



Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024

Bagé
2025



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 UNIDADE DE OUVIDORIA.....	4
2 MANIFESTAÇÕES.....	4
2.1 PRINCIPAIS MOTIVOS.....	5
3 PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES.....	11
4 CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	12
5 AÇÕES E DIFICULDADES.....	13
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	15



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. UNIDADE DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da UNIPAMPA conta com duas servidoras que atuam no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), bem como todas demais atividades que envolvem essas duas unidades, além de participação em comissões e comitês. Recentemente, em fevereiro de 2025, a Ouvidoria e SIC passaram a contar com um novo servidor na equipe.

Mais informações sobre a equipe da Ouvidoria, estão disponíveis no site, em <https://sites.unipampa.edu.br/ouvidoria/equipe/>.

2. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria apresenta o Relatório de Gestão referente ao ano de 2024, em cumprimento ao Art. 52 da [Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#), da Controladoria-Geral da União (CGU):

“As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.”

Assim, esclarecemos que sobre as demandas, geralmente, há uma sazonalidade, 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.

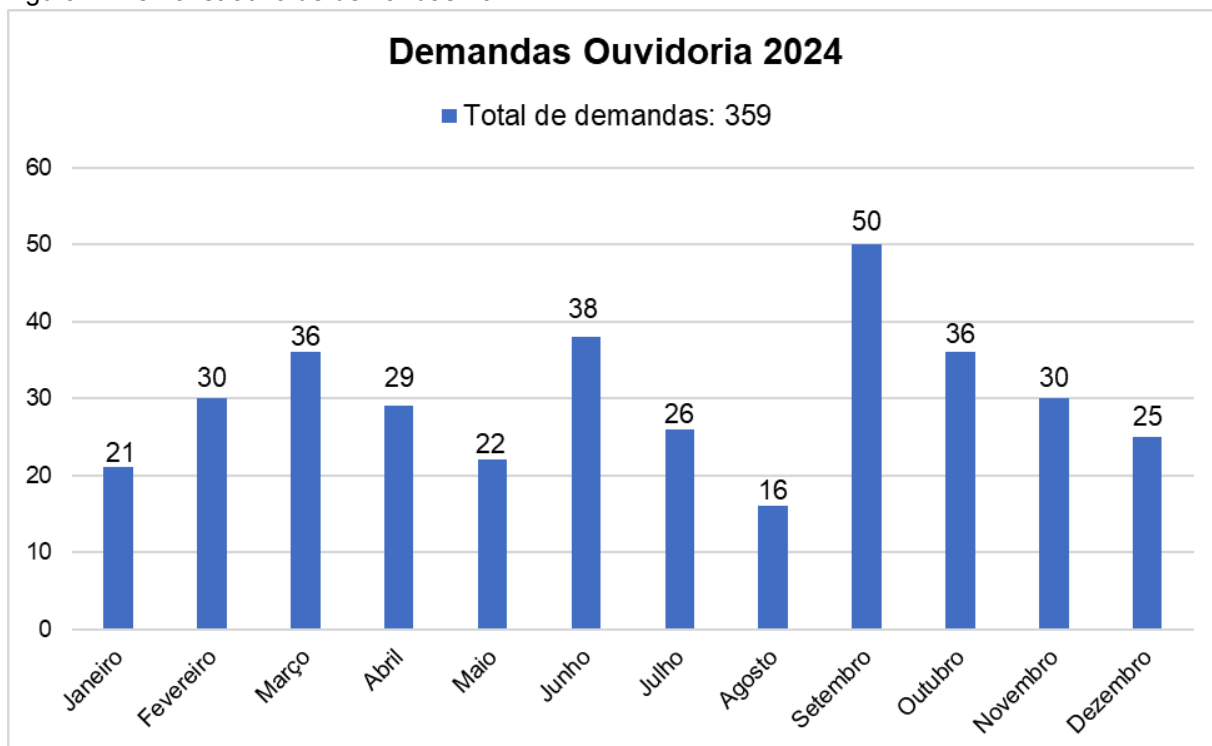
Em 2024, foram recebidas um total de 359 manifestações de Ouvidoria. A Figura 1 apresenta o quantitativo mensal de demandas, entre as quais a média mensal foi de 29,92. Vale ressaltar que, qualquer inconsistência ao comparar os valores aqui demonstrados com os dados dos relatórios semestrais ou mensais da



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

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 2024



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

2.1 PRINCIPAIS MOTIVOS

Observa-se que nos meses de março, junho, setembro e outubro de 2024, houve um maior número de manifestações. Nesses meses, os quantitativos ficaram acima da média mensal (29,92).

No mês de março, o maior número está relacionado ao SISU - Sistema de Seleção Unificada, em questões relacionadas à lista de espera, e também, ao período de matrículas em geral. Já no mês de junho, verificou-se que o número acima da média, associou-se a manifestações com o assunto “Cotas”.



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

Com relação ao mês de setembro, o grande número deve-se sobretudo às questões relacionadas ao período de eleições para as Equipes Diretivas dos campi. Dessa forma, tiveram muitos registros relatando problemas no envio de link para votação, situação essa que foi solucionada pelos responsáveis pelo processo eleitoral.

Ainda, no mês de outubro, houve muitos registros relacionados à Educação Superior, em questões da Graduação, que envolvem docentes e discentes, e também de Ensino Superior (componentes curriculares e didática).

Observou-se que entre os assuntos mais demandados no 1º semestre, destacaram-se os relacionados à Educação Superior (graduação, educação a distância, pós-graduação, conduta discente, ensino superior e documentos), Processos Seletivos (graduação, pós-graduação, educação a distância e professor substituto, formador etc.) e Matrículas.

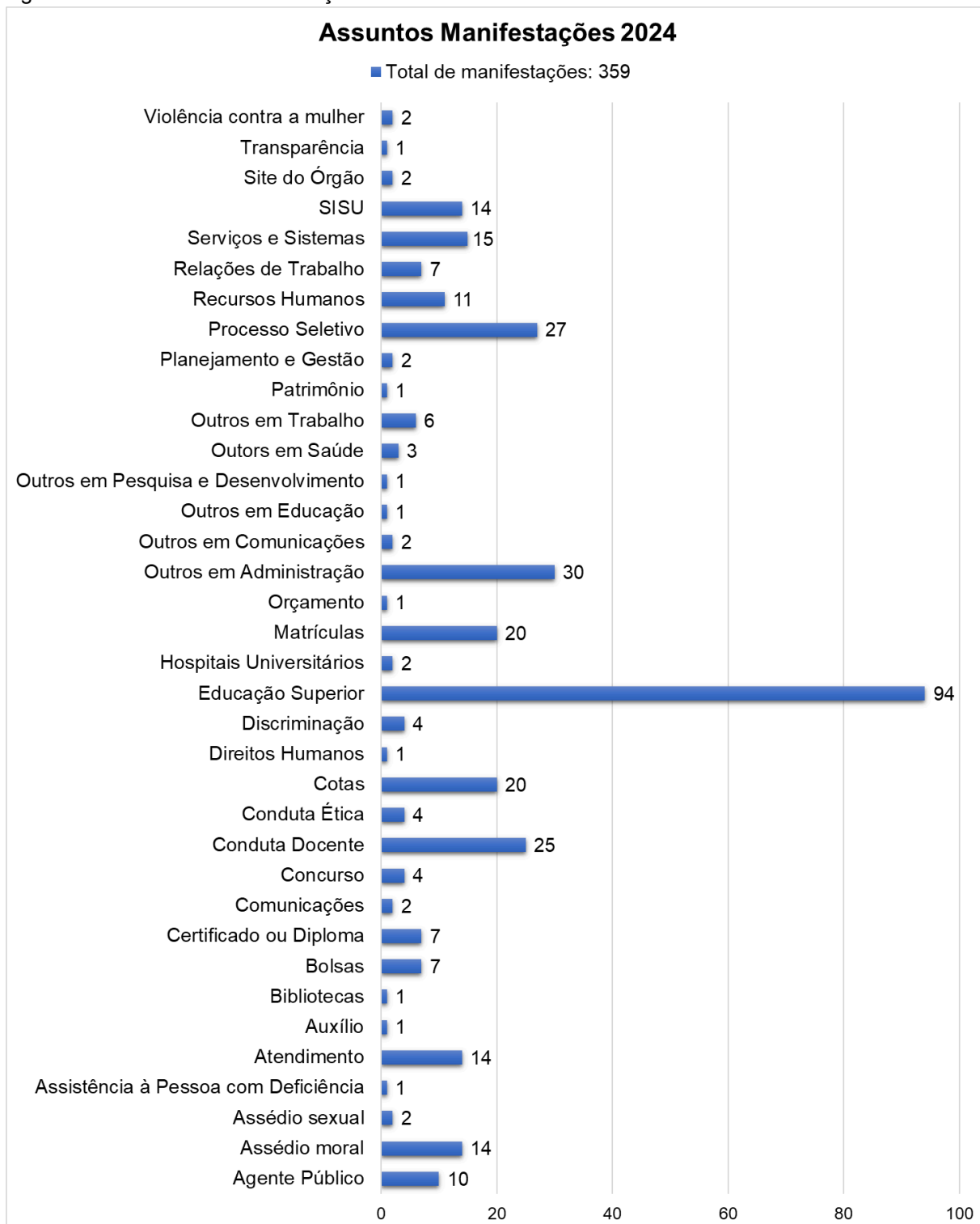
Com relação aos assuntos mais abordados no 2º semestre, estão os referentes à Educação Superior (Graduação, Ensino Superior, Educação a Distância, Conduta Discente Pós-Graduação e Extensão), Administração da Universidade (maioria sobre Eleições, com 16 registros) e Docentes.

Ainda, a Figura 2 apresenta os assuntos das manifestações ocorridas no ano de 2024, bem como os respectivos quantitativos. Conforme Figura 2, entre a totalidade dos assuntos das demandas recebidas em 2024, a maioria referem-se à Educação Superior (graduação, ensino superior, educação a distância, conduta discente, pós-graduação, documentos e extensão), Administração da Universidade (eleições, questões administrativas em geral, etc...), Processos Seletivos (graduação, pós-graduação, educação a distância, professor (substituto, formador etc.)) e Docentes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 2: Assuntos das manifestações de Ouvidoria em 2024.



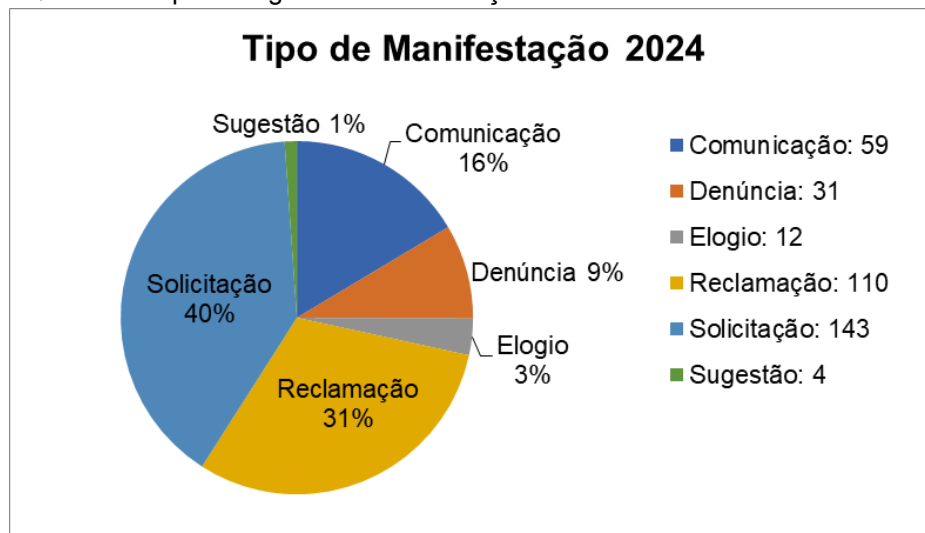
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A seguir, a figura 3 demonstra o quantitativo por categoria de manifestação referente ao ano de 2024.

Figura 3: Quantitativo por categoria de manifestação - Ano 2024



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

As manifestações estão classificadas em seis tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e comunicação (Figura 3). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com 40% do total de demandas. Sendo que, a maioria das solicitações referem-se a assuntos relativos à: Educação Superior (graduação, educação a distância, ensino superior, pós-graduação, documentos e extensão) Matrículas, Processo Seletivo (graduação, educação a distância, pós-graduação e professor substituto, formador etc.) e SISU - Sistema de Seleção Unificada. As demais manifestações são representadas por 31% de reclamações; 16% de comunicações; 9% de denúncias; 3% de elogios e 1% de sugestões.

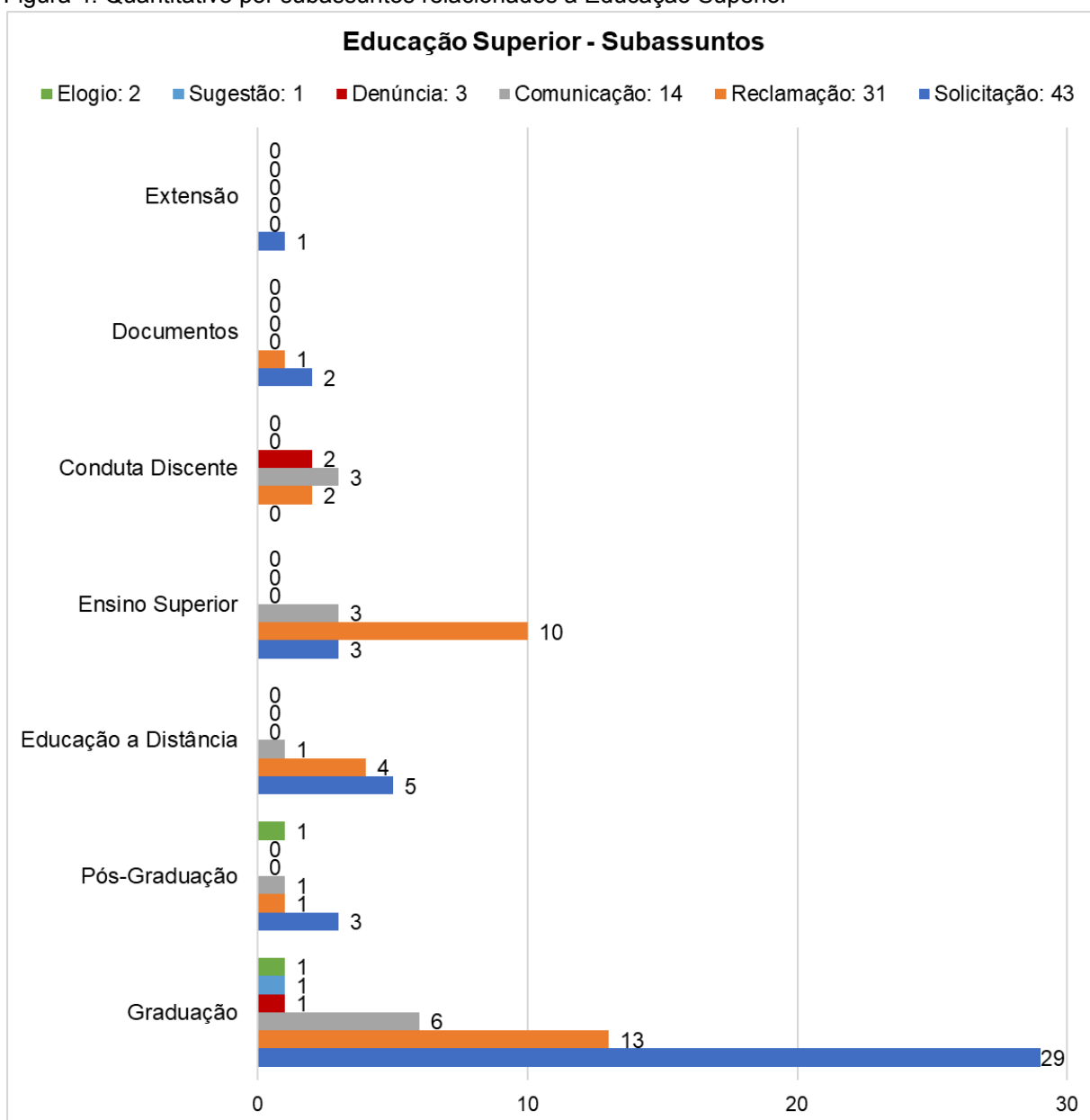
Em relação às 359 demandas recebidas durante o ano de 2024, 14 manifestações, ou seja 3,9%, foram arquivadas devido a diversos motivos, tais como: falta de clareza / insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, perda de objeto e falta de clareza / insuficiência de dados - arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Ainda, no ano de 2024 foram recebidas 94 manifestações com assunto Educação Superior, no qual aplicou-se os seguintes subassuntos: Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Ensino Superior, Extensão, Conduta Discente e Documentos. Dessa forma, observa-se que o subassunto Graduação teve o maior número de demandas (Figura 4), com 51 (cinquenta e uma) manifestações.

Figura 4: Quantitativo por subassuntos relacionados à Educação Superior



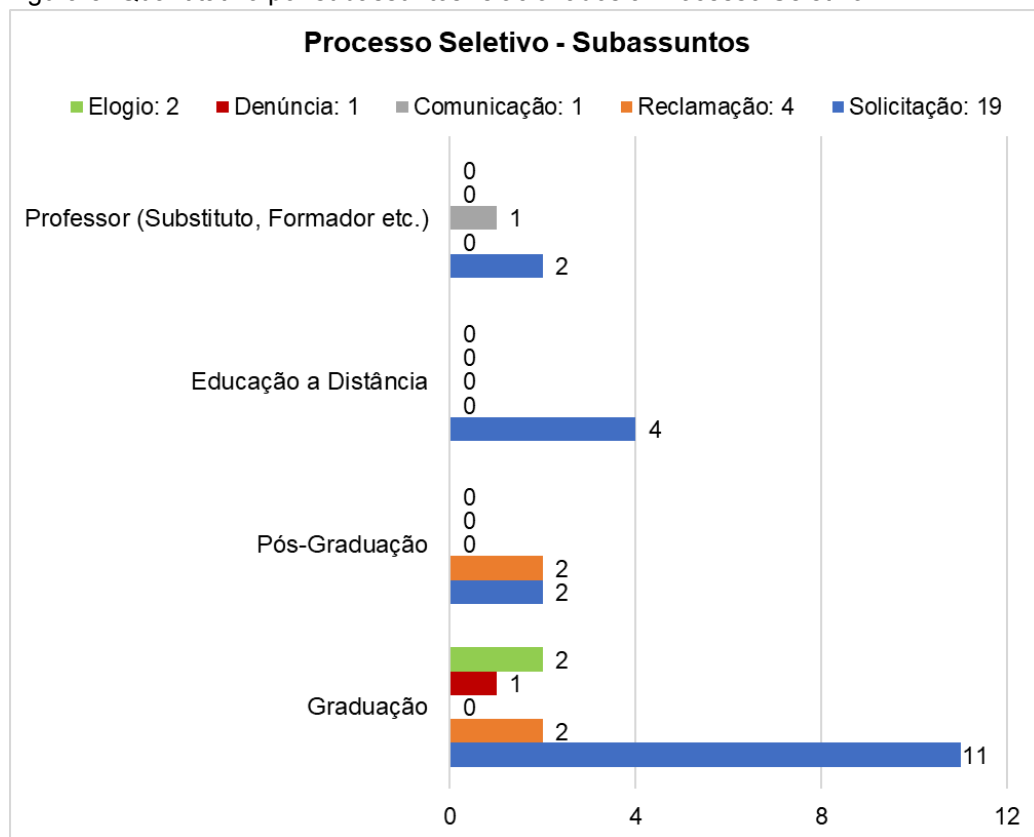
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Em relação ao assunto Processo Seletivo, foram recebidas 27 demandas em 2024, as quais aplicaram-se os subassuntos: Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância e Professor (Substituto, Formador etc.). Assim, a figura 5 demonstra que a maioria dos registros foram de solicitações, relacionadas a informações sobre os Processos Seletivos de ingresso na Graduação.

Figura 5: Quantitativo por subassuntos relacionados a Processo Seletivo.



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

Também, mais informações estão disponíveis no Painel Resolveu? da CGU e nos relatórios semestrais publicados no site da Ouvidoria UNIPAMPA em:

<https://sites.unipampa.edu.br/ouvidoria/fala-br-e-painel-resolveu/>

<https://sites.unipampa.edu.br/ouvidoria/relatorios/>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES

Aparentemente, não ocorreram problemas recorrentes na Ouvidoria, os quais possibilitaram soluções. Porém, os relatórios semestrais da Ouvidoria 2024/1 e 2024/2 mencionam três sugestões, que podem ser consideradas como tentativas para sanar os inconvenientes, sendo que: a primeira sugestão refere-se a tramitação das demandas de Ouvidoria pelo Fala.BR, entre as unidades/áreas que estão cadastradas na plataforma; a segunda, sobre as áreas responsáveis pelas respostas tratarem os dados pessoais encaminhados; e a terceira menciona o atendimento aos prazos pelas áreas, principalmente devido a sobrecarga no setores de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.

- 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, pois é necessário despender tempo enviando mensagens/lembretes às áreas por outros meios (gtalk e/ou whats).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

4. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Em atendimento ao [Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020](#), a Controladoria-Geral da União (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 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.

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. Porém, a nova [Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#) menciona que, futuramente, será disposto sobre a organização e o funcionamento dos conselhos de usuários. Ainda, a Portaria dispõe que as Ouvidorias poderão, a seu critério, dar continuidade às atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros e desenvolvimento de enquetes e pesquisas conforme orientações do Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários, até que nova norma seja editada.

Dessa forma, a Ouvidoria da UNIPAMPA optou por aguardar novas orientações e normativos da CGU relacionados ao Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

5. AÇÕES E DIFICULDADES

Entre as ações/atividades apontadas no [Planejamento Anual / Plano de Capacitação - Ouvidoria 2024](#), a Ouvidoria cumpriu as metas de Capacitação e a maioria das atividades planejadas.

Outra ação, foi a elaboração do Planejamento Anual / Plano de Capacitação da Ouvidoria, referente ao ano de 2025, o qual já foi encaminhado para validação pelo nível estratégico. O Planejamento Anual das atividades da Ouvidoria, considera os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, e tem base no mapeamento das demandas dos anos anteriores, e deve ser validado pelo nível estratégico, e após publicado no site da Ouvidoria. O Plano de Capacitação deve ser institucionalizado, anualmente, e possuir a lista de competências desejáveis para a equipe de Ouvidoria e um mapeamento das competências existentes, também, identificar lacunas que necessitam ser preenchidas por meio de capacitação.

Em relação às dificuldades, destaca-se a constante necessidade de atualização dos temas relacionados à Ouvidoria, como novas normativas e orientações por parte da Ouvidoria-Geral da União (OGU)/CGU, e possíveis adequações necessárias (proteção ao denunciante, entre outras). Também, o processo de melhoria contínua da Plataforma Fala.BR por meio de novas versões disponibilizadas, exige um frequente aprimoramento da equipe. Ainda, há necessidade de aprofundamento do tema Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), e sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos aguardam-se novas orientações por parte da CGU em 2025.

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. Vale destacar, que a Ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade. Consequentemente, as (os) servidoras (es) realizam todas as atividades relacionadas ao SIC, que no ano de 2024, foram 145 pedidos de acesso à informação e 17 recursos (9 - 1ª instância, 5



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

- 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, a Ouvidoria está designada como Unidade Setorial do SITA - Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal - responsável pela gestão do acesso à informação.

Por fim, espera-se que durante o ano de 2025 a OGU/CGU proporcione capacitações com orientações relacionadas às atividades e normativas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Decreto n.º 10228, de 05 de fevereiro de 2020.** Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm. Acesso em: 10 fev. 2020.

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. **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.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria nº 116, de 18 de março de 2024.** 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, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-116-de-18-de-marco-de-2024-549091878>. Acesso em: 08 abr. 2024.