, Bolsas, Moradias Estudantis (de todas as espécies), Serviços de atendimento à saúde, dentre outros. Quando recebidas são encaminhadas as pró-reitorias para análise e resposta adequada.

- **Conduta de servidores docentes (inadequadas e éticas)** – as manifestações mencionaram falta de entrega dos planos de ensino, descumprimento dos cronogramas, ausências injustificadas, péssima didática, alterações intempestivas nos horários de aula; aulas remotas, descumprimento de prazos de correção de avaliações e divulgação de notas, retenção de provas, descumprimento do regime de dedicação exclusiva, auxílio transporte, falta de urbanidade, falas inapropriadas em salas de aula, inclusive fazendo citações e comparações com alunos, dentre outras. As manifestações do tipo Reclamação são encaminhadas aos Coordenadores de Curso. Estes gestores tratam as manifestações junto aos seus pares e enviam resposta à Ouvidora. Nas situações de Denúncias e Comunicações de Irregularidades, o procedimento é encaminhar aos setores responsáveis pela apuração, conforme a Portaria Reitoria nº 123/2022 (dispõe sobre o fluxo de denúncias). Além disso, a Ouvidoria buscou atuar na orientação das partes envolvidas no conflito.

- **Conduta irregular/inadequada de discentes** – as manifestações mencionaram as dificuldades de relacionamentos nos ambientes de moradias socioeconômica, cobranças inadequadas de caixinhas (contribuições dos moradores para a moradia), sistema de cotas, auxílios estudantis, trotes e batalhas, descumprimentos das normativas que regem as moradias, falta de urbanidade, preconceito/discriminação, e outras. Todas as denúncias e comunicações de irregularidades, conforme a Portaria Reitoria nº 123/2022 são enviadas a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis para devida apuração.

---

- **Assédio Moral** – as denúncias e comunicações de irregularidades recebidas são encaminhadas às unidades de apuração competentes, garantindo o sigilo e a proteção ao denunciante.

Outros temas singulares também foram tratados no exercício de 2025, por exemplo ataques de cachorros dentro *campus* Morro do Cruzeiro. As manifestações foram encaminhadas à Pró-Reitoria de Planejamento e Administração, que se reuniu com a Prefeitura Municipal de Ouro Preto e com o IFMG para construir orientações e ações conjuntas para a convivência com os animais, garantindo tanto o bem-estar destes, quanto a proteção e os cuidados com todas as pessoas que circulam pelos espaços universitários.

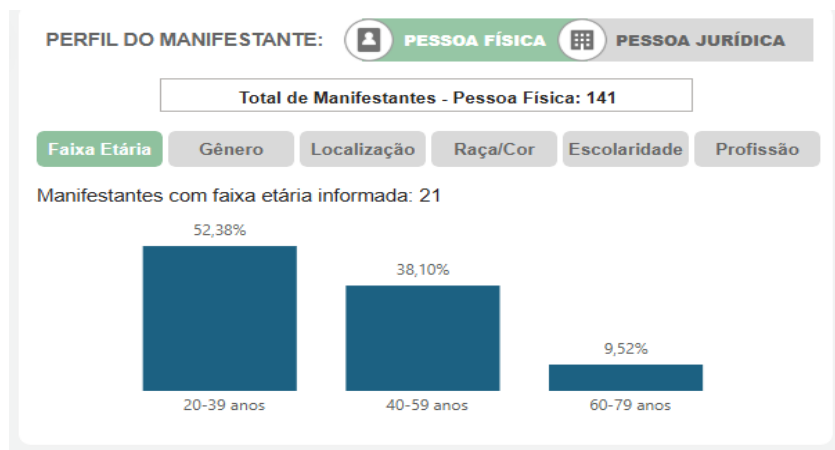
Desta forma, percebe-se que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFOP foram analisadas e tratadas, com o envio aos setores responsáveis pela prestação do atendimento/serviço.

### 3.3 Perfil dos solicitantes

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.Br, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório.

A Figura 8 apresenta a distribuição dos usuários da plataforma por faixa etária. A Figura 9 apresenta o perfil por gênero. A Figura 10 apresenta a distribuição por raça/cor. A Figura 11 apresenta o perfil por escolaridade. Por fim, a Figura 12 apresenta a distribuição dos usuários por profissão, com base nos dados disponíveis no “Painel Resolveu?”.

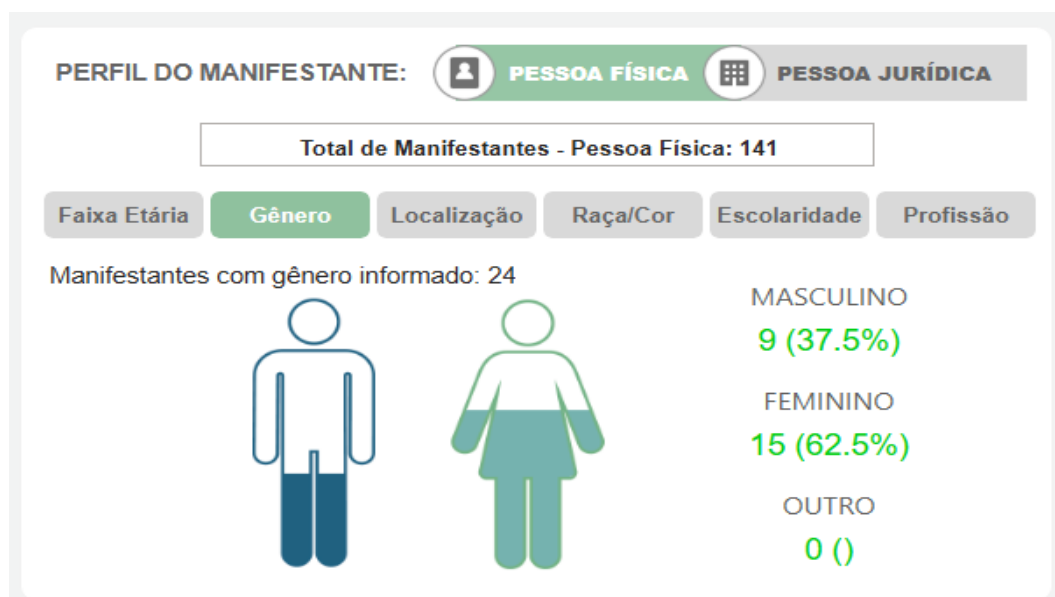
Figura 8 – Perfis dos usuários por faixa etária



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

O perfil etário teve participação de 14,9% dos manifestantes, sendo os jovens adultos, entre 20 e 39 anos, o de maior participação, o que era esperado pelo perfil da comunidade acadêmica universitária. Essa análise contribui para o direcionamento de estratégias de comunicação institucional.

Figura 9 – Perfis dos usuários por gênero

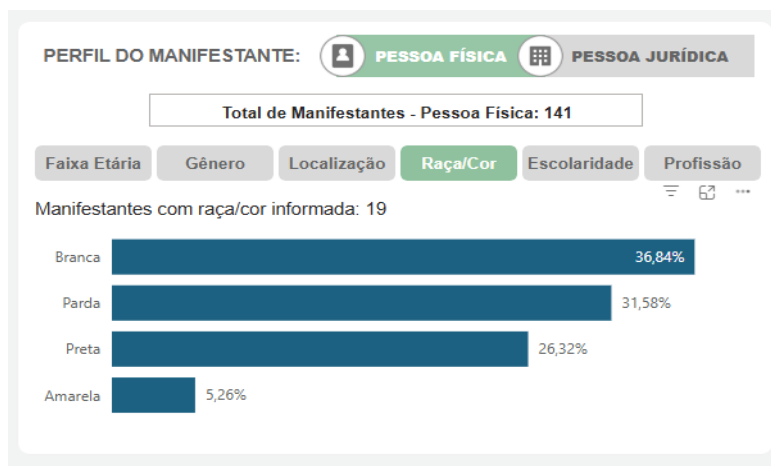


Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Observa-se que 17,0% dos manifestantes declararam gênero, sendo destes 62% feitas por pessoas que se identificaram como mulheres, o que pode indicar maior utilização dos canais

de ouvidoria por esse grupo, possivelmente associada à vivência ou percepção de situações de irregularidade, como violações de direitos e assédio. Contudo, a informação deve ser analisada com cautela, não sendo possível generalizações. Ainda assim, o dado reforça a importância de manter e aprimorar canais institucionais acessíveis, seguros e confiáveis.

Figura 10 – Perfis dos usuários por raça/cor



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

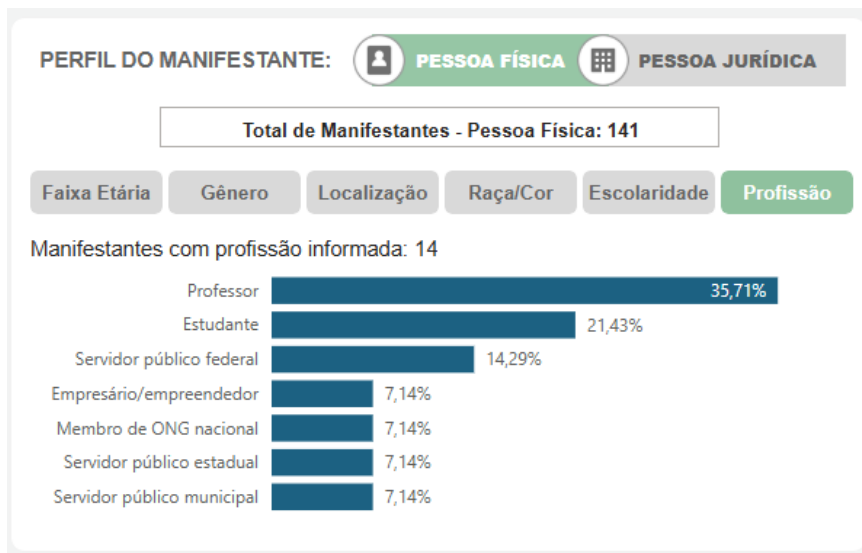
O resultado do perfil racial, com a participação de 13,5% dos manifestantes, apresentou 57,9% das denúncias feitas por pessoas pardas e pretas, indicando a necessidade de se trabalhar a promoção de igualdade racial e ações afirmativas.

Figura 11 – Perfis dos usuários por escolaridade



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Figura 12 – Perfis dos usuários por profissão



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

As respostas relacionadas à escolaridade e profissão do manifestante possibilitam perceber que a comunidade acadêmica é a maior usuária deste meio de comunicação com a instituição, havendo também relação com a comunidade externa.

### 3.4 Resolutividade das manifestações

A atual equipe ao assumir a Ouvidoria, em maio de 2025, e após tomar ciência das recomendações apresentadas no Relatório de Avaliação de Ouvidoria, realizado pela CGU em 2024, deu início à atividade de acompanhamento da resolutividade das manifestações recebidas por meio do Plataforma Fala.Br. No contexto das manifestações de ouvidoria, o acompanhamento da resolutividade consiste em tomar providências em relação às manifestações para as quais foi dada resposta conclusiva. Um exemplo disso, é a reabertura da manifestação no Fala.Br para informar qual foi a conclusão após a apuração da denúncia pela Unidade Correcional.

Sobre a marcação da Resolutividade, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, prevê:

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo

Parágrafo único: No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

O percentual de resolutividade do exercício de 2025, Figura 13, foi de 50%. As providências adotadas pela Ouvidoria foram, primeiramente, a incorporação de rotina de preenchimento adequado do campo resolutividade na Plataforma Fala.Br a fim de expressar esses percentuais de forma adequada. Acrescenta-se, ainda, que no exercício de 2025 não houve um número expressivo de resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidades, considerando que estas ainda estão sob análise das Unidades de Apuração.

Figura 13 – Resolutividade indicada pela ouvidoria



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

---

## 4. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Ouvidoria da UFOP, no exercício de 2025 não implantou nenhuma metodologia de avaliação periódica dos serviços prestados, como por exemplo, formulários eletrônicos, consultas aos usuários ou relatórios de avaliação dos serviços.

A UFOP também não chegou a implantar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme determinava a Portaria CGU nº 581/2021, que hoje encontra-se revogada.

### 4.1 Satisfação dos Usuários

A Ouvidoria da UFOP utiliza a Plataforma Fala.Br para extrair os dados da satisfação do usuário, por isso, quando uma resposta conclusiva é inserida no sistema, o usuário é convidado a responder a pesquisa de satisfação, cujos resultados são exibidos na Figura 14.

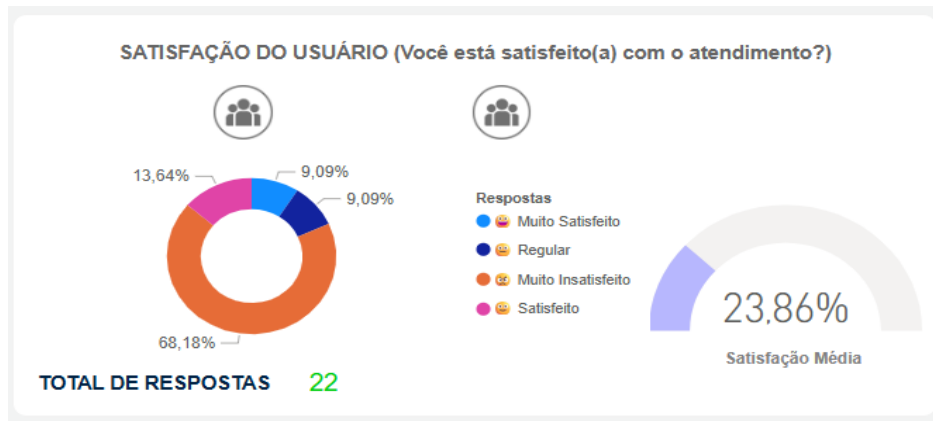
A pesquisa de satisfação é o mecanismo que possibilita perceber como o usuário se sente com a experiência de atendimento da ouvidoria. Nesta pesquisa, o usuário é convidado a responder os seguintes questionamentos:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2025 foram respondidas 22 pesquisas de satisfação, ou seja, foram respondidas 8,5% do total de 258 analisadas pela Ouvidoria no período, desconsideradas as manifestações arquivadas.

É relevante comentar que a adesão dos usuários não é muito expressiva quantitativamente, apesar de ser interessante conhecer a opinião de parte das pessoas que utilizam o sistema.

Figura 14 – Pesquisa de satisfação



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2026).

Apesar de ser uma ferramenta importante de análise, a avaliação não permite diferenciar se a insatisfação está com a resposta dada pelo gestor, ou com o atendimento prestado pela Ouvidoria. Ao receber a negativa de sua demanda o usuário pode responder não estar satisfeito com o desfecho ou mesmo ter o entendimento equivocado que a Ouvidoria não atuou, o que não é verdade, considerando que ocorreu o encaminhamento da demanda para a área responsável, e o registro de uma resposta à sua manifestação.

A avaliação ruim está, na maioria das vezes, relacionada a uma resposta que não satisfaz ao que o(a) demandante solicitou, ainda que os procedimentos administrativos tenham sido realizados de acordo com a legislação vigente.

## 5. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é uma importante ferramenta que detalha os serviços oferecidos e os procedimentos para acessar informações públicas e visa promover a transparência e facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços disponibilizados pelo órgão.

A Carta de Serviços da UFOP está disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-ouro-preto>.

---

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria iniciou um estudo para a melhoria e atualização da Carta de Serviços da UFOP, para isso, foi necessário participar de capacitações na área.

A avaliação dos serviços não foi feita em 2025, porém a Ouvidoria da UFOP a colocou no seu plantenamento 2026.

A pretensão é que a atualização desta Carta seja feita de forma colaborativa, com participação aberta de representantes de todas as instâncias da universidade.

## 6. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PROPOSTAS DE AÇÕES

Em 2025, com o início de uma nova gestão na UFOP, inclusive da Ouvidoria, passamos por um período de mudanças relevantes. Essas mudanças acarretam inúmeras ações de ajustes dos setores e do organograma institucional, atualização de legislações internas, novos gestores em cargos de confiança da equipe, e outras.

Como ações exitosas podemos citar:

- a integração da Ouvidoria com as demais instâncias da integridade da UFOP, com reuniões periódicas, para fortalecer a coordenação entre às áreas e contribuir para o aprimoramento institucional, facilitando a troca de informações e a identificação e solução de questões relacionadas à ética, transparência e conformidade;
- aquisições de equipamentos e uma sala, o que viabiliza a melhoria contínua dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive para atendimentos presenciais;
- participações da equipe em capacitações (seminários, oficinas, encontros e outros) ofertadas pela Ouvidoria Geral da União (OGU) e pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), para que a equipe esteja sempre motivada e atualizada em relação às suas atribuições;
- realizações de palestras/encontros (DEMUS, ICEB, ICSA, ICHS e com os Chefes de Departamentos) com o objetivo de apresentar os canais de manifestação, os fluxos, destacando as garantias da pessoa denunciante, além das ações de prevenções sobre assédios, primando pelo letramento e transparência;

---

## 6.1 Principais dificuldades enfrentadas

O maior desafio é a reduzida equipe, que atualmente é composta por uma Ouvidora Adjunta, que não foi dispensada das suas atividades acadêmicas, e da Ouvidora que acumula suas atividades com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o que gera a sobrecarga de trabalho. A grande preocupação da equipe é o cumprimento de todas competências previstas na Portaria CGU nº 116/2024, que trouxe novas responsabilidades ao setor.

Com relação às medidas adotadas para superar as dificuldades enfrentadas, a Ouvidoria vem buscando junto à administração superior da UFOP, os recursos necessários, sobretudo quanto à adequação da força de trabalho.

Há, ainda, a falta de clareza acerca das competências da Ouvidoria e do fluxo das manifestações por parte da comunidade interna e externa. Nesse sentido, é necessários darmos continuidade, no ano de 2026, as ações de divulgações sobre a atuação da Ouvidoria e a criação do novo site institucional.

Outro ponto relevante se refere ao prazo de respostas das manifestações, todavia, isso foi justificado pelas acumulo de denúncias represadas nas Unidades Correcionais, e pelas manifestações de ouvidoria que estavam com seus prazos expirados quando a equipe assumiu os cargos. Espera-se que em 2026 todas essas dificuldade sejam minimizadas com o trabalho coletivo e a conscientização dos diferentes setores da universidade.

A outra dificuldade percebida é a hesitação em formalizar manifestações na ouvidoria, seja por desconhecimento de seus direitos, receio de exposição, retaliação ou falta de confiança na resolução das demandas. Como medida de superação deve-se fortalecer a imagem da ouvidoria junto à comunidade interna e externa, dar garantias de proteção a pessoa denunciante, atuar junto aos diferentes setores da UFOP buscando melhorias contínuas.

## 6.2 Plano de Ações 2026

O plano de ações de 2026 foi desenvolvido com o intuito de gerenciar e nortear os trabalhos da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal de Ouro Preto.

As ações e metas descritas são desdobramentos das análises e reflexões da equipe e das recomendações e orientação da Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU). O Quadro 2 traz o Plano de Ações da Ouvidoria para o ano de 2026.

Quadro 2 – Plano de Ações da Ouvidoria 2026

QUADRO DAS RESPONSABILIDADES POR INSTÂNCIA DA INTEGRIDADE - PLANO 2026/2027			
INSTÂNCIA	MEDIDA PROPOSTA PARA O PLANO DE INTEGRIDADE 2026/2027	PRAZO APRESENTADO	CORRESPONSÁVEIS
OUVIDORIA e SIC	VISITAR OS CAMPI DA UFOP PARA AÇÕES E ATENDIMENTOS PRESENCIAIS	AÇÃO CONTÍNUA	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	PARTICIPAR DE EVENTOS ACADÊMICOS E REUNIÕES SETORIAIS	MEDIANTE DEMANDAS	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	REALIZAR AÇÕES PREVENTIVAS E DE ESCLARECIMENTO DO PAPEL DA OUVIDORIA	AÇÃO CONTÍNUA	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	PARTICIPAR DE CURSOS DE CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS OFERTADOS PELOS ÓRGÃOS DO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	MEDIANTE OFERTAS DE CURSOS PELO TCU E CGU	EQUIPE DA OUVIDORIA E SIC
	CAPACITAR OS GESTORES QUANTO AOS FLUXOS E TRATAMENTOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	AÇÃO CONTÍNUA	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	ELABORAR O PLANEJAMENTO ANUAL DA OUVIDORIA	FEVEREIRO DE 2026	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	REVISAR O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA	MAIO DE 2026	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	ATUALIZAR AS NORMATIVAS QUE REGEM A OUVIDORA DA UFOP	AGOSTO DE 2026	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	CRIAR O SITE DA OUVIDORIA	JUNHO DE 2026	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	RECEBER, TRAMITAR E TRATAR AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	AÇÃO CONTÍNUA	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	ATENDIMENTOS/ ACOLHIMENTOS	AÇÃO CONTÍNUA	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	REVISAR A CARTA DE SERVIÇOS DA UFOP	SETEMBRO DE 2026	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	PRODUZIR EM CONJUNTO COM A DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO DA UFOP, MATERIAL DE DIVULGAÇÃO, TIPO CARTAZES, PANFLETOS, CARTILHAS E OUTROS, PARA AUXILIAR NOS TRABALHOS DA OUVIDORIA E DO SIC	AÇÃO CONTÍNUA	EQUIPE DA OUVIDORIA E SIC
	ATUAR NA PREVENÇÃO DE CONFLITOS.	MEDIANTE DEMANDAS	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	ASSESSORA R A GESTÃO NOS ASSUNTOS PERTINENTES À OUVIDORIA COM FOCO NA MITIGAÇÃO DA INSATISFAÇÃO, ADOECIMENTO E PUNITIVISMO/ DENÚNCIAS DESNECESSÁRIAS DA UFOP	AÇÃO CONTÍNUA	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	FAZER O GERENCIAMENTO DE RISCOS DA OUVIDORIA	PRIMEIRO SEMESTRE DE 2027	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	INSTITUIR POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO, DISCRIMINAÇÃO E À VIOLÊNCIA DA UFOP	PRIMEIRO SEMESTRE DE 2027	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	ELABORAR E PUBLICAR O RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	ABRIL DE 2026 E ABRIL DE 2027	OUVIDORA E OUVIDORA ADJUNTA
	RECEBER, TRAMITAR E TRATAR OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	ATO CONTÍNUO	GESTOR(A) DO SIC
	EFETUAR MONITORAMENTO DIÁRIO DO FALA.BR, E DO E-MAIL INSTITUCIONAL	ATO CONTÍNUO	EQUIPE DA OUVIDORIA E SIC
REALIZAR TRABALHO DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO JUNTO ÀS PRÓ-REITORIAS, INSTITUTOS E OUTROS SETORES DA UFOP	ATO CONTÍNUO	GESTOR(A) DO SIC	
AUXILIAR A AUTORIDADE DE MONITORAMENTO NA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DO SIC 2025	MARÇO DE 2026 E MARÇO DE 2027	GESTOR(A) DO SIC	

## 7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFOP realiza o atendimento das demandas de transparência passiva apresentadas pelos cidadãos. Operacionalizado pela Ouvidoria, o SIC recebeu 157 (cento e cinquenta e sete) pedidos em 2025, Quadro 3.

Quadro 3 – Comparativo dos pedidos dos anos 2023, 2024 e 2025

Ano	Quantidade de pedidos	Tempo médio de respostas em dias
2023	211	33,3
2024	166	21,8
2025	157	19,4

Fonte: Painel LAI (2026).

Não obstante o prazo para respostas é de 20(vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10(dez) dias. Observa-se que o tempo médio de resposta às solicitações, em 2025, foi de 19,4 dias.

Conforme a classificação adotada pela Controladoria Geral da União (CGU) em relação à pedidos de acesso à informação, o Quadro 4 possui os dados referentes às solicitações ao SIC da UFOP.

Quadro 4 – Assuntos e quantidades de pedidos de acesso à informação

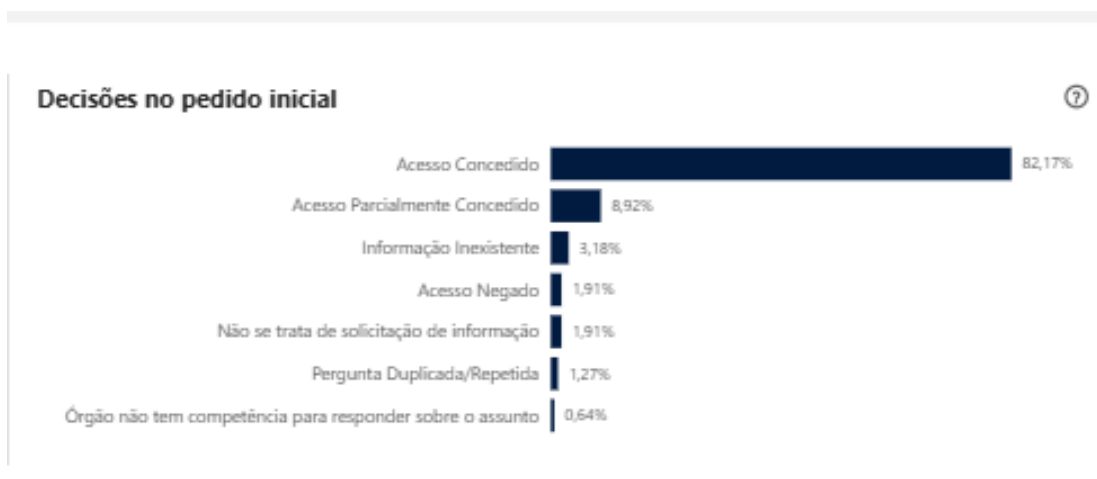
Assuntos	Quantidades
Acesso à Informação	58
Universidades e Institutos	23
Educação Superior	18
Transparência e acesso à informação	9
Planejamento e Gestão	4
Gestão de Pessoas	3

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidades</b>
Assistência Estudantil	3
Racismo	3
Assédio Sexual	3
Concursos e Processos	2
Assédio Moral	2

Fonte: Painel LAI (2026).

15. Quanto aos tipos de decisão, em sua maioria houve acesso concedido, conforme Figura

Figura 15 – Decisões nos pedidos iniciais de acesso à informação



Fonte: Painel LAI (2026).

Sobre o tratamento interno dos pedidos de acesso à informação recebidos, no primeiro momento o procedimento é consultar sites e páginas da UFOP. Não sendo possível identificar a resposta, o SIC aciona as áreas do órgão para que avaliem a possibilidade de disponibilizar a informação requerida.

Em relação aos pedidos que tiveram acesso parcial ou negativa, estes se enquadram em situações de informações in-existent, informações que contém dados pessoais, desproporcionalidade e desarrazoabilidade.

Pedido desproporcional é aquele que a produção da resposta comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras, acarretando prejuízo injustificável à outros usuários. O pedido desarrazoado é aquele sem fundamento legal ou que acarreta perigo à sociedade, ao interesse público, a celeridade e economicidade da administração pública.

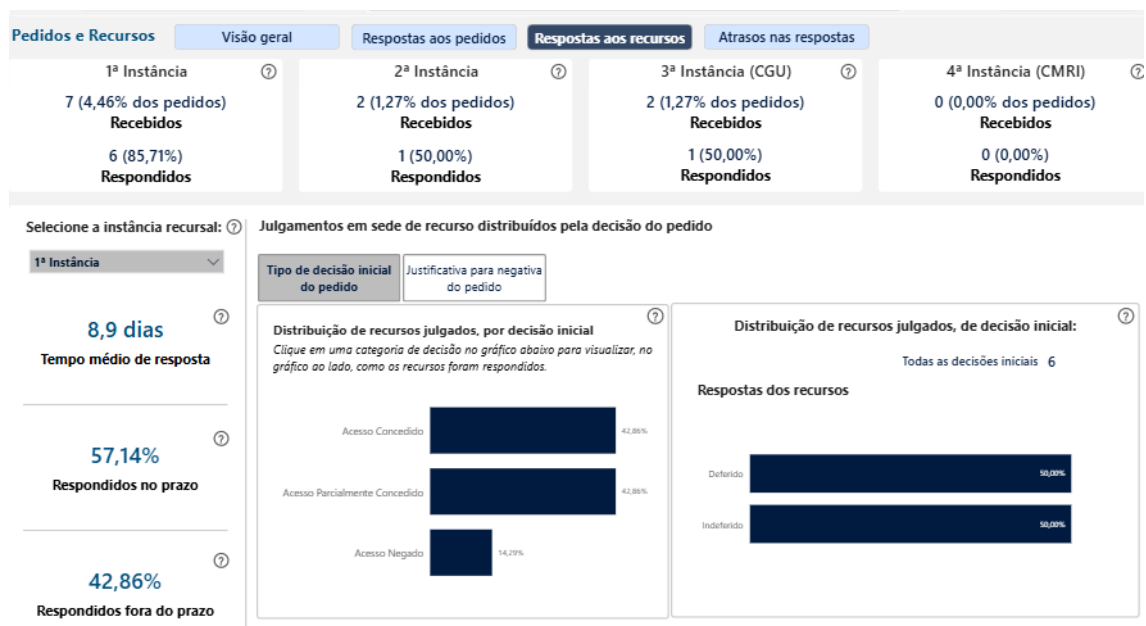
### 7.1 Recursos LAI

A LAI permite aos usuários a alternativa de apresentação de recursos às repostas recebidas, ou seja, caso a resposta esteja incompleta ou imprecisa o cidadão pode retornar o pedido de acesso à informação. Essa devolutiva ao órgão é considerada como recurso em 1ª instância. Para ter o direito de submeter esse tipo de recurso é imprescindível que não sejam feitos novos pedidos, e que o usuário recorra dentro do prazo de 10(dez) dias. Caso esses critérios não sejam cumpridos, o órgão não deverá aceitar o recurso.

Na UFOP a autoria de recurso na primeira instância é o Chefe de Gabinete, a autoridade responsável pela análise de segunda instância é a autoridade máxima no órgão, ou seja, o Reitor.

Dos pedidos registrados, 7(sete) foram objetos de recursos, a Figura 16.

Figura 16 – Recursos LAI



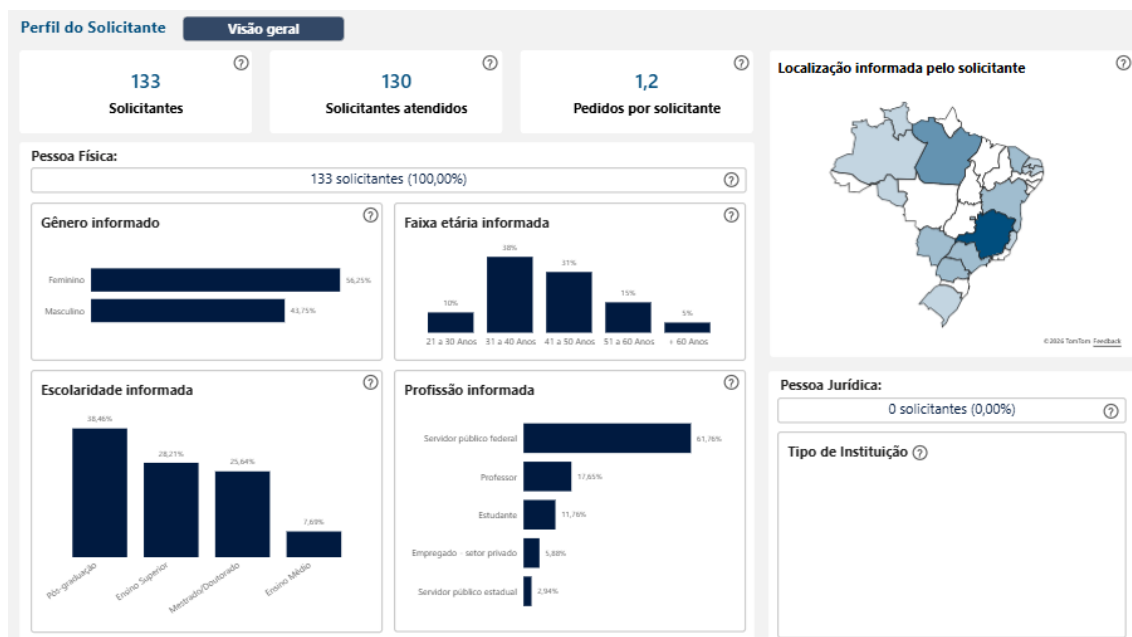
Fonte: Painel LAI (2026).

## 7.2 Perfil dos Usuários da LAI

Ao se registrarem no sistema Fala.Br, os cidadãos precisam preencher um cadastro que pode auxiliar na identificação dos seus perfis. No entanto, a maioria das informações solicitadas são de preenchimento facultativo, o que resulta em uma baixa adesão ao fornecimento desses dados.

Baseados nos dados da Figura 17, verifica-se que a maiorias das solicitações são realizadas pelo gênero feminino (56,25%), faixa etária de 31 a 40 anos (38%), com níveis superiores (38,1%) e pós-graduações (38,1%), e maioria de servidores públicos federais (57,9%)

Figura 17 – Perfil dos solicitantes da LAI



Fonte: Painel LAI (2026).

## 7.3 Satisfação dos Usuário da LAI

Aos demandantes, após a conclusão do pedido, é oportunizado o preenchimento de uma avaliação na qual é possível atribuir notas de 1(nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) a duas perguntas:

- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

- A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

De acordo com o Painel LAI, Figura 18, foram registradas 38(trinta e oito) avaliações, recebendo a UFOP uma pontuação 4,66.

Figura 18 – Pesquisa de satisfação em relação ao acesso à informação



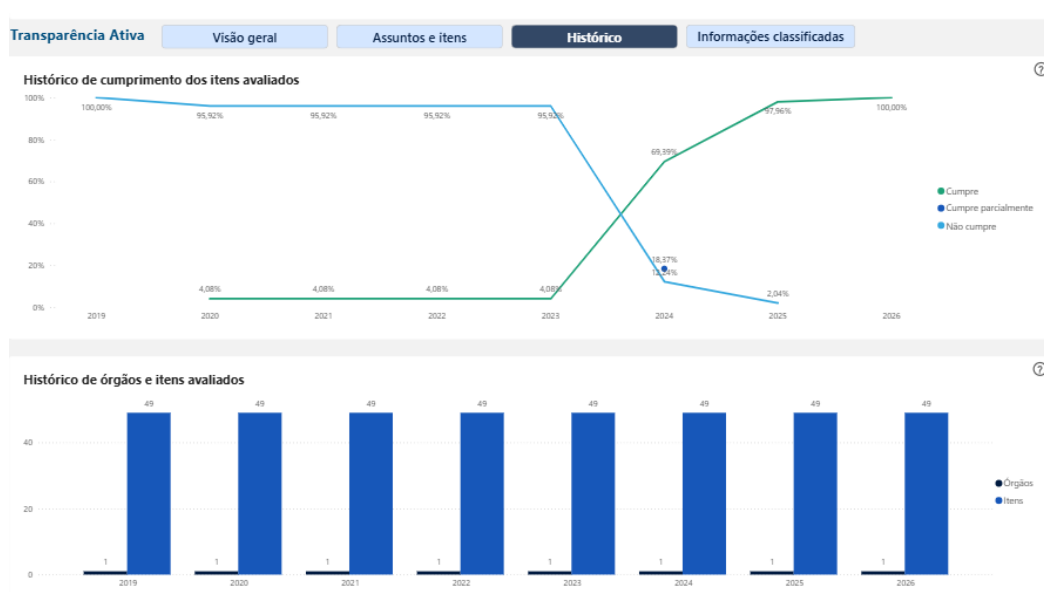
Fonte: Painel LAI (2026).

## 8. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A UFOP cumpriu, em 2025, todos os 48 (quarenta e oito) itens obrigatórios de transparência ativa avaliados pela CGU, saindo de 4,08% dos itens cumpridos em 2023 para 97,96% em 2025, Figura 19.

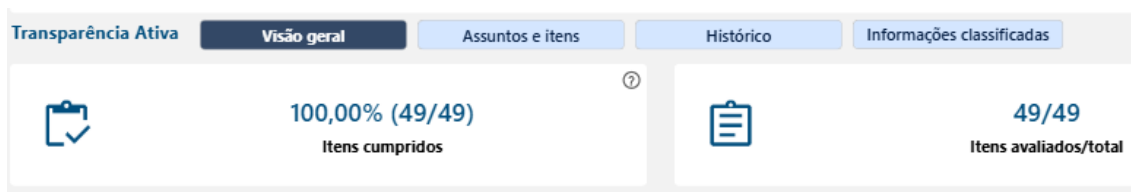
Em 2026 atingimos o máximo do patamar, cumprindo 100% da transparência ativa, com a aprovação do Plano de Dados Abertos (2026 – 2028), Figura 20.

Figura 19 – Histórico da transparência ativa



Fonte: Painel LAI (2026).

Figura 20 – Visão geral da transparência ativa da UFOP



Fonte: Painel LAI (2026).

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório consolida as informações sobre o trabalho da Ouvidoria da UFOP no exercício de 2025, e demonstra o esforço da equipe para atender às demandas da comunidade, que buscou esse canal para obter informações, soluções ou sugerir melhorias nos serviços prestados pela Universidade. A descrição desses dados permitiu refletir sobre os desafios, dificuldades e auxiliou na construção das metas para o próximo ano.

Em consonância com o Relatório de Avaliação da Ouvidoria da UFOP em 2024, esta equipe dedicou-se ao atendimento das recomendações, com foco no acompanhamento da resolutividade, registro dos subassuntos/tags na manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.Br, divulgação dos dados na página, revisão da portaria de fluxo de denúncias, confecção dos outros fluxos de manifestações, dentre outras ações.

O que se observa é que o ano de 2025 foi marcado por conquistas tanto para a Ouvidoria quanto para a Universidade com um todo. Os resultados alcançados refletem o compromisso contínuo da gestão em promover a transparência, a eficiência e a excelência na prestação de serviços

Com o objetivo de aprimorar ainda mais os serviços da Ouvidoria no próximo ano, estão previstas novas ações direcionadas a diferentes públicos, revisão de todas as normativas referentes as atividades de ouvidoria, revisão da carta de serviços, e criação da política de prevenção e combate ao assédio e discriminação.