



# Plano de Trabalho

**2025**

Ouvidoria-Geral e  
Serviço de Informação ao Cidadão

*Lavras - MG*

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

**Reitoria**

José Roberto Soares Scolforo

**Vice-Reitoria**

Jackson Antônio Barbosa

**Chefia de Gabinete**

Alexandre Filordi de Carvalho

**Superintendência de Governança**

Joziana Muniz de Paiva Barçante

**Unidade Setorial de Correição**

Débora Cristina de Carvalho

**Ouvidoria-Geral**

Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa

**Autoridade de Monitoramento da LAI**

Flávia Reis de Souza

**Serviço de Informação ao Cidadão**

Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa

## SUMÁRIO

1. Apresentação .....	4
2. Força de Trabalho .....	4
3. Planejamento Operacional.....	5
4. Legislação .....	8
5. Considerações Finais.....	10

## PLANO DE TRABALHO 2024 DA OUVIDORIA-GERAL E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA UFLA

### 1. Apresentação

Ouvidoria-Geral (OG) e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal de Lavras (UFLA) apresentam seu Plano de Trabalho para o ano de 2025, que tem como objetivo organizar e nortear o trabalho a ser realizado durante o ano.

Apesar de constituírem setores independentes, ambos ligados diretamente à Reitoria, conforme apresentado na [Estrutura Organizacional da UFLA](#), a Ouvidoria-Geral (OG) e o SIC desenvolvem atividades normatizadas pela Controladoria Geral da União (CGU), sendo, inclusive, a Ouvidora-Geral também a Coordenadora do SIC. Além disso, os dois setores são responsáveis pela tramitação de manifestações cadastradas por cidadãos(ãs) na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#): de Ouvidoria, no caso da OG, e de acesso à informação, no caso do SIC.

Esse contexto permite a elaboração de um Plano de Trabalho conjunto, que integra as ações da OG e do SIC. No caso da Ouvidoria, o planejamento foi elaborado tendo como base o disposto na [Instrução Normativa nº 5/2018](#), da Ouvidoria-Geral da União (OGU). No caso do SIC, não há uma normativa específica.

Cabe destacar, ainda, que este Plano de Trabalho pode sofrer alterações, conforme demandas apresentadas, pelos órgãos de controle e pela alta administração da UFLA, ao longo do ano.

### 2. Força de Trabalho

A Ouvidora-Geral da UFLA é a servidora pública Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa, designada pela [Portaria nº 485, de 20 de maio de 2024](#). Ocupante do cargo de Assistente em Administração, a Ouvidora atua, também, como Coordenadora do SIC, tendo sido designada pela [Portaria nº 261, de 29 de abril de 2024](#).

De acordo com o art. 2º da [Resolução Cuni nº 020/2022](#), que trata sobre o Regimento Interno do SIC, “para a consecução dos seus objetivos, o SIC dispõe de: I- Coordenação; e II- Secretaria Administrativa”. Já, de acordo com o art. 7º da [Resolução Cuni nº 021/2022](#), que trata sobre o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral, esta unidade “é composta: I- pelo Ouvidor(a)-Geral; II- pela Coordenadoria de Atendimento da Mulher e da Diversidade; e III- pela Secretaria Administrativa”.

Logo, como se pode depreender das normativas mencionadas e, tendo em vista as atribuições das duas unidades, descritas nas respectivas resoluções, para a adequada execução do planejamento da OG e do SIC, faz-se necessária a ampliação da força de trabalho de ambos os setores, a fim de que estes sejam estruturados conforme preveem seus regimentos.

### 3. Planejamento Operacional

O planejamento da OG e do SIC envolve tanto as atividades previstas pela legislação, que regem os trabalhos das unidades de Ouvidoria e SIC do Governo Federal, quanto o tratamento das manifestações registradas pelos(as) cidadãos(ãs) na Plataforma Fala.BR.

O registro de manifestações varia, geralmente, de acordo com o período do ano, havendo uma sazonalidade nas demandas, influenciada, por exemplo: pela publicação do calendário acadêmico, pela divulgação de processos seletivos, pelo período de matrículas, pelo fim de semestre letivo, pelo período de emissão de diplomas, por obras no câmpus, entre outros eventos.

Na Tabela 1, são apresentadas as atividades previstas para o ano de 2025 e os prováveis períodos em que serão realizadas, contemplando tanto as atividades da OG quanto as do SIC, por serem ambas executadas pela mesma equipe, como: tratamento de manifestações de Ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, de recursos, itens de transparência ativa etc.

Cabe destacar, também, a participação do SIC, a cada dois anos, na comissão que elabora o Plano de Dados Abertos (PDA). Atualizado em 2024, o PDA conta com a colaboração do SIC na identificação de dados que foram recorrentemente solicitados por meio de transparência passiva, mas que podem ser disponibilizados em transparência ativa.

**Tabela 1** – Períodos e atividades previstas para a Ouvidoria-Geral e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

	Período	Atividade	Setor
1.	Ação contínua, mediante demandas	Recepção, tramitação e tratamento das manifestações de Ouvidoria	OG
2.	Ação contínua, mediante demandas	Recepção, tramitação e tratamento das manifestações de acesso à informação	SIC
3.	Ação contínua	Atualização e inserção de informações no site da OG	OG
4.	Ação contínua	Atualização e inserção de informações no site do SIC	SIC
5.	Ação contínua	Resposta/retorno aos e-mails recebidos pela OG	OG
6.	Ação contínua	Resposta/retorno aos e-mails recebidos pelo SIC	SIC
7.	Ação contínua, mediante demandas	Inclusão e atualização dos cadastros dos(as) colaboradores(as) no Fala.BR	OG SIC
8.	Ação contínua, conforme Plano de Capacitação	Capacitação dos(as) integrantes da equipe da OG	OG
9.	Ação contínua, conforme oferta de cursos pela CGU	Capacitação dos(as) integrantes da equipe do SIC	SIC
10.	Mediante demandas	Participação em reuniões	OG SIC
11.	Mediante demandas	Participação em comissões	OG SIC
12.	Janeiro/2025	Elaboração do Plano de Capacitação Anual da Ouvidoria-Geral	OG
13.	Fevereiro/2025	Elaboração do Planejamento Anual da OG e do SIC	OG SIC

14.	Janeiro/2025	Elaboração da Prestação de Contas da OG para a Superintendência de Governança (SGV)	OG
15.	Fevereiro/2025	Elaboração da Prestação de Contas do SIC para a SGV	SIC
16.	Março/2025	Elaboração e publicação do Relatório Anual 2023 do SIC	SIC
17.	Março/ 2025	Elaboração e publicação do Relatório Anual 2023 da OG	OG
18.	Março/2025	Revisão da Carta de Serviços da UFLA, com apoio do(a) gestor(a) do serviço	OG
19.	Maió/2025	Atualização do rol de informações classificadas na Plataforma Fala.BR, em parceria com a Autoridade de Monitoramento (AMLAI)	SIC
20.	Julho/2025	Planejar ferramenta de avaliação dos serviços da Carta de Serviços do Portal Gov.BR, conforme Portaria CGU nº 116/2024.	OG
21.	Agosto/2025	Produção, em parceria com a Dcom, de campanha de divulgação para o fortalecimento da imagem institucional da OG, por meio da produção de material que contemple o funcionamento e a importância da atuação da Ouvidoria na instituição (no segundo semestre, visando alcançar todos(as) os(as) novos(as) discentes)	OG
22.	2º semestre de 2025 e/ou sob demanda	Promoção de ações de esclarecimento, à Comunidade Acadêmica, sobre o funcionamento da OG, com: participação nas recepções de calouros e na semana de integração para novos(as) servidores(as); campanhas nas redes sociais da instituição e na página eletrônica da Ouvidoria; produção de cartazes explicativos para serem afixados em pontos estratégicos; produção de vídeos com animação; entre outras	OG
23.	Setembro/2025	Produção, em parceria com a Dcom, de campanha de divulgação para o fortalecimento da imagem institucional do SIC, por meio da produção de material que contemple o funcionamento e a importância da atuação do SIC na instituição (no segundo semestre, visando alcançar todos(as) os(as) novos(as) discentes)	SIC
24.	2º semestre de 2025 e/ou sob demanda	Promoção de ações de esclarecimento, à Comunidade Acadêmica, sobre o funcionamento do SIC, com: campanhas nas redes sociais da instituição e na página eletrônica do SIC; produção de vídeos	SIC

		com animação; entre outras	
25.	Outubro/2025	Elaboração de projeto de curso para gestores(as), sobre funcionamento da OG e do SIC e tramitação de manifestações de Ouvidoria e de acesso à informação, a ser apresentado ao Setor de Capacitação e Avaliação (Secav/Progepe), para realização em 2025	OG SIC
26.	Dezembro/2025	Elaboração do Planejamento Anual 2025 da OG e do SIC	OG SIC
27.	Cronograma ainda não definido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU)	3º Ciclo de Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	OG

Fonte: Elaborado pela OG e pelo SIC da UFLA.

#### 4. Legislação

Com relação à fundamentação legal, este planejamento foi baseado nas seguintes normativas:

- **Lei nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

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: 24 fev. 2025.

- **Lei nº 12.527/2011** - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

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: 24 fev. 2025.

- **Decreto nº 9.492/2018** - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da

administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

Acesso em: 24 fev. 2025.

- **Decreto nº 10.890/2021** - Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.890-de-9-de-dezembro-de-2021-366038708>. Acesso em: 24 fev. 2025.

- **Decreto nº 10.153/2019** - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm).

Acesso em: 24 fev. 2025.

- **Portaria nº 1.181/2021** - Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.

Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>. Acesso em: 24 fev. 2025.

- **Portaria nº 116/2024** - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, e dá outras providências.

Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2025.

- **Resolução Cuni nº 020/2022** - Dispõe sobre o Regimento Interno do Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal de Lavras.

Disponível em:

[https://sistemaslegados.ufla.br/documentos/documento.php?arquivo=343\\_020\\_19052022.pdf&tipo=pdf](https://sistemaslegados.ufla.br/documentos/documento.php?arquivo=343_020_19052022.pdf&tipo=pdf).

Acesso em: 24 fev. 2025.

- **Resolução Cuni nº 021/2022** - Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Lavras.

Disponível em: <https://ouvidoria.ufla.br/images/leis/Resolucao-cUNI0212022-regimento-interno-ouvidoria-geral.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2025.

## 5. Considerações Finais

As atividades realizadas pela Ouvidoria-Geral (OG) e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal de Lavras (UFLA) derivam, principalmente, das demandas dos(as) usuários(as) de serviços públicos da UFLA. Diversos fatores podem influenciar, tanto na quantidade quanto na complexidade dessas demandas, como: ampliação da divulgação do canal de ouvidoria, ocorrência de problemas na prestação de determinados serviços, ou situação emergencial (desastres naturais; epidemias; interrupção emergencial de serviços de uso coletivo etc.);

Assim, não é possível prever a quantidade e a complexidade das demandas dos(as) usuários(as) de serviços públicos que chegarão à OG e ao SIC. Por essa razão, o Plano de Trabalho 2025 baseia-se em informações e experiências adquiridas a partir da atuação desses setores nos últimos anos.

Adicionalmente, é importante notar que o plano operacional não é obrigatório para ações cuja execução dependa, exclusivamente, das demandas dos(as) usuários(as) ou é originada a partir de órgãos de controle, já que essas ações serão incorporadas aos trabalhos da OG e do SIC conforme demandas.

Lavras, 01 de março de 2025.

Elaborado por:

**Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa**

Ouvidora-Geral e Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão