



Planejamento Anual / Plano de Capacitação

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

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



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 2024.

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, período de eleições e finais de semestres letivos, entre outros.

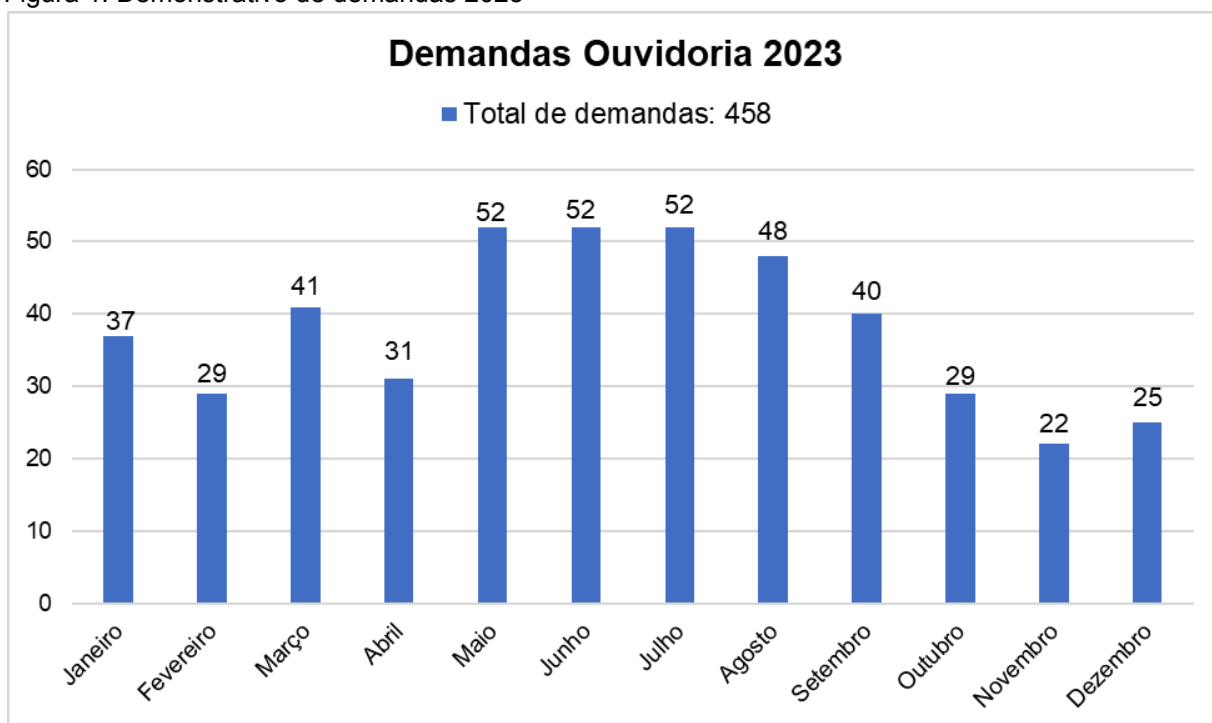
Em 2023, foram recebidas um total de 458 manifestações de Ouvidoria, o



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

quantitativo mensal das demandas está apresentado na Figura 1. Vale ressaltar que, 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 2023



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

No ano de 2023, a média mensal de demandas foi de 38,17. Observa-se que nos meses de maio, junho, julho e agosto de 2023, houve um maior número de manifestações. Nesses meses, os quantitativos ficaram acima da média mensal (51).

Visto que, no mês de maio, o maior número deve-se, principalmente, a elogios referentes ao reconhecimento pelo trabalho desenvolvido por servidores no Programa de Residência Pedagógica da UNIPAMPA (2018-2022). Já nos meses de junho, julho e agosto, o grande número deve-se sobretudo às questões relacionadas ao período de eleições para os cargos de Reitor e Vice-Reitor.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Ainda, no final do mês de junho houve registros com situações específicas do período de final de semestre letivo (método avaliativos, notas, didática, plano de ensino etc). Também, nos meses de julho e agosto houve demandas referentes aos diversos Processos Seletivos de ingresso na Universidade (Chamada/Ingresso por Notas do Ensino Médio, UAB - Universidade Aberta do Brasil, EaD - Educação a Distância, Processo Seletivo Complementar, Mestrados, Doutorado, SISU - Lista de Espera).

Observou-se que entre os assuntos mais demandados no 1º semestre, destacaram-se os relacionados à Educação Superior (graduação, ensino superior, educação a distância, documentos, conduta discente, extensão e pós-graduação), Docentes, Agentes Públicos (servidores), Administração da Universidade (órgãos colegiados - conselhos, eleições, infraestrutura, questões administrativas em geral, gestão, etc.) e Processos Seletivos (graduação, pós-graduação, educação a distância etc.).

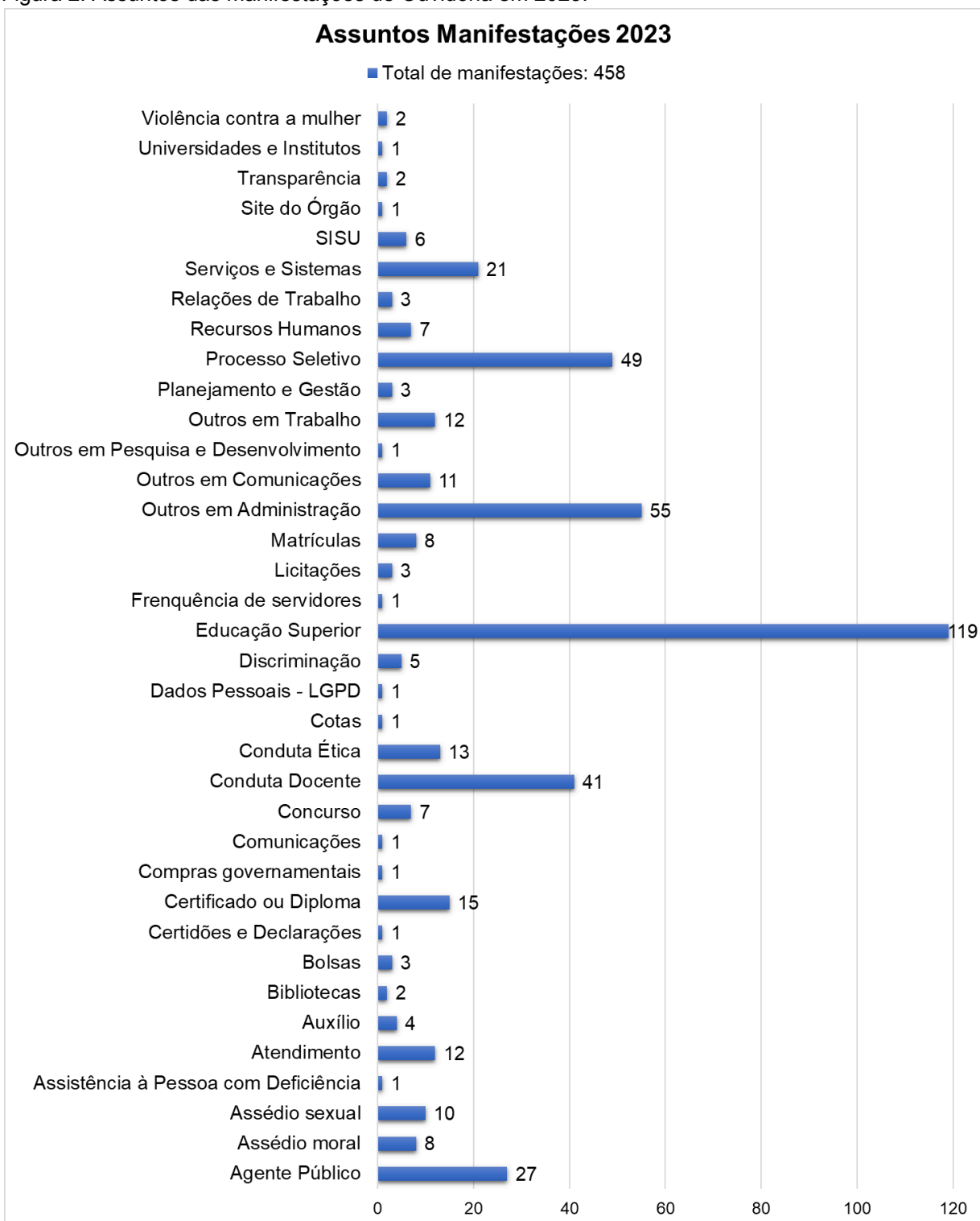
Com relação aos assuntos mais abordados no 2º semestre, estão os referentes à Educação Superior (graduação, ensino superior, educação a distância, conduta discente, pós-graduação e extensão), Administração da Universidade (eleições, órgãos colegiados - conselhos, gestão, questões administrativas em geral etc.) e Processos Seletivos (educação a distância, graduação e pós-graduação).

Ainda, a Figura 2 apresenta os assuntos das manifestações ocorridas no ano de 2023, bem como os respectivos quantitativos. Conforme Figura 2, entre a totalidade dos assuntos das demandas recebidas em 2023, a maioria referem-se à Educação Superior (graduação, ensino superior, educação a distância, conduta discente, documentos, pós-graduação e extensão), Administração da Universidade (eleições, órgãos colegiados - conselhos, infraestrutura, gestão, questões administrativas em geral, etc...), Processos Seletivos (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Residência Pedagógica e Tradutor e Intérprete de Libras - TILS) e Docentes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 2: Assuntos das manifestações de Ouvidoria em 2023.



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, implementado em 2022. 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 os conhecimentos sobre Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, pois a CGU informou que está prevista a divulgação de novas diretrizes relativas aos Conselhos em 2024.

Já as competências existentes mapeadas referem-se ao uso da Plataforma Fala.BR e noções sobre Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas. 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Dessa maneira, diante das demais atividades realizadas pelos setores de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, será dada prioridade para a participação em capacitações, cursos e 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 2023 pela equipe da Ouvidoria:

Tabela 1: Ouvidoria - Capacitações realizadas em 2023 - Diléia.

Capacitações / Cursos / Treinamentos	Carga Horária
Live Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual	1 h e 30 min
Treinamento PROFOCO "Implantação e Gestão de Ouvidorias"	9
Treinamento PROFOCO "Intensivo de Sistemas: Fala.BR"	6
Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+	30
V Encontro de Qualidade de Vida da Unipampa - Segurança Psicológica no Trabalho	3
Assédio Moral: O que saber e fazer	12
Treinamento online TODXS Multiplicarxs em Diversidade, Equidade & Inclusão	4
Live "LAI: Informações Classificadas"	2
Oficina "Comunicação Organizacional Empática"	2
Palestra sobre Mapeamento de Processos e Gestão de Riscos	2
Total	71h e 30min

Fonte: Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Tabela 2: Ouvidoria - Capacitações realizadas em 2023 - Valéria.

Capacitações / Cursos / Treinamentos	Carga Horária
Gestão em Ouvidoria	20
Live Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual	1 h e 30 min
Treinamento PROFOCO "Implantação e Gestão de Ouvidorias"	9
Treinamento PROFOCO "Intensivo de Sistemas: Fala.BR"	6
Serviços Públicos e Defesa do Usuário	20
V Encontro de Qualidade de Vida da Unipampa - Segurança Psicológica no Trabalho	3
Treinamento online TODXS Multiplicarxs em Diversidade, Equidade & Inclusão	4
Live "LAI: Informações Classificadas"	2
Palestra sobre Mapeamento de Processos e Gestão de Riscos	2
Total	67h e 30min

Fonte: Ouvidoria

Para o ano de 2024, segue a Tabela 3 com a previsão de carga horária para realização de capacitações/cursos/treinamentos pela equipe da Ouvidoria:

Tabela 3: Ouvidoria - Capacitações 2024

Ouvidoria - Capacitações 2024	
Servidora	Meta - Carga Horária
Diléia	50
Valéria	40

Fonte: Ouvidoria

Prudentemente, a meta de carga horária para capacitações foi diminuída, considerando a possibilidade de haver esse ano novas orientações por parte da CGU com relação às atividades de Ouvidoria, o que demandará mais tempo de dedicação da equipe.



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, período de eleições e finais de semestres letivos, entre outros. No quadro 1 são apresentadas informações sobre a descrição das atividades previstas para o ano de 2024 e os prováveis períodos destinados para sua realização.

Quadro 1: Planejamento Ouvidoria 2024.

Planejamento Ouvidoria 2024	
Atividade prevista	Período provável
Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 2º semestre de 2023, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Janeiro de 2024.
Elaborar o Planejamento Anual/Plano de Capacitação.	De janeiro a março de 2024.
Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2023.	De janeiro a março de 2024.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 2º semestre de 2023.	De janeiro a março de 2024.
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.	Aguarda a divulgação de novas diretrizes e orientações da CGU.
Reuniões periódicas com o Reitor, conforme orienta CGU.	Fevereiro, Abril, Julho, Outubro de 2024
Chamamento Anual para que novos conselheiros se cadastrem no Conselho de Usuários, realizado por meio de chamado à Assessoria de Comunicação Institucional.	Aguarda a divulgação de novas diretrizes e orientações da CGU.
Pesquisa de interação com os conselheiros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UNIPAMPA. Ou, pesquisa de avaliação dos serviços pelos conselheiros.	Aguarda a divulgação de novas diretrizes e orientações da CGU.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 1º semestre de 2024, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Julho de 2024.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 1º semestre de 2024.	De julho a setembro de 2024.
Resultados da pesquisa de interação com os conselheiros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UNIPAMPA. Ou, resultados da pesquisa de avaliação dos serviços pelos conselheiros.	Aguarda a divulgação de novas diretrizes e orientações da CGU.
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
Atendimento/resposta às manifestações de Ouvidoria, com orientações e/ou informações pertinentes.	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.
Atendimento/resposta às demandas encaminhadas por outros setores.	Conforme houver demanda.
Participação em reuniões.	Conforme disponibilidade.
Atividades extraordinárias por orientação da CGU.	Conforme houver orientação.
Atividades relacionadas a Comitês e Comissões	Conforme houver demanda.
Gerenciamento da Plataforma Fala.BR: Registro de manifestações; Encaminhamento às unidades cadastradas; Envio de avisos de prazo; Envio de justificativas de prorrogação de prazo; Inserção de respostas; Atualização, ativação, inativação e registro de cadastros dos servidores colaboradores; Atualização e registro de unidades respondentes; Definição dos assuntos, inserção de subassuntos e tag; Adequação dos assuntos, subassuntos e tag; Alteração do tipo de manifestação (se necessário).	Contínuo



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Envio de mensagens/lembretes às áreas respondentes por outros meios (chat do e-mail institucional e/ou whats)	Conforme houver necessidade.
---	------------------------------

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.

Vale destacar, que a Ouvidoria é responsável pelo SIC da Universidade. Conseqüentemente, as duas servidoras realizam todas as atividades relacionadas ao SIC, que no ano de 2023, foram 156 pedidos de acesso à informação e 18 recursos (11 - 1ª instância, 4 - 2ª instância e 3 - CGU), bem como geração de relatórios, atualização dos itens do Sistema de Transparência Ativa e site do acesso à informação.

Além disso, a Ouvidoria participa de diversos Comitês e Comissões, que exigem dedicação de tempo e outros trabalhos, são eles: Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS (2 servidoras, sendo uma presidente), Comissão Permanente de Promoção da Cultura de Paz - CCPAZ (2 servidoras), Comitê de Gestão de Integridade (1 servidora) e Comitê Permanente de Desburocratização (2 servidoras, sendo uma presidente). Também, em agosto de 2023, a Ouvidoria foi designada como Unidade Setorial do SITAI - Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal - responsável pela gestão do acesso à informação.

Dessa forma, a Ouvidoria e SIC estão sujeitos a riscos, considerando a possibilidade de eventual afastamento de ambas servidoras ao mesmo tempo, com probabilidade média de ocorrer, isso geraria um impacto muito alto à Instituição, representando um alto risco de não cumprimento aos prazos estabelecidos nas Leis e Decretos. Vale ressaltar ainda, que no ano de 2023, uma das servidoras necessitou reduzir a carga horária de trabalho semanal para 30h.



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. 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