



**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA  
(1º de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023)**

Bagé  
2024



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## **EXPEDIENTE**

### **Reitor**

Edward Frederico Castro Pessano

### **Vice-Reitora**

Francéli Brizolla

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

Pedro Fernando Teixeira Dorneles

### **Elaboração:**

### **Coordenadora da Ouvidoria**

Diléia Adolfo Maria

### **Técnica em Assuntos Educacionais**

Valéria Fontoura Nunes



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## SUMÁRIO

<b>RESUMO.....</b>	<b>4</b>
<b>1 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....</b>	<b>8</b>
<b>3 DAS DEMANDAS.....</b>	<b>9</b>
3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS	10
3.2 MEIOS DE ACESSO	12
3.3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
3.4 TEMPO DE ATENDIMENTO	19
3.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	19
3.6 DEMANDAS SEMESTRAL E ANUAL	21
<b>4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....</b>	<b>22</b>
<b>5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....</b>	<b>25</b>
<b>6 SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....</b>	<b>26</b>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## RESUMO

A Ouvidoria atua como um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configurando-se um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência. Ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é outro canal de acesso. Nesse sentido, este relatório tem como objetivo apresentar os dados coletados a partir dos sistemas governamentais, referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria e pelo SIC no 2º semestre de 2023, assim como, as pesquisas de satisfação. Também, vale destacar que algumas informações estão disponíveis para acesso aos cidadãos por meio dos Painéis desenvolvidos pela Controladoria-Geral da União (CGU). Ao final, com base nas manifestações recebidas, a Ouvidoria apresenta algumas sugestões visando à melhoria de nossa Universidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de 1º de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, conforme prevê a [Resolução nº 320/2021](#) do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: solicitações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões. Ao recebê-las, o setor busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com as demais áreas da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme prazos estabelecidos na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) e no [Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018](#).

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configura-se como um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência. O setor deverá ser procurado sempre que o interessado nos serviços prestados pela Universidade não obtiver, de forma plena e satisfatória, qualquer tipo de informação ou atendimento; quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas; quando desejar encaminhar solicitação, reclamação ou sugestão que possa contribuir para tornar a Universidade ainda melhor; quando for vítima de alguma forma de discriminação; quando desejar enviar elogios ou entender que quaisquer dos seus direitos tenham sido desrespeitados.

Este relatório objetiva oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimentos da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias. Além disso, apresenta informações e considerações que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.

O [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é uma plataforma que



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria num único local, utilizando o mesmo cadastro. Por meio da plataforma é possível tratar as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A CGU disponibiliza o [Painel Resolveu?](#), uma ferramenta que tem por objetivo reforçar a transparência das atividades de ouvidoria pública, bem como fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social. O Painel reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de simplificação) que órgãos e entidades federais, estaduais e municipais recebem, diariamente, pelo Fala.BR e, permite pesquisar, examinar e comparar informações.

Ainda, a CGU também disponibiliza o [Painel da Lei de Acesso à Informação](#) (Lei nº 12.527/2011), o qual apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal e, permite consultar informações sobre número de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros. Os dados apresentados são extraídos do sistema Fala.BR e admitem comparação de dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, além de viabilizarem pesquisa e exame de indicadores de forma fácil e interativa.

Em atendimento ao [Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020](#), a CGU desenvolveu a [Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos](#). Por meio da plataforma são constituídos os Conselhos de Usuários de Serviços públicos, que são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que conectará os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei nº 13.460/2017, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

Periodicamente, conforme dispõe a [Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021](#) (alterou a [Portaria nº 581/2021](#)), o órgão prestador de serviços



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

deverá elaborar consultas acerca dos serviços públicos que oferece, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na Plataforma do Conselho de Usuários, com periodicidade mínima quadrienal. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos. Para elaboração das pesquisas, foi solicitado apoio e sugestão às áreas relacionadas e os resultados das consultas, referente ao quadriênio 2020 - 2023, foram divulgados e estão disponíveis no site da Ouvidoria.

Visto que um período de quatro (4) anos sem contato com os conselheiros seria um tempo demasiadamente longo, a CGU orientou em cursos ministrados no ano de 2022, manter interação com os conselheiros cadastrados na Plataforma para avaliação dos serviços da Universidade. Assim, a Ouvidoria disponibilizou uma enquete por meio da Plataforma, no período de 05/08 a 04/11/2022. A pesquisa foi compartilhada através de link acessível a todos que quisessem participar da enquete referente aos serviços públicos da UNIPAMPA e os resultados foram compartilhados e encontram-se disponíveis no site da Ouvidoria.

De acordo com a [Portaria CGU nº 3.126/2021](#), as unidades de Ouvidoria deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano. Assim, referente ao ano de 2023, foi iniciado o chamamento em 26 de junho com apoio da Assessoria de Comunicação Social - ACS (antiga nomenclatura), conforme notícia [“Venha fazer parte do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Unipampa”](#). Além disso, o chamamento também ocorria por meio das respostas de Ouvidorias e pelo envio de e-mails, mas essa ação foi cessada após orientação da CGU.

Também, estava prevista a divulgação de link para uma pesquisa de interação com os usuários dos serviços até o fim do mês de agosto de 2023. Porém, após informado em Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias de 2023, e também, por e-mail, a CGU orientou que as ouvidorias aguardem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## 2. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Rua Professora Melanie Granier, nº 51, conta com apenas duas servidoras que atuam no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O atendimento aos cidadãos é realizado através do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), pelo e-mail [ouvidoria@unipampa.edu.br](mailto:ouvidoria@unipampa.edu.br), por telefone ou pessoalmente.

Com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas dos cidadãos, as manifestações devem ser cadastradas na plataforma Fala.BR. As respostas geradas pelas manifestações também são registradas e encaminhadas através dessa plataforma. O Fala.BR é um sistema para registro de manifestações desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU). O objetivo do Fala.BR é estabelecer um canal único para recebimento e encaminhamento de manifestações sobre políticas, serviços e conduta de agentes públicos de todo o Executivo Federal.

Considerando requisitos de segurança e rastreabilidade, bem como a mitigação de riscos na salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de serviços, a Ouvidoria passou a utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Esse módulo possibilita a tramitação de manifestações de Ouvidoria pela plataforma Fala.BR e atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, as tramitações das manifestações de Ouvidoria para as áreas/unidades responsáveis pelas respostas ocorrem dentro da plataforma Fala.BR.

Em cumprimento à [Portaria CGU nº 581/2021](#), passou a ser solicitada autorização prévia do (a) manifestante para digitalização e inserção do e-mail encaminhado à Ouvidoria no sistema [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário. Ainda, a [Portaria CGU nº 3.126/2021](#), menciona que na ausência da autorização, a manifestação deverá ser registrada no Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

cadastro ao cidadão.

Também, para atendimento à [Portaria CGU nº 581/2021](#), passou a ser informada a necessidade de certificação de identidade do (a) 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. Conforme a Portaria CGU nº 581/2021, a certificação da identidade ocorrerá: virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "[gov.br](#)" ou outro meio de certificação digital; ou presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Entre as principais atividades realizadas pela Ouvidoria nesse semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. No semestre, além da participação em comissões/comitês, a Ouvidoria manteve contato com as áreas e gestores, com intuito de encaminhar demandas específicas, na busca de soluções.

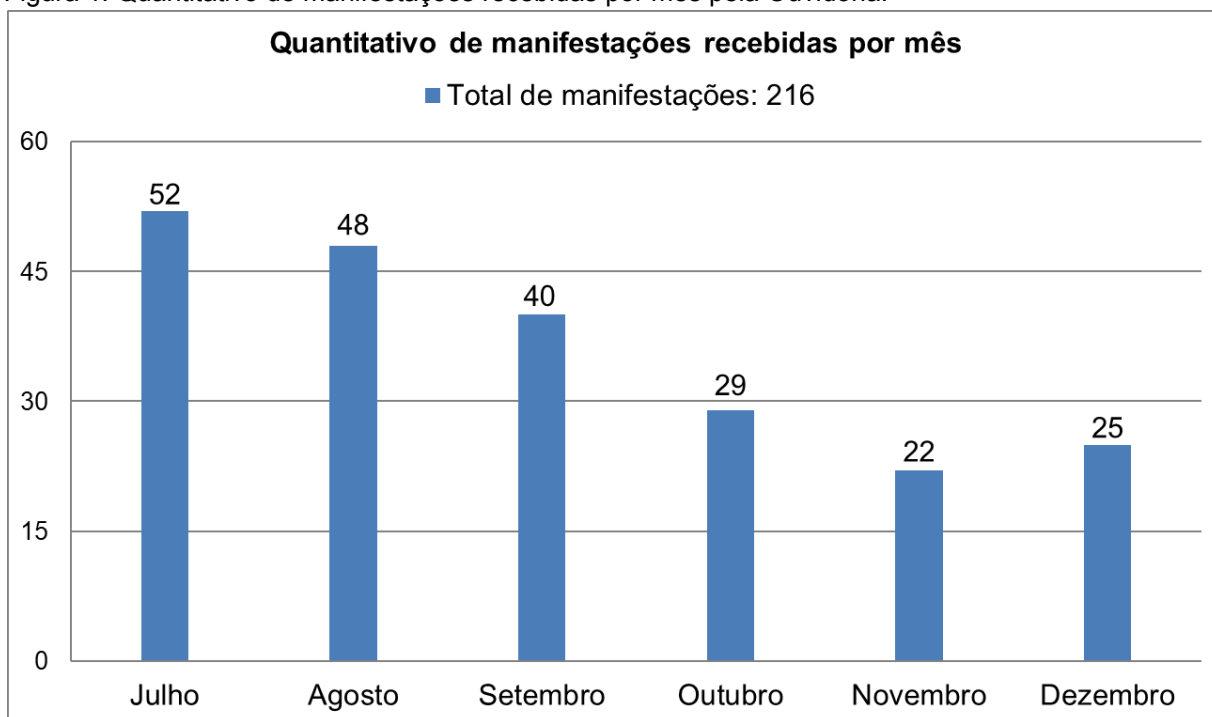
As manifestações provenientes da Ouvidoria são recebidas e analisadas pela gestão da Universidade. Sempre que necessário, em casos de denúncias, a Ouvidoria encaminha toda a documentação ao Gabinete da Reitoria, para apuração dos fatos e tomada de providências. Além disso, para atendimento de solicitações de informação, o setor trata diretamente com as áreas objeto do pedido para que sejam fornecidas as informações solicitadas pelo cidadão. De um modo geral, é esperado que a gestão da UNIPAMPA procure utilizar as demandas encaminhadas como subsídio para a tomada de decisões.

### **3 DAS DEMANDAS**

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2023 foi de 216 (Figura 1).



Figura 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria.



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

### 3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas no segundo semestre de 2023 estão classificadas em seis tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e comunicação (Figura 2). As comunicações representam a maioria das manifestações recebidas, com 36% do total de demandas. Sendo que, a maior parte das comunicações referem-se a assuntos relativos à: Administração da Universidade (eleições, gestão, questões administrativas em geral etc), Educação Superior (educação a distância, conduta discente, graduação, ensino superior e pós-graduação) e Docentes. As demais manifestações são representadas por 27% de solicitações; 24% de reclamações; 8% de denúncias; 4% de elogios e 0,5% de sugestão.



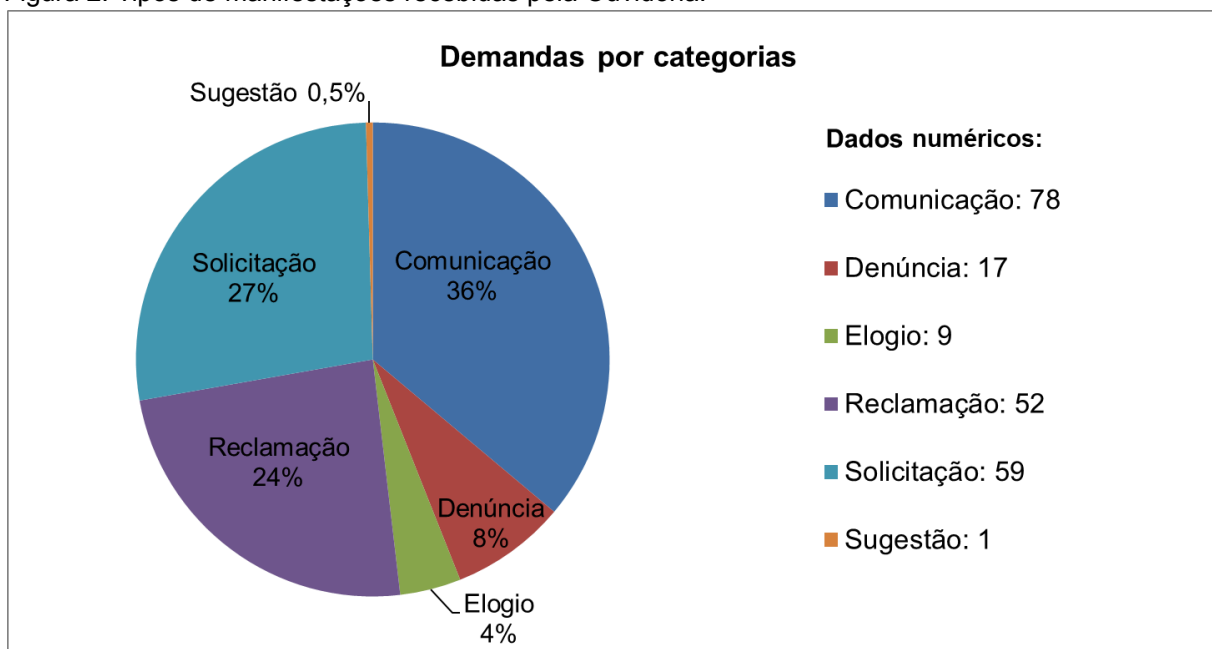
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

A plataforma Fala.BR possibilita ao cidadão registrar denúncias de forma anônima, sendo que esse tipo de manifestação passa a ser automaticamente reclassificada pelo próprio sistema para a categoria comunicação. O cidadão que opta por realizar uma manifestação anônima é informado a respeito da impossibilidade de acompanhar o andamento de sua manifestação e de receber uma resposta do órgão. Também, a CGU informa sobre o compromisso de garantia da proteção da identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP).

A Ouvidoria deve resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, conforme [Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União](#).

Em relação às 216 demandas recebidas no 2º semestre de 2023, oito (08) manifestações foram arquivadas devido a diversos motivos como: falta de clareza / insuficiência de dados, duplicidade de manifestação e falta de clareza / insuficiência de dados - arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário.

Figura 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



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



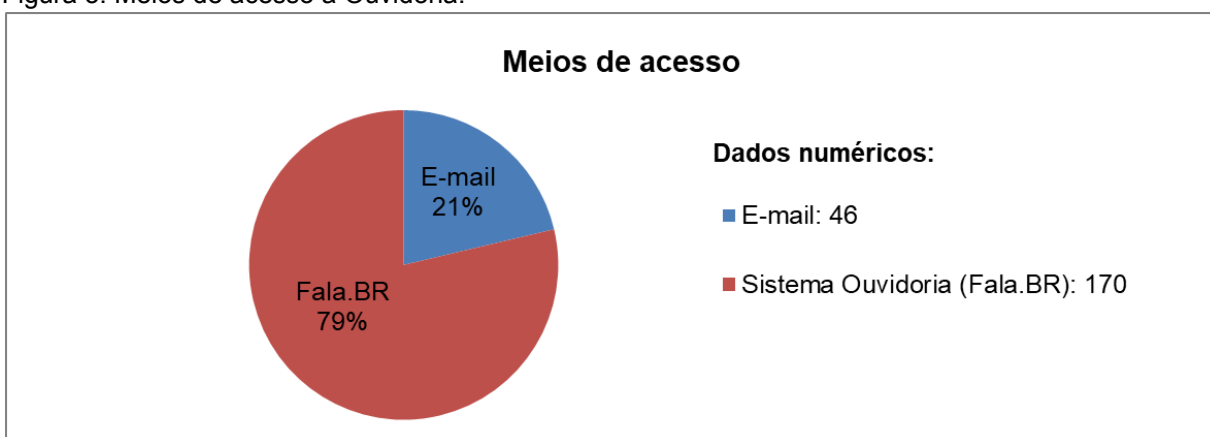
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

### 3.2 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, com 79%, e do e-mail, com 21%. A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma maior abrangência para o atendimento aos cidadãos (Figura 3).

Todos os atendimentos são registrados no Fala.BR, com o intuito de possibilitar o efetivo controle de prazos no atendimento às demandas recebidas.

Figura 3: Meios de acesso à Ouvidoria.



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

### 3.3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

É importante destacar que as demandas e os assuntos recebidos pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas, eventos e publicações previstos no Calendário Acadêmico e, também, referentes a situações específicas de cada período (processos seletivos, eleições, entre outros).

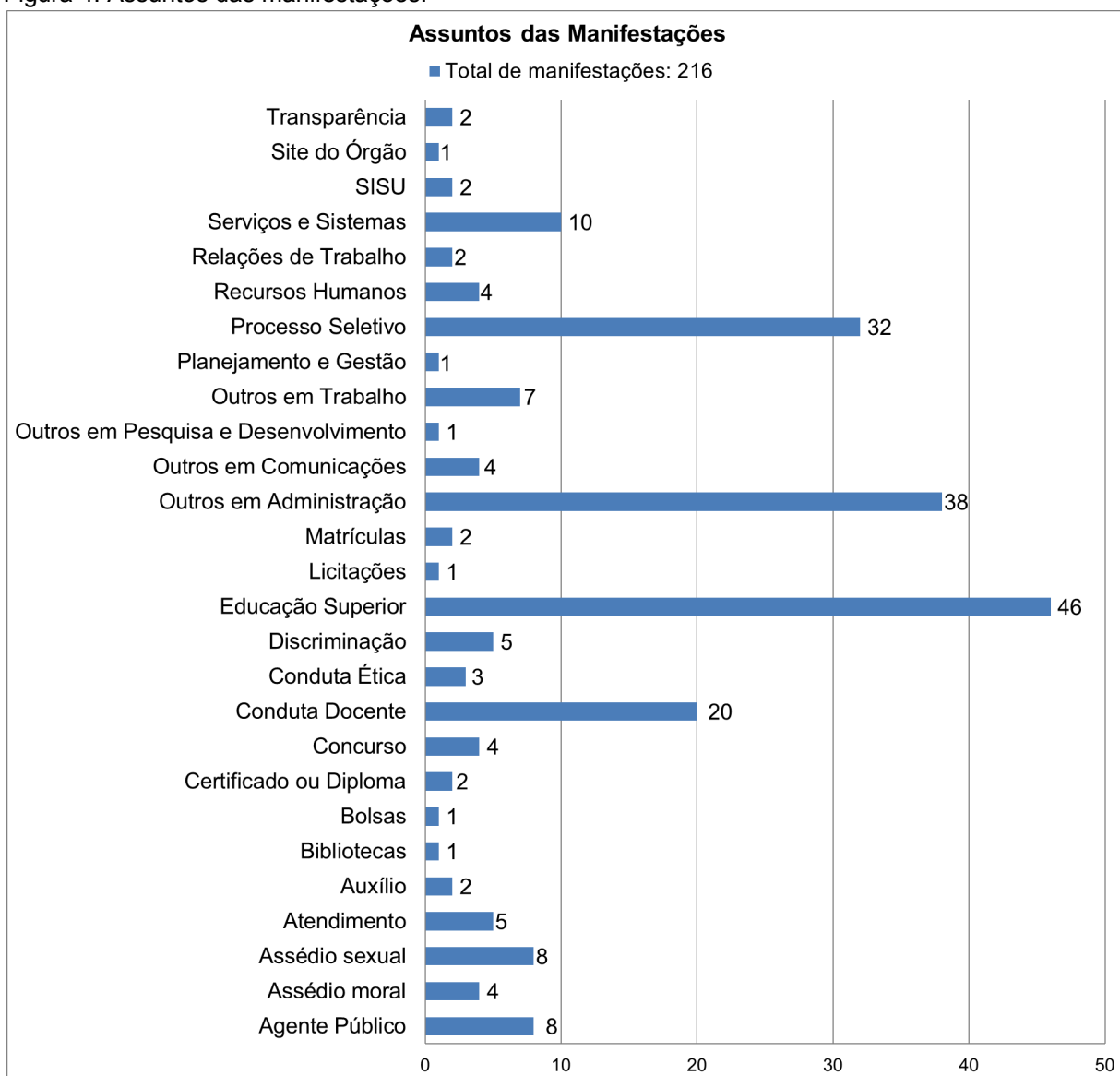
A seguir, apresenta-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no segundo semestre de 2023 (Figura 4). Em seguida, tais manifestações são apresentadas em gráficos quantitativos específicos: solicitações (Figura 5), denúncias (Figura 6), reclamações (Figura 7), elogios (Figura 8), comunicações (Figura 9) e sugestões (Tabela 1) referentes aos registros realizados



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

na Plataforma Fala.BR. Observa-se que entre os assuntos mais demandados no semestre, destacam-se os relacionados à: Educação Superior (graduação, ensino superior, educação a distância, etc.), Administração da Universidade (eleições, órgãos colegiados - conselhos, gestão, questões administrativas em geral etc.) e Processos Seletivos (educação a distância, graduação e pós-graduação).

Figura 4: Assuntos das manifestações.

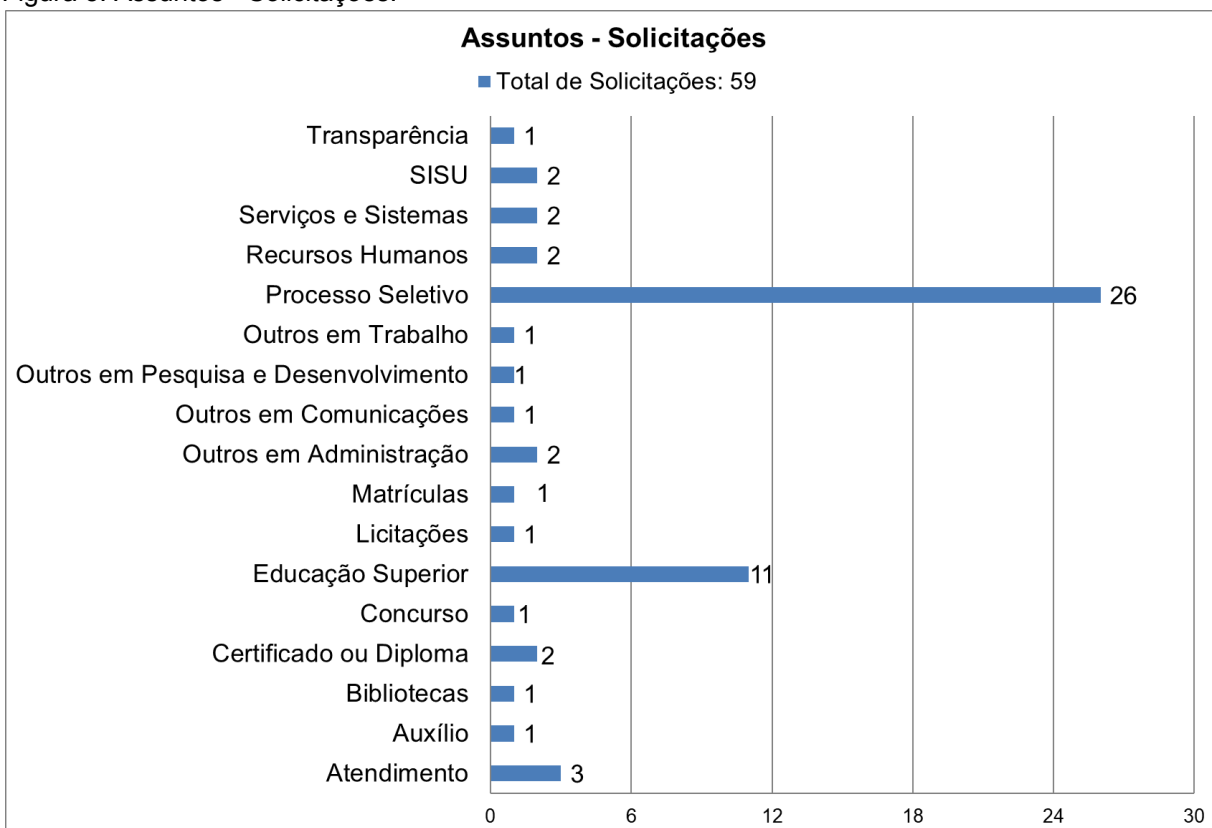


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



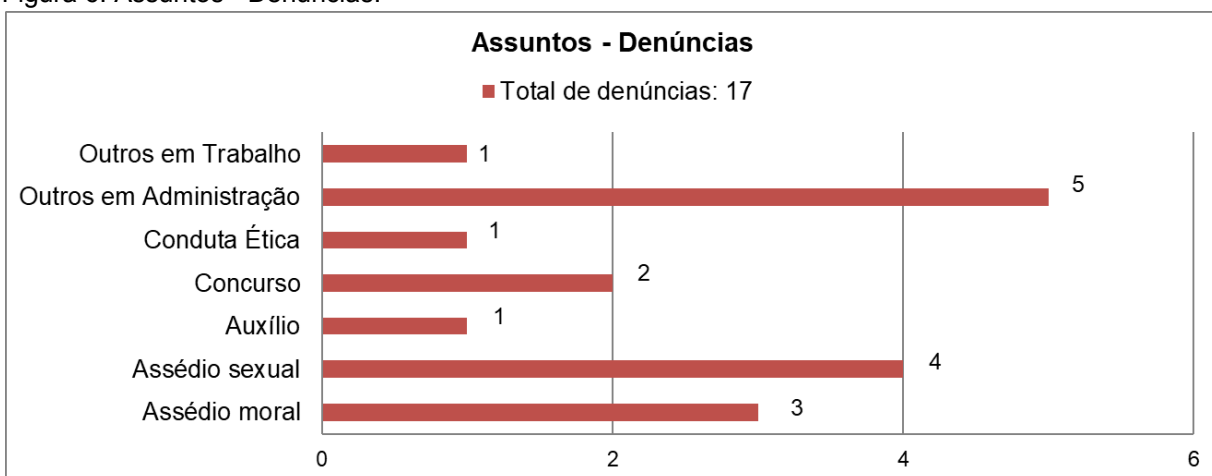
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Figura 5: Assuntos - Solicitações.



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

Figura 6: Assuntos - Denúncias.



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



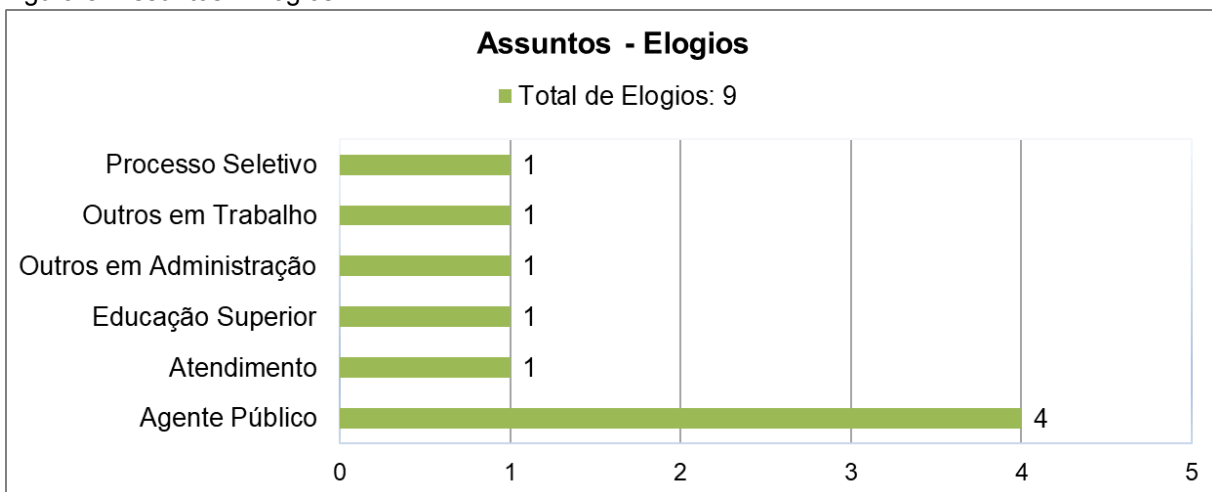
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Figura 7: Assuntos - Reclamações.



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

Figura 8: Assuntos - Elogios.

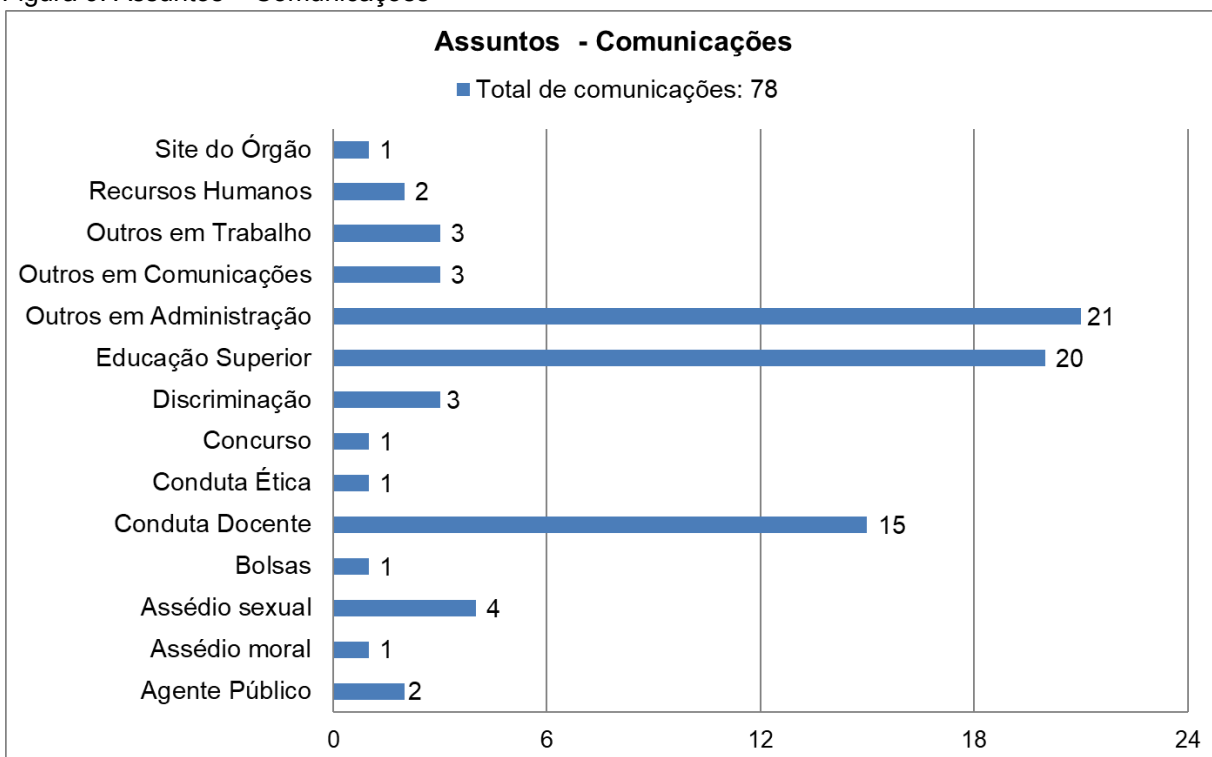


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Figura 9: Assuntos – Comunicações



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

Tabela 1: Assuntos – Sugestões

Assuntos - Sugestões	Quantitativo
Educação Superior	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

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

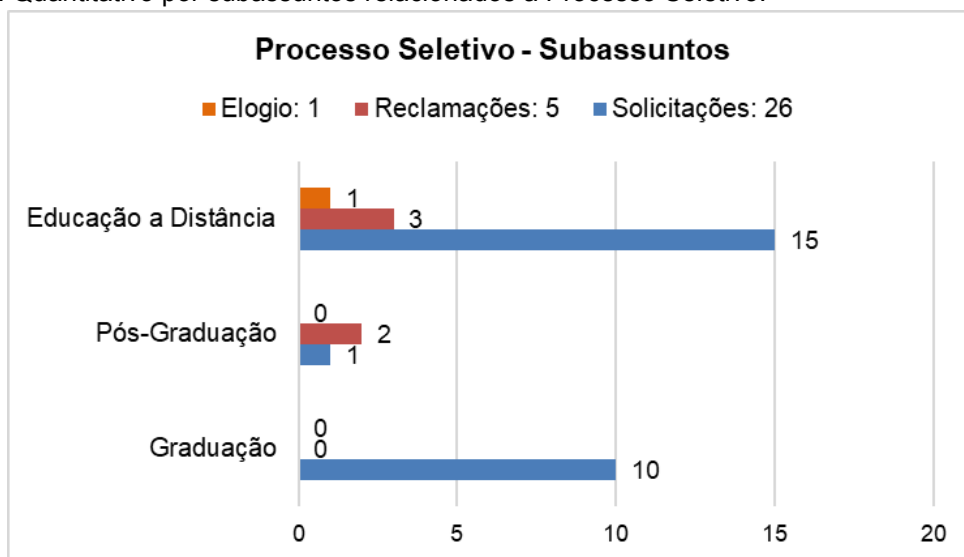
Em relação ao assunto Processo Seletivo, foram aplicados os subassuntos Educação a Distância, Graduação e Pós-Graduação. No total, foram recebidas 32 (trinta e duas) manifestações de assunto Processo Seletivo, no qual a figura 10 mostra os quantitativos dos subassuntos por categorias. Assim, verifica-se que a maioria das demandas foram de solicitações relacionadas aos diversos Processos Seletivos de Educação a Distância e Graduação.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Figura 10: Quantitativo por subassuntos relacionados a Processo Seletivo.



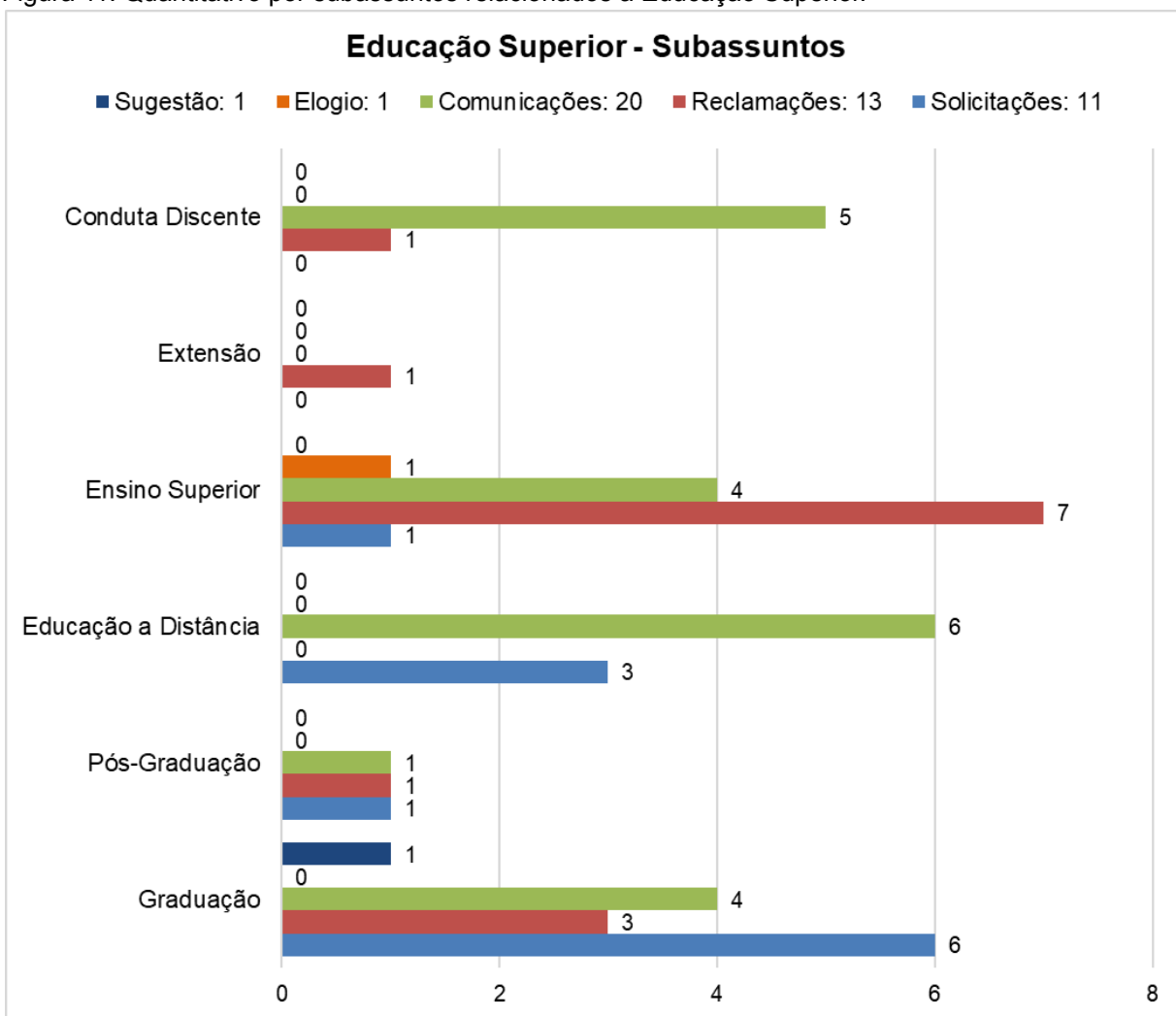
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Ainda, no 2º semestre de 2023 foram recebidas 46 manifestações com assunto Educação Superior, no qual aplicou-se os seguintes subassuntos: Graduação, Ensino Superior, Educação a Distância, Conduta Discente, Pós-Graduação e Extensão. Dessa forma, observa-se que os subassuntos Graduação e Ensino Superior tiveram o maior número de demandas (Figura 11), com respectivamente 14 (quatorze) e 13 (treze), distribuídas em diferentes categorias (solicitação, reclamação, comunicação, elogio e sugestão).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Figura 11: Quantitativo por subassuntos relacionados à Educação Superior.



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

Também há alguns assuntos que podem ter subassuntos sugeridos, conforme correlaciona o Quadro 1 abaixo:

Quadro 1: Assuntos correlacionados à subassuntos.

Assuntos	Subassuntos
Atendimento	Restaurante Universitário
Auxílio	Assistência Estudantil
Bolsas	Assistência Estudantil
Recursos Humanos	Gestão de Pessoas

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Assim, das 5 (cinco) manifestações recebidas com o assunto “**Atendimento**”, 2 (duas) têm como subassunto **Restaurante Universitário**.

### 3.4 TEMPO DE ATENDIMENTO

Conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.492/2018, o prazo para resposta a uma manifestação é de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. As unidades de ouvidoria podem solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

De acordo com informações disponíveis no [Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União](#), de forma geral, no período referente ao relatório, as manifestações foram atendidas em um prazo médio de 18,35 dias, o que se configura em uma média de tempo satisfatória no atendimento aos cidadãos, considerando os prazos previstos nas normativas.

### 3.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação possui a funcionalidade “pesquisa de satisfação”, com intuito de identificar o grau de satisfação dos cidadãos quanto ao atendimento prestado pelas Ouvidorias. A pesquisa de satisfação é disponibilizada ao final do atendimento prestado, sendo facultativa a participação do cidadão no preenchimento da referida pesquisa.

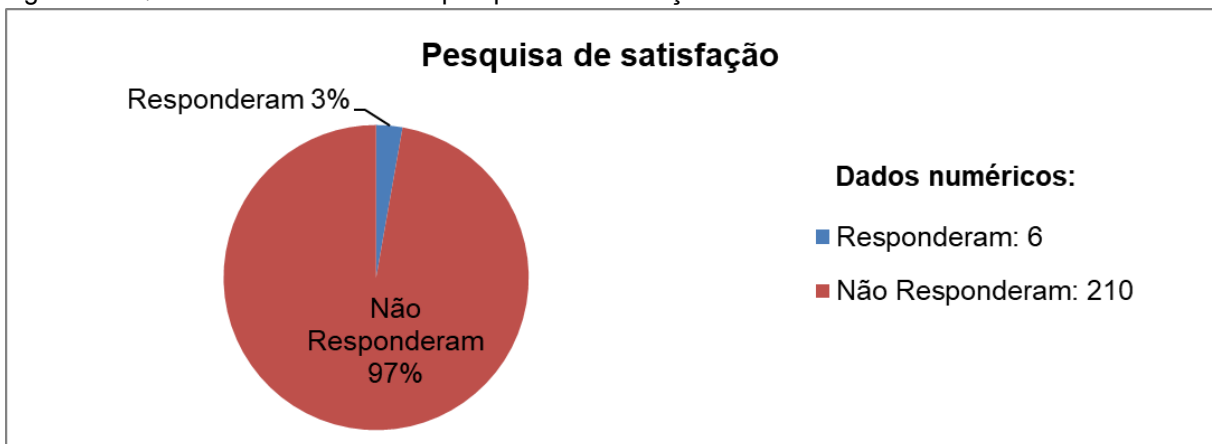
No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023, 6 cidadãos responderam ao questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR. Considerando o



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

total de 216 atendimentos realizados pela Ouvidoria no 2º semestre de 2023, os respondentes da pesquisa representam 3%, e os que não responderam correspondem a 97% (Figura 12).

Figura 12: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação da Ouvidoria no 2º semestre de 2023.



Fonte: Painel Resolveu?.

Considerando as 6 (seis) respostas obtidas, referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “A sua demanda foi resolvida?”, 66% disseram que a demanda foi resolvida total ou parcialmente.

Figura 13: Questão “A sua demanda foi resolvida?”.



Fonte: Painel Resolveu?.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, os cidadãos responderam conforme figura 14. Ainda, entre os respondentes a classificação média de satisfação de atendimento prestado ficou em 29,17%.

Figura 14: Questão “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?” da pesquisa de satisfação.



Fonte: Painel Resolveu?.

### 3.6 DEMANDAS SEMESTRAL E ANUAL

As informações referentes aos quantitativos de demandas por semestres e anual podem ser consultados diretamente no [Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União](#).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

#### 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A população também pode solicitar informações através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade. Desde o dia 16 de maio de 2012, a Universidade disponibiliza mais esse canal de acesso, em atendimento à [Lei de Acesso à Informação \(Lei nº 12.527/2011\)](#). A Ouvidoria é responsável pelo SIC, o qual recebe pedidos de acesso à informação dos cidadãos por meio do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), e-mail, telefone, carta ou pessoalmente. Ao receber os pedidos o SIC interage, sempre que necessário, junto aos demais setores da Universidade, com intuito de obter respostas às solicitações e realizar o atendimento aos cidadãos.

Os prazos de atendimento aos pedidos de informação recebidos via SIC são regidos pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 7.724/2012, os quais especificam os procedimentos a serem observados pela União, estados, Distrito Federal e municípios para garantir o acesso do cidadão às informações sob a guarda do Estado.

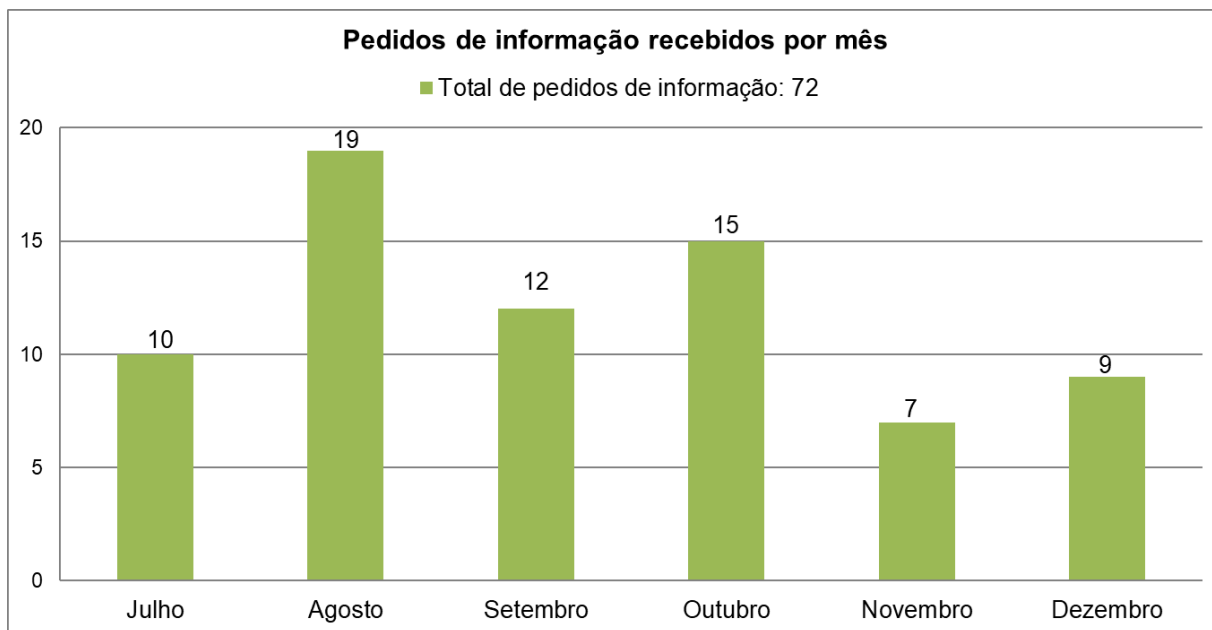
Antes mesmo da publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), os cidadãos tinham acesso às informações gerais que a Administração divulga no Portal da Transparência e em outros sites governamentais. A LAI contribui com a transparência dos serviços prestados e favorece os cidadãos na solicitação de acesso a um documento específico, propiciando o acesso às informações públicas, o exercício da cidadania e do controle social.

O SIC disponibiliza no sítio eletrônico do [Acesso à Informação](#) da Universidade [relatórios estatísticos anuais](#), gerados a partir do antigo sistema e-SIC e também do Fala.BR, a respeito dos pedidos e recursos de acesso à informação direcionados à Universidade. Na figura 15 estão apresentados os dados mensais dos pedidos de acesso à informação registrados via Fala.BR no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2023 (72 pedidos de informação).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

Figura 15: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Pedidos de acesso à informação de julho a dezembro de 2023.



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

Ainda, o quantitativo anual de pedidos recebidos e demais informações pertinentes podem ser consultadas diretamente no [Painel da Lei de Acesso à Informação](#). De acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação, o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação ficou em 16,82 dias durante o período do 2º semestre de 2023.

O Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação disponibiliza aos cidadãos um questionário de pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado. Ao ser finalizado o atendimento ao pedido de acesso à informação, existe a possibilidade de os cidadãos avaliarem a experiência que tiveram com o SIC, respondendo ao questionário disponível diretamente no sistema Fala.BR.

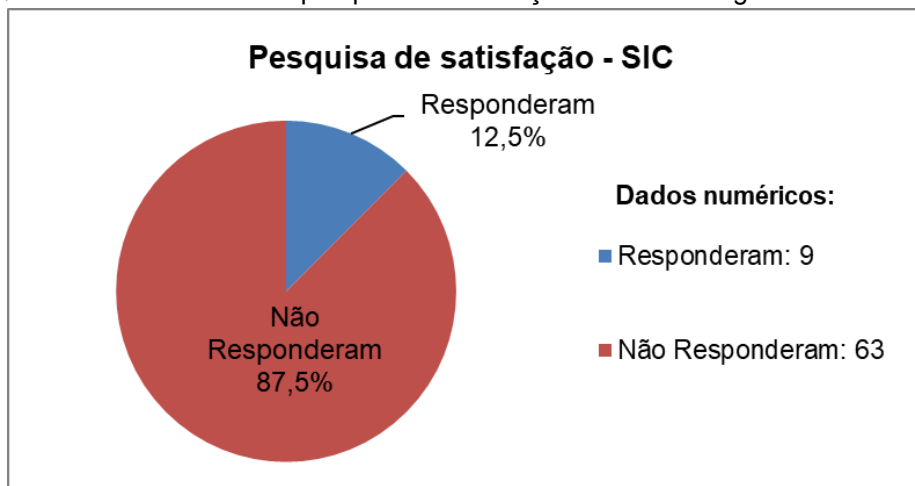
No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023, 9 cidadãos responderam ao questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR. Considerando o total de 72 demandas de acesso à informação recebidas no 2º semestre de 2023, os



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

respondentes da pesquisa representam 12,5%, e os que não responderam correspondem a 87,5% (Figura 16).

Figura 16: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação do SIC no segundo semestre de 2023.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, considerando a escala, na qual 1 significa “não atendeu” e 5 “atendeu plenamente”, a média das respostas dos cidadãos ficou em 4,89.

Referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR- “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”, considerando a escala, na qual 1 significa “difícil compreensão” e 5 “fácil compreensão”, a média das respostas ficou em 4,89.

A classificação média de satisfação de atendimento aos pedidos dos usuários, numa escala de 1 a 5, na qual 1 seria “pouco satisfeito” e 5 “muito satisfeito”, ficou em 4,89.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## 5. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no portal da Universidade e respectivos sites institucionais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, com intuito de elaborar as respostas aos cidadãos.

- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e às Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados às suas respectivas áreas e, principalmente, para realizar consulta a respeito das manifestações; recomendar providências e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos cidadãos.

- **Orientação ao cidadão:** em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à demanda, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Como exemplo, é possível citar os atendimentos de solicitações específicas relacionadas à matrícula, situação em que os acadêmicos são orientados a entrar em contato diretamente com as instâncias dos *campi*. Outra situação são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, orientam-se os cidadãos a realizarem contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar o ocorrido e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse tipo de encaminhamento tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

## 6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este Relatório, apresentam-se algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do primeiro semestre de 2023, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades Acadêmicas e Administrativas da UNIPAMPA devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

- Manter sempre atualizadas as informações constantes nas páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível e acesso aos cidadãos.
- Promover, no âmbito das unidades acadêmicas e administrativas, atividades que contribuam no desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar conflitos entre docentes, técnico-administrativos e discentes, por meio de espaços que valorizem o diálogo na mediação de eventuais divergências.
- Orientar, no âmbito das unidades acadêmicas, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada Campus para a resolução de problemas específicos, conforme consta no Regimento Geral da UNIPAMPA, para que os assuntos sejam resolvidos primeiramente junto às instâncias do Campus e, em última instância, junto à Ouvidoria da Universidade.
- Orientar/incentivar os servidores da Instituição a realizarem cursos e capacitações relacionadas com as atividades desenvolvidas e necessidades, visando o aprimoramento das funções desempenhadas.
- Promover constante comunicação, entre servidores e comunidade acadêmica, principalmente, entre docentes e discentes para mantê-los informados sobre assuntos relevantes e de interesse.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
OUVIDORIA

- Sugerir que os e-mails comunicativos, principalmente com imagens, contemplem a acessibilidade digital necessária, buscando a inclusão de toda comunidade acadêmica.
- Utilizar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - para tramitar as demandas de Ouvidoria, entre as unidades/áreas que já estão cadastradas na plataforma. Tal ação visa mitigar riscos na salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de serviços e, também, considera requisitos de segurança e rastreabilidade.
- Observar o Art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) ao encaminhar resposta às demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, caso necessário os dados pessoais poderão ser tarjados/suprimidos pela própria área demandada. A exceção seria casos com questões personalíssimas, ou seja, que tratam de algo inerente à própria pessoa.
- Observar os prazos de atendimento das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), principalmente as manifestações de Ouvidoria encaminhadas pela plataforma Fala.BR. Destaca-se que a falta de atendimento aos prazos sobrecarrega o setor, que conta apenas com duas servidoras para atender a Ouvidoria e ao SIC, pois é necessário despender tempo enviando mensagens/lembretes às áreas por outros meios (gtalk e/ou whats).