



Universidade Federal do Pampa

**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025)**

Bagé
2026



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
OVIDORIA

SUMÁRIO

RESUMO.....	4
1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....	8
3 DAS DEMANDAS.....	9
3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS	10
3.2 MEIOS DE ACESSO	12
3.3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
3.4 ÁREAS RESPONSÁVEIS PELO TRATAMENTO DAS DEMANDAS	21
3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO	24
3.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	25
3.7 DEMANDAS SEMESTRAL E ANUAL	27
4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	28
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	31
6 SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	32



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

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 2025, 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 2025 a 31 de dezembro de 2025, 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.

A [Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019](#), da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, estabeleceu a adoção do Sistema Nacional



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, atualmente denominado Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, como plataforma única de recebimento de manifestação de ouvidoria.

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

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 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->



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

unipampa/resultados/

2. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Rua Professora Melanie Granier, nº 51, 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). 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, 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 nova [Portaria CGU nº 116/2024](#), os e-mails recebidos passaram a ser digitalizados e inseridos imediatamente no [Fala.BR](#), devido ao consentimento presumido.

Também, para atendimento à [Portaria CGU nº 581/2021](#), passou a ser



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

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, 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/núcleo, 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.

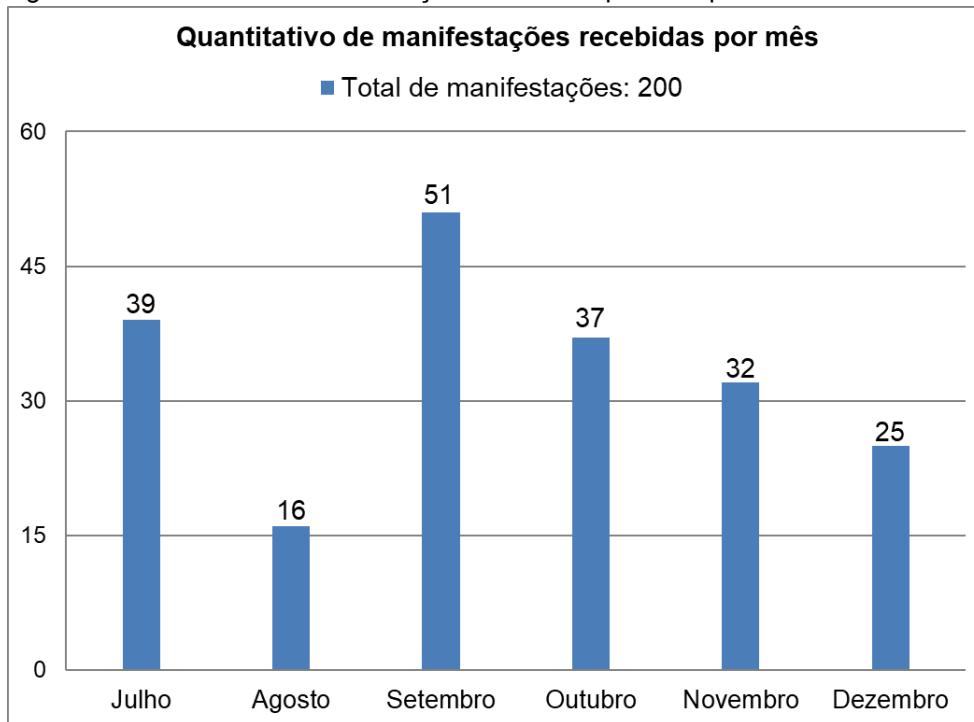
3 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2025 foi de 200 (Figura 1).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

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 2025 estão classificadas em seis tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e comunicação (Figura 2). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com 28% do total de demandas. Sendo que, a maior parte das solicitações referem-se a assuntos relativos à: Educação Superior (Graduação, Educação a Distância e Pós-Graduação) e Concursos e Processos Seletivos (Processo Seletivo Graduação, Concurso Docente, Processo Seletivo Pós-Graduação, Processo Seletivo Educação a Distância e Concurso Técnico-Administrativo em Educação). As demais manifestações são representadas por 26,5% de comunicações; de reclamações 23,5%; 14% de elogios; 6,5% de denúncias e 1,5% de sugestão.



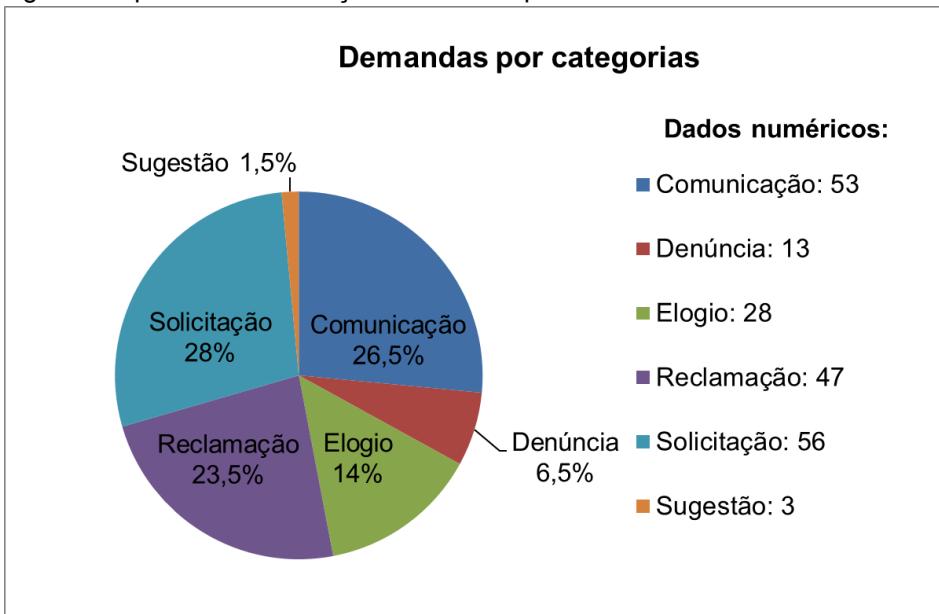
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

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 200 demandas recebidas no 2º semestre de 2025, uma (01) manifestação foi arquivada devido ao motivo de 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.

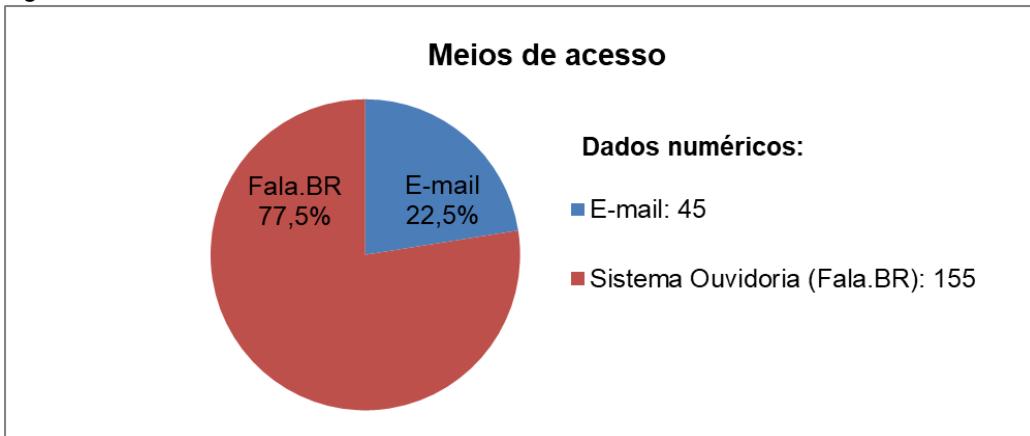


3.2 MEIOS DE ACESSO

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 77,5%, e do e-mail, com 22,5%. 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, conforme [Instrução Normativa CGU nº 7/2019.](#)

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 Controladoria-Geral da União (CGU) implementou a nova estrutura de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

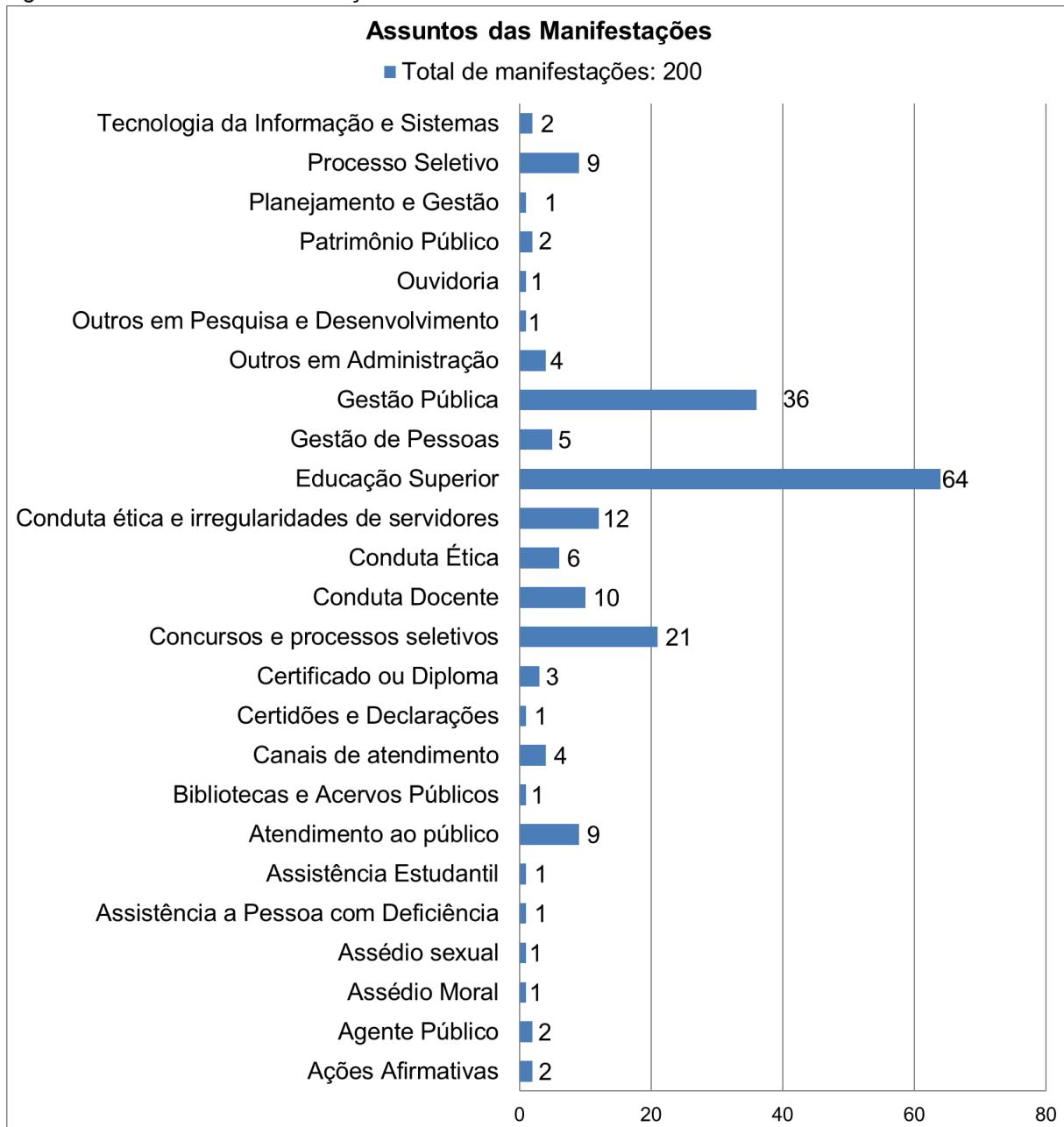
assuntos para a Plataforma [Fala.BR](#) a partir de agosto de 2025. Em virtude da nova lista de assuntos, o relatório do segundo semestre de 2025 da Ouvidoria apresenta as figuras das manifestações demandadas com os antigos e novos assuntos.

A seguir, apresenta-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no segundo semestre de 2025 (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 na Plataforma Fala.BR. Observa-se que entre os assuntos mais demandados no semestre, destacam-se os relacionados 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).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 4: Assuntos das manifestações.

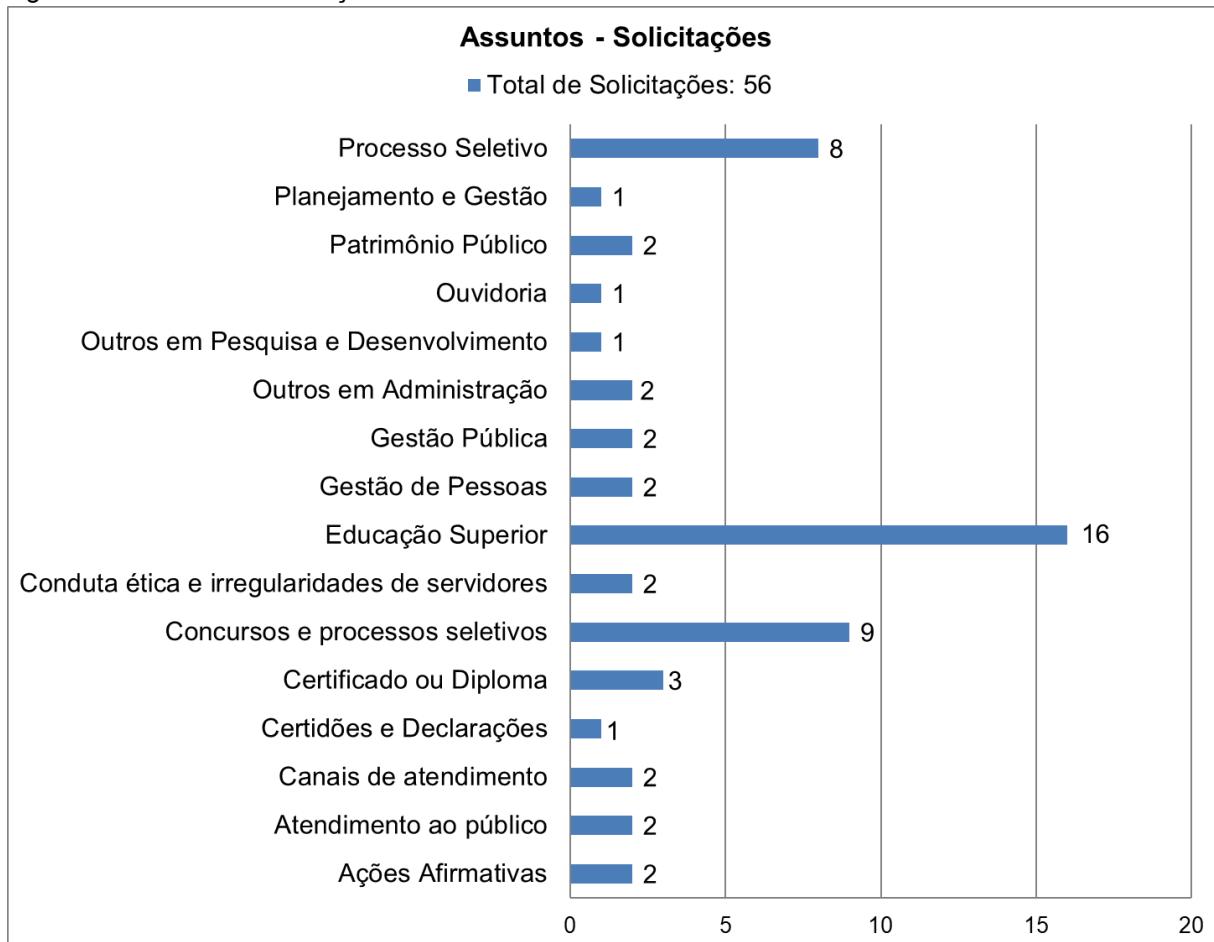


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Figura 5: Assuntos - Solicitações.

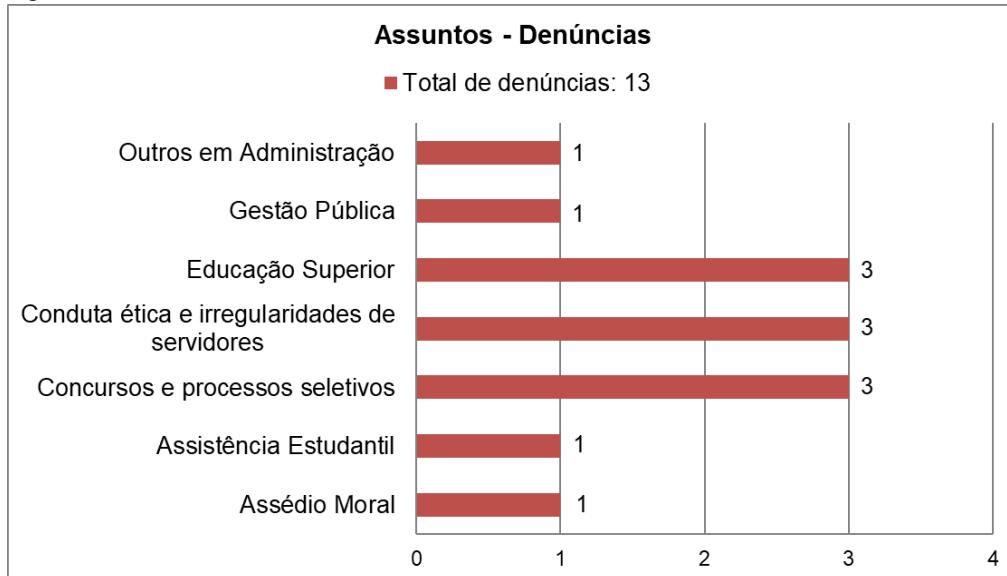


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



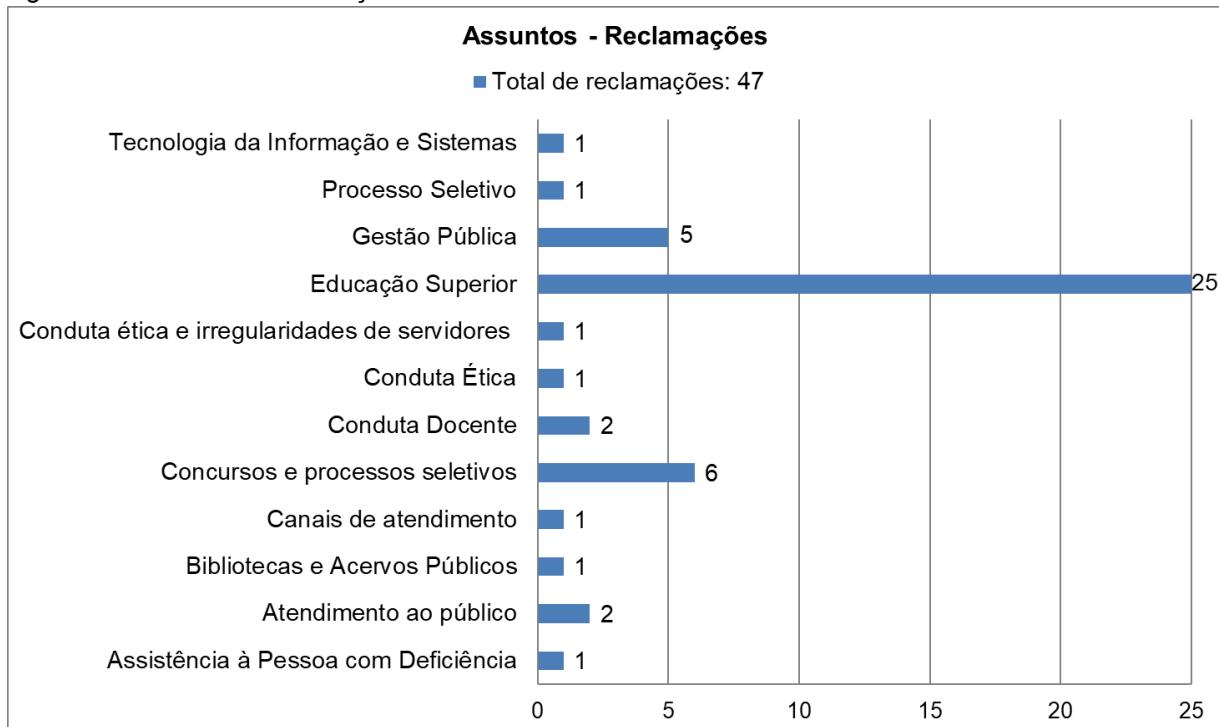
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Figura 6: Assuntos - Denúncias.



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

Figura 7: Assuntos - Reclamações.

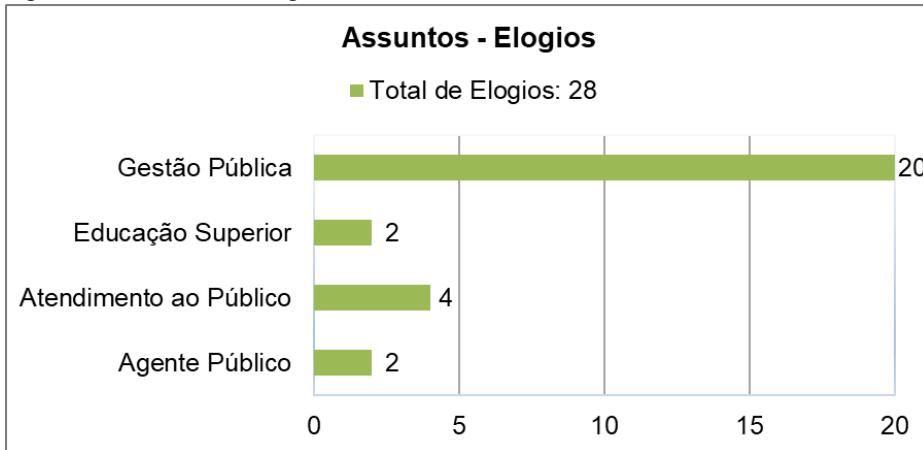


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



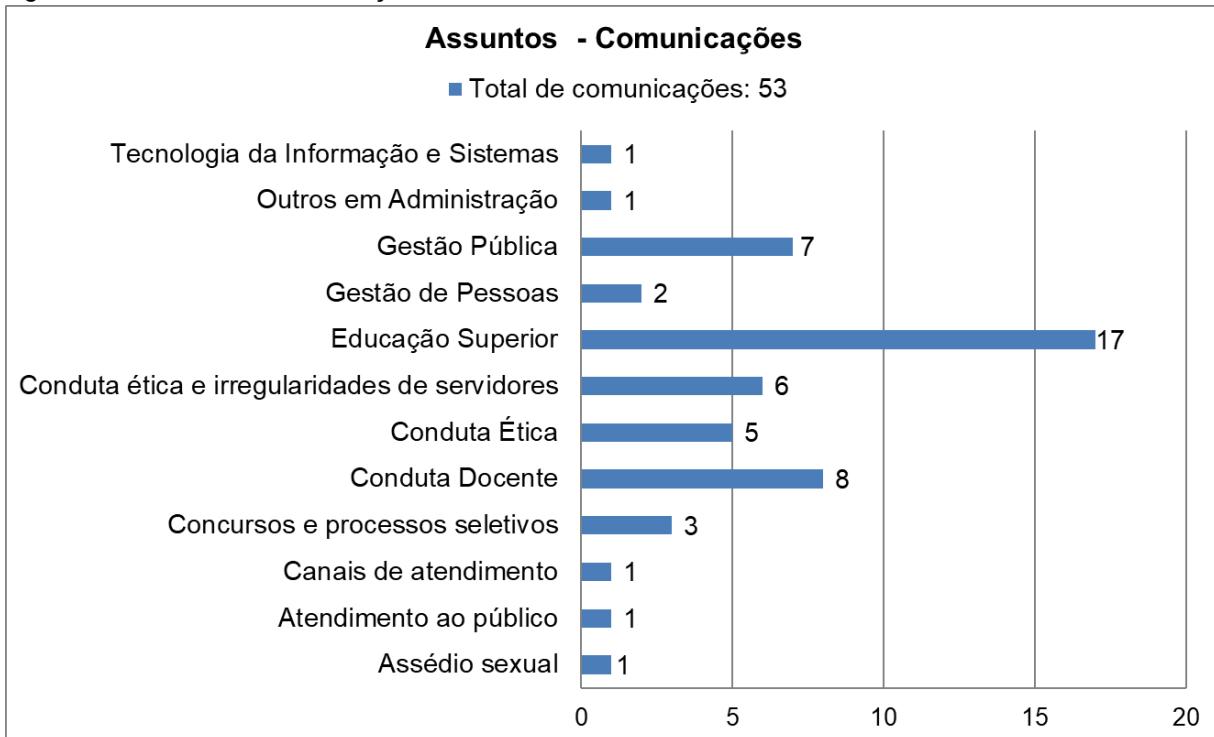
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Figura 8: Assuntos - Elogios.



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

Figura 9: Assuntos – Comunicações



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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Tabela 1: Assuntos – Sugestões

Assuntos - Sugestões	Quantitativo
Educação Superior	1
Gestão de Pessoas	1
Gestão Pública	1
Total	3

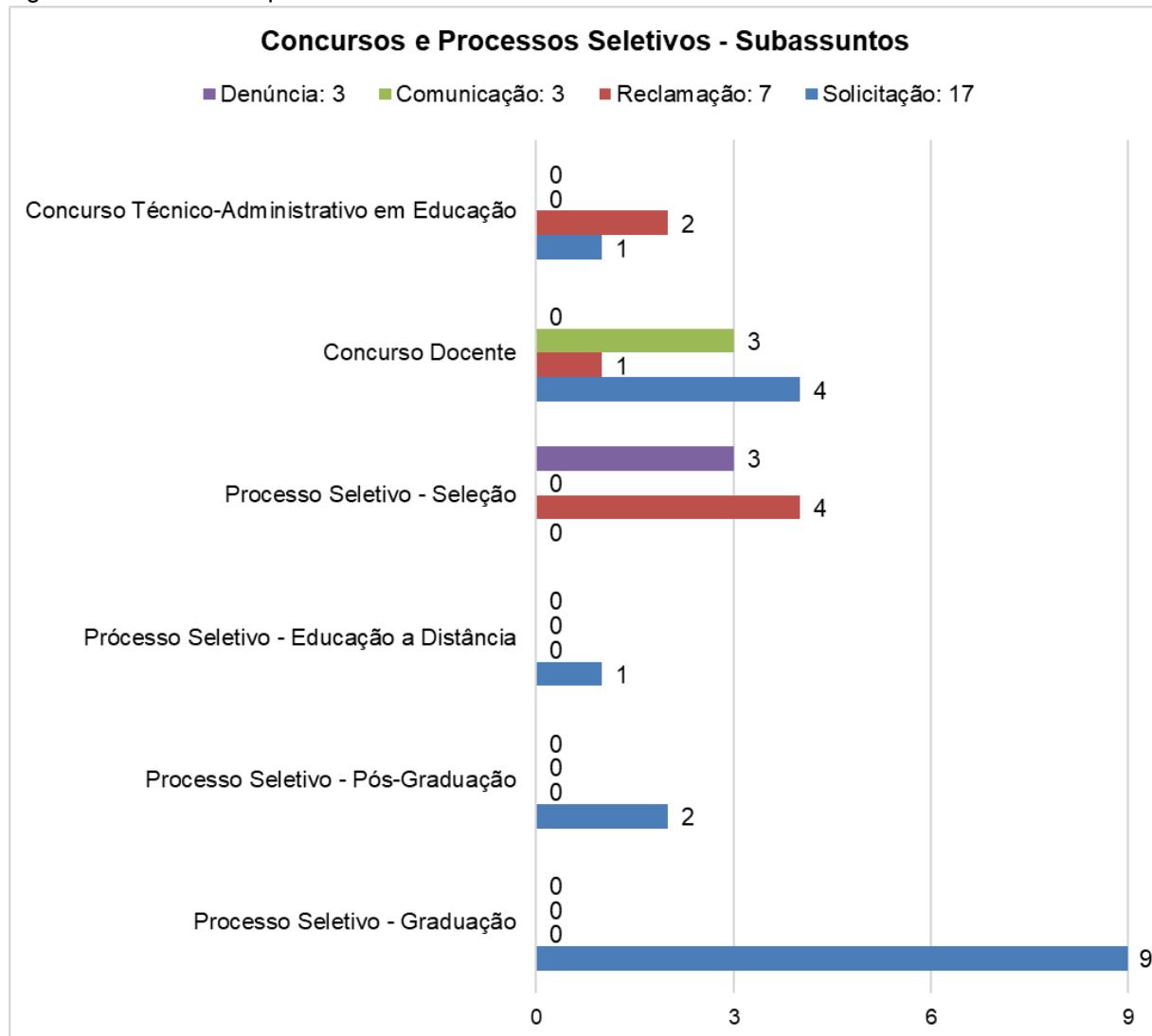
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Em relação aos assuntos Processo Seletivo (antigo) e Concursos e Processos Seletivos, foram recebidas 30 (trinta) manifestações, das quais 9 (nove) foram solicitações com subassunto Graduação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Figura 10: Quantitativo por subassuntos relacionados a Concursos e Processos Seletivos.



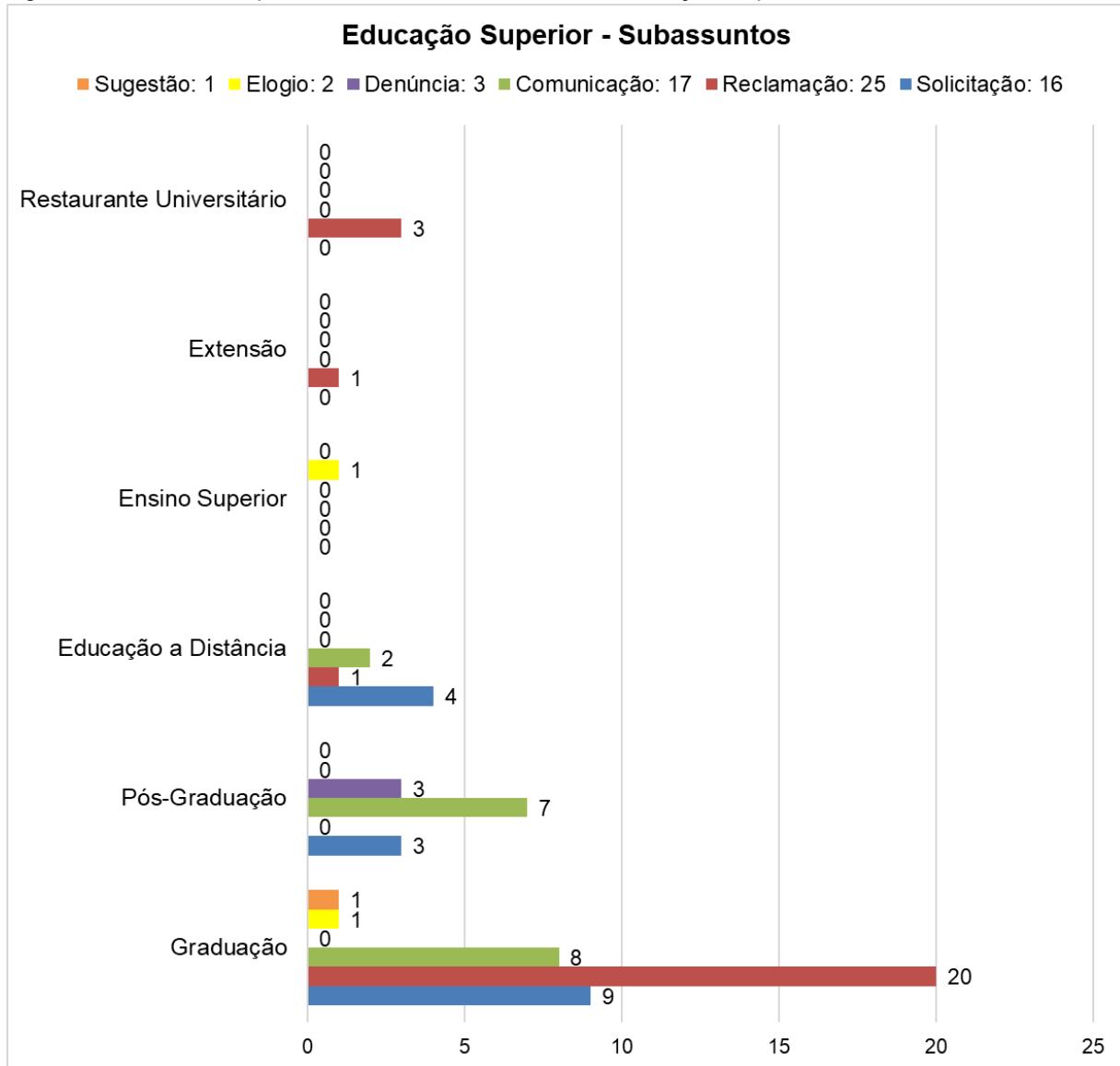
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Ainda, no 2º semestre de 2025 foram recebidas 64 manifestações com assunto Educação Superior, no qual aplicou-se os seguintes subassuntos: Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância, Restaurante Universitário, Ensino Superior e Extensão. Dessa forma, o subassunto Graduação teve o maior número de demandas (Figura 11), com 39 (trinta e nove) registros, sendo que 20 (vinte) desses foram reclamações diversas, relacionadas a docentes, estágios, componentes curriculares, entre outras.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Figura 11: Quantitativo por subassuntos relacionados à Educação Superior.



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



3.4 ÁREAS RESPONSÁVEIS PELO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas no segundo semestre de 2025 foram encaminhadas para as áreas competentes pelo tratamento das demandas de Ouvidorias, sempre que necessário.

Dessa forma, com a finalidade de produzir informações estratégicas às áreas temáticas para a tomada de providências, foram selecionados os assuntos mais demandados durante o semestre e elaborados gráficos relacionando as áreas responsáveis com os assuntos tratados.

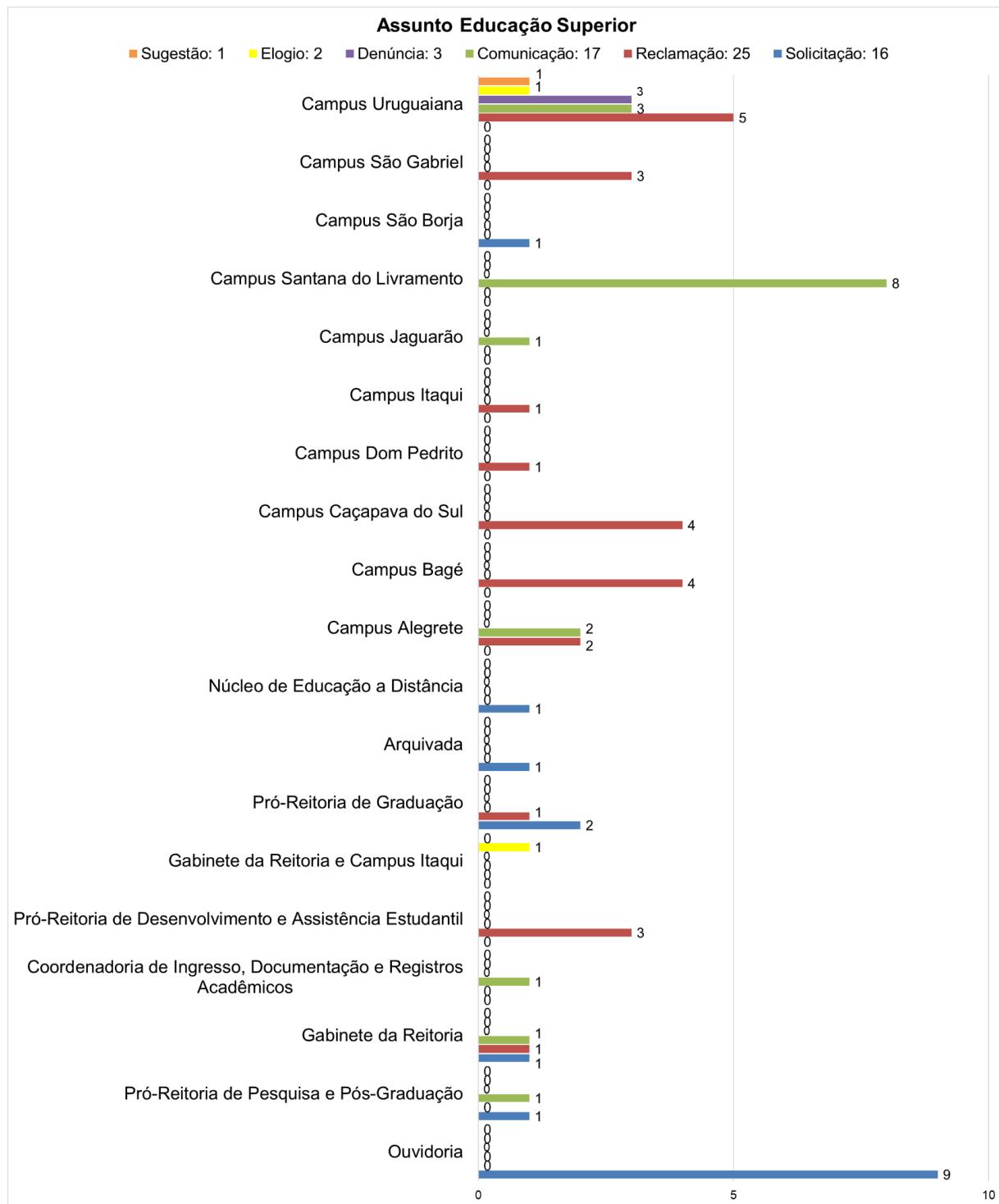
Assim, seguem abaixo informações relacionadas aos assuntos: Educação Superior (Figura 12), Gestão Pública (Figura 13), Concursos e Processos Seletivos (Figura 14).

Nota-se que nos referidos assuntos, 14 (quatorze) manifestações foram respondidas pela própria Ouvidoria, com informações e orientações pertinentes relacionadas ao conteúdo dos registros. A Ouvidoria busca informações junto aos sites da Universidade, Resoluções, Editais, Calendário Acadêmico, entre outros, e informa contatos de setores que possam auxiliar na demanda. Também, observa-se que entre esses 3 (três) assuntos 1 (uma) manifestação foi arquivada.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Figura 12: Assunto “Educação Superior” relacionado às áreas responsáveis pelo tratamento das demandas.

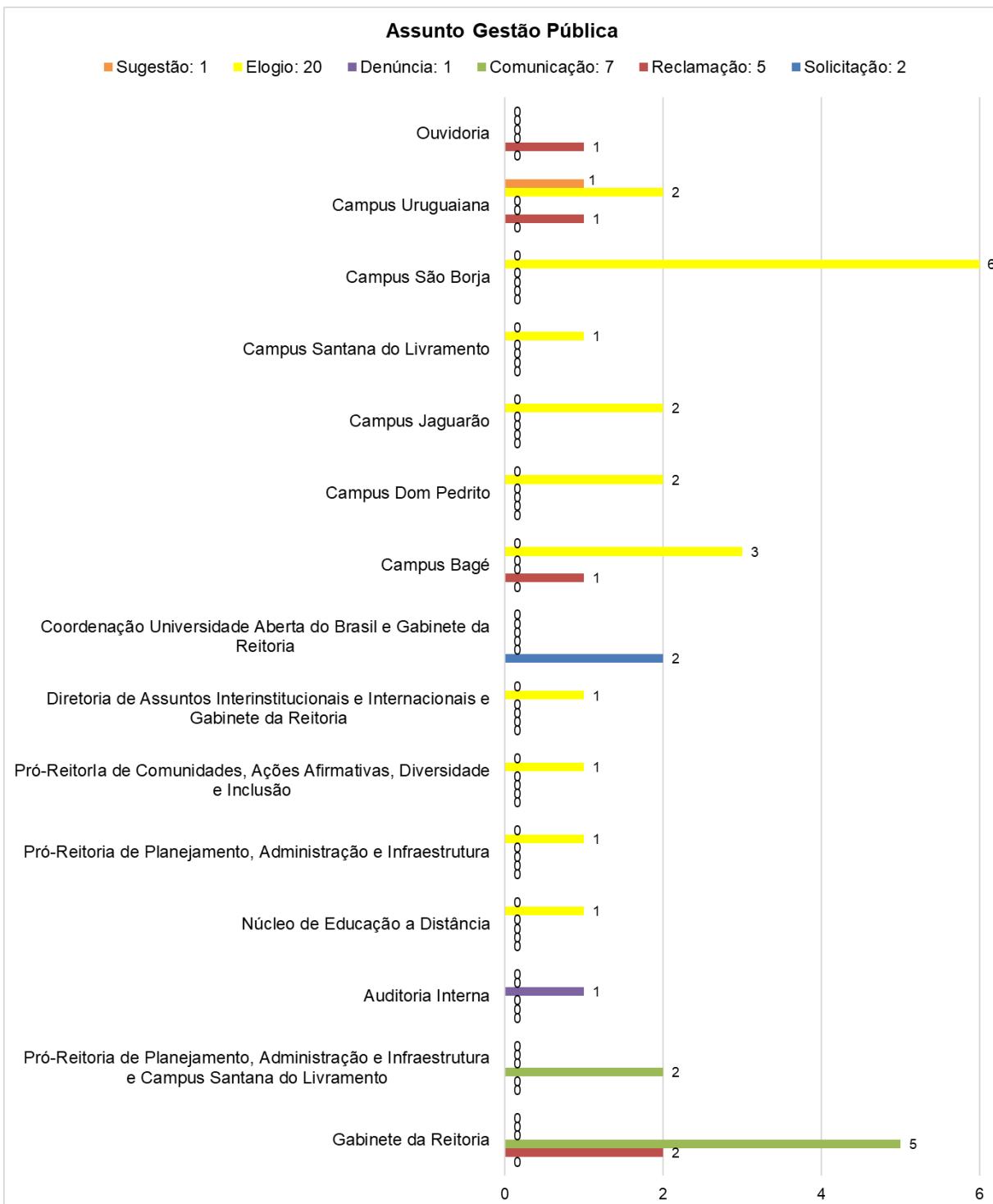


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 13: Assunto “Gestão Pública” relacionado às áreas responsáveis pelo tratamento das demandas.



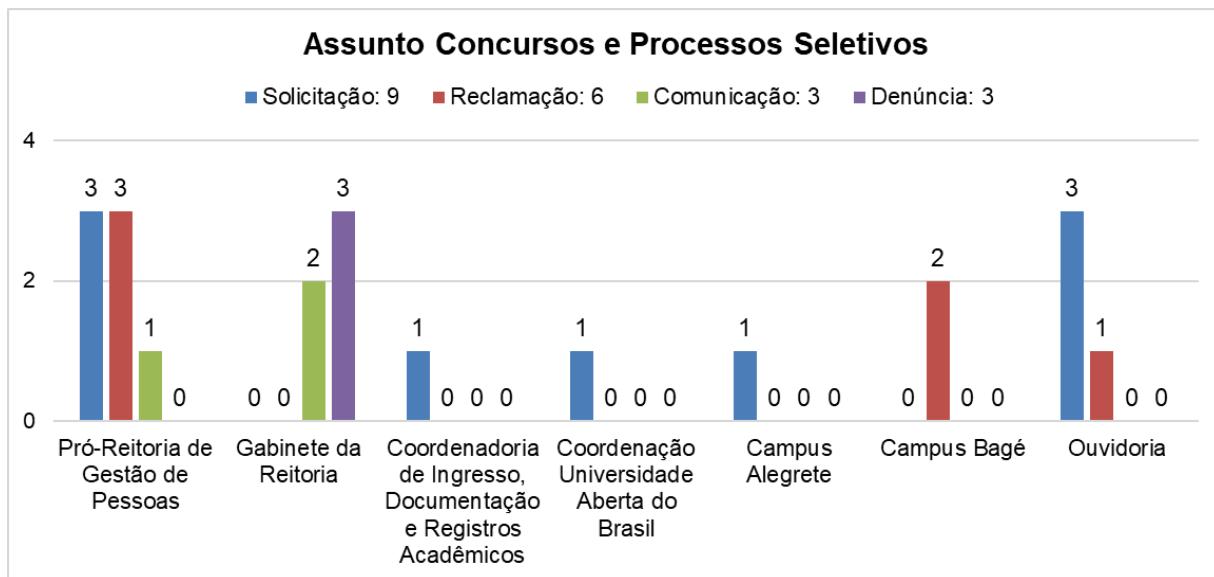
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Destaca-se a 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.

Figura 14: Assunto “Concursos e Processos Seletivos” relacionado às áreas responsáveis pelo tratamento das demandas.



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

3.5 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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

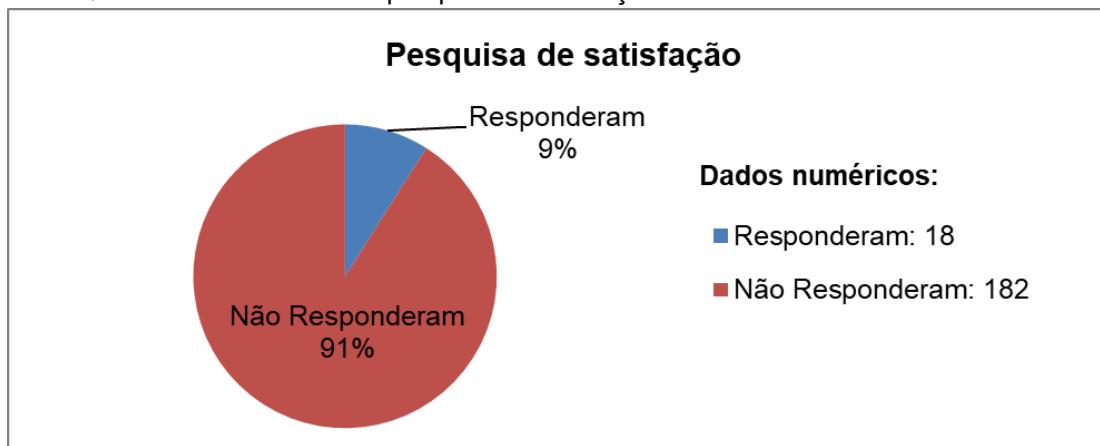
[Controladoria-Geral da União](#), de forma geral, no período referente ao relatório, as manifestações foram atendidas em um prazo médio de 15,9 dias, o que se configura em uma média de tempo satisfatória no atendimento aos cidadãos, considerando os prazos previstos nas normativas.

3.6 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 2025, 18 cidadãos responderam ao questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR. Considerando o total de 200 atendimentos realizados pela Ouvidoria no 2º semestre de 2025, os respondentes da pesquisa representam 9%, e os que não responderam correspondem a 91% (Figura 15).

Figura 15: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação da Ouvidoria no 2º semestre de 2025.



Fonte: Painel Resolveu?.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Considerando as 18 (dezoito) respostas obtidas, referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “A sua demanda foi atendida?”, os dados levantados podem ser conferidos na figura 16.

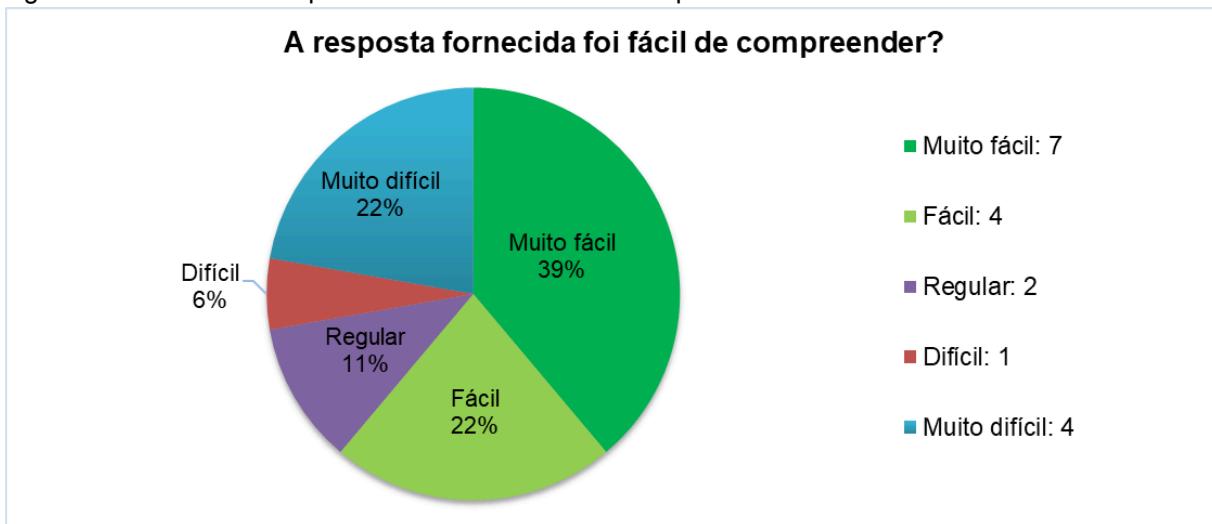
Figura 16: Questão “A sua demanda foi atendida?”.



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

Em relação a compreensão da resposta fornecida, das 18 (dezoito) avaliações recebidas, 61% mencionaram ter sido muito fácil e fácil a compreensão.

Figura 17: Questão “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”.



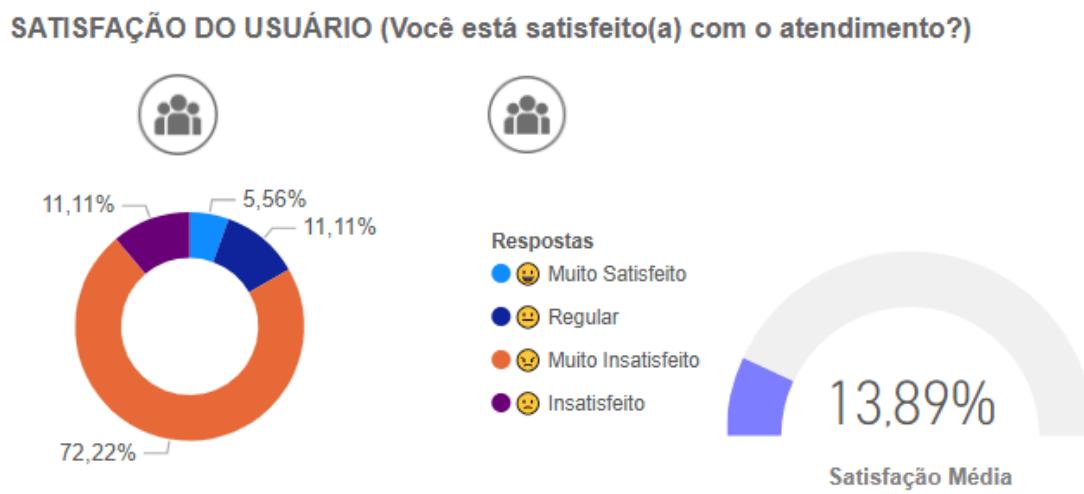
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



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 18. Ainda, entre os respondentes a classificação média de satisfação de atendimento prestado ficou em 13,89%.

Figura 18: Questão “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?” da pesquisa de satisfação.



Fonte: Painel Resolveu?

3.7 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.

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 pelos Decretos nº 7.724/2012 e nº 11.527/2023, 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.

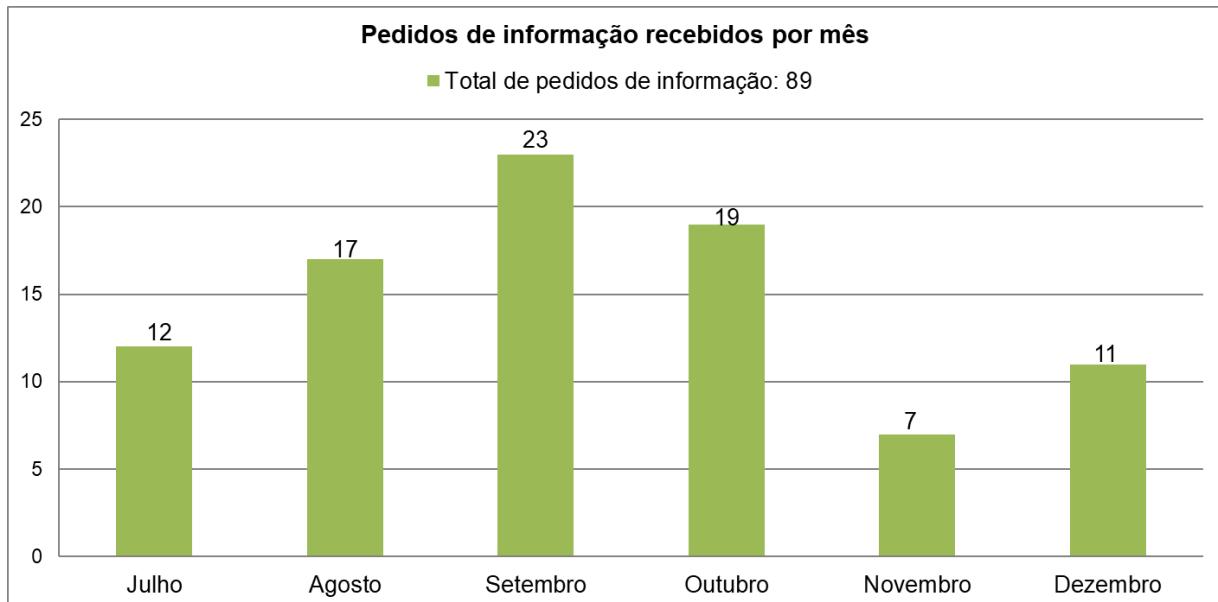
Antes mesmo da publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), os cidadãos tinham acesso às informações gerais que a Administração divulgava no Portal da Transparência e em outros sites governamentais. A LAI contribui com a transparência dos serviços prestados e favorece os cidadãos na solicitação de 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 19 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 2025 (89 pedidos de informação).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

Figura 19: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Pedidos de acesso à informação de julho a dezembro de 2025.



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 15,8 dias durante o período do 2º semestre de 2025.

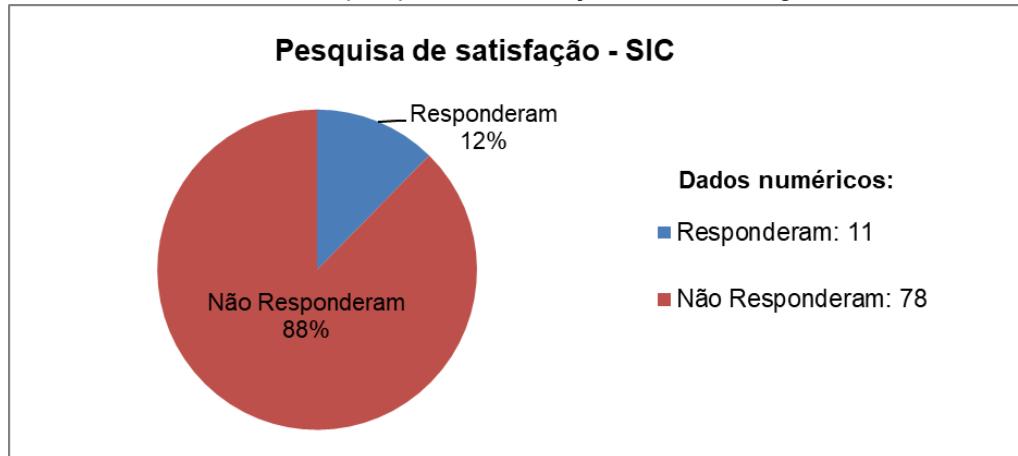
O Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação disponibiliza aos cidadãos um questionário de pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado. Ao ser finalizado o atendimento ao pedido de acesso à informação, existe a possibilidade de os cidadãos avaliarem a experiência que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

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2025, 11 cidadãos responderam ao questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR. Considerando o total de 89 demandas de acesso à informação recebidas no 2º semestre de 2025, os respondentes da pesquisa representam 12%, e os que não responderam correspondem a 88% (Figura 20).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 20: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação do SIC no segundo semestre de 2025.



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 4,91.

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 4,91.

O nível geral 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 4,91.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

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 segundo semestre de 2025, 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.
- Sugerir que os e-mails comunicativos, principalmente com imagens, contemplem a acessibilidade digital necessária, buscando a inclusão de toda comunidade acadêmica.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OVIDORIA

- 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).