



Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Gabinete da Reitora

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
Gabinete da Reitora
Ouvidoria-Geral

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAM
Gestão Junho a Dezembro de 2025

Reitora: Profa. Dra. Tanara Lauschner
Ouvidor-Geral: Raul Ferreira Spindola

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, instituída pela Resolução CONSAD Nº 15/2010, é o canal oficial de diálogo entre a comunidade interna, a sociedade e a Administração Universitária, atuando como instrumento de mediação, controle social e aprimoramento institucional.

Este Plano de Ação 2025 atualiza as diretrizes anteriores e incorpora boas práticas nacionais de ouvidoria, inovação tecnológica e governança participativa, alinhadas à Lei Nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos), à Lei Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao Decreto Nº 9.492/2018.

2. OBJETIVOS

2.1 Geral

Consolidar a Ouvidoria-Geral da UFAM como instrumento estratégico de escuta ativa, mediação de conflitos, transparência pública e fortalecimento da cidadania universitária.

2.2 Específicos

- I – Aprimorar a eficiência do atendimento aos cidadãos e à comunidade universitária;
- II – Reduzir prazos de resposta e elevar os índices de resolutividade;
- III – Ampliar os canais digitais de participação, com acessibilidade e linguagem simples;
- IV – Estimular práticas de integridade, ética e prevenção de conflitos;
- V – Promover a transparência ativa, com relatórios periódicos e dados abertos;
- VI – Reforçar a capacitação da equipe técnica;
- VII – Difundir a cultura de escuta e diálogo em todas as Unidades Acadêmicas e Administrativas da UFAM.

3. PROPOSTA DE TRABALHO

3.1 Finalidades

Facilitação social, mediação de conflitos e aproximação entre gestão e sociedade;

Garantia do direito de acesso à informação e à transparência ativa;

Subsidiar a gestão universitária com informações estratégicas advindas das manifestações;

Atuar no controle preventivo e corretivo de falhas, riscos e inconformidades.

3.2 Vinculação

A Ouvidoria permanece vinculada ao Gabinete da Reitoria, com autonomia funcional e imparcialidade no exercício de suas competências.

3.3 Competências

Receber, analisar e encaminhar manifestações por meio da Plataforma Fala.BR;

Propor medidas administrativas e normativas para aperfeiçoamento da gestão;

Articular-se com órgãos internos, externos e outras ouvidorias;

Elaborar relatórios periódicos e recomendações técnicas;

Promover a cultura de participação e cidadania universitária.

3.4 Boas Práticas de Gestão

Planejamento estratégico com metas anuais;

Implantação de indicadores de desempenho (tempo médio de resposta, taxa de resolatividade, grau de satisfação do usuário);

Realização de encontros anuais da Ouvidoria com gestores e comunidade acadêmica;

Linguagem cidadã e acessível em todos os canais;

Garantia de acessibilidade digital (Libras, braile, leitura de tela).

4. PROGRAMAÇÃO (2025)

Objetivo	Ação	Prazo
Reduzir prazos de resposta	Meta de até 15 dias úteis para resposta preliminar	Contínuo
Transparência Ativa	Publicar relatórios trimestrais em formato aberto no site da Ouvidoria	Contínuo
Participação Social	Fortalecer a Comunidade Universitária com campanhas de engajamento	2025
Cultura de Escuta	Realizar “Rodas de Ouvidoria” nas Unidades Acadêmicas	Contínuo

Carta de Serviços	Revisar e atualizar serviços e compromissos de atendimento	2025
Integração	Estabelecer parcerias com ouvidorias federais e estaduais da Região Norte	2025

5. RESULTADOS ESPERADOS

Elevar os índices de satisfação da comunidade acadêmica e da sociedade com os serviços prestados pela UFAM;

Reduzir litígios administrativos e judiciais mediante mediação prévia;

Ampliar a legitimidade e credibilidade da Ouvidoria-Geral como canal democrático de participação;

Fortalecer a governança universitária com práticas de integridade, ética e transparência;

Garantir celeridade, eficiência e respeito aos direitos dos cidadãos.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Plano de Ação entra em vigor a partir da aprovação pela Reitoria e terá vigência até dezembro de 2025, podendo ser revisado para adequação às demandas institucionais e alterações legais.

Manaus, 24 de novembro de 2025.

TANARA LAUSCHNER

Reitora

(assinado eletronicamente)

RAUL FERREIRA SPINDOLA

Ouvidor-Geral da UFAM

(assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **Raul Ferreira Spindola, Ouvidor Geral**, em 26/01/2026, às 21:17, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **TANARA LAUSCHNER, Reitora**, em 28/01/2026, às 15:31, conforme horário oficial de Manaus, 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.ufam.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2906682** e o código CRC **F79A943D**.

Referência: Processo nº 23105.046649/2025-61

SEI nº 2906682