



Relatório de Gestão da Ouvidoria 2025

Bagé
2026



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

EXPEDIENTE

Reitor

Edward Frederico Castro Pessano

Vice-Reitora

Francéli Brizolla

Chefe de Gabinete da Reitoria

Gisele Kreuzburg Lima

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Valéria Fontoura Nunes

Assistente em Administração

Diléia Adolfo Maria

Administrador

Fernando Munhoz da Silveira



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.....	13
4 CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	14
5 AÇÕES E DIFICULDADES.....	15
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	17



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. UNIDADE DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da UNIPAMPA, desde fevereiro de 2025, passou a contar com três servidores 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.

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 2025, 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.

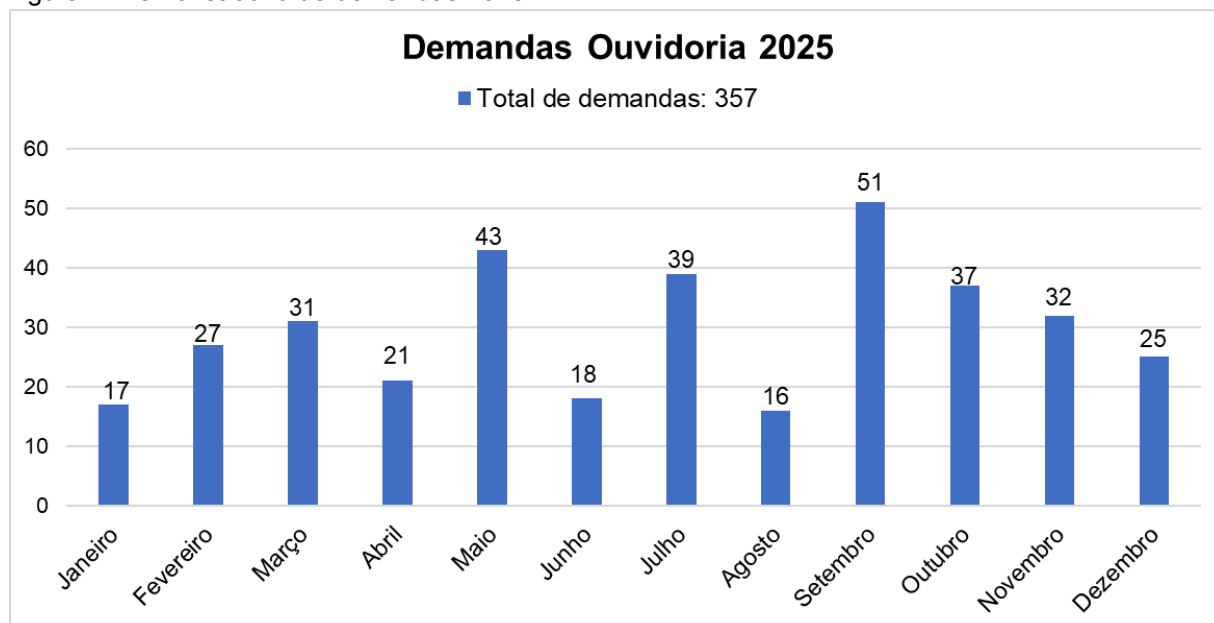
Em 2025, foram recebidas um total de 357 manifestações de Ouvidoria. A Figura 1 apresenta o quantitativo mensal de demandas, entre as quais a média mensal foi de 29,75. Vale ressaltar que, qualquer inconsistência ao comparar os valores aqui demonstrados com os dados dos relatórios semestrais ou mensais 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 2025



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

2.1 PRINCIPAIS MOTIVOS

Observa-se que nos meses de março, maio, julho, setembro, outubro e novembro de 2025, houve um maior número de manifestações. Nesses meses, os quantitativos ficaram acima da média mensal (29,75).

No mês de março, o maior número está relacionado ao período de matrículas, ingresso, aproveitamento, questões relacionadas ao sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI), informações sobre cursos, também sobre os processos seletivos de ingresso ocorridos no período. Já no mês de maio, verificou-se que o número acima da média, associou-se a manifestações relacionadas a questões de cursos de graduação, sobre docentes, envolvendo



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

didática, plano de ensino, componentes curriculares e PPC - Projeto Pedagógico do Curso.

Com relação ao mês de julho, o grande número deve-se sobretudo a questões diversas relacionadas a docentes. No mês de setembro, o destaque no aumento de registros, foi devido a grande quantidade de elogios recebidos, a maioria foram para servidores Técnico-Administrativos em Educação e Docentes, os quais colaboraram com a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC), na condição de avaliador de ações de cultura da Universidade.

O mês de outubro ressaltou temas relacionados à educação superior, entre elas docentes, eventos, Campus, Coordenação de Curso. Além disso, o assunto Gestão Pública foi demandado, envolvendo questões administrativas em geral. No mês de novembro, os assuntos mais demandados estiveram relacionados à educação superior mencionando questões sobre docentes, discentes, residência e bolsas. Outras temáticas bastante demandadas em novembro foram concurso para técnico-administrativos em educação, concurso docente e processos seletivos de seleções diversas.

Observou-se que entre os assuntos mais demandados no 1º semestre, destacaram-se os relacionados à Educação Superior (Graduação, Documentos, Pós-Graduação, Educação a Distância, Ensino Superior e Extensão) e Administração da Universidade (Órgãos colegiados - Conselhos, Segurança, Processos e outras questões relacionadas à gestão em geral), Recursos Humanos (Gestão de Pessoas) e Docentes.

A Controladoria-Geral da União (CGU) implementou a nova estrutura de assuntos para a Plataforma Fala.BR a partir de agosto de 2025. Em virtude da nova lista de assuntos, as manifestações demandadas no segundo semestre de 2025 da Ouvidoria apresentam os antigos e novos assuntos.

Com relação aos assuntos mais abordados no 2º semestre, estão os referentes à Educação Superior (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Restaurante Universitário, Ensino Superior e Extensão), Gestão Pública e Concursos



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

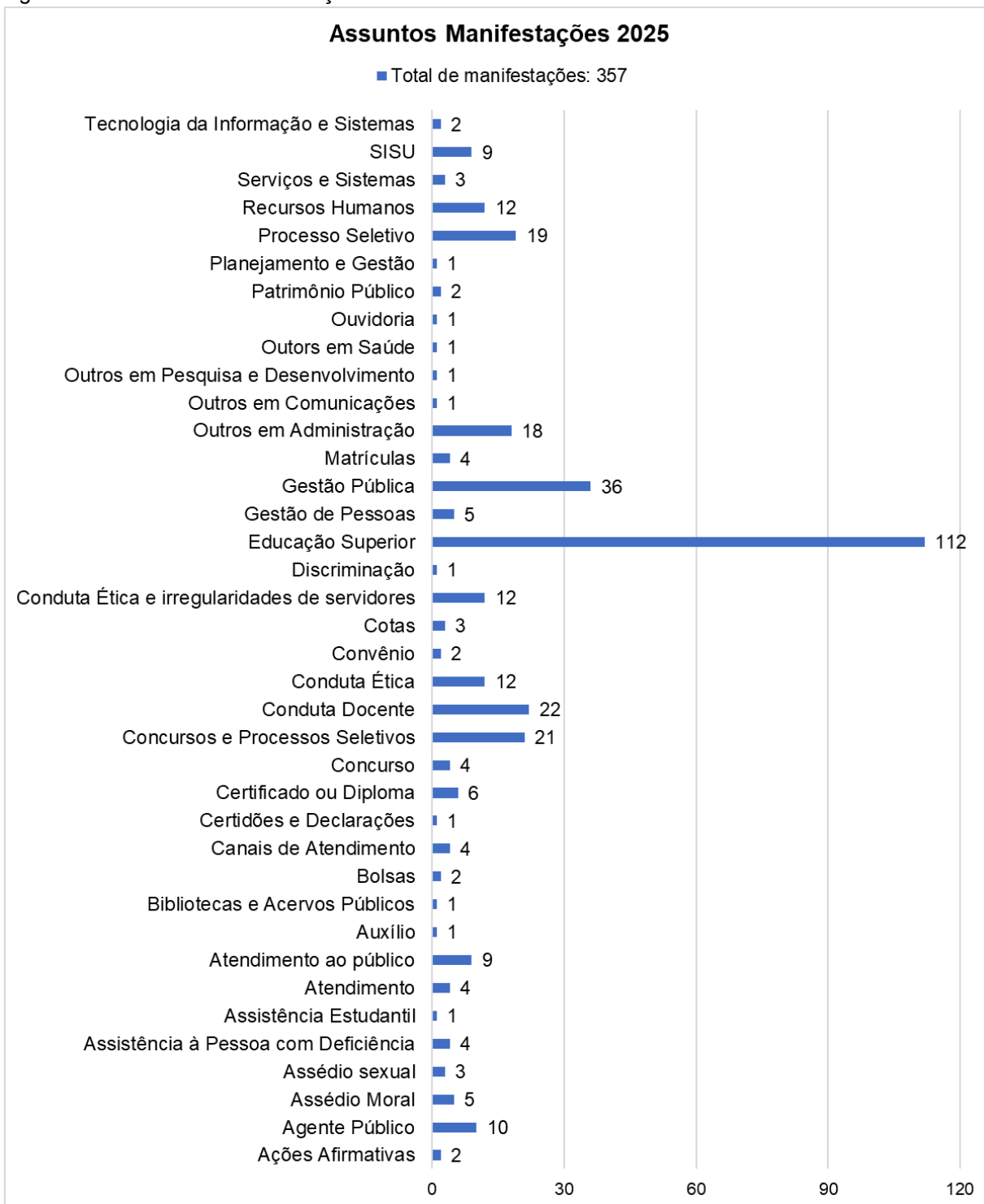
e Processos Seletivos (Processo Seletivo Graduação, Concurso Docente, Processo Seletivo de Seleção (professores substitutos, entre outros), Concurso Técnico-Administrativo em Educação, Processo Seletivo de Pós-Graduação e Processo Seletivo Educação a Distância).

Ainda, a Figura 2 apresenta os assuntos das manifestações ocorridas no ano de 2025, bem como os respectivos quantitativos. Conforme Figura 2, entre a totalidade dos assuntos das demandas recebidas em 2025, a maioria referem-se à Educação Superior (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Documentos, Ensino Superior, Extensão e Restaurante Universitário), Gestão Pública, Conduta Docente e Concursos e Processos Seletivos (Processo Seletivo de Graduação, Concurso Docente, Processo Seletivo de Seleção (referem-se a seleções diversas como, Professor Substituto, Formador, Chamadas Internas, Editais variados etc.), Processo Seletivo de Pós-Graduação, Processo Seletivo de Educação a Distância e Concurso Técnico Administrativo em Educação).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 2: Assuntos das manifestações de Ouvidoria em 2025.



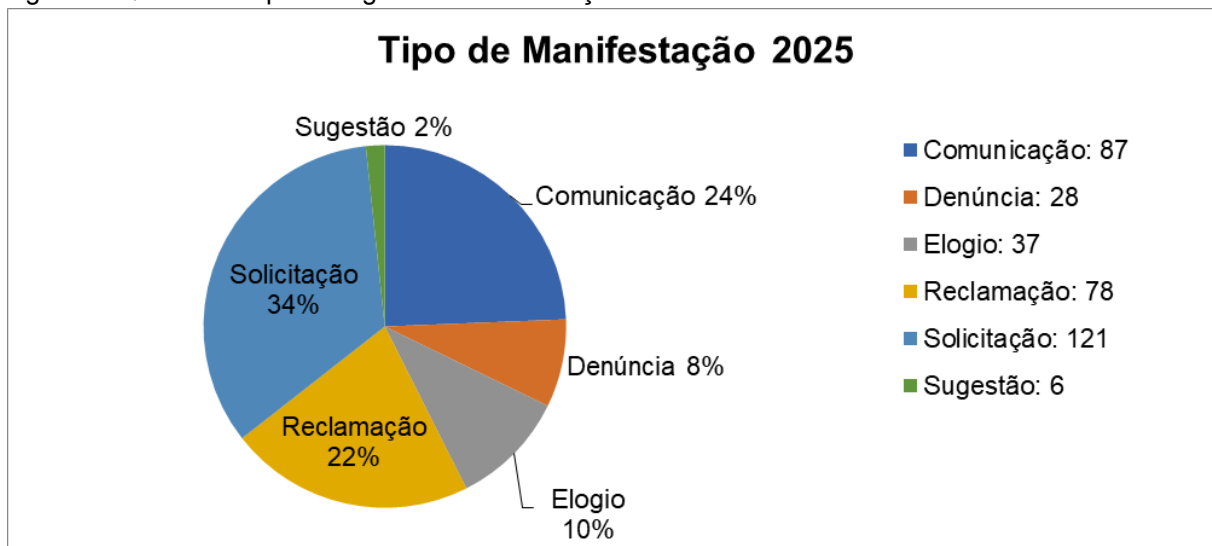
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

A seguir, a figura 3 demonstra o quantitativo por categoria de manifestação referente ao ano de 2025.

Figura 3: Quantitativo por categoria de manifestação - Ano 2025



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 34% do total de demandas. Sendo que, a maioria das solicitações referem-se a assuntos relativos à: Educação Superior (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Documentos e Extensão), Concursos e Processos Seletivos (Processo Seletivo de Graduação, Processo Seletivo de Pós-Graduação, Concurso Docente, Processo Seletivo de Educação a Distância e Concurso Técnico Administrativo em Educação) e SISU - Sistema de Seleção Unificada. As demais manifestações são representadas por 24% de comunicações; 22% de reclamações; 10% de elogios; 8% de denúncias; e 2% de sugestões.

Em relação às 357 demandas recebidas durante o ano de 2025, 6 manifestações, ou seja 1,68%, foram arquivadas devido a diversos motivos, tais como: falta de clareza / insuficiência de dados e duplicidade de manifestação.



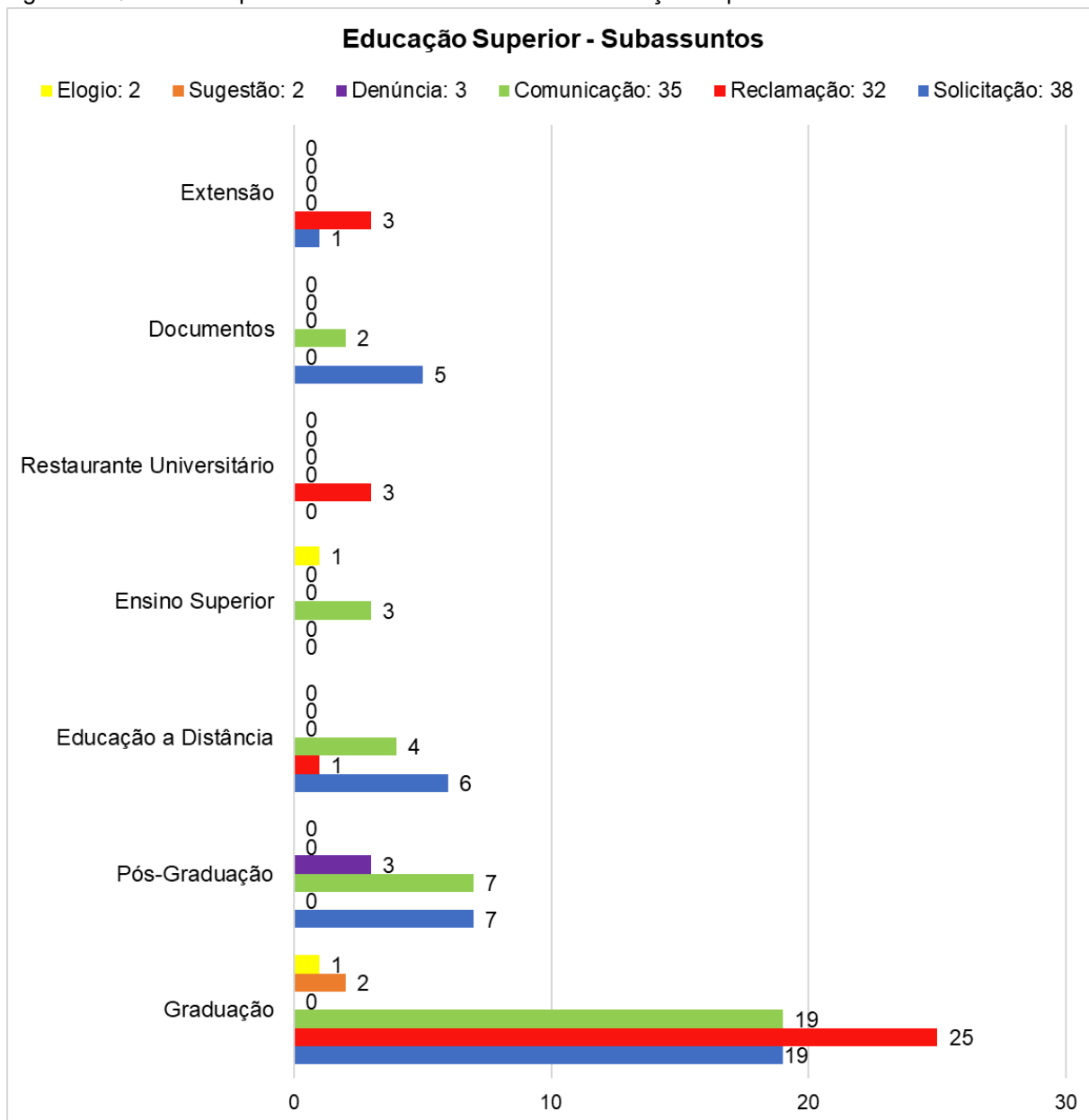
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

Ainda, no ano de 2025 foram recebidas 112 manifestações com assunto Educação Superior, no qual aplicou-se os seguintes subassuntos: Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Documentos, Ensino Superior, Extensão e Restaurante Universitário. Dessa forma, observa-se que o subassunto Graduação teve o maior número de demandas (Figura 4), com 38 (trinta e oito) manifestações.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 4: Quantitativo por subassuntos relacionados à Educação Superior



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

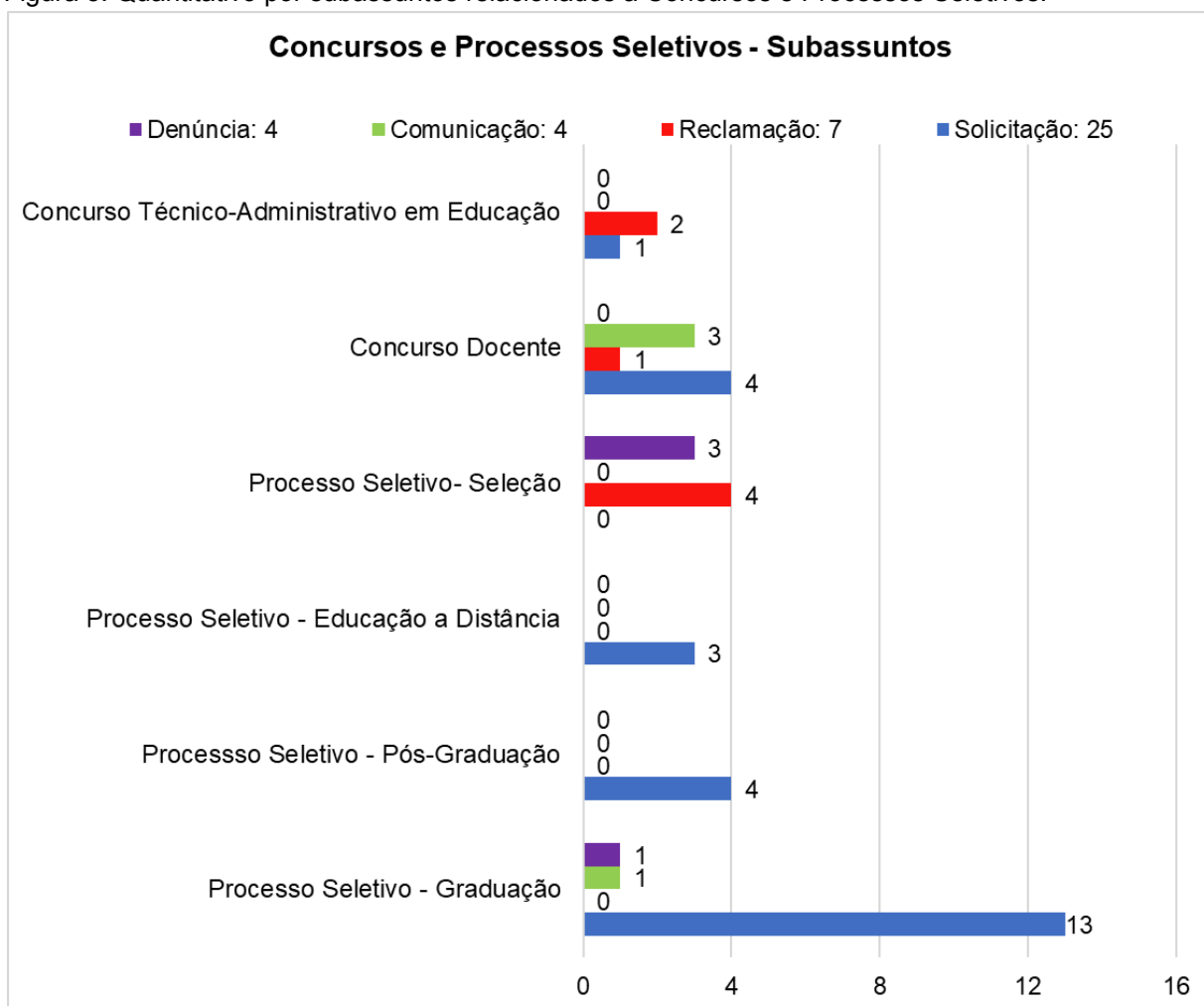
Em relação aos assuntos Processo Seletivo (antigo) e Concursos e Processos Seletivos, foram recebidas 40 demandas em 2025, as quais aplicaram-se os subassuntos: Processo Seletivo de Graduação, Concurso Docente, Processo Seletivo de Seleção (referem-se a seleções diversas como, Professor Substituto,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Formador, Chamadas Internas, Editais variados etc.), Processo Seletivo de Pós-Graduação, Processo Seletivo de Educação a Distância e Concurso Técnico Administrativo em Educação. 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 Concursos e Processos Seletivos.



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:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

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

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

3. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES

Aparentemente, não ocorreram problemas recorrentes na Ouvidoria, os quais possibilitaram soluções. Porém, os relatórios semestrais da Ouvidoria 2025/1 e 2025/2 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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

atendimento aos prazos sobrecarrega o setor, pois é necessário despendar tempo enviando mensagens/lembretes às áreas por outros meios (gtalk e/ou whats).

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Conselhos de Usuários, até que nova norma seja editada.

Dessa forma, a Ouvidoria disponibilizou uma enquete por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, no período de 29/08 a 05/12/2025. A pesquisa foi disponibilizada por e-mail aos alunos e servidores da Instituição, no dia 01 de setembro, através de link acessível a todos que quisessem participar da enquete referente aos serviços públicos da UNIPAMPA. Também, foi enviada por e-mail, dentro da própria Plataforma, aos conselheiros cadastrados. O principal objetivo da enquete é manter a interação com os conselheiros cadastrados na Plataforma, conforme orientado pela CGU.

O relatório completo dos resultados pode ser conferido no endereço eletrônico <https://sites.unipampa.edu.br/ouvidoria/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos-da-unipampa/resultados/>.

5. AÇÕES E DIFICULDADES

Entre as ações/atividades apontadas no [Planejamento Anual / Plano de Capacitação - Ouvidoria 2025](#), 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 2026, 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



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

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.

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 2025, foram 150 pedidos de acesso à informação e 25 recursos (14 - 1ª instância, 7 - 2ª instância e 4 - 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), Comitê Gestor do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Universidade Federal do Pampa - PSPEAD (2 servidoras, sendo a Ouvidoria Coordenadora do Comitê Gestor), Comitê de Gestão de Integridade (2 servidoras) e Comitê Permanente de Desburocratização (2 servidoras, sendo uma presidente). Também, a Ouvidoria está 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.

Por fim, espera-se que durante o ano de 2026 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.