



## **Planejamento Anual / Plano de Capacitação**

Bagé  
2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## **EXPEDIENTE**

### **Reitor**

Roberlaine Ribeiro Jorge

### **Vice-Reitor**

Marcus Vinicius Morini Querol

### **Chefe de Gabinete da Reitoria**

Daniel Hanke

### **Elaboração:**

### **Coordenadora da Ouvidoria**

Diléia Adolfo Maria

### **Técnica em Assuntos Educacionais**

Valéria Fontoura Nunes



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2 SOBRE AS DEMANDAS.....</b>	<b>4</b>
<b>3 PLANO DE CAPACITAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>4 PLANEJAMENTO OPERACIONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>13</b>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Planejamento Anual e o Plano de Capacitação, referente ao ano de 2023.

O planejamento é o processo pelo qual se definem as estratégias para alcançar os objetivos, as metas e a visão de futuro de uma organização. Parte-se de uma avaliação dos problemas e oportunidades existentes no ambiente, e, a partir daí, são definidas ações para a consecução dos resultados desejados. Cada aspecto da ação governamental deve ser planejado: objetivos, políticas, organização, finanças e métodos de trabalho. Trata-se de um esforço contínuo visando a melhoria dos resultados. O planejamento ideal deve incorporar atos a curto, médio e longo prazo. Mesmo que contingências, sazonalidades, imprevistos e emergências afetem o trabalho das ouvidorias, um planejamento adequado pode ser necessário inclusive para que a ouvidoria consiga deslocar recursos e atenção para novos problemas. O modelo de maturidade considera essencial que a unidade de ouvidoria realize o planejamento operacional de suas atividades, com elaboração de um plano anual.

## **2. SOBRE AS DEMANDAS**

Apresenta-se o mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento sobre suas possíveis causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das manifestações ao longo do exercício.

Geralmente, há uma sazonalidade nas demandas, conforme datas, eventos e publicações previstos nos Calendários Acadêmicos, como processos seletivos de ingresso e, também, referentes a situações específicas ocorridas em determinado momento/período, por exemplo finais de semestres letivos.

Em 2022, foram recebidas um total de 386 manifestações de Ouvidoria, o quantitativo mensal das demandas está apresentado na Figura 1. Vale ressaltar que,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

qualquer inconsistência ao comparar os valores aqui demonstrados com os dados dos relatórios semestrais ou mensais da Ouvidoria, e até mesmo o Painel Resolveu?, se deve ao fato de algumas manifestações serem encaminhadas por outros órgãos em períodos posteriores.

Figura 1: Demonstrativo de demandas 2022



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

No ano de 2022, a média mensal de demandas foi de 32,17. Observa-se que nos meses de fevereiro, março, abril, maio e julho de 2022, houve um maior número de manifestações as quais devem-se pelo período dos diversos Processos Seletivos de ingresso na Universidade (SISU, Chamada por nota do ENEM, Chamada por nota do Ensino Médio, Processo Seletivo Complementar, entre outros). Nesses meses, os quantitativos ficaram acima da média mensal, devido às demandas sobre Processos Seletivos e demais assuntos oriundos, tais como, procedimentos de matrículas pelo sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI).



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA**

Observou-se que entre os assuntos mais demandados no 1º semestre, destacam-se os relacionados à Educação Superior (ensino superior, graduação, educação a distância, etc...), Docentes, Matrículas, Processos Seletivos (Graduação, Pós-Graduação e Educação a Distância) e Administração da Universidade (questões administrativas em geral, gestão, etc...).

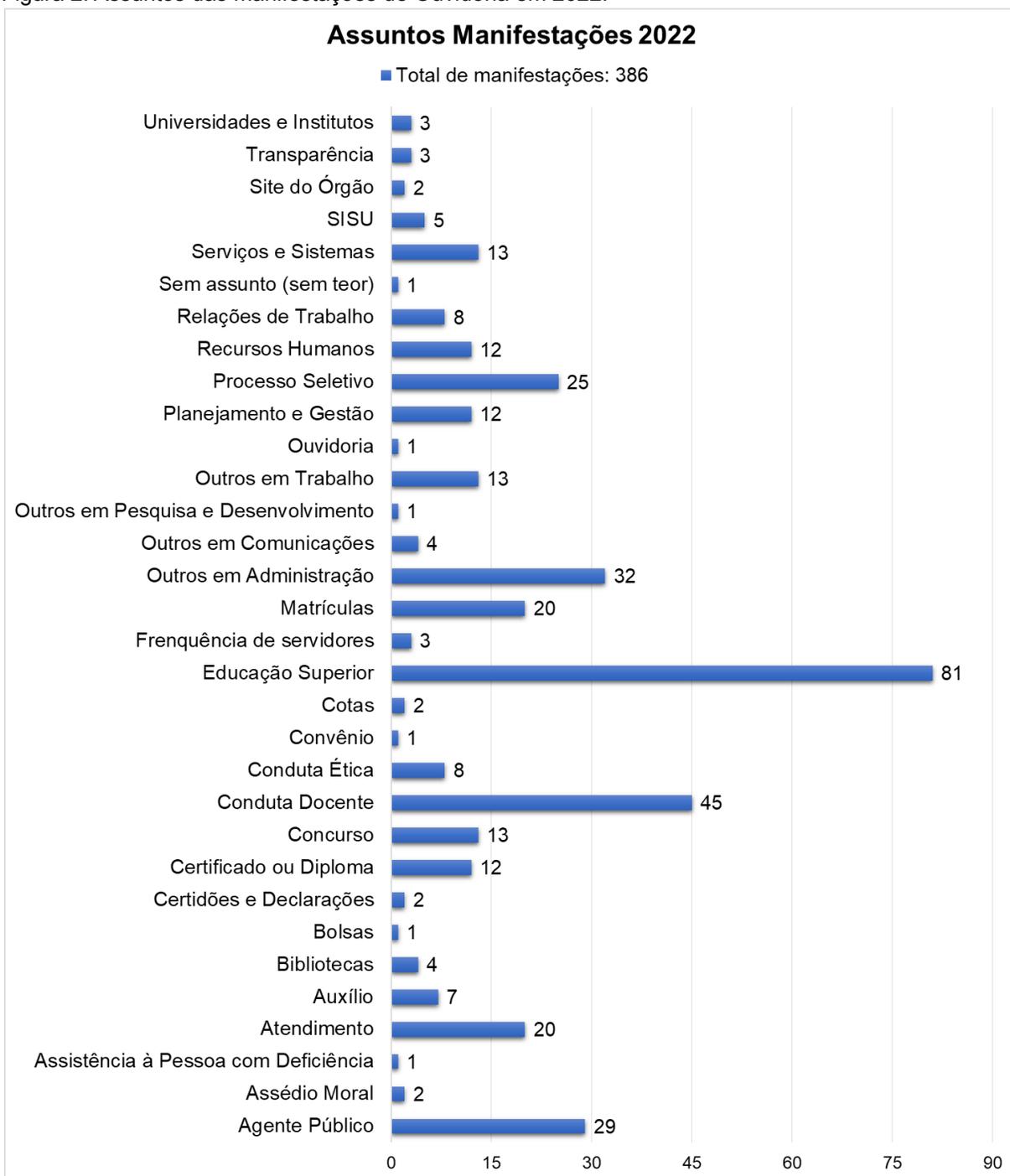
Com relação aos assuntos mais abordados no 2º semestre, estão os referentes à Educação Superior (ensino superior, graduação, educação a distância, etc...), Docentes, Agentes Públicos (servidores) e Administração da Universidade (questões administrativas em geral, gestão, etc...).

Na Figura 2 está demonstrado o quantitativo de todos os assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2022. Conforme Figura 2, entre a totalidade dos assuntos, a maioria referem-se à Educação Superior (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Ensino Superior, Extensão, Conduta Discente e Documentos), Docentes, Administração da Universidade (questões administrativas em geral, gestão, etc...), Agentes Públicos (servidores), Processos Seletivos (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância e Residência Pedagógica).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Figura 2: Assuntos das manifestações de Ouvidoria em 2022.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

### 3. PLANO DE CAPACITAÇÕES

Para o plano de capacitação das servidoras da Ouvidoria, será considerado o Art. 26 da [Resolução nº 320/2021](#), o qual trata sobre critérios específicos para titular da ouvidoria, e menciona as capacitações em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) da Controladoria-Geral da União (CGU).

Além disso, também será dada preferência aos cursos que compõem a Certificação em Ouvidoria do PROFOCO. A Certificação em Ouvidoria é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da CGU, em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap), aos alunos que concluírem oito cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 160 horas.

Dentre as competências desejáveis levantadas para a equipe, está a atualização dos temas relacionados à Ouvidoria, como novas normativas por parte da OGU/CGU e possíveis adequações necessárias (proteção ao denunciante, entre outras), e também, novas funcionalidades da Plataforma Fala.BR, principalmente, sobre o Módulo de Triagem e Tratamento, recentemente implementado. Ainda, uma atribuição pretendida, seria maior aprofundamento do tema Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), pois é um assunto relativamente novo. Além disso, outra intenção é aprimorar as noções básicas sobre Conselho de Usuários de Serviços Públicos, visando o próximo quadriênio 2024 - 2027.

Já as competências existentes mapeadas referem-se a noções sobre: Conselho de Usuários de Serviços Públicos, Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas, uso do Fala.BR. Atualmente, destaca-se que o pleno atendimento às normativas e orientações da CGU, as quais regem as atividades das Ouvidorias nos órgãos da administração pública federal, é um pouco dificultoso. Assim, espera-se que a OGU/CGU proporcione capacitações com orientações relacionadas às atividades e normativas.

Dessa maneira, será dada prioridade às capacitações em cursos e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

treinamentos oferecidos na modalidade EaD no âmbito do PROFOCO da CGU, relacionados aos assuntos levantados ou de acordo com os temas ofertados, e também, aos cursos que compõem a Certificação em Ouvidoria do PROFOCO. A seguir, são apresentadas as Tabela 1 e 2, com a carga horária referente às capacitações/cursos/treinamentos que foram realizados em 2022 pela equipe da Ouvidoria:

Tabela 1: Ouvidoria - Capacitações realizadas em 2022 - Diléia.

Capacitações / Cursos / Treinamentos	Carga Horária
Treinamento PROFOCO - LAI e LGPD	9
1º Ciclo de Formação em Ética e Integridade Pública: Oficina sobre Canais de Denúncia	10
Treinamento PROFOCO - Avaliação de Serviços	9
1º Ciclo de Formação sobre Ética e Integridade Pública: Oficina sobre Assédio Moral e Sexual	2
Treinamento PROFOCO - Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	9
Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino - FNOUH 2022	12
Treinamento PROFOCO - Excelência em Ouvidoria	9
1º Ciclo de Formação sobre Ética e Integridade Pública: Palestra "A utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos para prevenir desvios éticos e de condutas	2
Transparência de Agendas e Integridade – Uma Relação Público-Privada	8
Treinamento PROFOCO - Proteção ao Denunciante	9
<b>Total</b>	<b>79</b>

Fonte: Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Tabela 2: Ouvidoria - Capacitações realizadas em 2022 - Valéria.

Capacitações / Cursos / Treinamentos	Carga Horária
Treinamento PROFOCO - LAI e LGPD	9
1º Ciclo de Formação em Ética e Integridade Pública: Oficina sobre Canais de Denúncia	10
Treinamento PROFOCO - Avaliação de Serviços	9
1º Ciclo de Formação sobre Ética e Integridade Pública: Oficina sobre Assédio Moral e Sexual	2
Treinamento PROFOCO - Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	9
Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino - FNOUH 2022	12
Treinamento PROFOCO - Excelência em Ouvidoria	9
1º Ciclo de Formação sobre Ética e Integridade Pública: Palestra "A utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos para prevenir desvios éticos e de condutas	2
Acesso à Informação	20
<b>Total</b>	<b>82</b>

Fonte: Ouvidoria

Para o ano de 2023, segue a Tabela 3 com a previsão de carga horária para realização de capacitações/cursos/treinamentos pela equipe da Ouvidoria:

Tabela 3: Ouvidoria - Capacitações 2023

Ouvidoria - Capacitações 2023	
Servidora	Meta - Carga Horária
Diléia	60
Valéria	50

Fonte: Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

#### 4. PLANEJAMENTO OPERACIONAL

Para o planejamento será levado em consideração que, geralmente, há uma sazonalidade nas demandas, conforme datas, eventos e publicações previstos nos Calendários Acadêmicos, como processos seletivos de ingresso e, também, referentes a situações específicas ocorridas em determinado momento/período, por exemplo finais de semestres letivos. No quadro 1 são apresentadas informações sobre a descrição das atividades previstas para o ano de 2023 e os prováveis períodos destinados para sua realização.

Quadro 1: Planejamento Ouvidoria 2023.

<b>Planejamento Ouvidoria 2023</b>	
<b>Atividade prevista</b>	<b>Período provável</b>
Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 2º semestre de 2021, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Janeiro de 2023.
Elaborar o Planejamento Anual/Plano de Capacitação.	De janeiro a março de 2023.
Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2022.	De janeiro a março de 2023.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 2º semestre de 2022.	De janeiro a março de 2023.
Elaboração e envio de Relatório Mensal da Ouvidoria/SIC.	Mensalmente, após conclusão das demandas.
Envio de e-mail pelo GURI, com divulgação do Conselho de Usuários para que novos conselheiros se cadastrem.	Semestralmente.
Apresentação do Relatório Semestral - 2º semestre de 2022 / Relatório de Gestão Ouvidoria 2022, no Conselho Universitário (CONSUNI).	Conforme disponibilidade pela Secretaria do CONSUNI.
Chamamento Anual para o Conselho de Usuários, realizado por meio de chamado à Assessoria de Comunicação Social.	De maio de junho de 2023.
Pesquisa de interação com os conselheiros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UNIPAMPA.	De junho a agosto de 2023.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 1º semestre de 2023, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Julho de 2023.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 1º semestre de 2023.	De julho a setembro de 2023.
Apresentação do Relatório Semestral - 1º semestre de 2023 no Conselho Universitário (CONSUNI).	Conforme disponibilidade pela Secretaria do CONSUNI.
Resultados da pesquisa de interação com os conselheiros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UNIPAMPA.	De novembro a dezembro de 2023.
Elaborar Plano de Ação - referente ao 2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.	Aguarda publicação de cronograma e orientações por meio do site ouvidorias.gov
Atividades referentes ao 2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.	Aguarda publicação de cronograma e orientações por meio do site ouvidorias.gov
Recebimento, encaminhamento e/ou atendimento/resposta às demandas da Ouvidoria.	Contínuo
Atualização e inserção de informações no site da Ouvidoria.	Contínuo
Resposta/retorno aos e-mails recebidos pela Ouvidoria.	Contínuo
Realização de capacitações pelas servidoras da Ouvidoria.	Conforme disponibilidade.
Participação em reuniões..	Conforme disponibilidade.
Atualização dos cadastros dos usuários (servidores) no Fala.BR.	Contínuo

Fonte: Ouvidoria

Ressalta-se ainda que, o Quadro 1 ilustra apenas as questões relacionadas à Ouvidoria, assim, não é considerado as demais atividades das servidoras, como o atendimento ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (pedidos de acesso à informação, recursos, itens de transparência ativa e etc) e a participação em comissões e comitês, que exigem dedicação de tempo e outros trabalhos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 12 jul. 2017.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao>. Acesso em: 05 set. 2021.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021**. 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, 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.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 16 mar. 2021.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021**. Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-3.126-de-30-de-dezembro-de-2021-371530074>. Acesso em: 03 jan. 2022