



# Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria-Geral

*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

<b>1. Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2. Força de Trabalho</b>	<b>5</b>
<b>3. Legislação</b>	<b>5</b>
<b>4. Manifestações</b>	<b>6</b>
<b>5. Pontos recorrentes das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Soluções adotadas para os pontos mais recorrentes</b>	<b>13</b>
<b>7. Satisfação do Usuário</b>	<b>19</b>
<b>8. Ações exitosas, dificuldades enfrentadas e propostas para superá-las</b>	<b>20</b>
<b>9. Informações sobre serviços avaliados</b>	<b>25</b>
<b>10. Carta de Serviços da UFLA</b>	<b>25</b>
<b>11. Considerações Finais</b>	<b>26</b>
<b>12. Contato</b>	

## 1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral (OG) da UFLA, criada pela Resolução Cuni nº 018, de 6 de maio de 2009, é um órgão mediador que tem o papel institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

A OG/UFLA tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e o(a) cidadão(ã), propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 60 da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, da Controladoria-Geral da União (CGU), o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

*Art. 60 [...]*

*§1º [...]*

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;*
- VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e*
- VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.*

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/2017 e §2º do artigo 60 da Portaria nº 116/2024, da CGU, ser

encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

## 2. Força de Trabalho

- **Ouvidora-Geral:** Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa

- **Substituta legal e imediata da Ouvidora-Geral:** Miriam Helena Alves Eugênio (conforme Portaria nº 651/2024 - Reitoria) – lotada na Unidade Setorial de Correição da UFLA (USC), a servidora não compõe equipe da Ouvidoria-Geral, pois atua apenas nas ausências legais (férias e afastamentos por saúde) da Ouvidora Titular, não atuando na rotina de trabalhos.

## 3. Legislação

São apresentados, a seguir, os documentos que regulam as atividades das unidades setoriais de ouvidoria no Brasil e, portanto, da Ouvidoria-Geral da UFLA, bem como a normativa institucional que regulamenta esse setor.

- **Lei 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)
- **Decreto 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)
- **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)

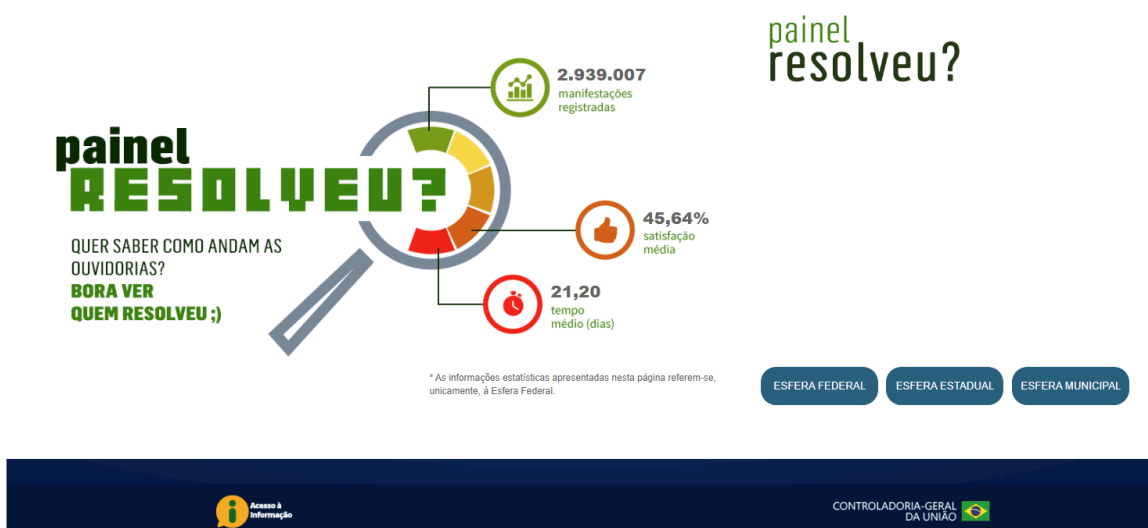
- **Portaria nº 116/2024** - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A 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>.
- **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>
- **Resolução CUNI 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>. *Observação: Um novo Regimento está em vias de atualização como atendimento a um plano de ação a última Auditoria da OGU na Ouvidoria-Geral da UFLA, porém, a nova versão ainda não foi aprovada pelos Conselhos Superiores da Universidade, assim, por hora, consta neste Relatório a versão antiga, que é a oficialmente aprovada na presente data.*

#### 4. Manifestações

Os dados apresentados neste item foram extraídos do [Painel Resolveu?](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis) (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis>), conforme Figura 1, que é mantido 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/) (<https://falabr.cgu.gov.br/>), atualizada em tempo real:

O [Painel Resolveu?](#) é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala.BR (<http://falabr.cgu.gov.br>). Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria e os cidadãos no exercício do controle social.  
[Acesse!](#)

Figura 1 – Painel Resolveu?



Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 10 jan. 2024.

Importante relembrar que durante o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral elaborou um plano de ação para a implantação do uso da funcionalidade Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) como ferramenta exclusiva de tratamento de manifestações de Ouvidoria, de modo que toda a operação fosse integralmente executada dentro do ambiente Fala.BR. A partir de 15 de dezembro de 2022 e, durante os anos subsequentes as manifestações de Ouvidoria foram tratadas exclusivamente pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#), tal medida contribuiu,

diretamente, para a mitigação de riscos, sobretudo no que tange à prevenção de vazamento de dados e à garantia de direitos do(a) usuário(a).

Os(as) manifestantes que entraram em contato por e-mail ([ouvidoria@ufla.br](mailto:ouvidoria@ufla.br)) ou pelo telefone (35) 3829-1085 receberam orientações de como registrar suas manifestações pelo Fala.BR, em casos excepcionais, o cidadão recebeu orientação de como proceder para ter sua manifestação protocolada pela Ouvidoria a partir da funcionalidade “*Registrar manifestação para o cidadão*”. Por fim, além que já foi dito, presencialmente na sala da Ouvidoria está disponibilizado um computador seguro para que o cidadão registre sua manifestação utilizando-o, se assim necessitar ou preferir.

Foram registradas **292 (duzentas e noventa e duas)** manifestações direcionadas à Ouvidoria, as quais estão detalhadas, por tipo, na Tabela 1 e no Gráfico 1, apresentados a seguir:

**Tabela 1** – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA em 2024, por tipo, em quantidade.

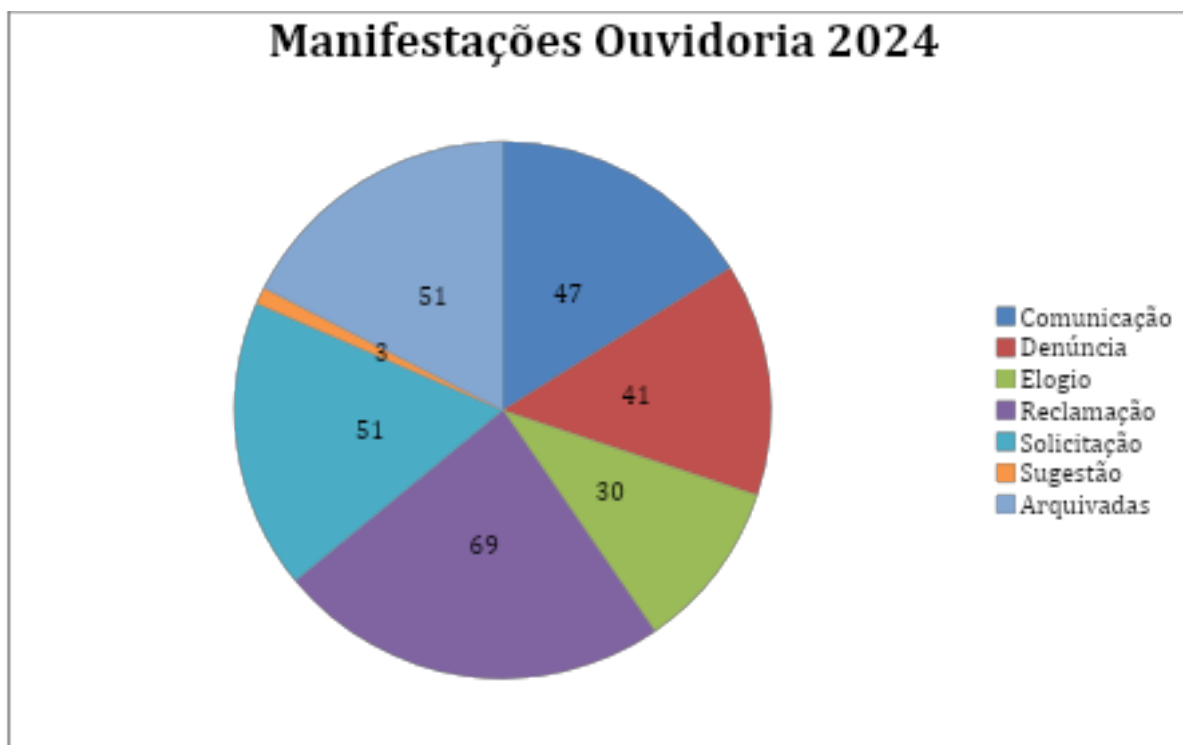
<b>Manifestações Ouvidoria 2024*</b>	
Comunicação	47
Denúncia	41
Elogio	30
Reclamação	69
Solicitação	51
Sugestão	3
Arquivadas	51
<b>Total</b>	

**Fonte:** Fala.BR – Painel Resolveu? Acesso em: 28 fev. 2025.

\***observação:** considera apenas as manifestações respondidas ou em tratamento, desconsiderando as arquivadas.



**Gráfico 1** – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA em 2024, por tipo, em porcentagem.



Os dados mencionados estão disponíveis no [Painel Resolveu?](#). Para acessá-los, é preciso entrar na página inicial e selecionar a opção "Esfera Federal". Em seguida, digitar *UFLA*, no menu lateral esquerdo (campo *Nome do Órgão/Entidade*) e inserir, no campo *Período de Registro*, as datas 01/01/2024 e 31/12/2024. Os dados e gráficos serão exibidos automaticamente.

Das **292** manifestações recebidas, **241** foram respondidas dentro do prazo legal e **51** foram arquivadas, por um dos seguintes motivos: falta de complementação de informações solicitada pela Ouvidoria (arquivamento automático pelo Fala.BR após 20 dias sem resposta); duplicidade de manifestação; falta de clareza/insuficiência de dados; perda de objeto; manifestação imprópria/inadequada; falta de urbanidade. Vale destacar, ainda, que foram recebidos **30 elogios** referentes aos serviços prestados por servidores(as) e funcionários(as) terceirizados(as) da UFLA.

**Tabela 2** – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA, entre 2019 e 2024, com comparativo de quantidade e tempo médio de resposta.

Ano	Quantidade de manifestações	Tempo médio de resposta em dias
2024	292	20,44
2023	246	10,99
2022	232	10,47
2021	210	13,63
2020	251	23,39
2019	371	24,67

**Fontes:** Fala.BR – *Painel Resolveu?* e relatórios anteriores da Ouvidoria. Acesso em: 27 fev. 2025.

Considera-se que dois fatos foram significativos para o aumento do tempo médio de respostas à manifestações de Ouvidoria, sendo eles: i) equipe mínima da Ouvidoria-Geral da UFLA, composta por apenas uma servidora, a qual também atua como Coordenadora do Serviço de Acesso à Informação (SIC), também sozinha nesse setor; ii) troca da Ouvidora Titular da Instituição em Maio de 2024, demandando tempo para aprendizagem sobre os setor, cursos e capacitações para exercer corretamente as funções de Ouvidora. Por fim, é importante lembrar que no ano de 2024 houve uma greve geral dos servidores Técnicos Administrativos da Educação – TAEs Federais, docentes do ensino superior federal e discente, em nível nacional. Apesar de a Ouvidoria-Geral da UFLA não ter aderido à Greve Nacional, esta impactou os resultados alcançados, principalmente, no quesito tempo de resposta, pois, muitos servidores respondentes e colaboradores das respostas estiveram totalmente afastados por um período superior a 60 dias.

## 5. Pontos recorrentes das manifestações

Desde o ano passado, ano de 2023, o tipo de manifestação tratado pela Ouvidoria que vêm se destacando, no que se refere à quantidade, é a *Reclamação*, em oposição ao que ocorria nos anos anteriores, nos quais as *Comunicações de Irregularidade* (denúncias anônimas) eram em maior número. Aparentemente, os cidadãos usuários da Ouvidoria-Geral da UFLA têm perdido o receio de se manifestarem de forma identificada e, assim, registrado mais corretamente as manifestações em sua tipologia adequada. Especulamos que, esse cenário seja consequência de vários fatores, os quais vêm desde, a atuação da própria Ouvidoria da Instituição até o crescente ganho de confiança do cidadão advindo de fatores mais técnicos e políticos envolvidos, como por exemplo: facilidade e não exposição presencial do cidadão para registrar sua manifestação, pois agora já está consolidada a forma de registro eletrônico das manifestações via plataforma Fala.BR; maior capacidade de identificar o tipo correto de manifestação de Ouvidoria a ser usado em cada situação; compreensão da possibilidade de se defender de represálias ou retaliações posteriores à manifestação registrada; e, a atuação assertiva dos gestores em suas áreas de competência ao receber demandas da Ouvidoria.

**Tabela 3** – Comparativo entre comunicações, denúncias e reclamações recebidas pela Ouvidoria UFLA, nos anos de 2022, 2023 e 2024.

Comparativo de Manifestações de Ouvidoria			
Tipo	2022	2023	2024
Comunicação	91	59	47
Denúncia	15	14	41
Reclamação	60	64	69

Também é possível analisar as manifestações a partir da forma como elas são categorizadas, o que, na Plataforma Fala.BR, é feito por meio dos 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 - (SisOuv) que utilizam o sistema;
- **Subassunto:** apresenta categorizações específicas criadas pela Ouvidoria-Geral da UFLA, para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a própria realidade, as informações do campo *Assunto*;
- **Tag:** também criado pela Ouvidoria-Geral da UFLA, 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 2024, com base no campo **Assunto**, da Plataforma Fala.BR, foram os descritos no gráfico 2 incluído a seguir.

Há que se pontuar que os assuntos selecionados pelos(as) cidadãos(ãs), muitas vezes, são decorrentes da reclassificação feita pela Ouvidoria UFLA, a partir da análise das manifestações.

Quando o(a) cidadão(ã) abre uma manifestação no Fala.BR, ele(a) tem acesso à mesma lista de assuntos cadastrada pela Ouvidoria Geral da União (OGU) e disponibilizada a todos os órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), podendo indicar o assunto dentro desse escopo. No entanto, após o recebimento, a Ouvidoria realiza uma análise da manifestação e observa se o assunto corresponde, de fato, ao que compõe o teor do texto, alterando o assunto, quando necessário.

**Gráfico 2** – Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024.



**Fonte dos dados:** Fala.BR, 2024. Acesso em: 27 fev.2025.

Por sua vez, os **subassuntos** mais recorrentes vinculados a essas manifestações foram os seguintes:

**Gráfico 3** – Principais subassuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024.



Fonte: Fala.BR, 2024. Acesso em: 27 fev. 2025.

No que diz respeito aos subassuntos das manifestações, destacam-se os mais utilizados: Animais no câmpus; Conduta Docente - Aulas, Conduta Docente - Comportamento Inadequado/irregular, Conduta Docente - Greve da UFLA; Conduta imprópria nas relações de trabalho; Conduta Técnico-Administrativo; Fraude no Sistema de Cotas; Processo Seletivos/Concursos, Reconhecimento ou Elogio as Servidores/Funcionários; Seleção Bolsas PIBIC (Programa Institucional de Iniciação Científica) e IC (Iniciação Científica).

## 6. Análise das manifestações recorrentes e soluções adotadas

Considerando os temas mais recorrentes das manifestações recebidas pela Ouvidoria, são descritos, a seguir, os procedimentos que foram adotados, a fim de atender às principais demandas apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs).

- **Conduta de servidores(as) docentes** - as manifestações mencionaram falta cumprimento com os cronogramas pactuados na disciplinas, ausências nas aulas sem aviso prévio, péssima didática; alterações intempestivas no horário das aulas; descumprimento da deliberação de suspensão do calendário acadêmico devido à Greve Nacional, descumprimento de prazos de correção de avaliações e divulgação de notas. Em casos mais graves houveram acusações de suposta embriaguez em horário de aula ou serviço, descumprimento do regime de dedicação exclusiva, nepotismo e condutas de assédio moral, em especial no ambiente de pós-graduação, na relação de discente e orientador. As manifestações de tipologia Reclamação foram encaminhadas às chefias de departamento, de acordo com o tipo de demanda registrado pelos(as) manifestantes, algumas exceções, foram enviadas ao diretor da Unidade Acadêmica em questão. Os(as) gestores(as) trataram as manifestações junto aos(às) docentes(as) envolvidos(as) e enviaram as respostas à Ouvidoria-Geral; Nos casos das tipologias Denúncia e Comunicação de Irregularidades, estas foram encaminhadas aos setores de apuração de acordo com a natureza da suposta irregularidade, descrita no objeto, podendo ser apurada pela Comissões de Éticas, Auditoria Interna ou Unidade de Correição. Estes setores iniciam uma análise preliminar para resposta dentro do prazo de 20-30 dias, dados pela plataforma Fala.BR. Em seguida, a apuração é feita e ao concluí-la, o setor de apuração envia resposta à Ouvidoria para transmissão ao manifestante.
- **Elogio** - manifestações elogiando a presteza, competência e dedicação de servidores(as) e colaboradores(as) terceirizados(as) no desempenho de suas atividades laborais têm disso recebidas com regularidade, o que é muito bem vindo. Os elogios foram encaminhados às chefias imediatas, que deram

ciência aos(às) interessados(as). A Ouvidoria emitiu um certificado simbólico para o(a) servidor(a) ou funcionário(a) e o encaminhou anexo, junto a manifestação tramitada ao chefe imediato. Após o chefe imediato responder, a Ouvidoria comunicou o elogio à Pró-reitoria de Gestão e Pessoas (Progepe) a fim de que seja analisada a pertinência de incluí-lo no assentamento funcional do servidor(a), servindo assim de incentivo e reconhecimento aos elogiados(as).

- **Processos Seletivos/Concursos** – houve manifestações sobre processos seletivos de ingresso em cursos de graduação e pós-graduação (*strictu sensu* ou *lato sensu*), via PAS e SISU, e também sobre processos de concursos públicos. O tratamento adotado nesses casos variou de acordo com o objeto e sua tipologia, pois havia denúncias, reclamações e solicitações. As denúncias foram encaminhadas ao setor de Correição para apuração e as demais para os gestores dos setores competentes. Assim, o cidadão obteve resposta esclarecedora, em alguns casos bem antes do fim do prazo de resposta, permitindo tomadas de decisão importantes na vida do(a) cidadão (ã), especialmente, no que se referiu á matrículas e planejamento de nova fase de vida dos candidatos aprovados e chamados nesses processos. Algumas manifestações serviram de alerta para melhorias nos processos seletivos e geraram ações benéficas aos usuários, como alterações editalícias, correções de editais provocadas, prorrogações de datas, entre outros. As denúncias passaram ou estão passando (nos casos respondidos, porém ainda com resolução final pendente) por investigação nos setores competentes que apuraram/apurarão os casos especificamente, visando sanar qualquer dúvida sobre eventuais irregularidades ocorridas nos concursos, nos eventuais conflitos de interesses apontados, parcialidade na avaliação de candidatos e nas aprovações finais.
- **Animais no Campus** – a maioria das manifestações com esse assunto relataram fatos ocorridos com os cães que circulam pelo câmpus. Todas as manifestações foram encaminhadas à Comissão Permanente de Políticas de Animais da UFLA, que cuida dos animais cadastrados na matilha permanente



e também dos cães errantes que costumam aparecer pelo Campus. A Comissão tomou algumas ações em 2024 no sentido de: melhor identificação dos cães da Matilha através do uso de coleiras de cor bem destacada e com informações sobre o indivíduo, esta ação ajudará a equipe que os monitora e os usuários do Campus, pois assim será possível identificá-los e relatar mais precisamente se o cão envolvido no evento ocorrido é da matilha da UFLA ou não, descartando suposições ou receios com, por exemplo, transmissão de doenças, uma vez que, os animais monitorados pela Comissão têm sido frequentemente vacinados, vermifugados e tratados quanto as doenças mais comuns. Outro compromisso assumido pela Comissão, em atendimento às manifestações, foi o de retirar os animais que estavam ocupando áreas comuns de alimentação das pessoas (cantinas, restaurantes e lanchonetes no Campus) bem como os itens ali colocados por simpatizantes, como panos velhos, vasilhas com alimentação inadequada, colchões ou similares, a fim de não perpetuar esse tipo de cultura e evitar mau cheiro, doenças e insetos. O mesmo aplica-se às áreas nas proximidades de salas de aulas e laboratórios da Universidade. A presidente da Comissão também vislumbrou um campanha de conscientização da Comunidade quanto ao abandono dos animais no Campus Universitário, assim como em outras áreas próximas, pois estes animais acabam por adentrar o Campus, causando os eventos de ataques a pessoas ou outros brigas entre cães, pois há uma disputa de território com os cães já pertencentes à matilha permanente.

Quanto aos casos de maus tratos, as manifestações foram encaminhadas aos gestores responsáveis pelas unidades ou setores acusados pela ação cometida, sendo uma delas, encaminhada para apuração no setor de correição. As investigações demonstraram não haver comprovação das acusações.

- **Conduta dos docentes na Greve** – foram registradas manifestações contra conduta de alguns docentes que, perante a decisão da gestão administrativa em suspender o calendário acadêmico devido à Greve dos servidores e discentes, não acataram o normativo e continuaram a ministrar aulas e aplicar

as avaliações. Todas as manifestações foram encaminhadas aos(as) gestores(as) das unidades acadêmicas ou ao setor de apuração, que trataram as questões junto aos docentes denunciados ajustando as condutas de forma a suspender de imediato as atividades acadêmicas, assegurando a repetição de aulas, reaplicação de avaliações e retirada de faltas dos diários de classe. Perante as justificativas dos docentes e a aceitação delas pelas chefias ou instâncias apuratórias, não foi instaurado nenhum processo administrativo por essa razão.

- **Irregularidades na Conduta de Servidores** - foram registradas manifestações envolvendo: recusa de efetuar suas tarefas de cargo; atuação em empresas privadas, não compatível com regime de trabalho desempenhado UFLA; favorecimento de pesquisadores em projetos com bolsa, feito por servidor ocupante de cargo de chefia; omissão de chefes de setores da UFLA em relação à conduta irregular de empresa contratada; uso de veículos oficiais em atividades pessoais e impróprias; conduta imprópria de médicos nos atendimentos ofertados no ambulatório e em consultas de tratamentos psiquiátricos ofertados pela UFLA; irregularidade no registro de ponto eletrônico de servidores. Todas as manifestações foram encaminhadas aos(as) gestores(as) responsáveis ou à área de apuração, que trataram as questões junto aos(as) técnico-administrativos(as) envolvidos(as) e enviaram as respostas à Ouvidoria-Geral. Alguns processos preliminares foram instaurados e envolvidos submetidos a termos de compromissos, outros casos foram arquivados. E, por fim, os casos tratados nas unidades pelos gestores focaram na estratégia de conversa, advertência verbal e observação de reincidência.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e tratadas prontamente, com o encaminhamento aos setores responsáveis pela prestação do atendimento/serviço público, que as responderam dentro do prazo legal exigido pela

Plataforma Fala.BR. Prazo este que também foi cumprido pela Ouvidoria, em todos os casos, no envio da resposta ao(à) manifestante.

## 7. Satisfação do Usuário

A Plataforma Fala.BR oferece ao(à) manifestante uma pesquisa de satisfação, que pode ser preenchida sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria-Geral.

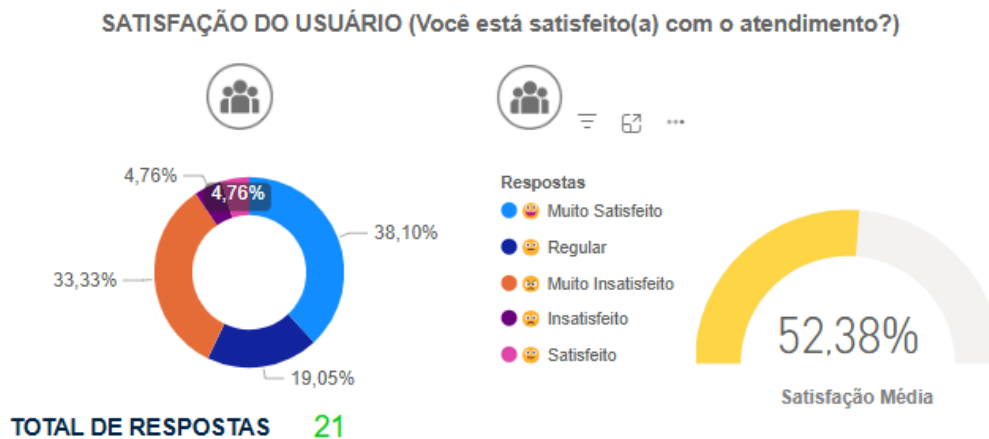
A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o(a) usuário(a) do serviço público se sente em relação ao órgão, na prestação de um serviço, de modo que o atendimento seja aperfeiçoado continuamente. A pesquisa apresenta os seguintes questionamentos:

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

São apresentados, no Gráfico 4, os resultados das pesquisas de satisfação preenchidas pelos(as) manifestantes durante o ano de 2024. De acordo com o *Painel Resolveu?*, foram respondidas **21** pesquisas de satisfação.

Como pode ser observado no Gráfico 4, das 21 respostas à pesquisa de satisfação, aproximadamente 38% dos(as) respondentes considerou o atendimento prestado insatisfatório ou muito insatisfatório. Apesar da baixa adesão de respondentes, é possível depreender que as respostas decorrem do fato de os(as) manifestantes se sentirem motivados a indicar a sua opinião.

No entanto, a avaliação não permite diferenciar se o(a) respondente está manifestando satisfação com a resposta dada pelo gestor(a) à manifestação ou com o atendimento prestado pela Ouvidoria. É possível observar, também, que a insatisfação com uma resposta não idealizada pelo(a) manifestante motiva mais o ato de responder à pesquisa, ao passo que os(as) manifestantes satisfeitos parecem considerar trabalhoso emitir suas opiniões.

**Gráfico 4** – Resultado da pesquisa de satisfação do ano de 2024.

**Fonte:** Painel resolveu? – dados referente a Jan/2024 à Dez/2024. Acesso em: 28 mar. 2025.

Além disso, em alguns casos, o(a) manifestante responde à pesquisa antes de receber a resposta final, enquanto a manifestação ainda está tramitando. Nesse caso, a resposta parece sinalizar mais a insatisfação com o prazo legal de tramitação, do que com a solução apresentada.

Assim, entendemos que a satisfação média em torno de 52% é um avanço considerando as condições de trabalho no ano de 2024, principalmente, pela equipe reduzida a uma pessoa, as alterações inerentes à troca de gestão administrativa e a própria maturidade da Ouvidoria no cenário acadêmico e administrativo da Universidade.

## 8. Ações exitosas, dificuldades enfrentadas e propostas para superá-las

O ano de 2024 foi desafiador para Ouvidoria-Geral da UFLA, pois um dos eventos principais ocorridos foi o início de uma nova Gestão Administrativa, com mandato de 2024 à 2028. Essa mudança apesar de ser esperada e natural na democracia imperante nas Instituições Públicas de Ensino Superior do Brasil, acarreta inúmeras ações de alteração e ajuste de setores, alteração de organograma institucional, atualização de regimentos internos, indicação da nova equipe de gestão, novos gestores em cargos de confiança da equipe, entre outras.

Todas essas ações demandam tempo de discussão, entrevistas, convites, reuniões e, posteriormente, tempo para oficialização em normativos e efetivação dos novos procedimentos, fluxos e domínio integral das novas chefias em seus respectivos cargos. Logo, nesse cenário a Ouvidoria-Geral passou por desafios significativos para cumprir os prazos de atendimento das manifestações na plataforma Fala.BR, bem como, para conseguir espaço e atenção para o setor e suas demandas, urgentes e regulares. Idem às necessidades de acesso aos gestores para pleito de mudanças necessárias ao setor a fim de cumprir as demandas da OGU para as Ouvidorias do SisOuv. Por fim, o desafio relativo a prazos foi sendo vencido aos poucos pela perseverança e apoio técnico fornecido pela Ouvidoria-Geral para os novos gestores, de forma individualizada e prática em cada situação nova vivenciada por eles. Apesar de não ter ocorrido perda de prazo de resposta a nenhuma manifestação de Ouvidoria, o tempo de resposta aumentou no período de 2024. Vale incluir nessa avaliação de dificuldades a troca também da Ouvidora Titular da UFLA, em maio de 2025, próximo à troca de gestão administrativa.

O maior desafio ainda não vencido é o número reduzido de pessoas componentes da equipe da Ouvidoria-Geral da UFLA, que atualmente é de apenas uma, que é a própria Ouvidora Titular. Esta divide seu tempo de trabalho com a Coordenação do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) da mesma Instituição. Assim, não há tempo suficiente para que, enquanto Ouvidora, a servidora atue em todas as frentes de iniciativas que a OGU/CGU lança e cobra das unidades setoriais do SisOv, em âmbito nacional. Isso porque a rotina de atendimentos, gestão do Fala.BR e apoio à gestores tomam praticamente todo o tempo da rotina de trabalho compartilhada com o SIC. A preocupação atual desta Ouvidoria é o cumprimento de competências previstas na Portaria nº 116/2024, da CGU, a qual trouxe novas responsabilidades ao setor. Idem aos tópicos componentes do Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas, os quais se considera serem norteadores das melhorias que precisamos implantar.

Encontramos desafios de implantar a secretaria de atendimento a mulher, prevista no Regimento atual da Ouvidoria;

Encontramos dificuldade de ação em situações que demandaram mediação de conflitos entre partes, portanto, há de se conseguir capacitação adequada nessa ceara.

Dentre as ações exitosas mais relevantes realizadas em 2024 está a publicação da Política contra assédio e discriminação na UFLA, através da Resolução Normativa CUNI n° 120, de 7 de fevereiro de 2024. Ela dispõe sobre normas e procedimentos a serem adotados em caso de assédio moral, assédio sexual, violência étnico-racial, de gênero e sexualidade, e outras formas de preconceito e discriminação.

A política surgiu em função da [Lei 14.540/2023](#), que 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. Nela é determinado que os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei elaborarão ações e estratégias destinadas à prevenção e ao enfrentamento do assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual e todas as formas de violência sexual.

O artigo 2º da resolução define o conceito de assédio moral como a prática reiterada de conduta abusiva manifestada por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos humilhantes, constrangedores, torturantes e vexatórios que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física, ou psíquica de uma pessoa; pôr em risco sua atividade profissional ou acadêmica, ou degradar o ambiente de trabalho, ou de aprendizagem, com um rol de situações que caracterizam esse tipo de assédio.

Por sua vez, o artigo 7º dispõe sobre o assédio sexual, que é a conduta de natureza sexual manifestada no âmbito de uma relação laboral ou educacional, dentro da instituição e/ou em locais onde sejam desenvolvidas atividades da Instituição relacionadas ao ensino, à pesquisa, à extensão, à cultura e à administração, também com um rol de situações que o caracterizam.

O histórico dos trabalhos realizados mostra o tempo de dedicação despendida para confecção deste normativo, as ações de proposição da minuta

começaram em maio de 2023 e buscaram o atendimento ao disposto na Lei nº 14.540, de 3 de abril de 2023, expandindo a proposta também para o combate ao assédio moral. A Comissão baseou-se na política implementada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), em 2022.

Em outubro de 2023, foi realizada a [audiência pública](#) destinada a discutir a criação de uma política de prevenção e enfrentamento do assédio moral e do assédio sexual na Instituição. As pessoas tiveram acesso ao documento e enviaram seus comentários por meio da [plataforma Participe Mais Brasil](#). As [sugestões](#) foram tratadas pela comissão designada pela Reitoria para formular a proposta. Após a consolidação do texto final, ela foi encaminhada ao Conselho Universitário (Cuni) para avaliação e deliberação.

Integraram a comissão representantes da Reitoria e das áreas de Gestão de Pessoas; Ouvidoria; Integridade e Correição; Comunicação; Assuntos Estudantis e Comunitários, além de representantes do Diretório Central dos Estudantes (DCE) e da Associação de Pós-Graduandos (APG/UFLA).

A resolução prevê a criação de uma Comissão Permanente de Promoção e Acompanhamento da Política contra Assédio na UFLA e os trabalhos para compô-la foram retomados agora, em 2025, com abertura do Edital N° 01/2025, anexo (Processo nº 23090.004843/2024-02), cujo escopo é **“Eleição de representantes para integrarem a comissão permanente de promoção e acompanhamento da política contra Assédio na UFLA”**. O edital foi publicado em 06/02/2025 com prazo para inscrições de interessados até 27 de março de 2025. A previsão editalícia é de que a eleição ocorra no dia 02/04/2025, por meio do Sistema de Votação Eletrônica da UFLA, das 8 às 17 horas.

Por fim, enumero na Tabela 4, abaixo, ações para superar as atuais dificuldades enfrentadas pelo setor.

**Tabela 4 – Ações a implantar na OG/UFLA**

<b>Ação</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo desejado para cumprimento</b>
1. Aumento da equipe de trabalho da Ouvidoria-Geral da UFLA;	Reitoria e Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe);	Imediato;
2. Treinamento da equipe de gestão sobre os temas pertinentes à Ouvidoria, a fim de nivelar e melhorar a qualidade das respostas às manifestações;	Ouvidoria	Maior de 2025
3. Efetivação da atuação da Comissão de enfrentamento ao assédio e discriminação;	Reitoria	Julho-Agosto de 2025
4. Desenvolver uma metodologia de avaliação e acompanhamento de pesquisas de satisfação do usuário da Ouvidoria;	Ouvidoria	Junho – Julho de 2025
5. Desenvolvimento de ferramenta de TI para avaliação dos serviços da Carta de Serviços do Gov.BR;	Ouvidoria e Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação da UFLA (DGTI)/SGV	Maior-Junho 2025
6. Viabilizar a criação de uma Câmara de Mediação de Conflitos da UFLA;	Ouvidoria e Reitoria	Novembro –Dezembro de 2025



## 9. Informações sobre os serviços avaliados

Até o momento as avaliações dos serviços têm sido pautadas em:

- a) Informações obtidas pelas iniciativas realizadas no Conselho de Usuários da UFLA (<https://ouvidoria.ufla.br/conselho-usuarios>), realizado nos anos de 2023 e início de 2024, quando foi suspenso por orientação dada em reunião com OGU/CGU até que novas diretrizes fossem dadas. O relatório de 2023 está disponibilizado no link: [https://ouvidoria.ufla.br/images/Conselho-usuarios/Relatorio-Conselho-de-Usuarios-UFLA-4set2023-FINAL\\_assinado.pdf](https://ouvidoria.ufla.br/images/Conselho-usuarios/Relatorio-Conselho-de-Usuarios-UFLA-4set2023-FINAL_assinado.pdf).
- b) Relatório de Avaliações de Serviços disponibilizado pelo Portal Gov.br, porém ele possui uma baixa adesão e o formato de relatório, tanto analítico quanto sintético, é muitas vezes incompreensível.

Assim, estamos cientes que esse é um tópico que necessita de muita melhoria na OG/UFLA, especialmente, para atender ao inciso VI, artigo 60 da Portaria CGU nº 116/2024. Para tal, será necessário um aumento de equipe e um apoio da Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação (DGTI) da UFLA para criação de uma metodologia digital/eletrônica para coletar opiniões dos usuários nos setores cujo serviço tenha sido prestado, uma vez que nem todos os usuários utilizam o site do Gov.BR.

Após a implantação de uma metodologia de coleta de dados opinativos, espera-se ser possível realizar uma campanha de divulgação e orientação sobre o intuito da ferramenta, a forma correta de se avaliar o serviço, a importância dessa avaliação e as melhorias vislumbradas com a implantação.

## 10. Carta de Serviços da UFLA

A carta de serviços da UFLA, no Portal Gov.BR, é frequentemente atualizada com intuito de ser fiel aos procedimentos realizados nos setores responsáveis. Em fevereiro de 2025, a OG/UFLA monitorou os serviços no Portal Gov e, percebendo

alguns serviços com atualização realização a mais de um ano, solicitou por meio de Processo eletrônico no SEI (Processo nº 23090.004293/2025-02, anexo) que todos os setores realizassem a revisão dos procedimentos atuais e, posteriormente, realizassem a atualização no Portal Gov.BR.

Essas tarefas foram cumpridas ainda no mês de Março de 2025 e podem ser verificadas no Portal Gov.BR.

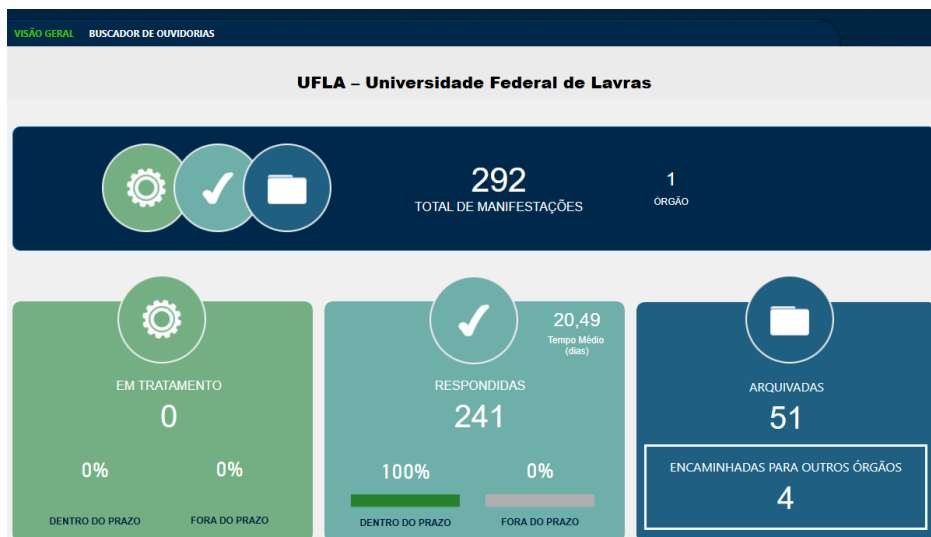
### 11. Considerações Finais

A Ouvidoria-Geral da UFLA é um canal de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e a Administração, cuja interação proporciona uma visão mais ampla de aspectos a serem melhorados, para que seja prestado um serviço público de melhor qualidade.

As ações da Ouvidoria têm por objetivo, além de aprimorar os serviços prestados, ampliar os canais de participação social na avaliação institucional, incentivar o exercício dos direitos dos(ãs) cidadãos(ãs) e, por conseguinte, contribuir para a formulação de políticas públicas.

A partir da Figura 2, é possível perceber que tais objetivos foram atingidos:

Figura 2 – Painel Resolveu?



Disponível em: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 31 mar. 2025.

Como se pode observar na Figura 2, tela obtida por meio do Painel Resolveu?, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras conseguiu alcançar o objetivo de responder todas as manifestações recebidas, garantindo, assim, que a comunidade pudesse ser ouvida. Esse diálogo entre a Administração Pública e o(a) cidadão(ã) permitiu o aprimoramento dos serviços e do atendimento prestados pela UFLA.

Buscando sempre a qualidade da comunicação entre gestores(as) e manifestantes, a Ouvidoria-Geral segue cumprindo seu papel como órgão mediador que contribui para a melhoria do relacionamento entre a sociedade e a Universidade.

## 12. Contato

A Ouvidoria-Geral da UFLA dispõe dos seguintes canais oficiais de atendimento:

- **Atendimento presencial**

Andar térreo do Prédio da Administração Central, Universidade Federal de Lavras (UFLA) - Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos, s/n - Lavras - MG

- **Horário de atendimento / Telefone**

Das 8h às 11h e das 14h às 17h / 35 3829-1085

- **E-mail:** [ouvidoria@ufla.br](mailto:ouvidoria@ufla.br)
- **Página eletrônica:** <https://ouvidoria.ufla.br/>

**Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa**

Ouvidora-Geral

## **ANEXO 1**



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS  
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos, Campus Universitário, Lavras/MG, CEP 37203-202  
Telefone: e Fax: @fax\_unidade@ - https://ufla.br

## EDITAL Nº 01/2025

Processo nº 23090.004843/2024-02

### **ELEIÇÃO DE REPRESENTANTES PARA INTEGRAREM A COMISSÃO PERMANENTE DE PROMOÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA POLÍTICA CONTRA ASSÉDIO NA UFLA**

O Vice-Reitor da Universidade Federal de Lavras, no uso de suas atribuições legais, e em observância ao disposto no inciso IV do art. 13 da Resolução Normativa CUNI nº 120/2024, que dispõe sobre a política contra assédio no âmbito da Universidade Federal de Lavras, torna público o processo de escolha de representantes para integrarem a Comissão Permanente de Promoção e Acompanhamento da Política contra Assédio.

#### **1. DO NÚMERO DE VAGAS E REPRESENTAÇÕES**

- 1.1. Deverão ser eleitos, pelos seus pares:
- a) 2 (dois) representantes dos estudantes de graduação;
  - b) 2 (dois) representantes dos estudantes de pós-graduação;
  - c) 1 (um) representante de política de Equidade, Diversidade e Inclusão (EDI);
  - d) 2 (dois) representantes dos docentes e
  - e) 2 (dois) representantes dos servidores técnico-administrativos.
- 1.2. Os eleitos serão definidos por ordem decrescente dos votos obtidos. Ocorrendo empate serão considerados eleitos os candidatos com vínculo ativo mais antigo na UFLA e, ocorrendo novo empate, serão eleitos os mais idosos.

#### **2. DAS INSCRIÇÕES DOS CANDIDATOS**

- 2.1. Os candidatos deverão inscrever-se **até as 16 horas do dia 27 de março de 2025 (quinta-feira)**, exclusivamente por meio do formulário eletrônico disponível em: <https://forms.gle/j1nMXww4kSSShKqc9>.
- 2.1.1. Cada candidato deverá se inscrever e concorrer em uma única categoria.

#### **3. DA ELEIÇÃO**

- 3.1. A eleição será realizada por meio do Sistema de Votação Eletrônica da UFLA, no dia **2 de abril de 2025 (quarta-feira)**, das 8 às 17 horas.
- 3.2. Para a participação no processo será enviado aos grupos de cada categoria um e-mail contendo o link e as credenciais de acesso ao Sistema de Votação, para que os mesmos possam exercer o direito à votação.

3.3. Não serão admitidos votos por procuração ou cumulativos. Cada eleitor terá direito a apenas 1 (um) voto em cada categoria em que será representado, devendo votar em um único candidato.

#### 4. DA APURAÇÃO E RESULTADO

4.1. A apuração será realizada pelo Sistema de Votação Eletrônica, no dia da eleição, e os nomes dos eleitos comporão a Comissão Permanente de Promoção e Acompanhamento da Política contra Assédio.

4.2. Em caso de necessidade de alteração na representação de alguma categoria, serão utilizadas as listas de classificação, resultado desta eleição.

JACKSON ANTÔNIO BARBOSA

Vice-reitor



Documento assinado eletronicamente por **JACKSON ANTONIO BARBOSA, Vice-Reitor(a)**, em 06/02/2025, às 13:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0425280** e o código CRC **6D7A13E3**.

## **ANEXO 2**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Ouvidoria (OUVIDORIA)

Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>

Lavras/MG, CEP 37203-202

Ofício Circular nº 1/2025/OUVIDORIA

Lavras, 28 de fevereiro de 2025.

Aos Srs(as).

**Responsáveis pelos Serviços UFLA cadastrados no Portal Gov.Br**

Everton Rodrigues Badaro (PRPG/UFLA)

Iago Batista Gonçalves (COPS/PROGRAD/UFLA)

Marcos Otávio de Oliveira Santos (DRCA/PROGRAD/UFLA)

Wilhan Rodrigo de Carvalho (PROEEC/UFLA)

Márcio Barbosa de Assis (CDU/PROPLAG/UFLA)

Erasmão Evangelista de Oliveira (DGTI/UFLA/UFLA)

**C/C:**

UGI

Gabinete da Reitoria

Reitoria

SGV

Assunto: **Atualização URGENTE dos Serviços UFLA no Portal Gov.br**

**Prezados Gestores,**

1. Considerando que a **PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024**, especificamente em sua Seção XII, Artigo 65 ao 66, definiu cada unidade setorial de Ouvidoria das Instituições Federais como responsáveis pela gestão da Carta de Serviços da Instituição, mantida disponível no Portal do Gov.br (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-de-lavras>).

2. A **Carta de Serviços** é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Assim cada um dos órgãos integrantes da Rede de Ensino Superior, quando aplicável, elabora sua carta de serviços.

3. Atualmente, a UFLA possui onze (11) serviços cadastrados em sua Carta de Serviços no Portal do Gov.Br, com link direto disponibilizado no site institucional da Ouvidoria da UFLA (<https://ufla.br/cartadeservicos/>). Em anexo encaminho um documento com a versão compilada dos serviços lá ofertados e que possuem relação direta com suas funções de editores dos mesmos, haja visto que cada setor responsável, apontou um servidor para mantê-los atualizados ao cidadão os busque através do Portal Gov.br ou do site da UFLA.



4. Os editores da UFLA, que figuram como como destinatários deste Ofício, tiveram perfil adequado registrado no Portal Gov.br para finalidade de realizar a inclusão, exclusão ou atualização dos serviços relativos ao seu setor de atuação na Carta de Serviços. O Portal Gov informa que é importante lembrar aos usuários acostumados com o antigo Editor de Serviços funcionando em um ambiente separado do Portal, que isso agora mudou, para editar os serviços os editores navegarão diretamente no Portal Gov.br, com a diferença apenas de estar logado como editor ou administrador. Segue link com informações de como logar, como acessar a área de serviços, como alterá-los, entre outros pontos de informações importantes, incluindo lista de dúvidas frequentes (<https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/como-cadastrar-e-alterar-servicos>).

5. A **periodicidade** das atualizações da Carta de Serviços **deve ser contínua**, ou seja, a descrição dos serviços, quem pode utilizá-lo, etapas para a realização do mesmo e outras informações pertinentes devem estar sempre coerentes à atualidades do processo de atendimento mapeado em cada setor vinculado e a oferta destes na sua rotina de atendimento. Ao ser atualizado, o serviço registrará a última data de modificação feita pelo órgão, o que ficará visível para os órgãos de controle e auditoria.

6. A Coordenadoria Geral da União (CGU) encaminhou, em 24/02/2025, Ofício Circular (OFÍCIO CIRCULAR Nº 10/2025/CGOUV/DOUV/OGU-CGU) endereçado a todas as Ouvidorias Federais com recomendações referentes ao monitoramento e avaliação das competências das Ouvidorias no âmbito dos órgãos que será iniciada em breve. O ponto inicial deste monitoramento é com a publicação dos Relatórios Anuais de Gestão das Ouvidorias, cuja data limite de disponibilização é **1º de abril de 2025. Como a atualização da Carta de Serviços do Portal Gov.br é um dos pontos de avaliação da CGU, faz-se necessário que até o final do mês o portal esteja para todos os serviços atualizado.**

7. Nesse contexto, esta Ouvidoria procedeu a conferência da Carta de Serviços da UFLA e verificamos que há alguns serviços que foram atualizados em meados do ano de 2024, enquanto outros foram atualizados/modificados apenas em 2023. Assim, gentilmente, solicitamos que, em caráter de urgência, vossas senhorias procedam a atualização de todos eles até o dia **20 de março de 2025**. Essa data foi definida para que a Ouvidoria tenha tempo hábil para conferência e coleta de dados para o Relatório Anual, cujo limite de finalização será 1º/04/2025.

8. É imperativo que os serviços cadastrados sigam as características dos serviços públicos de atendimento do Portal Gov.br, contemplando interação, suficiência, personalização, processo padrão e acessibilidade a usuários externos ao órgão. Essa padronização está alinhada com a diretriz que uniformiza os serviços do Catálogo de Serviços Públicos para as Instituições Federais de Educação Superior, permitindo sua consulta por qualquer cidadão. Segue link da página que disponibiliza o Guia de Edição dos Serviços do Gov.br - <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>

8.1. Esta Ouvidoria informa previsão de convocá-los para reunião para sanar dúvidas e maiores explicações na semana do dia 10 de março de 2025, conforme disponibilidade de todos a ser verificada. Por hora, estamos à disposição no telefone (35) 829-1085 ou via e-mail [ouvidoria@ufla.br](mailto:ouvidoria@ufla.br).

Documentos I - [Portaria Portaria CGU nº 116/2024 \(0441069\)](#)

Relacionados: II - [Anexo Carta de Serviços UFLA do Portal Gov.br \(0441070\)](#)

III - [Ofício OFÍCIO CIRCULAR Nº 10/2025/CGOUV/DOUV/OGU-CGU \(0441072\)](#)

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **SUELLEN BARBARA FERREIRA GALVINO COSTA, Ouvidor(a) Geral**, em 28/02/2025, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0440984** e o código CRC **0F36A862**.

**Referência:** Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0440984

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 20/03/2024 | Edição: 55 | Seção: 1 | Página: 134

Órgão: Controladoria-Geral da União/Gabinete do Ministro

## PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 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, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição Federal, considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, bem como o que consta do Processo Administrativo nº 00190.108036/2023-45, resolve:

Art. 1º Esta Portaria Normativa estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal.

Parágrafo único. O disposto nesta Portaria Normativa aplica-se aos órgãos e entidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv.

### CAPÍTULO I

#### DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

##### Seção I

##### Da organização do SisOuv

Art. 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv:

I - como órgão central, a Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos pelo Decreto nº 9.492, de 2018, e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 3º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do SisOuv estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem vinculadas.

##### Seção II

##### Das diretrizes e objetivos do SisOuv

Art. 4º As unidades setoriais do SisOuv observarão os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações.

Art. 5º São objetivos do SisOuv:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere o Decreto nº 9.492, de 2018;



II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos.

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos listados no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

## CAPÍTULO II

### DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISOUV

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

III - acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

IV - proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria Normativa;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;

IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;

V - coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

IX - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;



X - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XI - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos, nos termos do disposto nos arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.

### CAPÍTULO III

#### DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

##### Seção I

##### Do uso da Plataforma Fala.BR

Art. 8º A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 9º Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 10. Compete às unidades setoriais do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I - designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica;

III - efetuar e manter atualizado o cadastro de suas ouvidorias ou unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

IV - criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;

V - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso da Plataforma Fala.BR;

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

VII - seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e

VIII - adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.

Art. 11. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

§ 1º Entende-se por serviço externo de recebimento de manifestações todo serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado que contemple um ou mais dos seguintes objetos:

I - disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de manifestações;

II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e

III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.



§ 2º As unidades a que se refere o caput informarão ao órgão central do SisOuv até o dia 31 de maio de cada ano as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção da contratação.

§ 3º O disposto no caput não se aplica às informações obtidas pelas unidades setoriais do SisOuv vinculadas a órgãos de regulação ou supervisão da prestação indireta de serviços públicos, quando tais informações digam respeito exclusivamente à relação de consumo entre o usuário e a concessionária ou permissionária do serviço.

§ 4º As unidades setoriais do SisOuv a que se refere o § 3º fornecerão ao órgão central informações sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos de prestação indireta, sempre que demandados.

§ 5º As empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral não estão sujeitas ao disposto neste artigo, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria Normativa.

## Seção II

### Do acolhimento

Art. 12. As unidades setoriais do SisOuv deverão, no processo de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, acolher o manifestante de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança.

§ 1º O ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

§ 2º O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR, observando-se que as manifestações recebidas por meio distinto deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv.



### Subseção I

#### Do atendimento presencial

Art. 14. No atendimento presencial, as unidades setoriais do SisOuv contarão com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

Art. 15. No atendimento presencial, as unidades setoriais do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

- I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
- II - resiliência no trato de situações não previstas;
- III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
- IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo.

Art. 16. As unidades setoriais deverão disponibilizar os meios para que o usuário dos serviços públicos registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR durante o atendimento presencial, em local reservado, com ou sem o auxílio de um servidor da ouvidoria.

Art. 17. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, ocasião em que será solicitada a assinatura do manifestante, e inseridas no sistema em forma de anexo, sendo facultada a identificação do manifestante somente no caso de denúncias.

Parágrafo único. Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades setoriais do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

- I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

#### Subseção II

##### Do atendimento telefônico

Art. 18. As unidades setoriais do SisOuv que utilizarem o atendimento telefônico como canal para recebimento de manifestações deverão contar com instalações especializadas adequadas que assegurem ao manifestante a segurança da informação, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações.

§ 1º A unidade setorial do SisOuv que oferecer atendimento telefônico para registro de manifestação deverá ter ferramentas de gravação.

§ 2º As manifestações recebidas por esse canal deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR.

§ 3º Aplicam-se ao atendimento telefônico as mesmas diretrizes do atendimento previstas no art. 15 e parágrafo único do art. 17.

#### Subseção III

##### Do recebimento de carta

Art. 19. As manifestações recebidas por meio de carta serão digitalizadas pela unidade setorial do SisOuv, que realizará a conferência de sua integridade e a inserção imediata na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo.

§ 1º A unidade de ouvidoria setorial poderá, após a digitalização, preferencialmente, devolver a carta imediatamente ao interessado ou mantê-la sob guarda, conforme disposto pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, nos termos do inciso III do § 3º do art. 12 do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

§ 2º No caso de manutenção da carta sob guarda, observar-se-á a temporalidade definida pelo órgão central do SisOuv, nos seguintes termos:

I - as manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio e sugestão, devem permanecer no arquivo corrente por cinco anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela equipe de atendimento, e por mais cinco anos no arquivo intermediário, para eliminação posterior; e

II - as manifestações do tipo denúncia identificada ou sem identificação devem permanecer no arquivo corrente por cinco anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela equipe de atendimento, e por mais quinze anos no arquivo intermediário, para eliminação posterior.

§ 3º Aplicam-se ao atendimento por carta, as mesmas diretrizes do parágrafo único do art. 17 e § 1º, § 2º do art. 12 desta Portaria Normativa.

#### Subseção IV

##### Do recebimento de correspondência eletrônica

Art. 20. As manifestações recebidas por correspondência eletrônica serão registradas na Plataforma Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv.

Parágrafo único. Aplicam-se ao atendimento por correspondência eletrônica as mesmas diretrizes do parágrafo único do art. 17.

#### Seção III

##### Dos procedimentos gerais para o tratamento de manifestações de ouvidoria

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas..

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades setoriais do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação, por qualquer meio;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;



III - triagem, com o objetivo de definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações ou, ainda, distribuir internamente as manifestações a usuários ou a equipes de tratamento, dentre outros;

IV - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

V - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

VI - trâmite à unidade ou às unidades técnicas do órgão ou entidade a que se vincula, responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade ou unidades técnicas do órgão ou entidade.

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos neste artigo no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

§ 2º O órgão central do SisOuv monitorará o cumprimento dos prazos previstos no § 1º.

Art. 23. Os órgãos e entidades deverão adotar medidas administrativas que assegurem o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços por meio de suas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º Nos termos do § 1º do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019, os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade setorial do SisOuv e forem instados pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à unidade setorial do SisOuv vinculada ao seu órgão ou entidade.

§ 3º Nos casos de que trata o § 2º, os agentes públicos não poderão dar publicidade ao conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do manifestante, sob pena de responsabilização, nos termos do art. 34 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Art. 25. As unidades setoriais do SisOuv devem verificar se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 1º do art. 21 desta Portaria Normativa, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 26. O encaminhamento para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à competência da unidade setorial do SisOuv originalmente destinatária, deverá ser realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

§ 1º Não sendo possível o encaminhamento imediato, a unidade setorial do SisOuv que receber a manifestação citada no caput não deverá ultrapassar o prazo de trinta dias para realizar o encaminhamento da manifestação.





§ 2º Na ausência de cadastro na Plataforma Fala.BR da ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, a unidade setorial do SisOuv orientará o cidadão sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível.

Art. 27. As unidades setoriais do SisOuv poderão solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 28. As unidades setoriais do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

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

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

III - no caso de solicitação, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

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:

a) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e

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

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

VI - perda de objeto.

Art. 32. Consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria, quando couber:



I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019; e

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos, não aplicável a denúncias.

§ 1º Os procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se refere o inciso II do caput poderão ocorrer a qualquer tempo, inclusive após a publicação de resposta conclusiva pela unidade setorial do SisOuv, observadas as diretrizes desta Portaria Normativa.

§ 2º A adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se refere o inciso II não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

#### Seção IV

Do procedimento específico para o tratamento de manifestações de ouvidoria do tipo denúncia

Art. 33. Na análise prévia, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada, a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

§ 1º Para efeito do contido no caput, considera-se:

a) competência do órgão ou entidade: finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada;

b) autoria: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;

c) materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e

d) compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

§ 2º Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a análise prévia, as unidades setoriais do SisOuv deverão solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas.

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Art. 36. As unidades setoriais do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

§ 1º O registro da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

§ 2º Para efeito do contido no caput, consideram-se agentes públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

Art. 37. Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

#### Subseção I

Das garantias e proteções aos denunciantes

Art. 38. Compete às unidades setoriais do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.



Art. 39. Desde o recebimento da denúncia, as unidades setoriais do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe do prévio conhecimento da denúncia pela unidade setorial do SisOuv.

#### Subseção II

##### Do compartilhamento e do consentimento

Art. 40. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou

II - para cumprimento de ordem judicial.

Art. 41. Caso seja necessário encaminhar uma denúncia cadastrada na Plataforma Fala.BR para outra unidade setorial do SisOuv, a unidade de ouvidoria que receber originalmente a denúncia deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de resposta do denunciante ao pedido será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade setorial do SisOuv que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

§ 3º A denúncia sem identificação em que não houver no teor da manifestação ou em seus anexos dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante deverá ser encaminhada imediatamente para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

§ 4º Caso existam, no teor da denúncia sem identificação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, a unidade setorial do SisOuv originalmente destinatária deverá adotar procedimento de pseudonimização, antes do encaminhamento para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

#### Subseção III

##### Do procedimento de pseudonimização

Art. 42. No procedimento de pseudonimização, a unidade setorial do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 8º desta Portaria Normativa.

Art. 43. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:



I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou outros que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; ou

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da unidade setorial do SisOuv e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

## Seção V

### Da rastreabilidade

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º O disposto no § 1º não se aplica às empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria Normativa.

## Seção VI

### Da entrega de informações pessoais e da certificação de identidade

Art. 45. As unidades setoriais do SisOuv exigirão a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Art. 46. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico com foto apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, as unidades setoriais do SisOuv poderão adotar recursos alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

## Seção VII

### Das denúncias de retaliação

Art. 47. Compete exclusivamente à Controladoria-Geral da União receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv que receberem denúncias de que trata o caput as encaminharão imediatamente ao órgão central.



§ 2º Para fins de análise prévia e instrução processual, o órgão central poderá solicitar informações às unidades setoriais do SisOuv a qualquer momento, as quais deverão respondê-lo no prazo de vinte dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

§ 3º O disposto neste artigo não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliação, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, observado o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019.

## Seção VIII

### Da ouvidoria interna

Art. 48. As manifestações oriundas de agentes públicos internos do órgão ou entidade receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.

§ 1º Para efeito de acolhimento pela unidade setorial de ouvidoria, consideram-se agentes públicos internos, em sentido amplo, os profissionais que atuem na atividade pública do órgão ou entidade ao qual estão vinculados, abrangendo, nessa acepção, além dos servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.

§ 2º Aplicam-se aos agentes públicos internos as mesmas garantias e proteções destinadas aos usuários de serviços públicos.

Art. 49. As irregularidades de que tiver ciência o servidor, em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, e as representações previstas, respectivamente, nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, deverão ser acolhidas nas unidades setoriais de ouvidoria ou de corregedorias em que forem apresentadas.

§1º As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações, de que trata o caput, cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.

§2º Sem prejuízo do disposto no § 1º deste artigo, os atos de comunicação e as representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, podem ser encaminhadas pela via hierárquica ou diretamente à unidade setorial de correição.

Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

- I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;
- II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;
- III - os canais de atendimento disponíveis; e
- IV - o Código de Ética vigente.

Art. 51. As unidades setoriais do SisOuv devem colaborar com as instâncias de integridade para promover a realização de campanhas frequentes com o objetivo de levar ao público interno do órgão ou entidade a que estão vinculadas esclarecimentos sobre temas sensíveis.

## Seção IX

### Da resolução pacífica de conflitos

Art. 52. As unidades setoriais do SisOuv poderão utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias, sendo necessária a direta e voluntária participação dos envolvidos.

§ 1º O disposto no caput deste artigo não afasta os direitos básicos e deveres dos usuários, constantes do Capítulo II da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 2º Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - qualquer das partes no conflito não tenha consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;



III - a resolução implicar a transigência sobre aplicação de ato normativo ou sobre conduta passível de responsabilização de agente público; ou

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 53. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível, resguardando o sigilo dos dados; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 54. As unidades setoriais do SisOuv poderão propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

Art. 55. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada.

#### Seção X

##### Das ações de ouvidoria ativa

Art. 56. A metodologia de trabalho das unidades setoriais do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço; e

V - disponibilização de enquetes virtuais por campanhas de engajamento específicas.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar instrumentos que facilitem o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades setoriais do SisOuv.

Art. 57. As manifestações recebidas em ação de ouvidoria ativa devem ser inseridas na Plataforma Fala.BR, nos termos do art. 9º desta Portaria Normativa.

#### Seção XI

##### Da supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário

Art. 58. As unidades setoriais do SisOuv deverão realizar a supervisão técnica dos canais de atendimento aos usuários de serviços públicos, externos à Plataforma Fala.BR, que porventura recebam manifestações de ouvidoria, principalmente quanto à proteção dos dados pessoais dos usuários dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada.

Parágrafo único. Por canais de atendimento ao usuário entende-se, dentre outros:

I - os serviços externos de recebimento de manifestações a que se refere o art. 11 desta Portaria Normativa, mesmo que não sirvam exclusivamente a esse propósito; e



II - os Serviços de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, quando não integrantes da estrutura da unidade do SisOuv.

Art. 59. Para os fins da supervisão técnica a que se refere o art. 58 desta Portaria Normativa, as unidades setoriais do SisOuv deverão:

I - analisar informações do sistema de ouvidoria e dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço, nos termos dos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

II - adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes à legislação que regulamenta a atuação das unidades setoriais do SisOuv.

## Seção XII

### Da produção de relatórios e informações estratégicas

#### Subseção I

##### Do relatório anual de gestão

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

#### Subseção II

##### Das informações estratégicas

Art. 61. Sempre que necessário ou quando solicitada, a unidade setorial do SisOuv deverá elaborar relatórios com informações estratégicas para a gestão do órgão ou entidade, cuja produção deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações e atenderá a critérios específicos e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

§ 1º Para os fins desta Portaria Normativa, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades setoriais do SisOuv buscarão estabelecer fluxos precisos de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.



Art. 62. As rotinas de produção de informações estratégicas deverão observar, sempre que possível, as seguintes etapas:

I - definição de escopo claro e delimitado da informação;

II - definição da finalidade e utilidade da informação, bem como dos ativos informacionais mínimos para o atingimento de tal finalidade;

III - definição de termos, tipologias ou taxonomias adequadas à análise de dados e produção de informações, com produção de dicionário específico, quando necessário;

IV - definição dos fluxos, atividades e rotinas de tratamento de dados e das competências de análise e revisão das informações produzidas, quando necessário;

V - coleta de informações complementares, quando os ativos informacionais já disponíveis não sejam suficientes para o atingimento dos critérios de finalidade e utilidade;

VI - análise dos dados e formulação de investigação de hipóteses;

VII - seleção de hipóteses e consolidação de evidências; e

VIII - produção de relatório ou apresentação das informações.

### Subseção III

#### Da elaboração de relatórios temáticos

Art. 63. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar, periodicamente, ou quando solicitadas, relatórios para auxiliar a tomada de decisão ou o aprimoramento da prestação de serviços públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculados.

Art. 64. Os relatórios produzidos pelas unidades setoriais do SisOuv deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, no qual a unidade setorial do SisOuv apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;

II - introdução, na qual a unidade setorial do SisOuv apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;

III - análise quantitativa dos dados coletados e tratados, apresentando informações detalhadas e apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade setorial do SisOuv apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação; e

b) problemas e suas possíveis causas e soluções, quando cabível.

V - conclusão, na qual a unidade setorial do SisOuv apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

### Seção XII

#### Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 65. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos:

I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerando a definição de serviço do portal único "gov.br" e as jornadas de seus usuários;

II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017;

III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único "gov.br";





IV - a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários;

V - o monitoramento do cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de que tratam o § 3º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, e o § 3º do art. 11, do Decreto nº 9.094, de 2017, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

VI - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

§ 2º A despeito de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

§ 3º Além da publicação dos serviços públicos no portal único "gov.br", as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários.

Art. 66. Ato conjunto da Ouvidoria-Geral da União e da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos disporá sobre os procedimentos para a participação das unidades de ouvidoria setorial no cadastramento e edição de serviços públicos no portal único "gov.br".

### Seção XIII

#### Da avaliação continuada dos serviços públicos

Art. 67. A participação das unidades setoriais do SisOuv na avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade a que está vinculada poderá se dar por meio de:

I - processamento e análise dos dados agregados referentes às manifestações de usuários recebidas por meio da Plataforma Fala.BR;

II - recebimento e análise de dados acerca da prestação dos serviços e das interações dos usuários durante o uso dos serviços;

III - recebimento e análise de dados das pesquisas de satisfação do usuário; e

IV - realização de pesquisas específicas, considerando as particularidades dos serviços prestados e de seus usuários, nos termos do art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 1º A avaliação de que trata o inciso I visa à identificação de padrões nas manifestações de usuários, tais como serviços com maior quantidade de manifestações, percepção de falhas no cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade, problemas recorrentes, necessidades comuns e perfil dos usuários e oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços.

§ 2º Os dados de que trata o inciso II podem ser coletados no processo de uso do serviço por seus usuários e indicam aspectos objetivos como demanda, quantidade de atendimentos, tempo despendido em cada etapa, dentre outros.

§ 3º Os dados de que trata o inciso III são coletados por meio da ferramenta padronizada de pesquisa de satisfação do usuário de que trata o art. 20 do Decreto nº 9.094, de 2017, disponibilizada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos no endereço eletrônico [www.gov.br/governodigital](http://www.gov.br/governodigital).

§ 4º A critério da unidade setorial do SisOuv, as pesquisas de que trata o inciso IV, poderão ser realizadas junto aos conselhos de usuários previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460, de 2017, ou conforme Guia Metodológico, disponibilizado pelo órgão central do SisOuv.

Art. 68. As unidades setoriais do SisOuv deverão evidenciar, no Relatório Anual de Gestão, os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes.



Art. 69. As unidades setoriais do SisOuv devem, sempre que possível, fomentar a criação e a consolidação, bem como participar dos mecanismos e instâncias de governança de serviços instituídos nos órgãos e entidades aos quais estão vinculadas.

Parágrafo único. Nas instâncias de governança de que trata o caput, deverão ser debatidos e compartilhados os resultados das avaliações de serviços, com o objetivo de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

#### CAPÍTULO IV

##### DA CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 70. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria Normativa;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

#### CAPÍTULO V

##### DA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES NO PORTAL DO ÓRGÃO OU ENTIDADE

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Art. 72. É vedada a inclusão, pelas unidades setoriais do SisOuv, de informações extraídas da Plataforma Fala.BR nos Planos de Dados Abertos de que trata o § 2º do art. 5º do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

Parágrafo único. A publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR será realizada pelo órgão central do SisOuv e constará exclusivamente no Plano de Dados Abertos da Controladoria-Geral da União.

#### CAPÍTULO VI

##### DA MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES SETORIAIS DO SISOUV



Art. 73. Fica instituído o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - PROMOUV, com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades setoriais do SisOuv, mediante:

I - acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas pelas unidades setoriais do SisOuv;

II - oferecimento de orientações técnicas para casos concretos ou em abstrato;

III - manualização de procedimentos e consolidação de entendimentos; e

IV - desenvolvimento de soluções técnicas e de capacidades adaptadas à realidade das unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º Os processos avaliativos a que se refere o inciso I do caput serão conduzidos por meio de:

I - autodiagnóstico de maturidade, nos termos do art. 74 desta Portaria Normativa;

II - avaliações anuais feitas pela Ouvidoria-Geral da União, nos termos dos arts. 75 e 76 desta Portaria Normativa; e

III - outras metodologias de avaliação que sejam consideradas pertinentes pela Ouvidoria-Geral da União.

§ 2º A Ouvidoria-Geral da União manterá repositório de manuais e de entendimentos em sítio eletrônico específico.

#### Seção I

##### Do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas

Art. 74. O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas - MMOuP, de aplicação obrigatória pelas unidades setoriais do SisOuv, tem a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas.

§ 1º A Ouvidoria-Geral da União disponibilizará ferramenta para diagnóstico bianual das unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade das unidades setoriais do SisOuv, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação para o desenvolvimento de cada unidade.

§ 3º Os resultados do diagnóstico periódico do MMOuP serão considerados para a elaboração de conteúdo programático do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, instituído pela Portaria OGU nº 2.031, de 16 de setembro de 2020.

#### Seção II

##### Da avaliação e monitoramento de ouvidorias

Art. 75. A Ouvidoria-Geral da União, no exercício da competência de supervisão técnica, realizará anualmente avaliações, por amostragem, em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Parágrafo único. As avaliações conterão, no mínimo, as seguintes etapas:

I - planejamento;

II - interlocuções e solicitações de informações;

III - apresentação do relatório preliminar à unidade setorial do SisOuv avaliada;

IV - reunião de busca conjunta de soluções;

V - publicação de relatório final de avaliação;

VI - apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e



VII - monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Art. 76. No âmbito das ações de monitoramento da atuação de unidades setoriais do SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União poderá realizar diligências e solicitar a adoção de providências, sempre que detectar riscos, falhas ou oportunidades de melhoria no exercício das atividades de ouvidoria.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 77. As unidades setoriais do SisOuv que tenham inserido informações extraídas da Plataforma Fala.BR nos Planos de Dados Abertos de suas respectivas instituições deverão solicitar retificação à autoridade competente do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para que a referida base de dados seja excluída do Plano de Dados Abertos, em observância ao art. 72 desta Portaria Normativa, no prazo de trinta dias, a contar da entrada em vigor desta Portaria Normativa.

Art. 78. A Ouvidoria-Geral da União, nos termos do art. 79 desta Portaria Normativa, disporá sobre a organização e o funcionamento dos conselhos de usuários de que tratam os arts. 18 a 22 da Lei nº 13.460, de 2017, no âmbito do SisOuv.

Parágrafo único. As unidades setoriais do SisOuv poderão, a seu critério, dar continuidade às atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros e desenvolvimento de enquetes e pesquisas conforme orientações do Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários, até que nova norma seja editada.

Art. 79. Compete à autoridade titular da Ouvidoria-Geral da União a edição de normas complementares a esta Portaria Normativa.

Art. 80. Fica revogada a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

Art. 81. Esta Portaria entra em vigor em 29 de março de 2024.

**VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO**



Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

# Universidade Federal de Lavras (UFLA)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 27 de Fevereiro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# Universidade Federal de Lavras (UFLA)

## Serviços disponíveis

Emitir certificado de participação em curso ou evento de extensão - UFLA	4
Matricular-se em curso de graduação - UFLA	8
Matricular-se em curso de Pós-graduação Stricto Sensu - UFLA	12
Matricular-se em curso ou evento de extensão - UFLA	16
Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFLA	21
Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFLA	26
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PAS) - UFLA (PAS)	31
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)	37
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)	42
Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação (Stricto Sensu) - UFLA	47
Protocolar documentos junto à Universidade Federal de Lavras - UFLA	52

## Emitir certificado de participação em curso ou evento de extensão - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O usuário que alcançou a participação mínima exigida nos cursos e eventos da UFLA, tem direito ao certificado de participação. Ele pode ser acessado pelo Sistema Integrado de Gestão - [SIG/UFLA](#) . No certificado constará o nome do usuário, nome do evento, quando o evento aconteceu e no canto inferior esquerdo, um número de protocolo para verificar a autenticidade do certificado, dispensando assinaturas.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão que obteve a participação mínima exigida nos cursos e eventos ofertados pela UFLA.

Ter alcançado a participação mínima exigida pela coordenação das atividades.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Acessar o Sistema Integrado de Gestão - SIG/UFLA

O usuário deverá acessar o site do [SIG/UFLA](#) e fazer login. A inscrição dos participantes no evento é condicionada ao cadastro no SIG.

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com o Setor de Cursos e Eventos da Pró-Reitoria de Extensão, Esporte e Cultura (PROEEC) pelo telefone (35) 3829-1473. E-mail: [cursos.proeec@ufla.br](mailto:cursos.proeec@ufla.br)

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato



## **Etapa 2 - Acessar o menu "Minhas Inscrições em Eventos"**

Após o login, no menu à esquerda, o usuário deve acessar " **Minhas Inscrições em Eventos** ". Uma nova tela vai abrir listando todos os eventos que ele está inscrito.

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 3 - Fazer download do certificado dos eventos**

Em frente ao nome dos eventos, o usuário deve clicar no ícone - Certificados do Evento. Uma cópia do certificado em PDF será baixada.

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Caso o certificado esteja indisponível, o usuário deve entrar em contato com a Coordenação do evento para solicitar a confirmação de presença. Acessando [este link](#) , o usuário pode pesquisar o nome do evento e ter acesso ao contato do Coordenador.

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Setor de Cursos e Eventos/Pró-Reitoria de Extensão, Esporte e Cultura pelo telefone (35) 3829-1473.

E-maill: [cursos.proeec@ufla.br](mailto:cursos.proeec@ufla.br)

Site: [proeec.ufla.br](http://proeec.ufla.br)

### **Legislação**

[Regimento Geral da Universidade Federal de Lavras \(UFLA\)](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Matricular-se em curso de graduação - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Por meio deste serviço é possível fazer a matrícula inicial em cursos de graduação da UFLA.

### Quem pode utilizar este serviço?

Serviço destinado aos aprovados nos processos seletivos destinados a egressos de ensino médio para ingresso no Ensino Superior da UFLA.

Requisitos necessários:

- Ter ensino médio completo e ter sido aprovado em processo seletivo.
- Não ter matrícula ativa em curso de graduação de qualquer instituição pública.
- Atentar-se ao cronograma de matrícula e apresentar os documentos necessários informados no Edital e nas Instruções Específicas para a Matrícula Inicial (IEMI). O Edital e as IEMI são disponibilizados no endereço <https://drca.ufla.br/graduacao/matriculas>.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Fazer a solicitação de matrícula inicial

Nessa etapa, o candidato aprovado no processo seletivo e convocado pela DRCA/UFLA deverá preencher a ficha cadastro, via [Sistema Integrado de Gestão \(SIG\)](#), pela página, ficando atento aos campos obrigatórios, bem como envio da documentação exigida no edital e nas IEMI. O acompanhamento da solicitação de matrícula é de responsabilidade do candidato e se dá por meio do [Acesso de Candidatos](#).

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Apresentar os documentos em formato DIGITAL e formato FÍSICO. A matrícula somente será efetivada se o candidato obtiver a homologação nas duas etapas obrigatórias e simultâneas de envio de documentos. [Clique aqui](#) para ter acesso à relação completa dos documentos para cada tipo de grupo da vaga.

**Canais de prestação**

E-mail

graduacao.drca@ufla.br

**Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) útil(eis)

**Etapa 2 - Aguardar processamento de matrícula**

O usuário deve aguardar a análise da documentação apresentada que será feita pela DRCA/UFLA. Caso esteja faltando qualquer documentação prevista nas IEMI, será cadastrada uma pendência no SIG notificando o(a) candidato(a) a respeito de qual documento deverá ser anexado bem como qual o prazo o (a) candidato(a) terá para solucionar esta pendência. Após o término do prazo, caso o(a) candidato(a) não solucione a pendência, a solicitação de matrícula será INDEFERIDA.

**Canais de prestação**

E-mail

graduacao.drca@ufla.br

**Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) útil(eis)

**Etapa 3 - Consultar o resultado da solicitação de matrícula inicial**

O candidato, após o envio dos documentos de solicitação de matrícula, deverá acompanhar o resultado da verificação de documentos, exclusivamente, por meio do SIG no Acesso de candidatos, no endereço eletrônico <https://drca.ufla.br/graduacao/matriculas> . A data-limite de divulgação dos resultados constam nas IEMI de cada processo seletivo.

#### **Canais de prestação**

E-mail

graduacao.drca@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 60 dia(s) útil(eis)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

A variação do tempo estimado para a conclusão da análise da solicitação de matrícula deve-se ao fato de que várias equipes atuam em diferentes momentos do processo. Há análises específicas para as vagas reservadas que podem demorar um pouco mais.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: +55(35)3829-1134

Site: <https://drca.ufla.br/>

E-mail: graduacao.drca@ufla.br

Endereço Postal :

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

DIRETORIA DE REGISTRO E CONTROLE ACADÊMICO – DRCA

ASSUNTO: MATRÍCULA INICIAL

CAMPUS UNIVERSITÁRIO

CEP 37200-900 - LAVRAS - MG - Brasil

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## Matricular-se em curso de Pós-graduação Stricto Sensu - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Por meio deste serviço é possível fazer a matrícula inicial em cursos de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) da UFLA.

### Quem pode utilizar este serviço?

Serviço destinado aos aprovados nos processos seletivos para cursos de Pós-graduação Stricto Sensu da UFLA.

Requisitos necessários:

- Ter concluído o nível de ensino anterior ao que está pleiteando e ter sido aprovado em processo seletivo.
- Atentar-se ao cronograma de matrícula e apresentar os documentos necessários informados nas [Instruções de Matrícula Inicial dos Programas de Pós-graduação](#).

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Fazer a solicitação de matrícula inicial

Nessa etapa, o candidato aprovado no processo seletivo deverá preencher o requerimento de matrícula, via [Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas \(SIGAA\)](#), ficando atento aos campos obrigatórios, bem como envio da documentação exigida nas Instruções.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Apresentar os documentos em formato DIGITAL e formato FÍSICO. A matrícula somente será efetivada se o candidato obtiver a homologação nas duas etapas obrigatórias e simultâneas de envio de documentos. [Clique aqui](#) para ter acesso à relação completa dos documentos para cada nível (mestrado ou doutorado).

#### Canais de prestação

E-mail



strictosensu.drca@ufla.br

**Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) útil(eis)

**Etapa 2 - Aguardar processamento de matrícula**

O usuário deverá aguardar pois após análise dos documentos pelo SRPG/DRCA, se for encontrado documento fora dos padrões solicitados ou na ausência de algum documento, ele será notificado através do e-mail informado no ato da inscrição a respeito de qual documento deverá ser anexado bem como qual o prazo o (a) candidato(a) terá para solucionar esta pendência. Após o término do prazo, caso o(a) candidato(a) não solucione a pendência, a solicitação de matrícula será INDEFERIDA.

**Canais de prestação**

E-mail

stricto.drca@ufla.br

**Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) útil(eis)

**Etapa 3 - Consultar o resultado da solicitação de matrícula inicial**

O usuário deverá acessar o resultado final da solicitação de matrícula que será publicado, na [página da DRCA](#), na data prevista nas Instruções. O não cumprimento das condições determinadas na Instrução, dos prazos e/ou a falta da apresentação de documentação exigida, implicará na perda da vaga, sem possibilidade de recurso. É de responsabilidade do candidato se inteirar do resultado final da solicitação de matrícula inicial.

**Canais de prestação**

E-mail

stricto.drca@ufla.br

**Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) útil(eis)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Até 60 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Diretoria de Registro e Controle Acadêmico - DRCA/UFLA

**Telefone :** +55(35)3829-1134

**Site :** <https://drca.ufla.br/>

**E-mail :** strictosensu.drca@ufla.br

**Endereço Postal :**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS  
DIRETORIA DE REGISTRO E CONTROLE ACADÊMICO – DRCA  
ASSUNTO: MATRÍCULA INICIAL PÓS-GRADUAÇÃO  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO  
CEP 37200-900 - LAVRAS - MG - Brasil

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;

- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Matricular-se em curso ou evento de extensão - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A Pró-Reitoria de Extensão, Esporte e Cultura (PROEEC) da Universidade Federal de Lavras (UFLA) oferece o curso de extensão que constitui uma ação pedagógica de caráter teórico e/ou, prático, com participação de forma presencial, semipresencial ou a distância, com planejamento, organização e critérios de avaliação definidos.

Para conhecer os cursos de extensão deve-se acessar o [portal de divulgação de eventos do Sistema Integrado de Gestão](#).

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão poderá participar dos cursos ou eventos de extensão, desde que atenda os requisitos de cada curso ou evento.

Os requisitos são definidos conforme a divulgação dos cursos de extensão no [Sistema Integrado de Gestão](#) - SIG/UFLA.

A publicidade dos cursos ou eventos de extensão é clara em determinar o público alvo a que se destina, condições de participação e outras informações pertinentes para matrícula.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Obter informações sobre os cursos ou eventos de extensão em oferta na UFLA

Os interessados deverão consultar os cursos ou eventos de extensão ofertados pela Universidade Federal de Lavras - UFLA no [portal de divulgação de eventos do Sistema Integrado de Gestão](#).

As informações detalhadas dos cursos ou eventos podem ser visualizadas clicando no ícone "detalhes" no campo Opções do portal em questão.

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Conforme solicitado nas informações de curso ou evento de extensão disponível no [portal de divulgação de eventos do Sistema Integrado de Gestão](#).

**Custos**

- Gratuitos e pagos, variado de acordo com os recursos para realização dos cursos. - R\$ 0,00

**Canais de prestação**

Web: Consultar

Os interessados deverão consultar os Cursos ou Eventos de Extensão no [portal de divulgação de eventos do Sistema Integrado de Gestão](#) .

Entrar em contato com Pró-Reitoria de Extensão, Esporte e Cultura (PROEEC) pelo telefone (35) 3829-1473. E-maill: [cursos.proeec@ufla.br](mailto:cursos.proeec@ufla.br)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Cadastrar Usuários Externos no Sistema Integrado de Gestão - SIG para matricular nos cursos de extensão**

[Cadastrar Usuários Externos no portal Sistema Integrado de Gestão - SIG](#) para matricular nos cursos ou eventos de extensão

**Custos**

- Gratuitos e pagos, variado de acordo com os recursos para realização dos cursos. - De acordo com cada edital

**Canais de prestação**

Web: Inscrever-se

[Cadastrar Usuários Externos no portal Sistema Integrado de Gestão - SIG](#) para matricular nos cursos de extensão

Entrar em contato com Pró-Reitoria de Extensão, Esporte e Cultura (PROEEC) pelo telefone (35) 3829-1473. E-mail: [cursos.proeec@ufla.br](mailto:cursos.proeec@ufla.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Inscrever-se no curso ou evento de extensão desejado oferecido pela UFLA**

Após o cadastro e login no sistema, o usuário poderá acessar os cursos e eventos disponíveis e suas descrições. Os cursos ou eventos com inscrições abertas e que o usuários faça parte do público alvo, terão em frente ao nome o ícone: inscrever-se neste evento

Outras etapas para confirmação da inscrição, poderão ser solicitadas pelos coordenadores dos cursos ou eventos, conforme informado na descrição do evento.

#### **Custos**

- Gratuitos e pagos, variado de acordo com os recursos para realização dos cursos. - Gratuitos e pagos, variado de acordo com os recursos para realização dos cursos.

#### **Canais de prestação**

Web: Inscrever-se

[Inscrever nos cursos e/ou eventos de extensão no Sistema Integrado de Gestão/UFLA](#)

Entrar em contato com Pró-Reitoria de Extensão, Esporte e Cultura pelo telefone (35) 3829-1473 e/ou e-mails: [cursos.proeec@ufla.br](mailto:cursos.proeec@ufla.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

## Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

## Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Pró-Reitora de Extensão, Esporte e Cultura

Telefone: (35) 3829-1473

E-mails: [cursos.proeec@ufla.br](mailto:cursos.proeec@ufla.br)

Site: <https://proeec.ufla.br>

Horário de atendimento:

- Segunda a Quinta-Feira - das 8 às 12h e das 13 às 18 horas;
- Sexta-feira - das 8 às 12h e das 13 às 17h.

## Legislação

[Regimento Geral da Universidade Federal de Lavras \(UFLA\)](#)

## Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



## Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Se você concluiu com êxito a pós-graduação stricto sensu - Mestrado e Doutorado - na Universidade, pode obter o seu diploma (ou 2ª via) seguindo as orientações abaixo.

### Quem pode utilizar este serviço?

Solicitante 1 :

Serviço destinado ao estudante que concluiu seu curso de pós-graduação e concluiu todos os trâmites pós-defesa na UFLA.

Requisito necessário ao solicitante 1 :

- Ter integralizado o curso de pós-graduação e concluído todos os trâmites pós-defesa.

Solicitante 2 :

Serviço destinado ao egresso que precisa da expedição da 2ª via do diploma da pós-graduação, que poderá ser expedida por: atualização dos dados do estudante egresso; roubo; extravio ou danificação do documento originalmente entregue.

Requisitos necessários solicitante 2:

- Por se tratar de 2ª via, preencher formulário específico, indicando a motivação da solicitação.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar a expedição do diploma.

Nessa etapa, o estudante concluinte (solicitante 1) deverá preencher o Requerimento para Expedição do Diploma e o Requerimento de Documentos, disponíveis na [página da DRCA](#) , após ter concluído os trâmites pós-defesa.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Requerimento específico para a Expedição de Diploma.

Requerimento de Documentos (marcar as opções atestado de conclusão de curso e histórico escolar oficial).

Cópia da folha de aprovação da dissertação (mestrado) ou tese (doutorado) assinada pelo orientador.

Declaração expedida pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação referente ao cumprimento da tramitação pós-defesa.

- Alteração de dados cadastrais :

Caso tenha havido alguma alteração (por exemplo, mudança no nome em virtude de alteração de estado civil) nova certidão - casamento ou nascimento - deverá ser apresentada.

#### **Canais de prestação**

E-mail

strictosensu.drca@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) útil(eis)

### **Etapa 2 - Solicitar a 2ª via do diploma**

A expedição da segunda via do diploma é condicionada à apresentação, pelo egresso (solicitante 2), de formulário específico, ao Setor de Expedição e Registro de Diplomas (SERD) da Diretoria de Registro e Controle Acadêmico (DRCA) e pagamento da taxa fixado pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) da UFLA.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Requerimento específico para a Expedição da 2ª via do Diploma.

Cópia simples dos documentos pessoais

Comprovante de pagamento da taxa

#### **Custos**

- 2ª via do diploma - R\$ 255,00

#### **Canais de prestação**

E-mail

diploma.drca@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) útil(eis)

### **Etapa 3 - Retirar o diploma**

Inicialmente é importante consultar se o diploma já está disponível em <https://drca.ufla.br/diplomas/disponivel> . Estando disponível o usuário deverá retirar o documento presencialmente na DRCA. Atualmente não é necessário fazer o agendamento. Nosso horário de atendimento é de 8h às 12h e de 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Será solicitada apresentação do documento de identificação civil do diplomado (CNH ou RG por ex.) para retirada.

Caso o diplomado não possa comparecer e pretenda que o diploma seja retirado por terceiros, será necessário o preenchimento de procuração simples. A procuração precisa estar acompanhada de cópia simples do(s) documento(s) de identificação civil dos diplomados e será necessário, também, que o

procurador apresente o seu documento.

#### **Canais de prestação**

Presencial

O tempo de espera depende do fluxo de atendimento no dia que o requerente comparecer à DRCA. Atualmente não é necessário fazer o agendamento. Nosso horário de atendimento é de 8h às 12h e de 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.

- Tempo estimado de espera: Até 2 hora(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 120 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Em média 120 dia(s) útil(eis)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: +55(35)3829-1134

Site: <https://drca.ufla.br/>

E-mail: [diploma.drca@ufla.br](mailto:diploma.drca@ufla.br)

Endereço Postal :

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

DIRETORIA DE REGISTRO E CONTROLE ACADÊMICO – DRCA

SETOR DE EXPEDIÇÃO E REGISTRO DE DIPLOMAS - SERD

CAMPUS UNIVERSITÁRIO

CEP 37200-900 - LAVRAS - MG - Brasil

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Se você concluiu com êxito a graduação na Universidade, pode obter o seu diploma (ou 2ª via) seguindo as orientações abaixo.

### Quem pode utilizar este serviço?

1. Serviço destinado ao estudante que concluiu seu curso de graduação e participou da colação de grau na UFLA.

Requisito do solicitante 1:

- Ter integralizado o curso de graduação e participado da colação de grau.

2. Serviço destinado ao egresso que precisa da expedição da 2ª via do diploma da graduação, que poderá ser expedida por: atualização dos dados do estudante egresso; roubo; extravio ou danificação do documento originalmente entregue.

Requisito do solicitante 2:

- Por se tratar de 2ª via, preencher formulário específico, indicando a motivação da solicitação.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar a expedição do diploma.

Nessa etapa, o estudante concluinte (solicitante 1) deverá preencher o Requerimento para Expedição do Diploma, disponível na [página da DRCA](#), na ocasião da sua participação na colação de grau. Caso seja constatado qualquer impedimento para a emissão do diploma, o requerente será contatado pelos contatos informados no requerimento.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Requerimento específico para a Expedição de Diploma.

- Alteração de dados cadastrais :

Caso tenha havido alguma alteração (por exemplo, mudança no nome em virtude de alteração de estado civil) nova certidão - casamento ou nascimento - deverá ser apresentada.

#### **Canais de prestação**

E-mail

colacao.drca@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 11 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 2 - Solicitar a 2ª via do diploma**

A expedição da segunda via do diploma é condicionada à apresentação, pelo egresso (solicitante 2), de formulário específico, ao Setor de Expedição e Registro de Diplomas (SERD) da Diretoria de Registro e Controle Acadêmico (DRCA) e pagamento da taxa fixado pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) da UFLA.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Requerimento específico para a Expedição da 2ª via do Diploma.

Cópia simples dos documentos pessoais.

Comprovante de pagamento da taxa.

#### **Custos**

- 2ª via do diploma - R\$ 255,00

#### **Canais de prestação**

E-mail

diploma.drca@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) útil(eis)

### **Etapa 3 - Retirar o diploma**

Tanto o solicitante 1 quanto o solicitante 2, receberão o diploma digital, como previsto na [legislação educacional](#) . Para consultar se o diploma está disponível [clique aqui](#) . Estando o documento disponível, o solicitante terá acesso ao diploma digital conforme orientações disponíveis na [página da DRCA](#) .

#### **Canais de prestação**

E-mail

diploma.drca@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 120 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 120 dia(s) útil(eis)

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Setor de Expedição e Registro de Diplomas (SERD)



Telefone: +55(35)3829-1134

Site: <https://drca.ufla.br/>

E-mail: diploma.drca@ufla.br

Endereço Postal :

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS  
DIRETORIA DE REGISTRO E CONTROLE ACADÊMICO – DRCA  
SETOR DE EXPEDIÇÃO E REGISTRO DE DIPLOMAS - SERD  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO  
CEP 37200-900 - LAVRAS - MG - Brasil

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PAS) - UFLA (PAS)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O serviço possibilita ao cidadão participar do Processo de Avaliação Seriada (PAS) da Universidade Federal de Lavras - UFLA e concorrer a até 35% das vagas dos cursos de graduação da UFLA. O Processo de avaliação seriada é composto por 3 etapas anuais. Ao se inscrever no PAS o candidato realiza uma prova de múltipla escolha nas 1ª e 2ª Etapas e a prova do Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM para a 3ª Etapa. O PAS é ideal para quem está iniciando o Ensino Médio, pois o candidato fará as provas ao final do primeiro ano (1ª Etapa), no final do segundo ano (2ª Etapa) e, ao final do terceiro ano, o candidato realiza a prova do ENEM, cuja pontuação será considerada para cálculo da nota da 3ª Etapa. O candidato será classificado no curso escolhido conforme o somatório das notas, aplicando-se pesos por área e por etapa.

### Quem pode utilizar este serviço?

Serviço destinado aos cidadãos que estejam cursando ou já concluíram o Ensino Médio.

Estar cursando ou ter concluído o Ensino Médio.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Inscrever-se no processo seletivo

A cada etapa que for participar, o usuário deve acessar o endereço [pas.ufla.br](http://pas.ufla.br), preencher o formulário de inscrição do processo seletivo e realizar o pagamento da taxa de inscrição ou solicitar a isenção da taxa de inscrição.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

CPF

Carteira de identidade

- Candidatos beneficiários da Lei Federal nº 12.799/13 e candidatos que necessitam de atendimento especial para a realização das provas :

Candidatos beneficiários da Lei Federal nº 12.799/13 que estabelece a isenção de pagamento de taxas para inscrição em processos seletivos de ingresso devem enviar documentação comprobatória, conforme estabelecido no edital do processo seletivo.

Candidatos que necessitam de atendimento especial para a realização das provas devem enviar documentação comprobatória de suas condições, laudo médico e formulário de solicitação de atendimento especial, conforme estabelecido no edital do processo seletivo.

#### **Custos**

- Taxa de inscrição no processo seletivo - R\$140,00 (cento e quarenta reais) - para a 1ª e 2ª etapas
- Taxa de inscrição no processo seletivo - R\$ 0,00 (zero reais) - para a 3ª etapa

- Isenção da taxa de inscrição do processo seletivo :

- Isenção da taxa de inscrição do processo seletivo - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 30 dia(s) corrido(s)

#### **Etapa 2 - Conferir se sua inscrição foi efetivada**

Após a realização da inscrição, o candidato deverá acessar a página pas.ufla.br, dentro do prazo de verificação de inscrição determinado pelo edital e verificar se a inscrição foi efetivada e se os dados do candidato estão corretos.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 3 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Conferir seu comprovante definitivo de inscrição**

Nas duas primeiras etapas do PAS, o candidato deve acessar a página pas.ufla.br e retirar o comprovante definitivo de inscrição, em que constam o local e demais informações sobre a aplicação da prova.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 20 dia(s) corrido(s)

## **Etapa 4 - Realizar a prova**

Nas duas primeiras etapas do PAS, o candidato deve realizar a prova no dia indicado no edital.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

DOCUMENTO DE IDENTIDADE ORIGINAL (com fotografia) informado no requerimento de inscrição.

- Perda de documento de identidade :

Na hipótese de extravio, perda, furto ou roubo do documento de identidade informado no ato da inscrição, o candidato poderá apresentar outro documento, desde que seja um dos documentos listados no Edital. Caso não seja possível a apresentação de outro documento, o candidato deverá apresentar boletim de ocorrência (BO) de órgão policial constando o ocorrido (extravio, perda, furto ou roubo), expedido no máximo há 60 (sessenta) dias do primeiro dia de aplicação das provas.

### **Canais de prestação**

Presencial

Atendimento presencial no local de prova.

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 5 - Consultar o Relatório de desempenho - 1ª e 2ª etapas e Resultado final - 3ª etapa**

O candidato deve acessar a página [pas.ufla.br](http://pas.ufla.br) e consultar o resultado do processo seletivo (Relatório de desempenho - 1ª e 2ª etapas e Resultado final - 3ª etapa).

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: +55(35)3829-1133 / (35)3829-1120 / (35) 99272-0196 (whatsapp)

Site: <https://cops.ufla.br/>

E-mail: atendimento.cops@ufla.br

Endereço Postal :

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

COORDENADORIA GERAL DE PROCESSOS SELETIVOS - COPS

CAMPUS HISTÓRICO DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO

CEP 37203-202 - LAVRAS - MG - Brasil

### **Legislação**

Lei nº 9.394/1996 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm))

Lei nº 12.711/2012, alterada pela Lei nº 14.723, de 2023

([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm))

Lei nº 12.799/2013 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12799.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12799.htm))

Decreto nº 8.727/2016 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8727.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8727.htm))

Resolução CEPE nº 473/2018 ([https://prograd.ufla.br/images/arquivos/Resolucao\\_CEPE\\_473\\_12122018.pdf](https://prograd.ufla.br/images/arquivos/Resolucao_CEPE_473_12122018.pdf))

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



## Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O serviço possibilita ao cidadão que já possui uma graduação a participar do Processo de Obtenção de Novo Título e concorrer às vagas remanescentes dos cursos de graduação da Universidade Federal de Lavras para realizar um novo curso de graduação.

### Quem pode utilizar este serviço?

Serviço destinado aos cidadãos já graduados interessados em ingressar em um curso de graduação da Universidade Federal de Lavras e obter uma nova graduação.

Cidadãos que tenham realizado a prova do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), no máximo, nos 5 (cinco) anos anteriores ao edital do processo e que sejam diplomados em cursos de graduação reconhecidos pelo MEC ou em cursos oferecidos no exterior com o diploma validado por Instituição de Ensino Superior Brasileira, credenciada pelo MEC .

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Inscrever-se no processo seletivo

O usuário deve acessar o endereço <https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/novo-titulo>, preencher o formulário de inscrição do processo seletivo e realizar o pagamento da taxa de inscrição ou solicitar a isenção da taxa de inscrição.

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documentação exigida

- Carteira de identidade

- CPF

- Número de inscrição no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) realizado, no máximo, nos 5 (cinco) anos anteriores ao processo em que estiver concorrendo.

- Candidatos beneficiários da Lei Federal nº 12.799/13 :

Candidatos beneficiários da Lei Federal nº 12.799/13 que estabelece a isenção de pagamento de taxas para inscrição em processos seletivos de ingresso devem enviar documentação comprobatória, conforme estabelecido no edital do processo seletivo.

#### **Custos**

- Taxa de inscrição no processo seletivo - 65,00

- Isenção da taxa de inscrição do processo seletivo :

- Isenção da taxa de inscrição do processo seletivo - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 20 dia(s) corrido(s)

#### **Etapa 2 - Conferir se sua inscrição foi efetivada**

Após a realização da inscrição, o candidato deverá acessar a área do candidato na página do processo seletivo, dentro do prazo de verificação de inscrição determinado pelo edital e verificar se a inscrição foi efetivada e se os dados do candidato estão corretos.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 3 dia(s) corrido(s)

### **Etapa 3 - Consultar o resultado do processo seletivo**

O candidato deve acessar a página do processo seletivo e consultar o resultado do processo seletivo.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: +55(35)3829-1133 / (35)3829-1120 / (35) 99272-0196 (whatsapp)

Site: <https://cops.ufla.br/>

E-mail: [atendimento.cops@ufla.br](mailto:atendimento.cops@ufla.br)

Endereço Postal :

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

COORDENADORIA GERAL DE PROCESSOS SELETIVOS - COPS

CAMPUS HISTÓRICO DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO

CEP 37203-202 - LAVRAS - MG - Brasil

## **Legislação**

Lei nº 9.394/1996 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm))

Lei nº 13.184/2015 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/L13184.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13184.htm))

Lei nº 12.799/2013 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12799.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12799.htm))

Resolução nº 473/2018 ([https://prograd.ufla.br/images/arquivos/Resolucao\\_CEPE\\_473\\_12122018.pdf](https://prograd.ufla.br/images/arquivos/Resolucao_CEPE_473_12122018.pdf))

Decreto nº 8.727/2016 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8727.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8727.htm))

Resolução nº 034/2017

([https://drca.ufla.br/images/arquivos/legislacao/RESOLUO\\_CUNI\\_034\\_19072017\\_NOME-SOCIAL.pdf](https://drca.ufla.br/images/arquivos/legislacao/RESOLUO_CUNI_034_19072017_NOME-SOCIAL.pdf))

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

# Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)

Avaliação: Sem Avaliação

## O que é?

O serviço possibilita ao cidadão participar do Processo de Transferência de curso superior e concorrer às vagas remanescentes dos cursos de graduação da Universidade Federal de Lavras.

## Quem pode utilizar este serviço?

Serviço destinado aos cidadãos interessados em ingressar em um curso de graduação da Universidade Federal de Lavras por meio de transferência de curso

Cidadãos que tenham realizado a prova do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), no máximo, nos 5 (cinco) anos anteriores ao edital do processo, e estejam regularmente matriculados em cursos de graduação, presenciais ou à distância, na UFLA ou em outras instituições brasileiras de Ensino Superior, desde que tais cursos sejam iguais ou de área afim ao pretendido na UFLA e que sejam autorizados ou reconhecidos pelo MEC e tenham cursado, com aprovação, até a data da inscrição, pelo menos 20% e no máximo 50% da carga horária total do currículo pleno do curso de origem e se encontram dentro do Tempo Padrão para Integralização do curso de origem.

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapas 1 - Inscrever-se no processo seletivo

O usuário deve acessar o endereço <https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/transferencias-curso/transferencia-de-curso-superior>, entrar no processo seletivo atual e preencher o formulário de inscrição do processo seletivo e realizar o pagamento da taxa de inscrição ou solicitar a isenção da taxa de inscrição. No caso de estudantes de cursos da UFLA não será cobrada taxa de inscrição.

### Documentação

#### Documentação em comum para todos os casos

Documentação exigida:

- Carteira de identidade

- CPF

- Número de inscrição no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) realizado, no máximo, nos 5 (cinco) anos anteriores ao processo em que estiver concorrendo

- Atestado de matrícula

- Declaração da Instituição de origem constando a porcentagem da carga horária concluída no curso ou Matriz Curricular oficial

- Histórico escolar

- Candidatos beneficiários da Lei Federal nº 12.799/13 :

Candidatos beneficiários da Lei Federal nº 12.799/13 que estabelece a isenção de pagamento de taxas para inscrição em processos seletivos de ingresso devem enviar documentação comprobatória, conforme estabelecido no edital do processo seletivo.

#### **Custos**

- Taxa de inscrição no processo seletivo - 65,00

- Isenção da taxa de inscrição do processo seletivo :

- Isenção da taxa de inscrição do processo seletivo - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

**Tempo de duração da etapa**

Em média 20 dia(s) corrido(s)

**Etapa 2 - Conferir se sua inscrição foi efetivada**

Após a realização da inscrição, o candidato deverá acessar a área do candidato na página do processo seletivo, dentro do prazo de verificação de inscrição determinado pelo edital e verificar se a inscrição foi efetivada e se os dados do candidato estão corretos.

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

**Tempo de duração da etapa**

Em média 3 dia(s) corrido(s)

**Etapa 3 - Consultar o resultado do processo seletivo**

O candidato deve acessar a página do processo seletivo e consultar o resultado do processo seletivo.

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)



O usuário deve ligar para os telefones: 35 3829 1133 / 35 99272-0196 (whatsapp) ou encaminhar um e-mail para: atendimento.cops@ufla.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: +55(35)3829-1133 / (35)3829-1120 / (35) 99272-0196 (whatsapp)

Site: <https://cops.ufla.br/>

E-mail: atendimento.cops@ufla.br

Endereço Postal :

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

COORDENADORIA GERAL DE PROCESSOS SELETIVOS - COPS

CAMPUS HISTÓRICO DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO

CEP 37203-202 - LAVRAS - MG - Brasil

#### **Legislação**

Lei nº 9.394/1996 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm))

Lei nº 13.184/2015 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/L13184.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13184.htm))

Lei nº 12.799/2013 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12799.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12799.htm))

Resolução nº 473/2018 ([https://prograd.ufla.br/images/arquivos/Resolucao\\_CEPE\\_473\\_12122018.pdf](https://prograd.ufla.br/images/arquivos/Resolucao_CEPE_473_12122018.pdf))

Decreto nº 8.727/2016 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8727.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8727.htm))

Resolução nº 034/2017

([https://drca.ufla.br/images/arquivos/legislacao/RESOLUO\\_CUNI\\_034\\_19072017\\_NOME-SOCIAL.pdf](https://drca.ufla.br/images/arquivos/legislacao/RESOLUO_CUNI_034_19072017_NOME-SOCIAL.pdf))

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

# Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação (Stricto Sensu) - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

## O que é?

O Processo Seletivo inicia com a publicação do Edital contendo informações como pré-requisitos para ingresso, cronograma, etapas de seleção, taxas e isenções, resultados, recursos e matrícula. Os candidatos devem realizar a inscrição. Os candidatos inscritos serão submetidos às etapas de avaliação e seleção. Após as etapas de avaliação e seleção, o processo é finalizado, sendo publicado o resultado final. O processo seletivo é encerrado convocando os selecionados para efetivação da matrícula.

## Quem pode utilizar este serviço?

Cidadão com nível de escolaridade superior.

- Possuir o diploma ou certificado de conclusão de curso de graduação para ingresso no mestrado e de mestrado para ingresso no doutorado.

- Demais critérios de seleção dos candidatos são estabelecidos pelo Colegiado dos Programas de Pós-Graduação.

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Acesso ao edital

O solicitante deve acessar o edital e realizar a leitura.

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com a PRPG através do e-mail [prpg@ufla.br](mailto:prpg@ufla.br) ou através do telefone (35) 3829-1126.

#### Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

## **Etapa 2 - Acessar o formulário de inscrição**

O solicitante deve acessar o formulário de inscrição através do link [https://sigaa.ufla.br/sigaa/public/processo\\_seletivo/lista.jsf?nivel=S&aba=p-stricto](https://sigaa.ufla.br/sigaa/public/processo_seletivo/lista.jsf?nivel=S&aba=p-stricto) e preenchê-lo.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Para inscrições no mestrado:

Cópia do diploma de graduação ou atestado de provável formando;

Histórico escolar da graduação;

“Currículo Lattes/CNPq” atualizado;

Demais documentos descritos no anexo deste edital.

Para inscrições no doutorado:

Cópias do diploma de graduação e de mestrado;

Histórico escolar da graduação e do curso de mestrado;

“Currículo Lattes/CNPq” atualizado;

Demais documentos descritos no anexo deste edital.

### **Custos**

- Taxa de inscrição para o Processo Seletivo - R\$ 80,00

- Isenção da Taxa de inscrição para o Processo Seletivo :

- Isenção da Taxa de inscrição para o Processo Seletivo - R\$ 0,00

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com a PRPG através do e-mail prpg@ufla.br ou através do telefone (35) 3829-1126.

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Participar das etapas de seleção e avaliação**

O solicitante será submetido às etapas de seleção e avaliação conforme edital.

#### **Canais de prestação**

Presencial

O solicitante deve entrar em contato com a Secretaria Integrada conforme edital.

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 4 - Acessar o resultado final**

O solicitante deve acessar o link <https://prpg.ufla.br/servicos-em-destaque/processoseletivo> para se inteirar do resultado final e se aprovado, efetivar a matrícula junto à DRCA/UFLA.

### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com a PRPG através do e-mail [prpg@ufla.br](mailto:prpg@ufla.br) ou através do telefone (35) 3829-1126.

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

[prpg@ufla.br](mailto:prpg@ufla.br)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

# Protocolar documentos junto à Universidade Federal de Lavras - UFLA

Avaliação: Sem Avaliação

## O que é?

O Protocolo.GOV.BR da Universidade Federal de Lavras é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

## Quem pode utilizar este serviço?

Pessoa física, interessada ou não;  
Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;  
Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço: <  
<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>>.

## Etapas para a realização deste serviço

### Etapa 1 - Protocolar documentos

acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto à Universidade Federal de Lavras” e clicar no botão Iniciar;  
fazer login no Portal GOV.BR;  
escolher o tipo de solicitação;  
preencher o formulário da solicitação;  
anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;  
conferir os dados e concluir a solicitação.

### Documentação

#### Documentação em comum para todos os casos

ver orientações do formulário de solicitação

### Canais de prestação



Web

[Acesse o site](#)

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protocolar a documentação por meio dos outros canais existentes, como:

1 – Peticionamento Eletrônico, por meio do link: SEI - Acesso Externo ([portalsei.ufla.br](http://portalsei.ufla.br)).

Caso ainda não seja cadastrado (a), clique aqui: SEI - Cadastro de Usuário Externo

([https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_avisar\\_cadastro&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0))

2 – E-mail, sem cadastramento prévio, bastando apenas que o usuário envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: [cdu@ufla.br](mailto:cdu@ufla.br).

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Receber resultado da protocolização**

A solicitação será conferida e triada antes de ser tramitada para a unidade responsável. Os documentos serão inseridos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da UFLA e será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento;

A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada seguintes hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protocolar a documentação por meio dos outros canais existentes, como:

1 – Peticionamento Eletrônico, por meio do link: SEI - Acesso Externo ([portalsei.ufla.br](http://portalsei.ufla.br)).

Caso ainda não seja cadastrado (a), clique aqui: SEI - Cadastro de Usuário Externo

([https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_avisar\\_cadastro&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0))

2 – E-mail, sem cadastramento prévio, bastando apenas que o usuário envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: [cdu@ufla.br](mailto:cdu@ufla.br).

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 48 hora(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: (35) 3829-5143

E-mail: [protocologeral@ufla.gov.br](mailto:protocologeral@ufla.gov.br)

#### **Legislação**

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

Decretos nº 8.539, de 08/10/2015 e nº 9.094, de 17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e

- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5, Bloco A, lotes 9 e 10, Ed, MultiBrasil - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-050  
Telefone: 612020-6849 - - www.cgu.gov.br

OFÍCIO CIRCULAR Nº 10/2025/CGOUV/DOUV/OGU-CGU

Brasília, na data da assinatura digital.

Aos(Às) Senhores(as)

Titulares das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Assunto: **Monitoramento das Recomendações - Relatório de Gestão**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00190.101016/2025-13.

Senhor(a) Ouvidor(a),

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, informo que a Ouvidoria-Geral da União (OGU), no exercício de sua competência de supervisão técnica do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), realizará o monitoramento da implementação das recomendações decorrentes das avaliações das unidades setoriais.
2. Esse monitoramento está previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 75, VII) e representa a última etapa das avaliações realizadas pela OGU, cujo objetivo compreende a verificação do adequado exercício das atividades de ouvidoria e a identificação de questões com potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais.
3. As primeiras recomendações a serem monitoradas pela OGU são aquelas que tratam do relatório de gestão que deve ser elaborado anualmente pelas ouvidorias, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460/2027 (art. 14, II), e publicado até 1º de abril de 2025, conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 60).
4. Para subsidiar a elaboração do referido relatório de gestão, encaminho em anexo a Nota Técnica nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU, que trata dos principais aspectos a serem observados pela OGU no monitoramento das recomendações sobre o tema.
5. Trata-se de uma iniciativa que confere transparência prévia aos critérios de avaliação a serem adotados pela CGU no monitoramento das recomendações que tratam do relatório de gestão das ouvidorias, visando reduzir a assimetria de informação entre a CGU e as unidades setoriais de ouvidoria do SISOUV.
6. Por fim, informo que a equipe da Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidoria (CGOUV) ou dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção (NAOP) responsáveis pelas avaliações realizadas estão à disposição para esclarecer eventuais dúvidas.

Anexos: Nota Técnica nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU (SEI nº [3504773](#))

Atenciosamente,

*(documento assinado digitalmente)*

SIMONE GAMA ANDRADE

Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidoria

---



Documento assinado eletronicamente por **SIMONE GAMA ANDRADE, Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias**, em 17/02/2025, às 09:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://super.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 3518378 e o código CRC 5373680F

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00190.101016/2025-13

SEI nº 3518378

---

Criado por [herolda](#), versão 14 por [simonega](#) em 17/02/2025 09:09:34.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DGTI/SGV)  
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>  
Lavras/MG, CEP 37203-202

**DESPACHO**

**À Ouvidoria**

Em atenção ao Ofício Circular nº 1/2025/OUVIDORIA, que trata da atualização dos Serviços UFLA no Portal Gov.br, registramos a ciência das informações e reforçamos a importância dessa iniciativa para a transformação digital da Universidade.

Consideramos fundamental manter os serviços atualizados e alinhados com as diretrizes estabelecidas, garantindo maior transparência e acessibilidade ao cidadão.

Nos colocamos à disposição para contribuir com esse trabalho e participar da reunião prevista para a semana do dia 10 de março de 2025, visando esclarecer dúvidas e aperfeiçoar o processo.

Atenciosamente,

Lavras, 28 de fevereiro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **ERASMO EVANGELISTA DE OLIVEIRA, Diretor(a) da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação**, em 28/02/2025, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0441154** e o código CRC **13CF9AF4**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0441154



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Coordenadoria de Gestão de Documentos e Unidades Organizacionais (CDU/SGP/PROPLAG)  
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>  
Lavras/MG, CEP 37203-202

**DESPACHO**

Acusamos recebimento e nos colocamos à disposição para atender esta solicitação, contudo, é mister orientação e treinamento para este metiê.

Aguardamos o agendamento da reunião com o propósito das orientações adequadas.

Atenciosamente,

Lavras, 28 de fevereiro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO BARBOSA DE ASSIS**, **Bibliotecário Documentalista**, em 28/02/2025, às 17:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0441180** e o código CRC **6A1FAC51**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0441180



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Unidade de Gestão da Integridade (UGI)

Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>  
Lavras/MG, CEP 37203-202

**DESPACHO**

À

Ouvidoria da UFLA

**C/C:**

UGI

Gabinete da Reitoria

Reitoria

SGV

Sra. Ouvidora.

Em atenção ao Ofício Circular nº 1/2025/OUVIDORIA, que trata da atualização dos Serviços UFLA no Portal Gov.br, registramos a ciência das informações recebidas e gostaríamos de reforçar a importância dessa atualização para a transparência e para a transformação digital da UFLA.

Ressaltamos que a atualização dos serviços no referido portal é essencial para o cumprimento das diretrizes estabelecidas pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, pela Portaria Normativa 116 da CGU, bem como pelo Processo SEI: 23090.002649/2024-84 e o documento orientador “Cadastro de Serviços no Portal Gov.br”, garantindo maior transparência e acessibilidade aos cidadãos. Para facilitar o processo de atualização, disponibilizamos os seguintes links úteis sobre o Cadastro de Informações sobre Serviços no Portal Gov.br:

- [Logar e acessar a área de edição de serviços do gov.br](#)
- [Cadastrar um Serviço no Portal Gov.br \( Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br\)](#)
- [Cadastrando um serviço público de atendimento](#)
- [Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br \(Descrevendo um serviço público de atendimento \)](#)

Por fim, coloco-me à disposição para contribuir com este trabalho e participar de eventuais reuniões que visem facilitar esse processo.

Abraços fraternos.

Flávia Reis de Souza (Flavinha)

- Coordenadora na Unidade de Gestão de Integridade - UGI/REITORIA/UFLA

- Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI/REITORIA/UFLA)

- Fone: (35) 3829-3126

- E-mail: [flavia.rsouza@ufla.br](mailto:flavia.rsouza@ufla.br)



Lavras, 06 de março de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA REIS DE SOUZA**,  
**Coordenador(a) da Unidade de Gestão da Integridade**, em 06/03/2025, às  
08:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do  
[Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?  
acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código  
verificador **0441411** e o código CRC **8C2928DD**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0441411



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Coordenadoria Geral de Processos Seletivos (COPS/DRCA/PROGRAD)  
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>  
Lavras/MG, CEP 37203-202

**DESPACHO**

**À Ouvidoria,**

Em atenção ao Ofício Circular nº 1/2025/OUVIDORIA, que trata da atualização dos Serviços UFLA no Portal Gov.br, informo que os seguintes serviços sob a responsabilidade da Coordenadoria Geral de Processos Seletivos (COPS) foram devidamente atualizados:

- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PAS) - UFLA (PAS);
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT);
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **IAGO BATISTA GONCALVES, Coordenador(a) da Coordenadoria Geral de Processos Seletivos**, em 06/03/2025, às 23:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0442301** e o código CRC **6EE430AE**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0442301



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Diretoria de Registro e Controle Acadêmico (DRCA/PROGRAD)  
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>  
Lavras/MG, CEP 37203-202

**DESPACHO**

À OUVIDORIA,

1. Informo que os serviços sob responsabilidade da Diretoria de Registro e Controle Acadêmico foi revisados e devidamente atualizados no portal.

Atenciosamente,

Lavras, 07 de março de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS OTAVIO DE OLIVEIRA SANTOS, Diretor(a) da Diretoria de Registro e Controle Acadêmico**, em 07/03/2025, às 14:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0442816** e o código CRC **E35FB089**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0442816



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Ouvidoria (OUVIDORIA)

Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>

Lavras/MG, CEP 37203-202

Ofício Circular nº 2/2025/OUVIDORIA

Lavras, 12 de março de 2025.

Aos Srs(as).

**Responsáveis pelos Serviços UFLA cadastrados no Portal Gov.Br**

Everton Rodrigues Badaro (PRPG/UFLA)

Iago Batista Gonçalves (COPS/PROGRAD/UFLA)

Marcos Otávio de Oliveira Santos (DRCA/PROGRAD/UFLA)

Wilhan Rodrigo de Carvalho (PROEEC/UFLA)

Márcio Barbosa de Assis (CDU/PROPLAG/UFLA)

Erasmão Evangelista de Oliveira (DGTI/UFLA/UFLA)]

**C/C:**

UGI

Gabinete da Reitoria

Reitoria

SGV

Assunto: **Reunião Orientativa para atualização dos serviços do Portal Gov.Br**

Prezados,

1. Considerando o [Ofício Circular 1 \(0440984\)](#) e seus anexos;
2. Considerando as manifestações feitas por vossas senhorias nos despachos [Despacho 19 \(0441154\)](#), [Despacho 1 \(0441180\)](#), [Despacho 22 \(0442301\)](#) e [Despacho 18 \(0442816\)](#);
3. Informo que estou disponível para me reunir com vocês no dia 14/03/2025, próxima sexta-feira, ou 17/03/2025, próxima segunda-feira, em horário a definir, a fim de sanar as eventuais dúvidas que possuírem a respeito do pedido feito no [Ofício Circular 1 \(0440984\)](#). Ressalto que o passo a passo pode ser consultado nos tutoriais já encaminhados nos links e é importante que vocês tenham tentado realizar tentativas de realização da atualização antes da reunião para que, assim, tenham eventuais dúvidas.
4. Considerando que os editores responsáveis pelos serviços da DRCA e COPS já realizaram as devidas atualizações de seus serviços, os senhores Marcos Otávio de Oliveira Santos e Iago Batista Gonçalves ficam dispensados da reunião, se assim preferirem. Gostaria apenas de indicar uma preocupação desta Ouvidoria em relação a um serviço sabidamente prestado pela UFLA, no âmbito de Reconhecimento de Diplomas Estrangeiros. Essa é uma pauta importante a ser

discutida sob ponto de vista da necessidade de inserí-lo no roll de serviços do Portal Gov.br. Esta Ouvidoria sabe que tal serviço é, atualmente, feito pelas unidades acadêmicas diretamente em plataforma específica, porém, por se tratar de diplomas os cidadãos fazem uma ligação intuitiva com a DRCA/Prograd. Assim, gostaria de saber se esse assunto já foi discutido anteriormente e, em caso negativo, pautá-lo para uma próxima reunião.

5. Em relação aos serviços sob responsabilidade da PROEEC, verificamos que a última atualização foi feita em 09 de setembro de 2024, sendo portanto, indicado que se atualize novamente estes serviços. Ainda que não tenha ocorrido mudanças protocolares é importante que o editor logue no sistema e salve a revisão do serviço, considerando assim que o sistema registrará nova data de modificação.

6. Já em relação aos serviços sob responsabilidade da CDU, verificamos que a última atualização foi realizada em 18 de fevereiro de 2024, aplicando-se a mesma orientação dada no parágrafo acima.

7. E, por fim, o serviço sob responsabilidade da PRPG está desatualizado e precisa de revisão, pois a última modificação registrada no sistema está datada de 18 de abril de 2023.

8. Solicito que, por gentileza, se manifestem em relação a necessidade ou não da reunião orientativa, haja visto que muitos já atualizaram os serviços sob sua responsabilidade. Alternativamente, estou disponível para conversas individuais presenciais (agendadas) ou por telefone (35) 3829-1085, caso as dúvidas sejam pontuais

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **SUELLEN BARBARA FERREIRA GALVINO COSTA, Ouvidor(a) Geral**, em 12/03/2025, às 16:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0445317** e o código CRC **5328879C**.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Coordenadoria de Gestão de Documentos e Unidades Organizacionais (CDU/SGP/PROPLAG)  
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>  
Lavras/MG, CEP 37203-202

**DESPACHO**

À Ouvidoria,

Em resposta ao Ofício Circular 1 (0440984), que trata da atualização dos Serviços UFLA no Portal Gov.br, informo que o serviço sob a responsabilidade da Coordenadoria de Gestão de Documentos e Unidades Organizacionais (CDU), cito: [Protocolo.Gov.br](#), foi devidamente atualizado.

Atenciosamente,

Lavras, 13 de março de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO BARBOSA DE ASSIS**, **Coordenador(a) da Coordenadoria de Gestão de Documentos e Unidades Organizacionais**, em 13/03/2025, às 09:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0445685** e o código CRC **379F2FEC**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0445685



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS**

Pró-Reitoria de Extensão, Esporte e Cultura (PROEEC)  
Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos , Campus Universitário - <https://ufla.br>  
Lavras/MG, CEP 37203-202

**DESPACHO**

Informo que os serviços de responsabilidade da PROEEC foram atualizados.

Atenciosamente,

Lavras, 14 de março de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **WILHAN RODRIGO DE CARVALHO, Assistente em Administração**, em 14/03/2025, às 09:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufla.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufla.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0446303** e o código CRC **6FE2E27B**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 23090.004293/2025-02

SEI nº 0446303