

**UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI**

**OUVIDORIA - UFVJM**

**PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA**

**UFVJM**



Diamantina/2025

## **Apresentação**

A Ouvidoria atua como um canal permanente de comunicação entre a comunidade acadêmica, a sociedade, a administração superior e os diversos serviços disponibilizados pela instituição. Sua missão é promover o diálogo, facilitar a mediação de demandas e assegurar a proteção e o exercício dos direitos individuais e coletivos no âmbito acadêmico e administrativo.

Por meio do contato direto com os cidadãos, a Ouvidoria contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos processos institucionais, auxiliando na identificação de oportunidades de melhoria e no fortalecimento da qualidade dos serviços prestados pela universidade. Em 2025, o setor manteve especial atenção às ações de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, ao assédio sexual e a outras formas de violência no ambiente universitário. Também foram fortalecidas as iniciativas voltadas à mediação de conflitos, considerando que muitas situações podem ser solucionadas de forma mais eficiente mediante a atuação técnica, imparcial e qualificada da Ouvidoria.

As manifestações direcionadas à Ouvidoria da UFVJM são recebidas principalmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), vinculada à Controladoria-Geral da União (CGU), além dos canais de atendimento por e-mail, telefone e presencialmente. Em todas as modalidades de atendimento, são observadas as diretrizes e os procedimentos estabelecidos pelos órgãos federais competentes, assegurando padronização, transparência e qualidade no tratamento das demandas.

## **Atribuições básicas da Ouvidoria**

A Ouvidoria da UFVJM é responsável pelo recebimento, análise e tratamento das manifestações encaminhadas pelos usuários, promovendo a identificação dos elementos necessários à sua adequada instrução, o encaminhamento aos setores competentes, a solicitação de informações e a elaboração das respectivas respostas. Sua atuação observa as disposições da Resolução Consu nº 7, de 12 de junho de 2015, e da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024.

Art. 4º A Ouvidoria/UFVJM deverá:

- I- Elaborar plano de trabalho anual;
- II- Monitorar o cumprimento das respostas;
- III- Promover a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre a Comunidade Universitária e seus órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal;
- IV- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados no site da Ouvidoria/UFVJM, disponível no site da Universidade;
- V- Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- VI- Promover sempre que possível articulação em caráter permanente com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria exerce papel estratégico no fortalecimento da qualidade dos serviços oferecidos pela UFVJM, atuando como facilitadora do diálogo institucional, promotora de soluções consensuais e defensora do respeito aos direitos dos cidadãos e usuários dos serviços públicos.

Em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 116/2024, a atuação da Ouvidoria busca aliar rigor técnico, imparcialidade, sensibilidade e foco na resolução pacífica das demandas apresentadas pela comunidade.

Ao longo de 2025, as ações do setor permaneceram direcionadas ao fortalecimento da interlocução com as Pró-Reitorias, Unidades Acadêmicas e Administração Superior, com o objetivo de aprimorar continuamente os serviços prestados pela UFVJM e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional. Vinculação

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM) está vinculada diretamente à Reitoria e possui competência para atuar junto a todas as unidades acadêmicas e administrativas da instituição. Além de receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações dos usuários, a Ouvidoria desempenha importante papel de apoio à gestão, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos e para o fortalecimento da relação entre a Universidade e a sociedade.

### **1- Gestão da Ouvidoria**

A gestão da Ouvidoria pauta-se na promoção de uma atuação cada vez mais participativa, transparente e acessível aos cidadãos. Busca-se fortalecer os canais de diálogo com a comunidade acadêmica e com o público externo, estimulando a participação social e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços institucionais.

Nesse contexto, as ações desenvolvidas pelo setor são orientadas pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, assegurando um atendimento qualificado, respeitoso e comprometido com o interesse público.

### **2- Metodologia**

A execução das atividades da Ouvidoria é estruturada a partir de planejamento estratégico que contempla ações de curto, médio e longo prazo, possibilitando a construção gradual e consistente dos resultados pretendidos.

A metodologia adotada busca conciliar eficiência, qualidade e inovação, preservando as práticas que já demonstraram resultados positivos e promovendo melhorias sempre que identificadas oportunidades de aperfeiçoamento.

Para alcançar os objetivos estabelecidos, a Ouvidoria atua de forma integrada com os diversos setores da Universidade, consolidando-se como uma unidade parceira das estruturas organizacionais da UFVJM. Por meio dessa atuação colaborativa, pretende-se fortalecer o papel da Ouvidoria como instrumento de participação social, promoção do diálogo e aprimoramento da gestão pública, tornando-a cada vez mais acessível, acolhedora e efetiva no atendimento às demandas da comunidade.

## **1- Plano de Trabalho**

Apresenta-se o Plano de Trabalho da Ouvidoria da UFVJM para o exercício de 2025, elaborado com base nas experiências acumuladas, nos resultados obtidos em períodos anteriores e nas demandas identificadas junto à comunidade universitária e à sociedade.

Ressalta-se que as ações previstas possuem caráter orientador e poderão ser ajustadas, ampliadas ou redefinidas ao longo do período de execução, em razão de novas necessidades institucionais, mudanças de contexto ou oportunidades de aperfeiçoamento identificadas durante o desenvolvimento das atividades.

O presente Plano de Trabalho constitui um instrumento de planejamento e gestão que busca fortalecer os mecanismos de participação social, ampliar os canais de diálogo com os usuários dos serviços públicos e contribuir para o aprimoramento contínuo da cultura organizacional da UFVJM.

Dessa forma, o documento não deve ser compreendido como um instrumento rígido ou imutável, mas como um referencial estratégico que orienta as ações da Ouvidoria, estabelece prioridades e evidencia os compromissos assumidos pelo setor em prol da melhoria dos serviços prestados e do fortalecimento da gestão pública participativa.

## Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM/2025

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do Ano
<p>Aprimorar os processos de recepção, análise, tratamento e resposta às manifestações encaminhadas à Ouvidoria, assegurando maior eficiência, qualidade, tempestividade e resolutividade no atendimento aos usuários.</p>	<p><b>A)</b> Fortalecer a estrutura de pessoal da Ouvidoria por meio da ampliação da equipe, com a incorporação de novo servidor, visando aumentar a capacidade de atendimento do setor, conferir maior celeridade à análise das manifestações e apoiar o desenvolvimento das demais atividades institucionais;</p> <p><b>B)</b> Intensificar as visitas institucionais aos demais campi da UFVJM, ampliando a proximidade com a comunidade acadêmica por meio da realização de atendimentos presenciais, ações de orientação e campanhas informativas voltadas à divulgação dos serviços da Ouvidoria.</p>	<p>Comunidade interna e externa</p>	<p>Atividade contínua</p>	<p><b>A)</b> Não foi possível ampliar a equipe da Ouvidoria durante o exercício, em razão das limitações de pessoal enfrentadas pela instituição e da indisponibilidade de servidores para lotação no setor.</p> <p><b>B)</b> Realizamos visitas nos campi de Teófilo Otoni e Unaí, locais em que foram apresentadas as competências da Ouvidoria, foi realizada palestra sobre combate aos tipos de assédio e foram realizados atendimentos.</p>

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do Ano
<p>Fortalecer a articulação institucional da Ouvidoria com setores, comissões e conselhos da UFVJM, visando ampliar a cooperação e o desenvolvimento de ações preventivas voltadas à promoção de um ambiente acadêmico mais ético, respeitoso e acolhedor.</p>	<p><b>A)</b> Promover reuniões periódicas com setores, comissões e demais instâncias institucionais, visando o desenvolvimento de ações integradas, a troca de experiências e a construção de estratégias preventivas alinhadas às necessidades da comunidade universitária.</p> <p><b>B)</b> Fortalecer a comunicação institucional da Ouvidoria por meio da atualização contínua de suas redes sociais, com a divulgação de campanhas educativas, informações de interesse público, orientações sobre</p>	<p>Comunidade interna e externa</p>	<p>Atividade contínua</p>	<p>No decorrer do período, a Ouvidoria desenvolveu e participou de diversas ações de caráter preventivo, educativo e de promoção do diálogo institucional.</p> <p>Destaca-se a realização de atividades em parceria com a Diretoria de Assistência Estudantil com mediações junto à Moradia Estudantil, buscando aproximar a Ouvidoria da comunidade estudantil e ampliar a divulgação de suas atribuições e canais de atendimento.</p> <p>Em conjunto com a COMVIDAS, foram</p>

	temas recorrentes nas manifestações recebidas, além da promoção dos serviços, projetos e eventos desenvolvidos pela UFVJM.			promovidas palestras sobre prevenção e enfrentamento ao assédio sexual, contando com a participação de representantes de vários parceiros internos e externos.
--	--	--	--	--

<b>Objetivos</b>	<b>Ações</b>	<b>Público Alvo</b>	<b>Período</b>	<b>Balanco do Ano</b>
Contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela UFVJM, por meio do acompanhamento, avaliação e incentivo à adoção de boas práticas de gestão e atendimento ao usuário.	<p>A) Realizar o acompanhamento constante das informações colocadas na Carta de Serviços e seu efetivo cumprimento;</p> <p>B) Criar pesquisa de satisfação própria do setor e divulgar semestralmente ;</p>	Comunidade interna e externa	Atividade contínua	<p>A) A Carta de Serviços ao Usuário foi acompanhada de forma contínua ao longo do período, visando garantir a atualização e a confiabilidade das informações disponibilizadas à comunidade acadêmica e ao público externo. As alterações e inclusões propostas pelos setores responsáveis foram analisadas pela Ouvidoria e validadas em conjunto com a DICOM, por meio de comunicação institucional.</p> <p>B) Quanto à proposta de criação de uma pesquisa de satisfação própria da Ouvidoria, a ação não foi implementada durante o exercício. Considerando a disponibilidade dos instrumentos de avaliação já oferecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), por intermédio da Plataforma Fala.BR, o setor optou por continuar utilizando a pesquisa institucional integrada ao sistema, cujos resultados permanecem sendo monitorados e analisados para subsidiar ações de melhoria dos serviços</p>

				prestados.
--	--	--	--	------------

<b>Objetivos</b>	<b>Ações</b>	<b>Público Alvo</b>	<b>Período</b>	<b>Balanco do ano</b>
Fortalecer a visibilidade e o reconhecimento institucional da Ouvidoria junto à comunidade acadêmica e à sociedade, ampliando a divulgação de suas atribuições, serviços e canais de atendimento.	<p><b>A)</b> Intensificar a comunicação com a comunidade acadêmica e o público externo por meio das redes sociais da Ouvidoria, promovendo a divulgação de informações sobre suas atribuições, canais de atendimento, campanhas educativas e demais ações desenvolvidas pelo setor.</p> <p><b>B)</b> Manter a atualização periódica da página da Ouvidoria no Portal da UFVJM, assegurando a disponibilização de informações claras, acessíveis e atualizadas sobre os serviços prestados, normativos, canais de contato e demais conteúdos de interesse dos usuários.</p>	Comunidade interna e externa	Atividade contínua	<p>As redes sociais da Ouvidoria foram utilizadas como instrumento de comunicação e divulgação de informações relacionadas às atribuições do setor, aos canais de atendimento e a temas de interesse da comunidade acadêmica. Embora a ação tenha contribuído para o alcance dos objetivos propostos, identificou-se a necessidade de ampliar a frequência das publicações, visando fortalecer ainda mais a divulgação das atividades e a aproximação com os usuários.</p> <p>A página da Ouvidoria no Portal da UFVJM permaneceu sendo atualizada sempre que necessário, de forma a garantir a disponibilização de informações atualizadas, relevantes e acessíveis ao público, em conformidade com as demandas institucionais e as orientações vigentes.</p>

<b>Objetivos</b>	<b>Ações</b>	<b>Público Alvo</b>	<b>Período</b>	<b>Balanco do Ano</b>
Fortalecer a interlocução entre a Ouvidoria e a Alta Gestão, promovendo o compartilhamento de informações estratégicas, a identificação de	A) Criar momentos de diálogos e parcerias junto a alta gestão	Ouvidoria e alta gestão	Atividade contínua	Ao longo do período, a Ouvidoria manteve interlocução com diferentes Pró-Reitorias, de acordo com as demandas apresentadas, buscando soluções

<p>oportunidades de melhoria e o desenvolvimento de ações que contribuam para o aprimoramento contínuo dos setores e para o fortalecimento institucional da UFVJM.</p>				<p>adequadas e o encaminhamento eficiente das questões submetidas ao setor.</p> <p>Embora houvesse a intenção de desenvolver ações preventivas e atividades conjuntas de forma mais estruturada, verificou-se a necessidade de aprimorar o alinhamento institucional e o planejamento dessas iniciativas, de modo a viabilizar sua implementação de forma mais efetiva nos próximos períodos.</p> <p>Destaca-se, ainda, o diálogo permanente estabelecido com a Chefia de Gabinete, o que contribuiu para o tratamento mais célere de demandas específicas e para o fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria e a Alta Gestão, em benefício da melhoria dos processos institucionais e da qualidade dos serviços prestados pela UFVJM.</p>
--	--	--	--	--

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanço do Ano
<p>Realização de campanhas, visitas in loco, objetivando a prevenção de irregularidades.</p>	<p><b>A)</b> Desenvolver e apoiar campanhas educativas e preventivas em parceria com as unidades que compõem o Programa de Integridade da UFVJM, promovendo ações voltadas à ética, à transparência, à prevenção de irregularidades e ao fortalecimento da cultura institucional.</p> <p><b>B)</b> Realizar visitas presenciais às</p>	<p>Comunidade interna</p>	<p>Atividade contínua</p>	<p>A Ouvidoria utilizou-se da campanha anterior contra assédio sexual, pelo sucesso na aceitação pela comunidade acadêmica.</p> <p>No que se refere às atividades presenciais, a Ouvidoria realizou visita a outros campi para proliferação de informações sobre esta campanha.</p> <p>Da mesma forma, a Ouvidoria realizou</p>

	<p>unidades acadêmicas e administrativas, sempre que identificada a necessidade ou o surgimento de demandas específicas, com o objetivo de ampliar o diálogo com a comunidade universitária, prestar orientações e fortalecer a atuação da Ouvidoria junto aos usuários.</p>			<p>palestras em unidades acadêmicas sobre o tema..</p>
--	--	--	--	--

<b>Objetivos</b>	<b>Ações</b>	<b>Público Alvo</b>	<b>Período</b>	<b>Balanco do ano</b>
Regulamentação das atividades de mediação da Ouvidoria	A) Criação de resolução que compreenda as atividades de mediação.	<b>Comunidade interna</b>	<b>Final de 2025</b>	A minuta de resolução referente à criação da Câmara de Mediação de Conflitos está pronta, porém necessita passar por um processo de revisão e alterações.

<b>Objetivos</b>	<b>Ações</b>	<b>Público Alvo</b>	<b>Período</b>	<b>Balanco do ano</b>
Fortalecer a relação entre a Ouvidoria e os estudantes da UFVJM por meio de ações contínuas de orientação, acolhimento e divulgação de informações, ampliando o conhecimento sobre os serviços prestados pelo setor e incentivando a participação ativa da comunidade acadêmica.	<p>A) Realizar visitas e ações de sensibilização junto às turmas de graduação e pós-graduação, promovendo a divulgação das atribuições da Ouvidoria, dos canais de atendimento e de temas relevantes para a comunidade acadêmica.</p> <p>B) Fortalecer o diálogo institucional com as Unidades Acadêmicas, ampliando a integração entre a Ouvidoria e os diferentes cursos e setores, de modo a facilitar a comunicação, a orientação e a</p>	Comunidade interna	Atividade contínua	A Ouvidoria realizou visitas a salas de aula de diferentes cursos, promovendo a apresentação de suas atribuições, dos canais de atendimento disponíveis e de temas relevantes para a comunidade acadêmica. A iniciativa apresentou resultados positivos, uma vez que possibilitou maior aproximação entre o setor e os estudantes, ampliando o conhecimento sobre os serviços oferecidos e fortalecendo a confiança da comunidade acadêmica na atuação da Ouvidoria.

	identificação de demandas da comunidade universitária.			Além de contribuir para a divulgação das atividades desenvolvidas pelo setor, as ações presenciais favoreceram a criação de espaços de diálogo e escuta, tornando a Ouvidoria mais acessível e fortalecendo seu papel como instrumento de participação, orientação e promoção da cidadania no âmbito universitário.
--	--	--	--	---

## 5. Resultados das atividades da Ouvidoria

De acordo com <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, no ano de 2025 foram recebidas pelo FalaBr, 299 manifestações.



Os tipos de manifestações recebidas na UFVJM, no ano de 2025 abarcam, em sua maioria, denúncias e comunicações, dentre outras, conforme quadro abaixo retirado <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>:



As reclamações registradas na Ouvidoria foram devidamente analisadas e encaminhadas às unidades competentes para manifestação e adoção das providências cabíveis, buscando contribuir para a solução das demandas apresentadas e para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços oferecidos pela UFVJM. Sempre que a natureza da demanda permitiu e houve concordância das partes envolvidas, a Ouvidoria também atuou na mediação de conflitos, favorecendo a construção de soluções consensuais.

De modo geral, os setores da Universidade atenderam às solicitações da Ouvidoria de forma colaborativa, prestando os esclarecimentos necessários e adotando medidas voltadas ao atendimento das demandas e ao aprimoramento de seus processos de trabalho.

As manifestações classificadas como solicitações e sugestões foram encaminhadas às unidades responsáveis para conhecimento, análise e avaliação quanto à viabilidade de implementação das providências sugeridas.

As denúncias que apresentaram elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância foram direcionadas à unidade correcional competente para a adoção das medidas de apuração previstas nas normas aplicáveis.

Os elogios recebidos foram encaminhados aos servidores homenageados e às respectivas chefias imediatas, como forma de reconhecer e valorizar as boas práticas desenvolvidas no âmbito da Universidade.

Relacionado à pesquisa de satisfação, obtivemos o seguinte resultado, de acordo com <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu:>



## 6. Resumo das atividades desempenhadas pela Ouvidoria e dificuldades enfrentadas

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram tratadas de acordo com sua natureza, observando-se os fluxos institucionais e os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência que regem a Administração Pública. Cada demanda recebeu o encaminhamento pertinente, buscando assegurar respostas qualificadas e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Universidade.

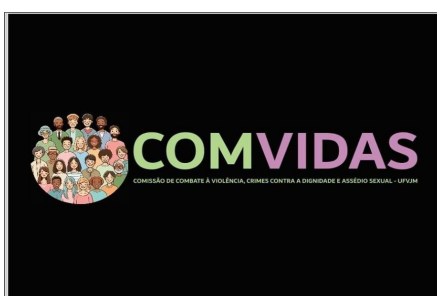
Ao longo do período, a Ouvidoria utilizou seus canais de comunicação para divulgar campanhas educativas voltadas à prevenção e ao enfrentamento do assédio sexual e de outras formas de violência, reforçando seu compromisso com a promoção de um ambiente universitário ético, seguro e respeitoso.

Além das ações de comunicação, o setor manteve sua participação em comissões e iniciativas institucionais, fortalecendo o diálogo com a comunidade acadêmica e com a sociedade. Essas atividades contribuíram para ampliar a visibilidade da Ouvidoria, incentivar a participação social e consolidar uma atuação pautada na escuta qualificada, no acolhimento e na construção de soluções dialogadas.

Embora permaneça a necessidade de ampliação da equipe da Ouvidoria, não foi possível, durante o exercício, a lotação de novos servidores ou estagiários em razão das limitações de pessoal enfrentadas pela Instituição. Essa situação também impactou a expansão das atividades presenciais nos demais

campi, tema que continuará sendo tratado como prioridade junto à Alta Gestão, considerando sua relevância para o fortalecimento da atuação institucional da Ouvidoria.

A Ouvidoria manteve participação ativa na Comissão de Combate à Violência, Crimes contra a Dignidade e Assédio Sexual da UFVJM (COMVIDAS), colaborando no planejamento e na execução de ações voltadas à prevenção e ao enfrentamento das diversas formas de violência no ambiente universitário.



Para os próximos períodos, pretende-se dar continuidade às ações de aproximação com o corpo discente, especialmente por meio de visitas às salas de aula e outras atividades educativas, ampliando a divulgação dos serviços da Ouvidoria, orientando os estudantes sobre seus direitos e deveres e fortalecendo uma cultura institucional baseada no diálogo, no respeito e na participação.

Foram realizadas palestras em salas de aula e nos demais campi promovendo a informação contra assédio sexual, moral e demais violências, como também sobre o trabalho da Ouvidoria no recebimento de manifestações.

**Ciclo de Diálogo e Prevenção contra o Assédio Moral e Sexual na UFVJM**

A Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri convida toda a comunidade acadêmica para integrar este importante espaço de diálogo, escuta e orientação.

Sua participação é fundamental para construirmos, juntos, um ambiente cada vez mais seguro, inclusivo e acolhedor.

Realização: Progep, Ouvidoria, DGI e PGF

Programação >>

**Programação**

Ações	Responsáveis
Campanha educativa de prevenção ao assédio (cartazes e protocolos)	Ouvidoria e DGI
Realização de palestras nos campi sobre assédio moral e sexual	Ouvidoria, DGI e PGF
Informações sobre o canal de denúncia na Ouvidoria	Ouvidoria
Alinhamento às diretrizes da Lei do SITA (artigos, procedimentos, etc.)	DGI
Escuta ativa individual e acolhimento de servidores	Ouvidoria, DGI e PGF

**Agenda**

- Campus Unai  
02/10/2025
- Campus do Mucuri  
02/12/2025
- Campus Janaúba  
04/12/2025
- Campus I e Campus JK - Diamantina  
Março de 2026

Programação

UFVJM 20 anos Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

## **7. Informações gerais**

A Ouvidoria conta com apenas uma servidora titular que trata as manifestações da Ouvidoria e também do SIC.

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu 302 manifestações, conforme relatório de gestão do ano de 2024, publicado na página da Ouvidoria/UFVJM.

As manifestações de tipo denúncia e reclamação foram a maioria neste ano de 2024. As denúncias que apresentaram elementos de materialidade, autoria e relevância foram enviadas ao setor correcional e as reclamações foram enviadas aos setores para a busca de soluções.

Interessante citar que houve uma queda na quantidade de manifestações de 2024 para 2025. Esta queda, mesmo que pequena, ocorre pela efetivação das campanhas informativas e pelas mediações realizadas pelo setor.

A Ouvidoria atuou na mediação de vários conflitos, objetivando facilitar a solução de imbróglios mais simples do cotidiano, bem como procurou dialogar com os setores na tentativa de auxiliar na melhoria da prestação dos serviços.

A Carta de Serviços é acompanhada mensalmente e a Ouvidoria atua junto à DICOM em sua transformação, atualização e construção.

A Ouvidoria da UFMG vem ganhando espaço junto à comunidade acadêmica e aceitação como um setor que auxilia na melhoria da UFMG, mudando a percepção de que é um local apenas de recebimento de denúncias. As campanhas realizadas contra os tipos de assédios e sobre as atividades da Ouvidoria abriram espaço junto aos cidadãos e criaram conforto e confiança para a realização de denúncias.

## **8. Referências**

PORTARIA NORMATIVA CGU nº116, de 18 de março de 2024. Estabelece orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal.

UFVJM. Conselho Universitário. Resolução nº 7, de 12 de junho de 2015. Altera o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - Ufvjm.