



Planejamento Anual / Plano de Capacitação

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 APRESENTAÇÃO.....	4
2 SOBRE AS DEMANDAS.....	4
3 PLANO DE CAPACITAÇÃO.....	9
4 PLANEJAMENTO OPERACIONAL.....	14
5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18



**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 2026.

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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Em 2025, foram recebidas um total de 357 manifestações de Ouvidoria, o 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 2025



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

No ano de 2025, a média mensal de demandas foi de 29,75. 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



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

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 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.



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

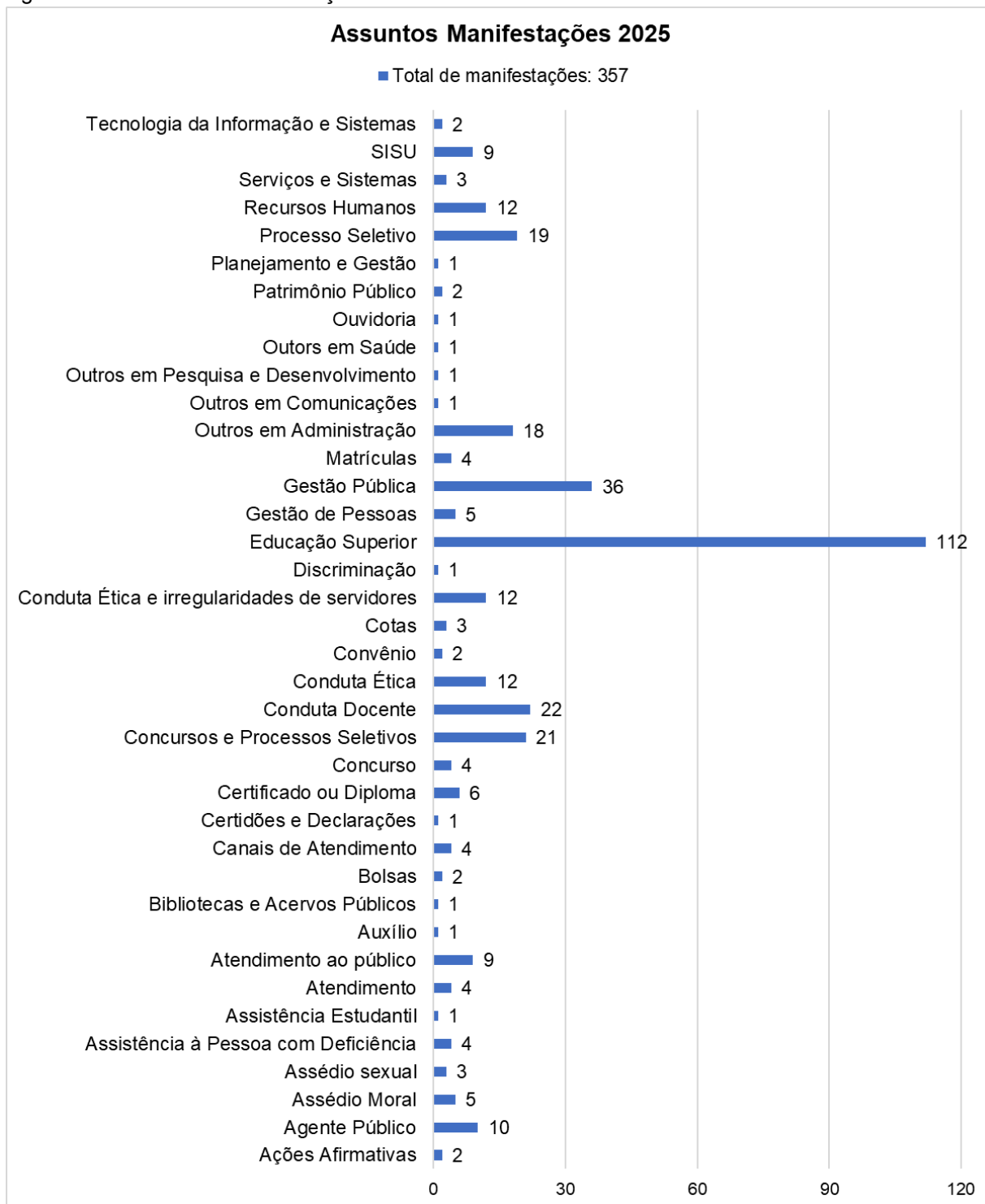
Com relação aos assuntos mais abordados no 2º semestre, estão os referentes à Educação Superior (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Restaurante Universitário, Ensino Superior e Extensão), Gestão Pública e Concursos e Processos Seletivos (Processo Seletivo Graduação, Concurso Docente, Processo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

3. PLANO DE CAPACITAÇÕES

Para o plano de capacitação das (os) servidoras (es) 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 10 (dez) cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 210 horas, realizadas dentro do mesmo ano.

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, utilizado para tramitação das demandas. Ainda, uma atribuição pretendida, seria um maior aprofundamento do tema Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), visando um aumento da pontuação global do nível de maturidade. Além disso, a intenção é sempre aprimorar os conhecimentos da equipe através de capacitações que serão proporcionadas pela CGU no decorrer do ano de 2026, relacionadas a possíveis novas diretrizes da área, como por exemplo o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

Já as competências existentes mapeadas referem-se ao uso da Plataforma Fala.BR e noções sobre 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



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

um pouco dificultoso. Assim, espera-se que a OGU/CGU proporcione capacitações com orientações relacionadas às atividades e normativas.

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, 2 e 3, com a carga horária referente às capacitações/cursos/treinamentos que foram realizados em 2025 pela equipe da Ouvidoria:

Tabela 1: Ouvidoria - Capacitações realizadas em 2025 - Diléia.

Capacitações / Cursos / Treinamentos	Carga Horária
9º Pró-Integridade Convida: vamos falar sobre Mulheres na Liderança e Assédio?	2h e 30min
Oficina de "Elaboração de Relatório de Gestão" promovida pela OGU	3
Palestra Guia Lilás na prática: prevenção ao assédio e à discriminação - Remoto	2h e 30min
Seminário "Vozes de Mulheres"	3
Webinário A LGPD Aplicada ao Tratamento de Manifestações de Ouvidoria	2
Diversidade e Inclusão: Uma Introdução	2
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	6
Oficina Escuta Consciente	3
Roda de Conversa "Diversidade, Gênero e Sexualidade: O que a universidade tem a ver com isso?"	2
I Encontro Nacional do Fórum Nacional de Pró-Reitoras(es) de Assuntos Estudantis da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior - FONAPRACE/ANDIFES	4
Palestra Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação	2
Palestra sobre Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	3
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	10



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Ferramentas de Gestão no Teletrabalho (PDP)	13
Seminário "Vozes que ecoam na efetividade das Leis que visam a igualdade de gênero"	4
Treinamento "Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público"	2
Webinário Governança de Dados e Inventário da Informação: Fortalecendo a Inteligência nas Ouvidorias Públicas	1h e 30min
II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025	12
E-liderança: como gerenciar e liderar equipes em ambientes remotos	20
V Comissão de Ética em ação - Assédio Moral e Assédio Mental no Serviço Público: uma conversa corajosa e direta ao ponto	1
Capacitação sobre Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação	3
Total	101h e 30min

Fonte: Ouvidoria

Tabela 2: Ouvidoria - Capacitações realizadas em 2025 - Fernando.

Capacitações / Cursos / Treinamentos	Carga Horária
Acesso à Informação	20
Gestão em Ouvidoria	20
Oficina de "Elaboração de Relatório de Gestão" promovida pela OGU	3
Webinário A LGPD Aplicada ao Tratamento de Manifestações de Ouvidoria	2
Diversidade e Inclusão: Uma Introdução	2
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	6
Roda de Conversa "Diversidade, Gênero e Sexualidade: O que a universidade tem a ver com isso?"	2
Palestra Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação	2
Palestra sobre Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	3
Dia do Orgulho Autista: Desafios e perspectivas para inclusão	3
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	10



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Ferramentas de Gestão no Teletrabalho (PDP)	13
Seminário "Vozes que ecoam na efetividade das Leis que visam a igualdade de gênero"	4
Treinamento "Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público"	2
Webinário Governança de Dados e Inventário da Informação: Fortalecendo a Inteligência nas Ouvidorias Públicas	1h e 30min
II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025	12
Carta de Serviços em Foco: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização	2
V Comissão de Ética em ação - Assédio Moral e Assédio Mental no Serviço Público: uma conversa corajosa e direta ao ponto	1
Capacitação sobre Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação	3
Projeto de Escolhas das Profissões	4
Total	115h e 30min

Fonte: Ouvidoria

Tabela 3: Ouvidoria - Capacitações realizadas em 2025 - Valéria.

Capacitações / Cursos / Treinamentos	Carga Horária
9º Pró-Integridade Convida: vamos falar sobre Mulheres na Liderança e Assédio?	2h e 30min
Oficina de "Elaboração de Relatório de Gestão" promovida pela OGU	3
Conexões Acadêmicas CGU	2
Seminário "Vozes de Mulheres"	3
Webinário A LGPD Aplicada ao Tratamento de Manifestações de Ouvidoria	2
Diversidade e Inclusão: Uma Introdução	2
Governança de dados na administração pública: fundamentos no Brasil e tendências e desafios globais	2
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	6
Oficina Escuta Consciente	3



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Roda de Conversa "Diversidade, Gênero e Sexualidade: O que a universidade tem a ver com isso?"	2
Formação de Facilitadores de Aprendizagem	40
I Encontro Nacional do Fórum Nacional de Pró-Reitoras(es) de Assuntos Estudantis da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior - FONAPRACE/ANDIFES	4
Palestra Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação	2
Dia do Orgulho Autista: Desafios e perspectivas para inclusão	3
Ferramentas de Gestão no Teletrabalho (PDP)	13
Seminário "Vozes que ecoam na efetividade das Leis que visam a igualdade de gênero"	4
Treinamento "Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público"	2
Palestrante com o tema "Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Discriminação" no II Fórum Regional de Ouvidorias - II FOROUV-CGU/RS 2025, sob a temática: "Práticas Inovadoras em Ouvidoria"	8
II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025	12
E-liderança: como gerenciar e liderar equipes em ambientes remotos	20
Carta de Serviços em Foco: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização	2
V Comissão de Ética em ação - Assédio Moral e Assédio Mental no Serviço Público: uma conversa corajosa e direta ao ponto	1
Capacitação sobre Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação	3
Total	141h e 30min

Fonte: Ouvidoria

Para o ano de 2026, segue a Tabela 4 com a previsão de carga horária para realização de capacitações/cursos/treinamentos pela equipe da Ouvidoria:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Tabela 4: Ouvidoria - Capacitações 2026

Ouvidoria - Capacitações 2025	
Servidor (a)	Meta - Carga Horária
Diléia	50
Valéria	50
Fernando	60

Fonte: Ouvidoria

Prudentemente, a meta de carga horária para capacitações não é muito alta, 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. De qualquer forma, é notável que todos os anos as (os) servidoras (es) têm ultrapassado o limite da meta.

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 2026 e os prováveis períodos destinados para sua realização.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Quadro 1: Planejamento Ouvidoria 2026.

Planejamento Ouvidoria 2026	
Atividade prevista	Período provável
Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 2º semestre de 2024, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Janeiro de 2026.
Elaborar o Planejamento Anual/Plano de Capacitação.	De janeiro a março de 2026.
Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2025.	De janeiro a março de 2026.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 2º semestre de 2025.	De janeiro a março de 2026.
Elaboração e envio de Relatório Mensal da Ouvidoria/SIC.	Mensalmente, após conclusão das demandas.
Reuniões periódicas com o Reitor, conforme orienta CGU.	Março, Junho, Setembro e Dezembro de 2026.
Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 1º semestre de 2026, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Julho de 2026.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 1º semestre de 2026.	De julho a setembro de 2026.
Elaborar Instrução Normativa (IN) com mecanismos de Proteção ao denunciante, conforme Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019 e Decreto nº 10.890, de 09 de dezembro de 2021.	Até 30/04/2026
Elaborar uma divulgação sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria: "A Ouvidoria é útil à UNIPAMPA!"	30/07/2026
Monitorar para a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, unificando a Carta de Serviços que consta no site com a Carta do Portal Gov.br.	31/12/2026
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



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

Realização de capacitações pelas (os) servidoras (es) 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
Envio de mensagens/lembretes às áreas respondentes por outros meios (chat do e-mail institucional e/ou whats)	Conforme houver necessidade.
Revisão do Manual Interno da Ouvidoria, considerando as orientações de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias.	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 (dos) servidoras (es).

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.



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

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 SITA - Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal - responsável pela gestão do acesso à informação.



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.

BRASIL. **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm. Acesso em: 17 dez. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021.** Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/Decreto/D10890.htm#art2. Acesso em: 17 dez. 2025.

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: 20 mai. 2024.

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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

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.