




FURG
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE

Ouvidoria



Relatório Anual de Gestão
2025

Administração Superior

Reitora

Suzane da Rocha Vieira Gonçalves

Vice-Reitor

Ednei Gilberto Primel

Chefe de Gabinete

Camila Estima de Oliveira Souto

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

André Lemes da Silva

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Débora Medeiros do Amaral

Pró-Reitor de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Marcio Luis Soares de Brito

Pró-Reitora de Graduação

Simone Grohs Freire

Pró-Reitor de Infraestrutura

Daniel Pereira Da Costa

Pró-Reitora de Inovação e Tecnologia da Informação

Silvia Silva da Costa Botelho

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Daiane Dias

Pró-Reitora de Planejamento e Administração

Elenise Ribes Rickes

Equipe responsável pela elaboração:

Karina Ribeiro da Silva Molina

Ouvidora/Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação/Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Coordenadora Adjunta do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Karine Massia Pereira

Gestora do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Ouvidoria

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Lista de Quadros

Quadro 1 - Tipos de Manifestações de Ouvidoria	9
Quadro 2 - Capacitações realizadas	13
Quadro 3 - Avaliação dos objetivos do MMOuP	44

Lista de Figuras

Figura 1 - <i>Print</i> do menu “Memória da Ouvidoria” no site da Ouvidoria	17
Figura 2 - Boletim Informativo	18
Figura 3 - <i>Cards</i> de divulgação da campanha #elogiaFURG	19
Figura 4 - Divulgação da campanha #elogiaFURG e do Boletim da Ouvidoria - edição nº 1/2025 nas redes	20
Figura 5 - Divulgação nas redes sociais do IE sobre a formação	21
Figura 6 - Capacitação anual para gestores da FURG	22
Figura 7 - <i>Card</i> de divulgação da formação no HU-FURG	22
Figura 8 - Formação para chefias do HU-FURG	23
Figura 9 - Divulgação nas redes sociais das formações na FURG e no HU-FURG	23
Figura 10 - Comitiva da Reitoria na Acolhida Cidadã no Campus de Santa Vitória do Palmar	24
Figura 11 - <i>Cards</i> da palestra “Venha conhecer a Ouvidoria da FURG!” divulgados nas redes sociais	25
Figura 12 - <i>Cards</i> de divulgação das oficinas na MPU	26
Figura 13 - Divulgações nas redes sociais das oficinas ministradas na 24ª MPU	26
Figura 14 - <i>Card</i> de divulgação da Formação Geral sobre Processo Disciplinar Discente	27
Figura 15 - Divulgação da mudança de prédio da Ouvidoria	28
Figura 16 - Divulgação do resultado da avaliação da Ouvidoria	29
Figura 17 - Divulgação da apresentação da Ouvidoria no II FOROUV-CGU/RS	29
Figura 18 - Divulgação da entrega do Guia Lilás na FURG nas redes sociais	30
Figura 19 - Matriz de avaliação de maturidade	43

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria ao longo dos anos	33
Gráfico 2 - Tipos das manifestações de ouvidoria recebidas em 2025	34
Gráfico 3 - Unidades elogiadas em 2025	34
Gráfico 4 - Perfil dos elogiados em 2025	35
Gráfico 5 - Número de manifestações de ouvidoria por unidade em 2025	36
Gráfico 6 - Assuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2025	37
Gráfico 7 - Subssuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2025	37
Gráfico 8 - <i>Tags</i> das manifestações de ouvidoria mais demandadas em 2025.....	38
Gráfico 9 - Perfil dos denunciados nos casos de assédio moral em 2025	39
Gráfico 10 - Manifestações envolvendo conduta docente em 2025	40
Gráfico 11 - Manifestações envolvendo conduta discente em 2025	40
Gráfico 12 - Manifestações envolvendo assistência estudantil em 2025.....	42

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
A OUVIDORIA.....	9
Equipe.....	12
Capacitações.....	13
Representações.....	14
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E DESTAQUES.....	16
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS EM 2025.....	33
MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP).....	43
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA.....	45
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RECOMENDAÇÕES.....	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50

APRESENTAÇÃO

De acordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2026, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Assim, a Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande - FURG apresenta à comunidade universitária o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria - 2025, documento que consolida informações referentes ao exercício anterior, dentre as quais, sobre a força de trabalho da unidade, número de manifestações recebidas, análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações, análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas, ações consideradas exitosas, além de outros aspectos relevantes no âmbito da atuação da Ouvidoria da FURG. Ainda, o presente relatório é encaminhado à autoridade máxima da Universidade, bem como publicado no site da Ouvidoria.






A OUVIDORIA


A Ouvidoria da FURG integra, hoje, a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), órgão vinculado à Reitoria, criado por meio da Resolução nº 02/2021 que, em sua estrutura, conforme estabelece o Regimento Interno da SITC, conta ainda com a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação, a Coordenação de Gestão da Integridade e a Secretaria-Geral. Além disso, fazem parte da SITC a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) e o Comitê de Gestão da Integridade (CGI).

Unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (SisOuv), a Ouvidoria constitui-se como um canal de comunicação entre a Instituição e os usuários de seus serviços, ajudando no controle social das atividades universitárias. Tem seu papel institucional regulado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas. No âmbito da FURG, tem suas atribuições definidas no Regimento Interno da SITC, bem como, na Portaria SITC/FURG nº 01/2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

Trata-se de um espaço destinado ao exercício da cidadania para que a comunidade possa dar sugestões, fazer elogios, solicitações, reclamações, denúncias, contribuindo para a melhoria da Universidade. A Ouvidoria exerce, assim, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e as comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, assim como, apontando irregularidades.

Nesse sentido, conforme Decretos nº 9.492/2018 e 9.094/2017, existem seis tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal, os quais, de forma resumida, consistem em:

	Reclamação	Para manifestar insatisfação com o serviço público
	Solicitação	Para solicitar a adoção de providências a determinado órgão
	Denúncia	Para comunicar uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública
	Elogio	Para expressar satisfação com um atendimento público
	Sugestão	Para enviar uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

	Simplifique	Para sugerir alguma ideia para desburocratizar o serviço público
---	-------------	--

Quadro 1 - Tipos de Manifestações de Ouvidoria

Além desses, destacam-se os seguintes normativos internos e externos que regulamentam as atividades da Ouvidoria.

Normativos internos:

- Plano de Desenvolvimento Institucional (2024-2028) - Resolução CONSUN/FURG N° 26, de 22 de dezembro de 2023;
- Resolução n° 02/2021 do Conselho Universitário (CONSUN), que cria a SITC como Órgão vinculado à Reitoria;
- Deliberação n° 22/2021 do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA), que dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social (SITC);
- Portaria Normativa SITC/FURG 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal;
- Termo de Compromisso e Confidencialidade (Anexo I da Portaria Normativa SITC/FURG 01/2022);
- Guia para Colaboradores na Plataforma de Ouvidorias;
- Instrução Normativa SITC/FURG n° 2/2024, que dispõe sobre a formalização dos procedimentos para o registro, o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Interno;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Colaboradores;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Usuários;
- Formulário *Check list* para o tratamento das manifestações de Ouvidoria no Fala.BR.
- Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR;
- Portaria n° 095/2024, que institui o Comitê de Assessoramento e Análise de Denúncias - CAAD;
- Portaria n° 516/2024, que altera a composição do Comitê de Assessoramento e Análise de Denúncias - CAAD;
- Resolução CONSUN/FURG n° 15/2023, que dispõe sobre a Política de prevenção e enfrentamento do assédio, discriminação e outras formas de violência na Universidade Federal do Rio Grande – FURG;
- Portaria n° 518/2025, que institui o Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação da FURG;

- Instrução Normativa nº 8/2024, que institui o fluxo do Processo Disciplinar Discente (PDD) no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

Leis:

- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso à informação;
- Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses), que dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo Federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego;
- Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 13.726/2018 (Simplificação de Serviços Públicos), que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- Lei nº 13.709/2018, alterada pela Lei nº 13.853/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado;
- Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera as Leis nº 7.116/1983, nº 12.527/2011, nº 12.682/2012 e nº 13.460/2017.

Decretos:

- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Decreto nº 9.492/2018, alterado pelo Decreto nº 10.228/2020, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- Decreto nº 9.723/2019, que altera os Decretos nº 9.094/2017, nº 8.936/2016 e nº 9.492/2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão, no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios, e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460/2017;
- Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018;
- Decreto nº 10.890/2021, que altera os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta.

Portarias e outros:

- Portaria CGU nº 176/2018, que dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal;
- Portaria CGU nº 1.181/2020, alterada pela Portaria nº 3.109/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo de titular da unidade de ouvidoria;
- Portaria CGU nº 116/2024, que 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.

Equipe

Desenvolvem atividades na Ouvidoria as seguintes servidoras:

Karina Ribeiro da Silva Molina¹

Técnica Administrativa em Educação

Ouvidora/Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação/Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Coordenadora Adjunta do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Karine Massia Pereira²

Técnica Administrativa em Educação

Gestora do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Ouvidoria

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Viviane Carvalho Neves Brião³

Técnica Administrativa em Educação

¹ Doutora em Educação em Ciências pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, Certificada em Ouvidoria Pública pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, Especialista em Ouvidoria Pública, pela Controladoria-Geral da União (CGU) e a Organização dos Estados Ibero-Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI).

² Doutora em Biologia de Ambientes Aquáticos Continentais, pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

³ Mestre em Psicologia pela Universidade Feevale e Certificada em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União – CGU. A servidora encontra-se em afastamento para pós-graduação.

Capacitações

Em 2025, a equipe da Ouvidoria participou de capacitações, relativas às temáticas atinentes à sua área de atuação, promovidas, especialmente, pela Controladoria Geral da União – CGU, além de *lives*, eventos e cursos envolvendo outras instituições (Quadro 2).

Instituição promotora	Reunião/Curso/Live
Controladoria Geral da União (CGU)	II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025
	Live “Acesso a informações pessoais nos termos da LAI”
	De Olho no Fala.BR – Formulários assédio e discriminação
	De Olho no Fala.BR – Tarjamento
	De Olho no Fala.BR – Filtro “Tratar Novo”
	De Olho no Fala.BR – Mudanças na gestão de assuntos e subassuntos na Plataforma Fala.BR
	Reunião com a OGU sobre o 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP
	Pós-Graduação em Ouvidoria Pública OEI/CGU
	II Fórum Regional de Ouvidorias
	Sitai 2 anos: Implementação e Caminhos Futuros
Ministério da Educação (MEC)	Encontro formativo sobre a Portaria Normativa CGU 234-2025 - Referencial Técnico da Atividade de Gestão da Integridade
Tribunal de Contas da União (TCU)	Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC) nas Universidades federais – ciclo 2025-2026
Universidade Federal de Pelotas (UFPel)	VIII Simpósio Internacional Gênero, Arte e Memória
	I Encontro de Reitoras e Vice-Reitoras da Andifes Sul
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)	5ª Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres
Ouvidoria da Anvisa	Guia Lilás na Prática
Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) Ouvidoria-Geral da União (OGU)	Assembleia Geral Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)
	Assembleia Geral Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)
	Treinamento “Da Escuta à Responsabilização: Fluxos e Desafios na Apuração de Assédios e Discriminações no Serviço Público”
Universidade Federal do Rio Grande – FURG	Caminhos para o Enfrentamento ao Assédio, Discriminação e Outras Formas de Violência

	Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência para chefias do Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr. (HU/FURG)
	Ciclo de Palestras Entre Ondas e Marés: vozes e histórias de mulheres que inspiram
	Formação Geral sobre Processo Disciplinar Discente
	Formação para gestores: mediação para a gestão de conflito
	I Encontro de Grupos de Pesquisa FURG: Diálogos sobre Gênero e Sexualidade

Quadro 2 - Capacitações realizadas

Representações

Em 2025, a Ouvidoria atuou em diversos comitês e comissões:

- Comissão Própria de Avaliação (CPA);
- Comitê Assessor de Planejamento (CAP)
- Comitê de Assessoramento e Análise de Denúncias (CAAD)
- Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD);
- Comitê Gestor do Sistema Eletrônico de Informações da FURG (SEIFURG);
- Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Comitê de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades;
- Comissão Especial de Combate ao Assédio;
- Comissão Temática de Assuntos Indígenas.

Dentre essas representações, destaca-se a participação da Ouvidoria na Comissão Própria de Avaliação (CPA), tendo em vista a Lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e as formas de participação do cidadão na avaliação das políticas públicas e os serviços. O art. 13, inciso I, prevê a promoção da participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário. Da mesma forma, o art. 7º, inciso IV da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das ouvidorias, prevê a participação das ouvidorias na avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada. Nesse sentido, anualmente, a Ouvidoria apresenta aos membros da CPA informações relativas ao número de manifestações recebidas no exercício anterior, análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações e análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas, dentre outras ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

É importante ressaltar também a atuação da Ouvidoria no Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD), o qual, em 2025, dedicou-se ao preenchimento da Ferramenta do Framework de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), versão 8.0, desenvolvida para o Ciclo 5 do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), contribuindo para o fortalecimento da privacidade, proteção de dados e segurança da informação no setor público federal. Além disso, o Comitê tratou da elaboração do Inventário de Dados Pessoais (IDP) e do Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD), bem como de guias para a sua elaboração, conforme estabelece a legislação. Também trabalhou no desenvolvimento do site da LGPD na FURG, já disponível à comunidade universitária.

AÇÕES DE DIVULGAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E DESTAQUES

Buscando ampliar a divulgação da Ouvidoria da FURG, meta estabelecida no âmbito do objetivo de fortalecer o atendimento aos princípios éticos e morais nas relações no âmbito da comunidade universitária e com a sociedade, previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) - 2024-2028, e em especial na estratégia de fortalecer a Ouvidoria como canal oficial para recebimento de denúncias, o Plano de Ação SITC 2025 estabeleceu dentre suas ações reestruturar o site e as redes sociais da Ouvidoria e intensificar a publicação de conteúdos relacionados às suas atividades nas redes sociais.

Nesse sentido, o site da Ouvidoria passou por algumas atualizações, inserindo-se banners para registro direto das manifestações de ouvidoria na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala.BR, bem como para a nova versão do Guia Lilás, documento elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU) com orientações para prevenção e enfrentamento ao assédio e sexual e à discriminação no Governo Federal, além da campanha lançada em 2025, #elogiaFURG. Além disso, os itens do menu inicial foram revisados, acrescentando-se os itens de menu "Guias e Manuais" e "Boletim Informativo Trimestral", de modo que as publicações da Ouvidoria fiquem mais claramente acessíveis no site.

Também criou-se o menu "Memória da Ouvidoria", apresentando algumas informações acerca da criação da Ouvidoria, no âmbito do Projeto "Integrando Histórias e Memórias na FURG", que visa à articulação entre as Unidades Acadêmicas, Administrativas e os Campi da Universidade, com o objetivo de promover a sistematização, preservação e divulgação da história institucional da Instituição. A iniciativa, coordenada pelo Núcleo de Memória Eng. Francisco Martins Bastos (NUME), busca consolidar um espaço digital de referência, reunindo registros que expressem a trajetória, identidade e contribuição da Universidade ao longo do tempo.

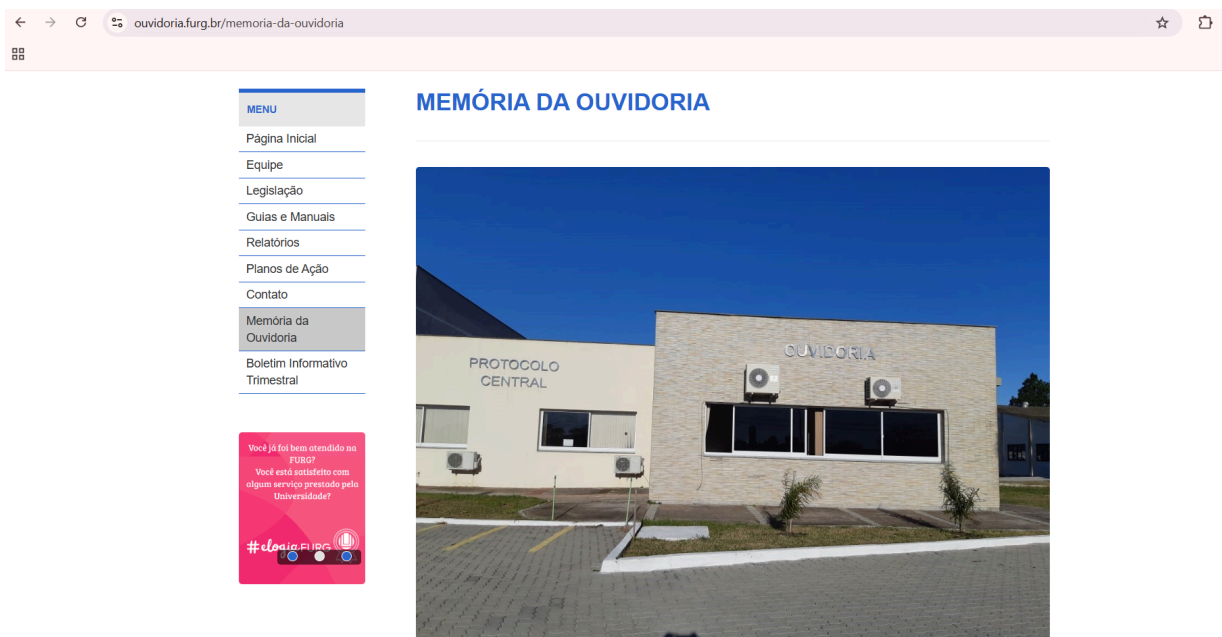


Figura 1 - Print do menu “Memória da Ouvidoria” no site da Ouvidoria

Conforme mencionado anteriormente, considerando as atualizações realizadas em seu site, em 2025, a Ouvidoria da FURG, com o objetivo de estreitar a comunicação com a comunidade universitária e disseminar informações sobre as temáticas que permeiam o cotidiano desta interação com os usuários dos serviços públicos prestados pela universidade, lançou o Boletim Informativo. De periodicidade trimestral, a publicação traz dados quantitativos referentes às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, bem como as ações realizadas pela Ouvidoria e SITC, além dos contatos da unidade. Os Boletins encontram-se disponíveis para consulta no site da Ouvidoria.



Figura 2 - Boletim Informativo

Outra ação inovadora da Ouvidoria em 2025 foi o lançamento da campanha #elogiaFURG, iniciativa buscou estimular e promover a cultura do elogio no âmbito da Universidade, celebrando e reconhecendo boas práticas, o esforço e a dedicação de todos que fazem parte da universidade. A campanha foi noticiada no site da FURG e mídias sociais, convidando toda a comunidade acadêmica para participar ativamente, compartilhando seus elogios a todos que contribuem para um ambiente mais acolhedor

e eficiente, servidores e colaboradores - técnicos administrativos em educação, docentes, terceirizados, estagiários, bolsistas.

Além disso, foram impressos e distribuídos cartazes em diversas unidades do Campus Carreiros, igualmente encaminhados via memorando circular ao Campi de Santa Vitória do Palmar, São Lourenço do Sul e Santo Antônio da Patrulha para divulgação. Com efeito, a opinião da comunidade é fundamental para criar uma cultura de reconhecimento e respeito, valorizando boas ações e fazendo da FURG um lugar ainda melhor.



Figura 3 - Cards de divulgação da campanha #elogiaFURG

O lançamento do boletim e da campanha foram noticiadas no site da FURG e divulgados nas redes sociais da Ouvidoria, no intuito de intensificar a publicação de conteúdos relacionados à sua atuação, conforme meta estabelecida no Plano de Ação SITC 2025.

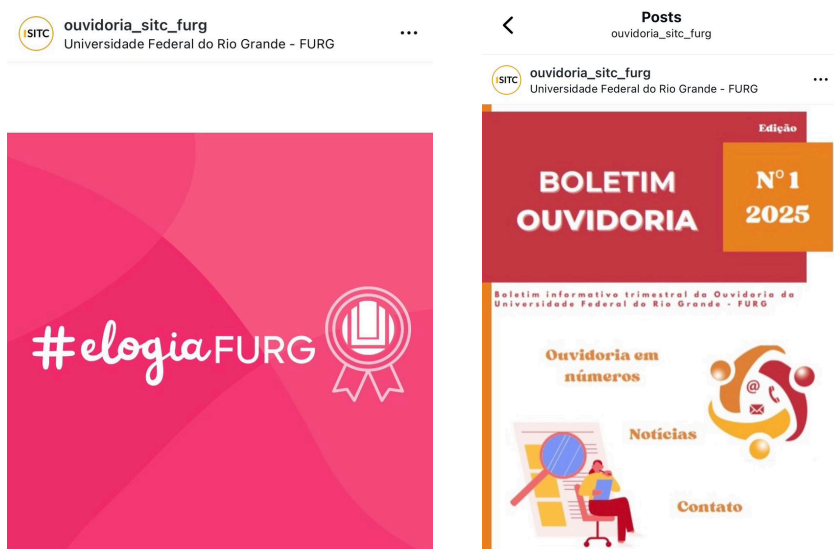


Figura 4 - Divulgação da campanha #elogiaFURG e do Boletim da Ouvidoria - edição nº 1/2025 nas redes

Buscando aproximar a Ouvidoria da FURG da comunidade, outra meta estabelecida no PDI para atingir o objetivo de fortalecer o atendimento aos princípios éticos e morais nas relações no âmbito da comunidade universitária e com a sociedade, no âmbito da estratégia de fortalecer a Ouvidoria como canal oficial para recebimento de denúncias, o Plano de Ação SITC 2025 estabeleceu como ações consolidar a presença da Ouvidoria em espaços/eventos institucionais diversos, como Acolhida Cidadã, atividades de integração de servidores novos, capacitações, dentre outros, e levar a Ouvidoria aos Campus de Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul e Santa Vitória do Palmar.

Dessa forma, ao longo do ano passado, a Ouvidoria, em parceria com a Secretaria de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades (SECAID), realizou uma formação na primeira reunião geral do semestre letivo do Instituto de Educação (IE), acerca do enfrentamento a assédio e à discriminação na Universidade, abordando a atuação da Ouvidoria nesse processo, em especial, o registro das denúncias no Fala.BR e à proteção ao denunciante. Da mesma forma, em parceria com a SECAID e a Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), esteve presente no "Rotas Pedagógicas 2025: Diálogos Iniciais", curso destinado aos técnicos administrativos em educação da FURG que ingressaram na Instituição no(s) último(s)

ano(s), apresentando a Ouvidoria, os tipos de manifestações, registro no Fala.BR, dentre outras informações.



Figura 5 - Divulgação nas redes sociais do IE sobre a formação

No âmbito da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, Discriminação e outras formas de Violência da FURG, também, em parceria com a SECAID e PROGEP, a Ouvidoria participou da capacitação anual para gestores da FURG "Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência" (Figura 6), abordando sua atuação, o registro das denúncias na Plataforma Fala.BR e a questão da proteção ao denunciante. Além disso, foi convidada a realizar em conjunto com a SECAID, a formação "Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência" para chefias do Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr. (HU/FURG), vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) (Figuras 7 e 8).



Figura 6 - Capacitação anual para gestores da FURG

PDL PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS



Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência

Dia 13/08 - 14h

Anfiteatro Dr. Vicente Mariano Pias

Público: chefias do HU-Furg

Palestrantes:

Ana Furlong Antochevis

Secretária de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades da FURG.
Técnica Administrativa em Educação - Psicóloga
Mestre em Educação Ambiental
Mestre em Estado Governo e Políticas Públicas

Karina Ribeiro S. Molina

Ouvidora e Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social da Universidade Federal do Rio Grande - FURG
Especialista em Ouvidoria Pública
Mestre em Administração Pública
Doutora em Educação em Ciências

Figura 7 - Card de divulgação da formação no HU-FURG



Figura 8 - Formação para chefias do HU-FURG

Ambas as formações também foram divulgadas nas redes sociais, intensificando a publicação de conteúdos relacionados às atividades da Ouvidoria nas redes sociais.

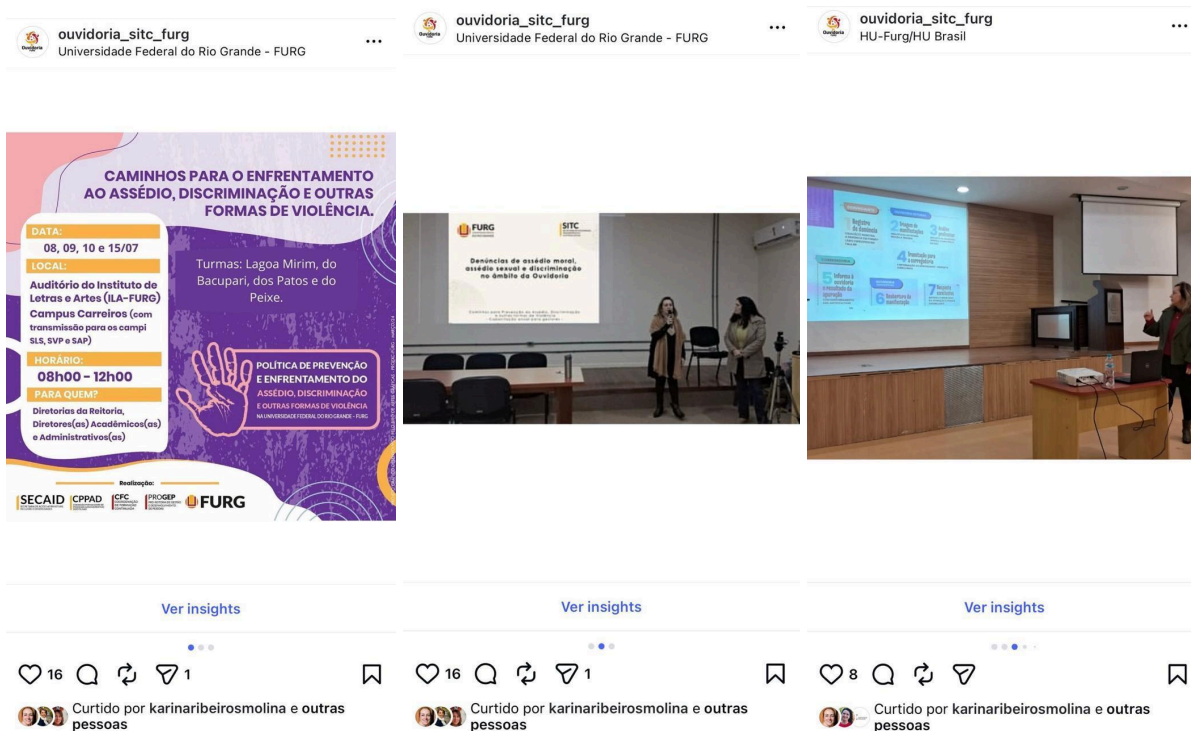


Figura 9 - Divulgação nas redes sociais das formações na FURG e no HU-FURG

Ainda no início do ano letivo, a Ouvidoria/SITC integrou a comitiva da Reitoria durante atividades da Acolhida Cidadã nos Campi, para ouvir as demandas da comunidade acadêmica e recepcionar calouros e veteranos. No dia 24 de março de 2025, início das aulas da Universidade, a Comitiva esteve em São Lourenço do Sul, no dia 25, em Santa Vitória do Palmar, e no dia 27, em Santo Antônio da Patrulha.



Figura 10 - Comitiva da Reitoria na Acolhida Cidadã no Campus de Santa Vitória do Palmar

Integrando a programação da Acolhida Cidadã do segundo semestre de 2025, a Ouvidoria, pelo segundo ano consecutivo, submeteu o projeto "Venha conhecer a Ouvidoria da FURG!", com o objetivo de apresentar seu papel institucional como um espaço destinado ao exercício da cidadania, enquanto um canal de comunicação entre os cidadãos e a Universidade, contribuindo para a melhoria da FURG. Além disso, o projeto visava oferecer informações aos ingressantes e à comunidade universitária interessada, sobre como registrar reclamações, denúncias, dentre outras manifestações, sobre o Fala.BR, os prazos, a proteção à identidade do denunciante, dentre outras.

A participação da Ouvidoria na Acolhida Cidadã foi noticiada no site da FURG e divulgada nas redes sociais da Ouvidoria, convidando a comunidade a participar, além de contribuir para intensificar a publicação de conteúdos relacionados à atuação da Ouvidoria nas redes sociais, conforme meta estabelecida no Plano de Ação SITC 2025.



Figura 11 - Cards da palestra “Venha conhecer a Ouvidoria da FURG!” divulgados nas redes sociais

Além disso, a Ouvidoria, pelo segundo ano consecutivo, ofereceu uma oficina institucional na Mostra de Produção Universitária (MPU). Em 2025, em parceria com a SECAID, a oficina “Combatendo o assédio e a discriminação na FURG” apresentou os fluxos das denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR, tratando de aspectos e conceitos relevantes para um efetivo registro e posterior tratamento das denúncias. A proposta buscou ampliar o conhecimento da comunidade universitária, disseminando o comprometimento institucional no combate ao assédio, discriminação e outras formas de violência.

Da mesma forma, com o objetivo de estimular a troca de saberes, experiências e estudos no âmbito da integridade pública, abordando aspectos e conceitos relevantes acerca das funções de integridade pública, como a ouvidoria, o combate ao assédio, denúncias, proteção ao denunciante, responsabilização, dentre outros, a SITC e a Ouvidoria ministraram na 24ª Mostra de Produção Universitária (MPU) a oficina institucional “Mas afinal, o que é integridade Pública?”. Dessa forma, foram apresentadas as ações desenvolvidas pela FURG, no âmbito da gestão da integridade, a partir das atividades desenvolvidas pela Secretaria e pelo Comitê de Gestão da Integridade (CGI), promovendo uma interação entre as instâncias de integridade, como

a Ouvidoria, e a comunidade universitária, ampliando o conhecimento e disseminando o comprometimento institucional com as funções de integridade pública.



Figura 12 - Cards de divulgação das oficinas na MPU

As oficinas foram noticiadas no site da FURG e divulgadas nas redes sociais da Ouvidoria, buscando, conforme meta estabelecida no Plano de Ação SITC 2025, intensificar a publicação de conteúdos relacionados à atuação da Ouvidoria.

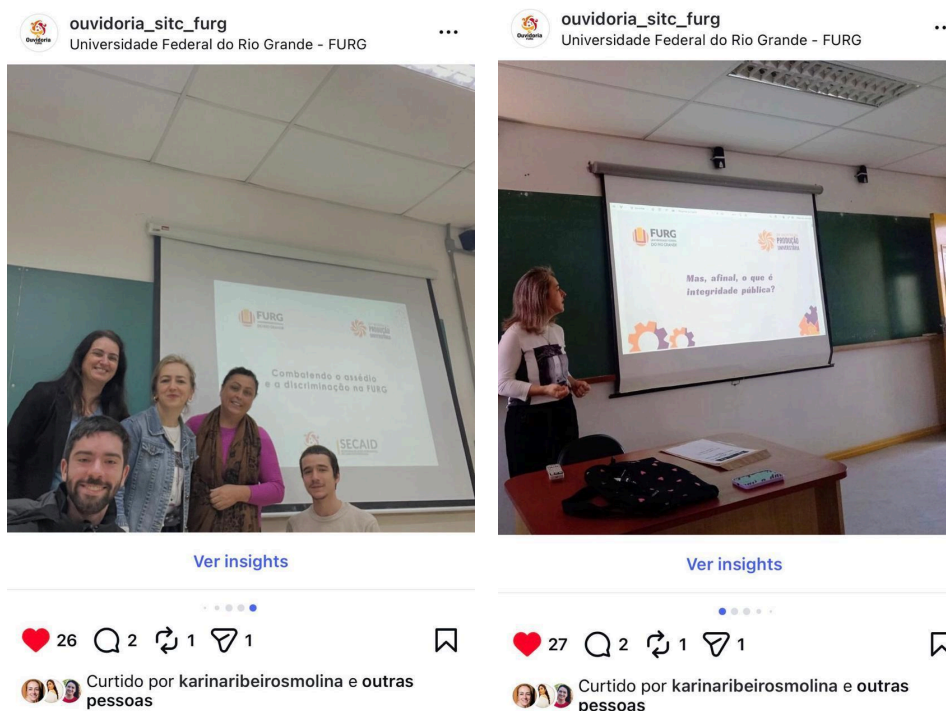


Figura 13 - Divulgações nas redes sociais das oficinas ministradas na 24ª MPU

Ao final de 2025, a Ouvidoria participou da Formação Geral sobre Processo Disciplinar Discente, realizada pela Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), a qual tratou da Instrução Normativa do Gabinete da Reitoria nº 8/2024, que institui a normatização, procedimentos e fluxo específicos para o Processo Disciplinar Discente (PDD) na FURG. A formação objetivou difundir as diretrizes e os princípios gerais do PDD a servidores das unidades acadêmicas e administrativas, visando subsidiar a sua atuação nos referidos processos. A Ouvidoria abordou a sua área de atuação neste procedimento, enquanto canal responsável pelo recebimento de denúncias, os prazos, a proteção ao denunciante, dentre outros aspectos.



Figura 14 - Card de divulgação da Formação Geral sobre Processo Disciplinar Discente

A Ouvidoria/SITC passou a atender no Centro de Convivência (CC), buscando estar mais próxima da comunidade universitária, conforme meta estabelecida no Plano de Ação 2025. A intenção foi facilitar o acesso da comunidade acadêmica à Ouvidoria, para a realização de suas manifestações, contribuindo com a melhoria da Universidade. A mudança de prédio foi noticiada no site da FURG, bem como amplamente divulgada nas redes sociais, intensificando a publicação das ações da Ouvidoria, também meta definida no Plano.



Figura 15 - Divulgação da mudança de prédio da Ouvidoria

Algumas ações realizadas no âmbito da atuação da Ouvidoria são destacadas a seguir. No primeiro semestre de 2025, o Ouvidor do Município do Rio Grande solicitou à Ouvidoria da FURG uma explanação acerca da nossa experiência na utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala.BR, especialmente, do Módulo de Triagem e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria. Desde 2023, a Ouvidoria da Universidade utiliza a Plataforma para a tramitação e o tratamento das manifestações de ouvidoria, contando com mais de 60 colaboradores de Unidades Acadêmicas, Pró-Reitorias, Órgãos Vinculados, Gabinete da Reitora e Campi de SLS, SVP e SAP cadastrados no Fala.BR, responsáveis pelo recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria. O Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR possibilita o encaminhamento interno de manifestações dentro da própria Plataforma, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos dos cidadãos.

Também no primeiro semestre de 2025, em reunião realizada com a alta gestão da Universidade, foram apresentados pela CGU Regional/RS os resultados da avaliação da Ouvidoria da FURG, que englobava a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da universidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria da FURG. O Relatório Preliminar de Avaliação propõe apenas três recomendações para a Ouvidoria, colocando a unidade em primeiro lugar frente às demais avaliadas até aquele momento. Essa colocação foi noticiada no site da Universidade e divulgada nas redes sociais.



Figura 16 - Divulgação do resultado da avaliação da Ouvidoria

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria palestrou no II Fórum Regional de Ouvidorias (FOROUV-CGU/RS), promovido pela CGU, em Porto Alegre, que teve como temática "Práticas Inovadoras em Ouvidoria". Na primeira edição do evento, a Ouvidoria da FURG também recebeu o convite para palestrar, compartilhando suas experiências com as demais instituições de ensino superior gaúchas, o que demonstra o reconhecimento e a valorização da atuação da Ouvidoria da FURG. Essa participação foi noticiada no site da FURG e divulgada nas redes sociais.

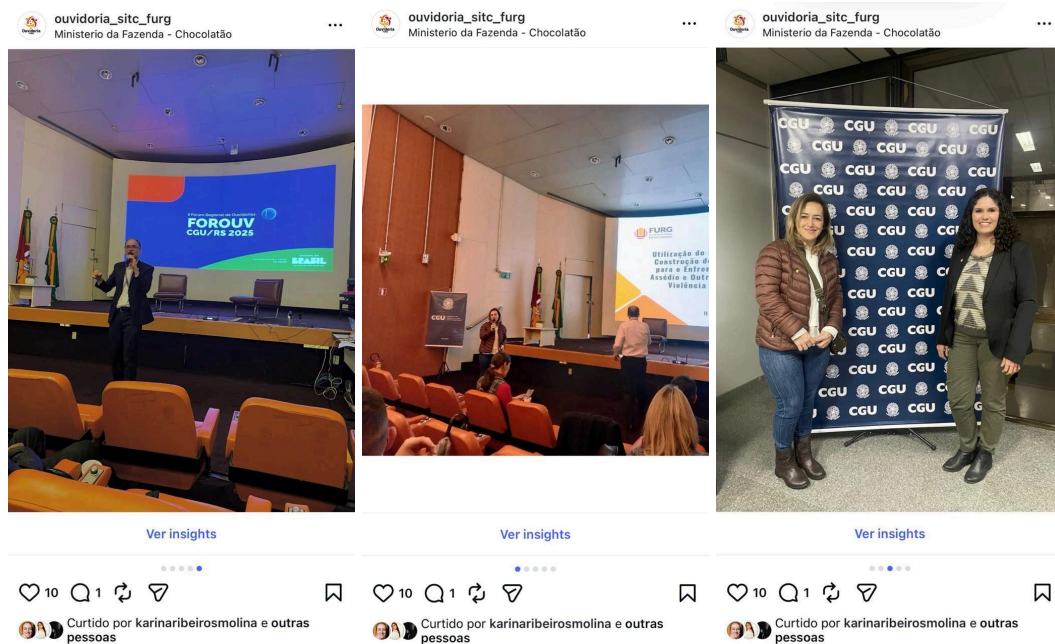


Figura 17 - Divulgação da apresentação da Ouvidoria no II FOROUV-CGU/RS

Nas redes sociais da Ouvidoria, várias ações foram publicadas, tanto sobre ações internas da Ouvidoria, quanto divulgações de outras instituições, especialmente da Controladoria-Geral da União (CGU). Nesse sentido, foi divulgada a participação da alta administração da FURG de uma videoconferência junto à CGU, em abril de 2025, para tratar sobre a versão atualizada do Guia Lilás, documento que reforça as orientações para a prevenção e o tratamento de casos de assédio moral, sexual e discriminação no governo federal. A FURG recebeu dez exemplares do Guia, cuja versão online foi encaminhada às unidades da Universidade pela Ouvidoria ainda no primeiro semestre, estando disponível também no site da Ouvidoria.

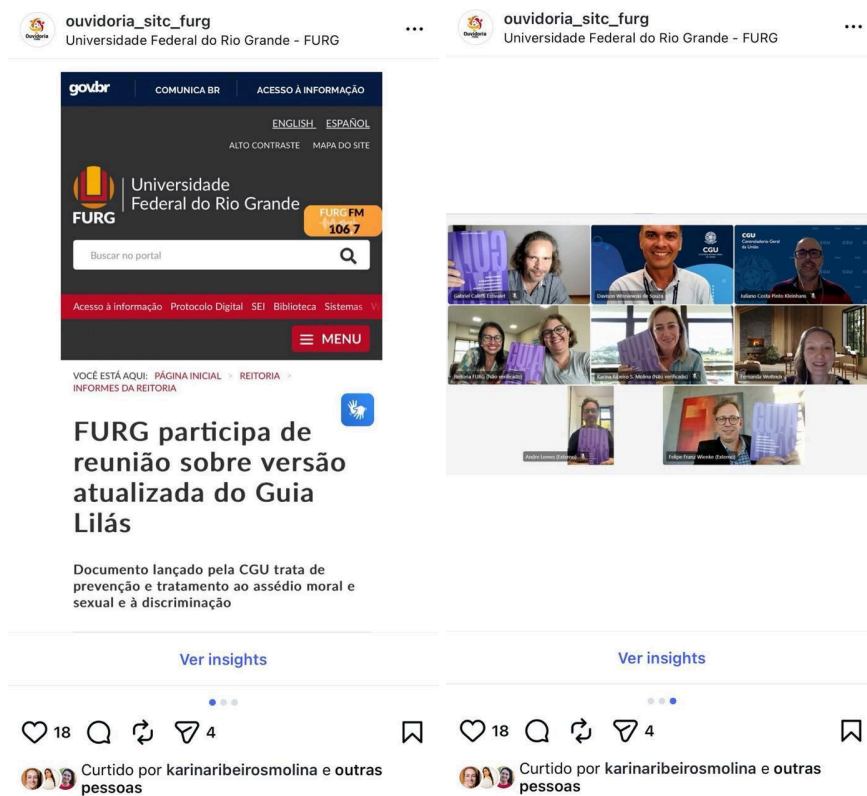


Figura 18 - Divulgação da entrega do Guia Lilás na FURG nas redes sociais

Por fim, destaca-se a consulta pública "Contribua para o futuro: propostas para a reestruturação da Plataforma Fala.BR", realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) para promover melhorias contínuas, por meio de sugestões, conhecendo a experiência dos usuários, foi noticiada no site da FURG, bem como nas redes sociais da Ouvidoria. O objetivo era incentivar a todos que já utilizaram a Plataforma, seja para registrar manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação, a contribuírem com suas percepções, fortalecendo a transparência e o aprimoramento dos serviços públicos.



Figura 18 - Divulgação da consulta nas redes sociais

Para além das ações de divulgação e sensibilização realizadas pela Ouvidoria, ao encontro dos objetivos estratégicos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2024-2028 da FURG e das metas e ações definidas no Plano de Ação SITC 2025, a seguir, serão apresentados os dados estatísticos envolvendo as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo de 2025.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS EM 2025

Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), em 2025, a Ouvidoria recebeu 423 manifestações de ouvidoria, conforme dados obtidos no Painel “Resolveu?”, da CGU. Destas, 49 foram arquivadas por não estarem aptas ao devido tratamento, sendo 21 por falta de clareza/insuficiência de dados, 18 por duplicidade de manifestação, sete por ausência de competência, duas por constituírem-se em manifestação imprópria/inadequada e uma por perda de objeto. Ainda, 21 das manifestações recebidas foram encaminhadas a outros órgãos.

A Ouvidoria busca atender a todas as manifestações no menor prazo possível. Dessa forma, em 2025, as **374** manifestações foram respondidas no tempo médio de **14,6** dias, menor do que o de 2024, para o mesmo período, que foi de 15,3 dias, considerando as 342 manifestações respondidas, conforme o Gráfico 1 (Painel “Resolveu?”).

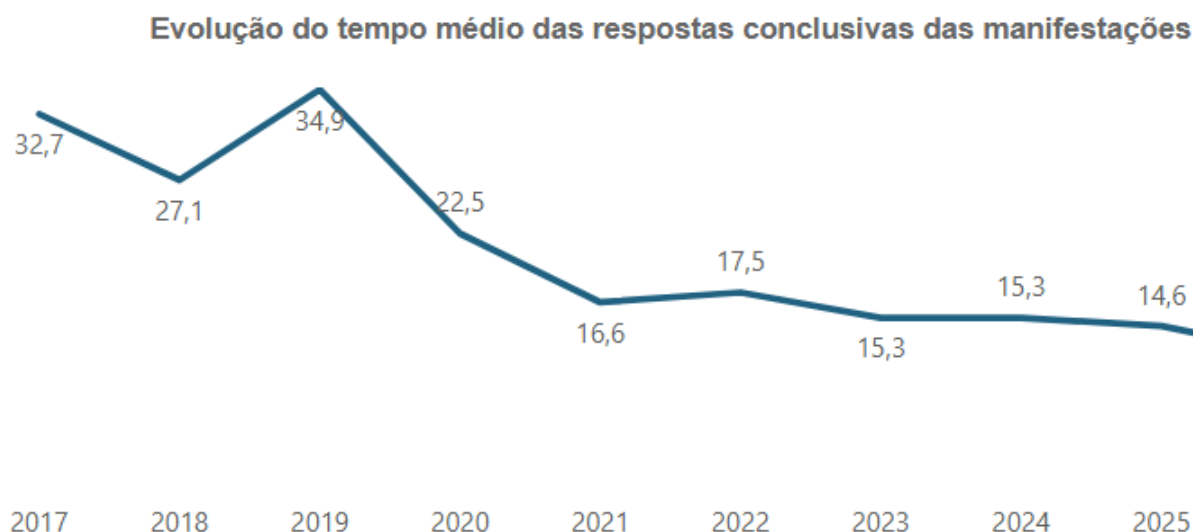


Gráfico 1 - Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria ao longo dos anos

As 374 manifestações de ouvidoria tratadas em 2025 estão distribuídas em: 230 denúncias, 70 reclamações, 44 solicitações, 24 elogios e seis sugestões, conforme o Gráfico 2. Dentre as denúncias, 108 foram do tipo comunicação, ou seja, denúncias anônimas.

Tipos de manifestações recebidas em 2025

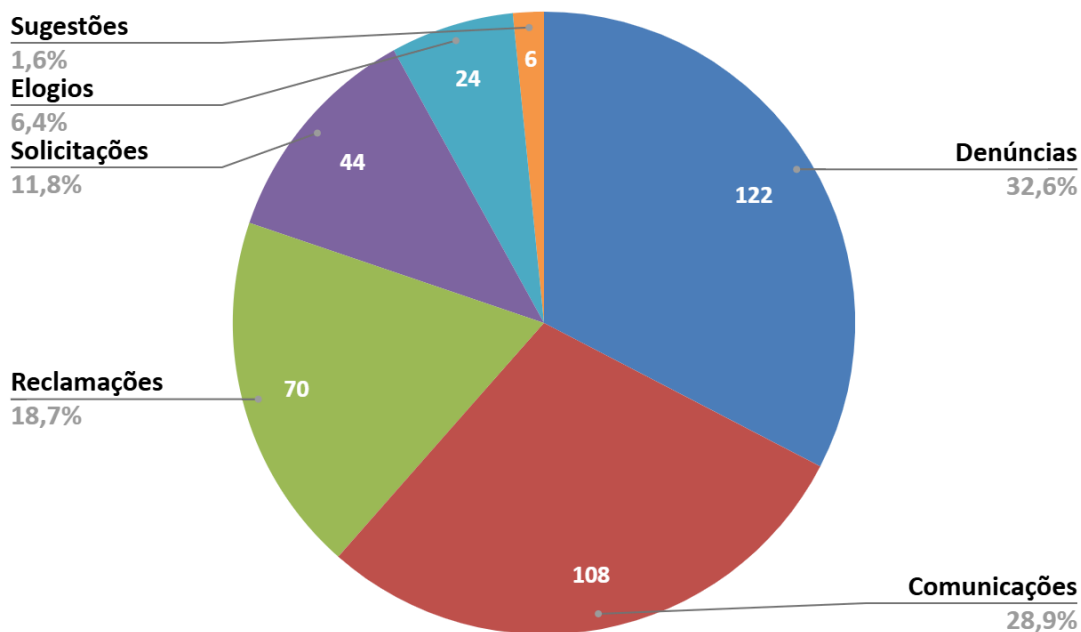


Gráfico 2 - Tipos das manifestações de ouvidoria recebidas em 2025

Destaca-se o aumento do número de elogios recebidos em 2025, em comparação a 2024, de dois para 24 elogios. A Ouvidoria entende que isso se deve à campanha #elogiaFURG, lançada no ano passado, iniciativa buscou estimular e promover a cultura do elogio no âmbito da Universidade, celebrando e reconhecendo boas práticas, o esforço e a dedicação de todos que fazem parte da universidade. O Gráfico 3 apresenta as unidades elogiadas em 2025.

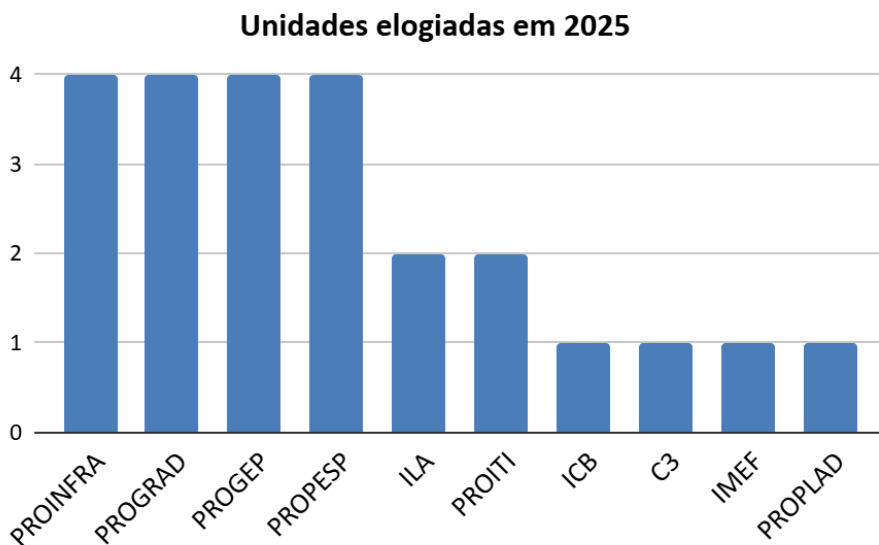


Gráfico 3 - Unidades elogiadas em 2025

É importante destacar que dentre os elogiados nas manifestações recebidas em 2025 estão técnicos administrativos em educação, terceirizados e estagiários. Os elogios tratavam da qualidade do atendimento recebido, ressaltando a eficiência, presteza e dedicação dos servidores e colaboradores.

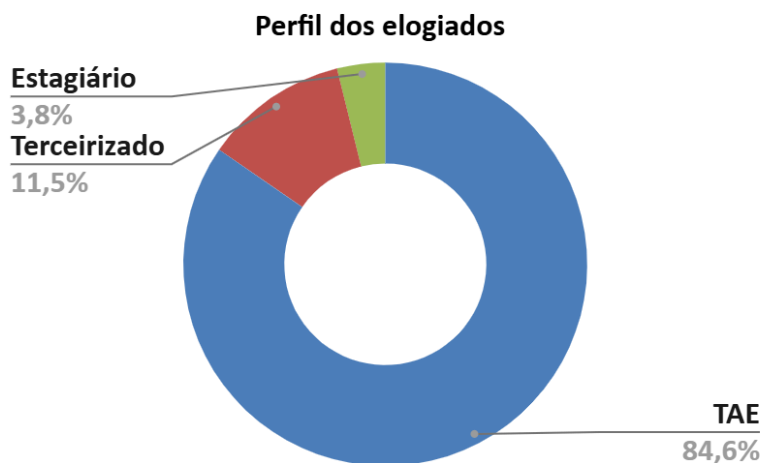


Gráfico 4 - Perfil dos elogiados em 2025

Para o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas ao longo de 2025, foram demandadas diversas unidades administrativas e acadêmicas da FURG. A partir de análise realizada nos relatórios gerados pela plataforma Fala.BR, conforme pode-se verificar no Gráfico 5, dentre as unidades administrativas, a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) foi a mais demandada. A referida Comissão é o órgão correicional da Universidade, responsável pela apuração da conduta disciplinar dos servidores.

Ainda no âmbito administrativo, a CPPAD é seguida das Pró-Reitorias de Assuntos Estudantis (PRAE), Infraestrutura (PROINFRA), Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP) e Graduação (PROGRAD). Quanto às Unidades Acadêmicas, a Faculdade de Direito (FADIR) foi a mais demandada no ano passado, seguida do Instituto de Letras e Artes (ILA), do Instituto de Educação (IE), do Instituto de Matemática, Estatística e Física (IMEF) e da Escola de Engenharia (EE).

Unidades demandadas em 2025

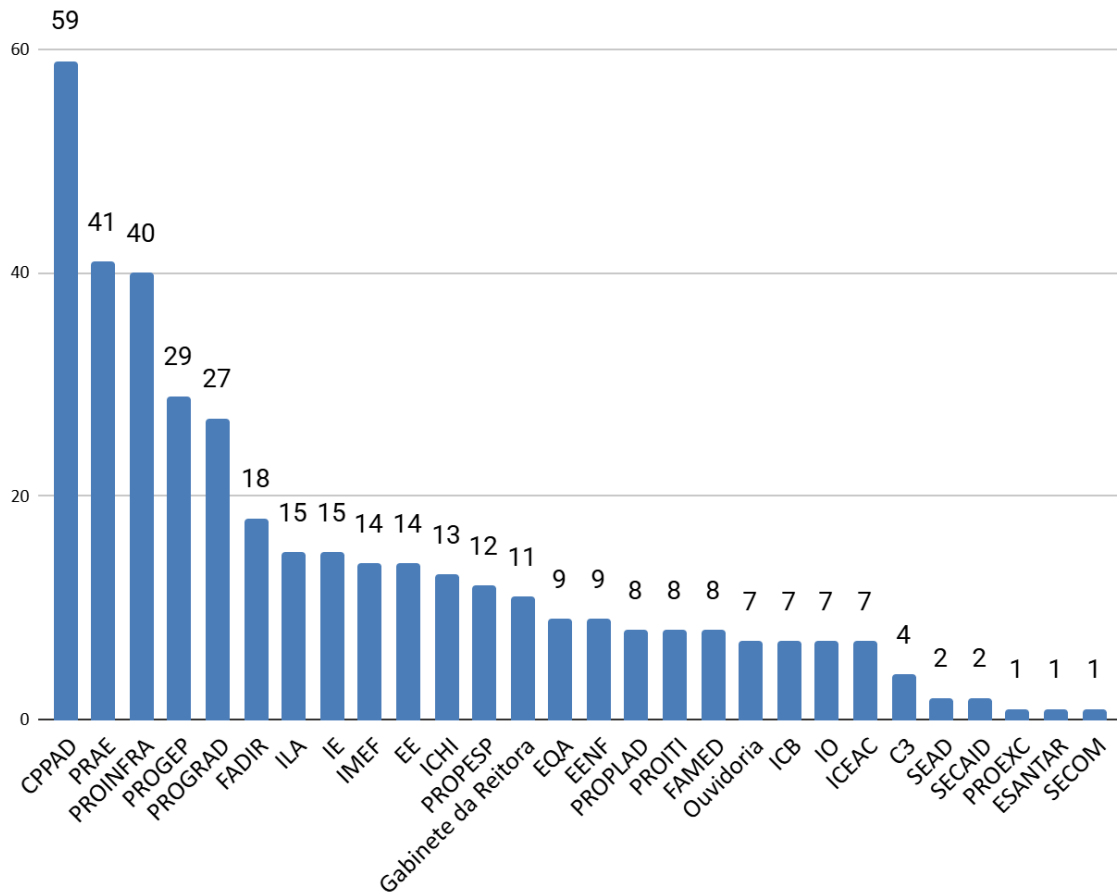


Gráfico 5 - Número de manifestações de ouvidoria por unidade em 2025

Tendo em vista a classificação disponibilizada na Plataforma Fala.BR, as orientações da CGU, bem como a necessidade da elaboração de relatórios estatísticos, a Ouvidoria padronizou a classificação das manifestações recebidas em assuntos, subassuntos e tags. As manifestações de ouvidoria tratadas em 2025 envolviam, predominantemente, os seguintes assuntos, conforme o Gráfico 6, extraído do Painel “Resolveu?” da CGU:



Gráfico 6 - Assuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2025

Destaca-se que dentre os assuntos mais demandados em 2025, assédio moral, agente público, conduta ética e irregularidades de servidores, atendimento ao público, assédio sexual, racismo e discriminação somam 175 manifestações envolvendo a conduta da comunidade universitária. O assunto mais demandado, educação superior, a partir de uma análise nos relatórios gerados pela Plataforma Fala.BR, refere-se, em 17 manifestações, à conduta discente. Esses números representam em torno de 47% do total das manifestações recebidas em 2025, ou seja, quase metade delas tratam da conduta das pessoas que compõem a comunidade da FURG, fato que merece atenção e ações orientativas envolvendo as temáticas de assédio e ética, por exemplo, especialmente, considerando o quantitativo de casos relatados sobre esses assuntos.

A partir desses assuntos tratados nas manifestações, destacam-se os subassuntos mais demandados, em meio aos diversos classificados na Plataforma Fala.BR (Gráfico 7).



Gráfico 7 - Subassuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2025

No âmbito dos subassuntos mais demandados em 2025, manifestações relativas à conduta da comunidade acadêmica representam cerca de 43% do total, excluídas aquelas que dizem respeito aos elogios registrados, conforme análise realizada a partir dos relatórios gerados pelo Fala.BR. Esse índice corrobora a necessidade ações de formação e capacitação voltadas à comunidade acadêmica da FURG.

Ainda, cabe salientar as *tags* mais demandadas na classificação das manifestações de ouvidoria ao longo de 2025 (Gráfico 8). Trata-se de uma ferramenta do Fala.BR que possibilita adicionar rótulos para especificar ainda mais o teor das manifestações, além do assunto e subassunto.



Gráfico 8 - Tags das manifestações de ouvidoria mais demandadas em 2025

Dentre as *tags*, ouvidoria interna foi a mais demandada. Trata-se de um canal específico destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações. Nesse sentido, segundo análise realizada nos relatórios gerados pela Plataforma Fala.BR, 34 das 51 manifestações registradas com a *tag* ouvidoria interna também dizem respeito à conduta dos membros da comunidade universitária da FURG. O mesmo acontece com a maioria das manifestações registradas com as demais *tags*, reforçando o entendimento de que a Instituição precisa desenvolver ações direcionadas a qualificar a conduta de todos aqueles que integram a Universidade.

A partir dessas classificações, segundo as quais foi possível observar índices significativos de manifestações de ouvidoria envolvendo a conduta dos servidores, terceirizados e estudantes da FURG, a seguir, apresentamos alguns dados estatísticos que se destacaram nas análises realizadas.

Dentre as manifestações sobre assédio moral, segundo assunto mais demandado em 2025 (Gráfico 6), aliadas ao resultado das análises realizadas nos relatórios do Fala.BR, 34 envolvem conduta docente, 27, conduta discente, 10, conduta de técnico-administrativo em educação, e três, conduta de colaboradores terceirizados. Registra-se um aumento dos casos de assédio moral denunciados contra professores da Universidade: de 27 em 2024, conforme [Relatório de Gestão SITC 2024](#), subiu para 34 em 2025. O número de casos também subiu contra estudantes, de 25 para 27.

Manifestações sobre assédio moral

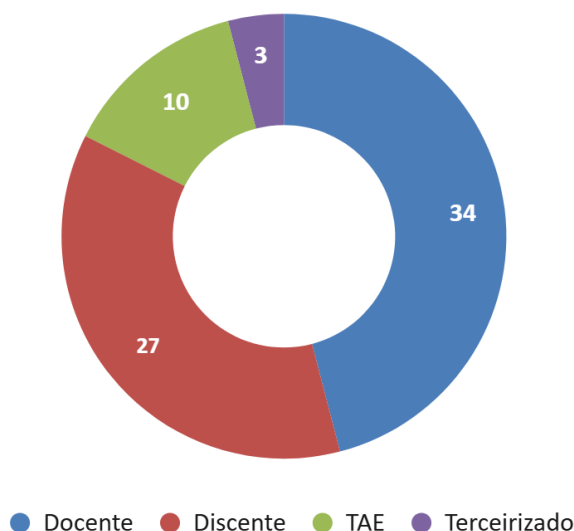


Gráfico 9 - Perfil dos denunciados nos casos de assédio moral em 2025

No âmbito das manifestações envolvendo a conduta docente, a partir dos relatórios gerados pela Plataforma Fala.BR, foram registrados 95 relatos, dentre os quais, 40 tratavam de conduta ética; 34 de assédio moral; 10 de didática/métodos avaliativos; sete, frequência de servidores/efetividade; três, assédio sexual; e uma de racismo e discriminação, conforme Gráfico 10.

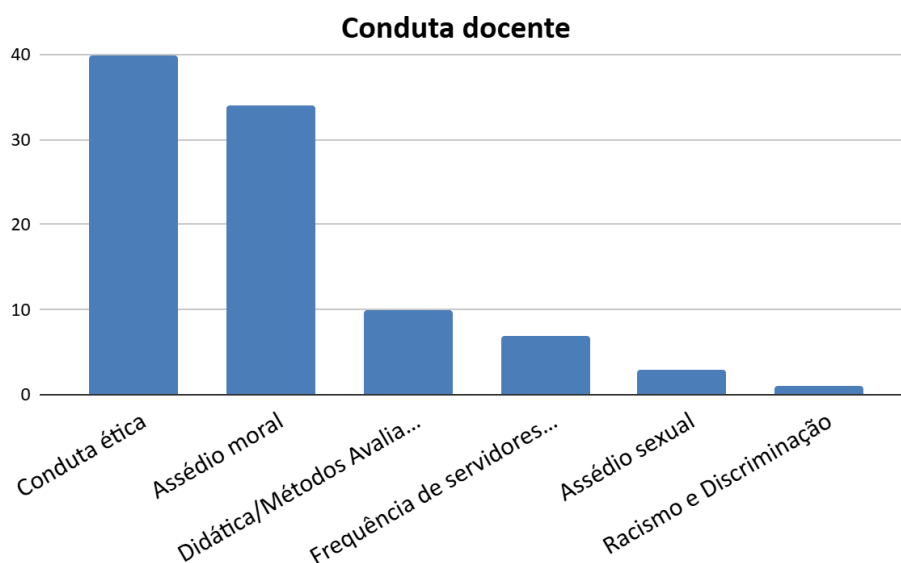


Gráfico 10 - Manifestações envolvendo conduta docente em 2025

No que diz respeito ao segundo assunto mais demandado em 2025 (Gráfico 7), conforme análise realizada nos relatórios gerados pela Plataforma Fala.BR, foram registrados 45 relatos envolvendo a conduta discente. Dentre eles, 27 tratavam de assédio moral; 10 de assédio sexual; nove, integridade física-moral; seis conduta ética; uma racismo e discriminação; e uma, conflitos interpessoais. O número de casos de assédio moral em meio aos estudantes também é o segundo colocado (Gráfico 9)

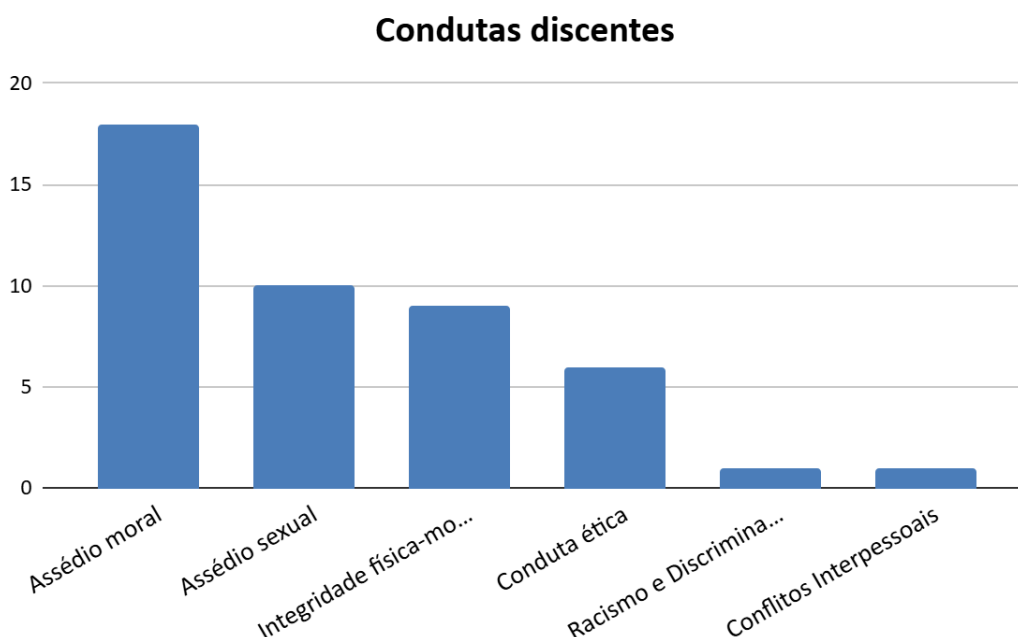


Gráfico 11 - Manifestações envolvendo conduta discente em 2025

Ressalta-se os casos de assédio sexual registrados contra estudantes da Universidade - 10 de um total de 13 (Gráfico 6). Ainda que quatro manifestações envolvam os mesmos alunos, os quais eram estrangeiros que cursavam mestrado na FURG e que já retornaram ao seu país de origem, ainda restam seis relatos, evidenciando que, aproximadamente 50% dos casos de assédio sexual denunciados acontecem entre os alunos da Universidade. Além disso, comparando os dados produzidos no relatório de gestão referente ao exercício anterior ([Relatório de Gestão SITC 2024](#)), verifica-se um aumento de 100% de denúncias de assédio sexual contra discentes.

A conduta ética também é evidenciada em meio às manifestações que dizem respeito aos estudantes, além de se destacar entre os assuntos mais demandados (Gráfico 6) e *tags* (Gráfico 8) das manifestações. Dessa forma, conforme visto anteriormente (Gráfico 11), foram registradas seis manifestações sobre a conduta ética dos alunos e 61 envolvendo a conduta ética de agentes públicos, sendo 40 contra docentes, 13 contra técnicos administrativos em educação e 8 contra terceirizados.

Manifestações sobre conduta ética

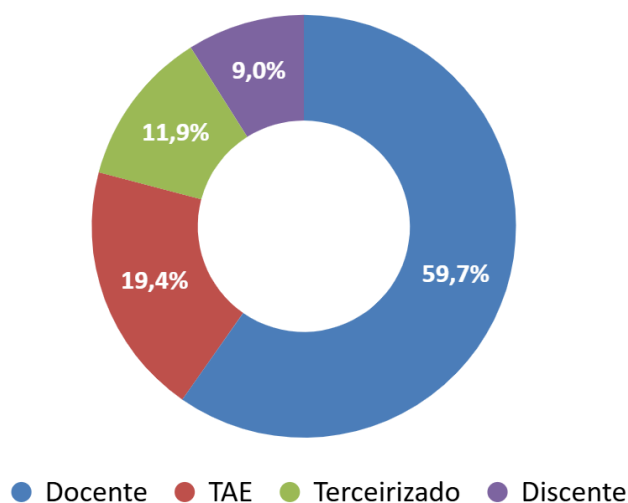


Gráfico 11 – Manifestações envolvendo conduta discente em 2025

Para além da conduta envolvendo os membros da comunidade universitária da FURG, outros assuntos destacaram-se na análise realizada nos relatórios gerados pela Plataforma Fala.BR. É o caso das manifestações envolvendo a assistência estudantil, assunto que apareceu no Gráfico 6, dos mais demandados, assim como no Gráfico 7, dos subassuntos, no âmbito dos dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU. Relatos envolvendo a Casa do Estudante Universitário (CEU) somam oito manifestações, sendo metade delas tratando de conflitos interpessoais.

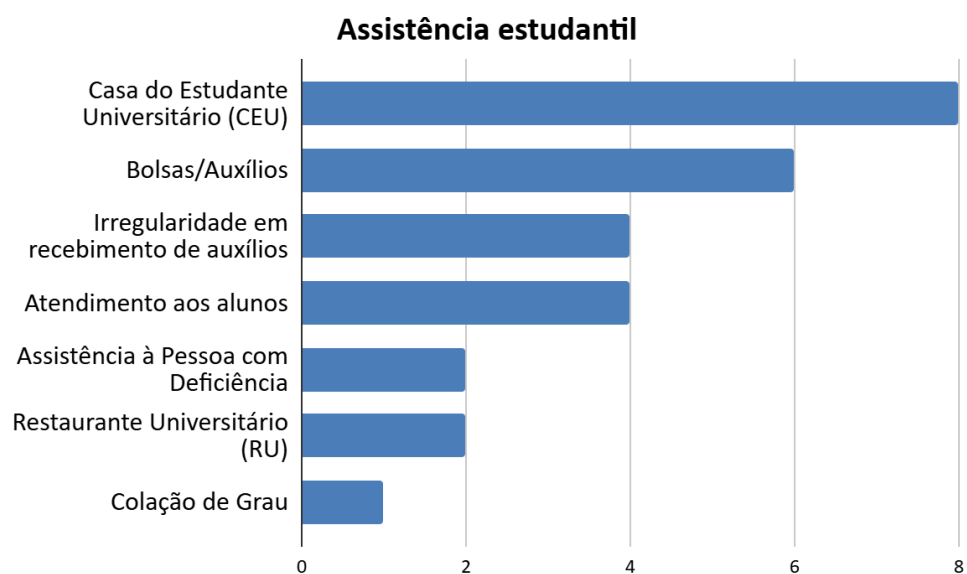


Gráfico 12 - Manifestações envolvendo assistência estudantil em 2025

Cabe destacar ainda que, além das manifestações recebidas por meio do Fala.BR, foram realizados 33 atendimentos de forma presencial, aos quais foi dado o devido registro e posterior encaminhamento às unidades demandadas. Da mesma forma, foram recebidas manifestações por e-mail, as quais foram cadastradas no Fala.BR ou devolvidas ao manifestante por e-mail com a indicação do uso da referida Plataforma para o devido registro, conforme o teor. Também realizaram-se atendimentos por telefone, orientando-se o usuário a registrar sua manifestação no Fala.BR, informando-se também acerca dos demais canais de comunicação. No ano de 2025, a Ouvidoria instituiu mais um canal de comunicação, o Whatsapp Business, por meio do qual realizou 28 atendimentos, também indicando o registro na Plataforma ou efetuando o mesmo diretamente.

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)

O Modelo da Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública. De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), o Modelo pode ser utilizado por qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV).

O 2º Ciclo do MMOuP, com duração prevista para o biênio 2024-2026, estrutura-se em 31 elementos de avaliação, distribuídos em 8 objetivos agrupados em 3 dimensões avaliativas, conforme Figura 19. Cada elemento é analisado em quatro níveis de maturidade – Limitado, Básico, Sustentado e Otimizado, níveis 1, 2, 3 e 4.

Matriz de avaliação de maturidade do 2º Ciclo do MMOuP



Figura 19 - Matriz de avaliação de maturidade

O Modelo foi composto por duas etapas: o preenchimento do formulário de autodiagnóstico pelas unidades setoriais de ouvidoria e a verificação e devolutiva pela Ouvidoria-Geral da União (OGU). Ambas as etapas ocorreram via Plataforma e-CGU⁴,

⁴ Sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da CGU para gestão da atividade de Auditoria Interna Governamental. Integra, em uma única plataforma eletrônica, todo o processo de auditoria, desde o planejamento das ações de controle até o monitoramento das recomendações emitidas e o registro dos benefícios.

sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da CGU para gestão da atividade de Auditoria Interna Governamental.

Considerando os eventos extremos climáticos no Rio Grande do Sul, em maio de 2024, os prazos envolvendo as Instituições de Ensino foram postergados para o primeiro semestre de 2025. Nesse sentido, a Ouvidoria da FURG preencheu o formulário de autodiagnóstico, atribuindo uma pontuação para cada elemento e apresentando as respectivas evidências para justificar o nível de maturidade declarado.

Em seguida, a OGU/CGU analisou o autodiagnóstico enviado, devolvendo o mesmo para revisão, com recomendações, a fim de sustentar ou modificar, com base nas evidências, o nível de maturidade informado. A partir dos ajustes realizados, considerando as recomendações, a OGU emitiu o diagnóstico final, atribuindo um nível de maturidade para cada objetivo e dimensão avaliados.

Objetivo	Nível de maturidade
Institucionalidade	Sustentado
Capacidades e garantias	Básico
Planejamento e Gestão eficiente	Básico
Infraestrutura e Acessibilidade	Otimizado
Governança de Serviços	Básico
Transparência e Análise de Dados	Sustentado
Processos Essenciais	Sustentado
Participação Social	Básico

Quadro 3 - Avaliação dos objetivos do MMOuP

A partir disso, o nível de maturidade da Ouvidoria da FURG no âmbito do 2º Ciclo de Avaliação do MMOuP foi considerado Básico.

Cabe destacar que, considerando o conjunto total das unidades avaliadas, conforme apontado no relatório com os Resultados do 2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, observou-se uma média geral de maturidade de 2,07. Os níveis de maturidade distribuem-se da seguinte forma: 43,17% das ouvidorias encontram-se no intervalo correspondente ao nível Limitado, 53,24% no nível Básico, e apenas 3,59% alcançam o nível Sustentado, não havendo unidades classificadas como Otimizadas.

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA

A avaliação da Ouvidoria FURG, enquanto unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela Universidade, decorreu da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Teve como objetivo verificar se as funções de ouvidoria estavam sendo plenamente exercidas e identificar questões que apresentassem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento da unidade.

O processo de avaliação da Ouvidoria da FURG, iniciado em 2024, mas atravessado pelos eventos extremos climáticos no Rio Grande do Sul, bem como pelo período de greve envolvendo o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, perdurou até 2025, quando foi concluído, conforme mencionado anteriormente neste relatório.

Inicialmente, ainda em 2024, a Ouvidoria respondeu a um questionário de avaliação, com perguntas agrupadas em cinco dimensões: (1) força de trabalho e estrutura física; (2) canais de atendimento; (3) sistemas informatizados; (4) fluxo de tratamento; (5) participação e defesa dos usuários e (6) questões gerais. A avaliação também envolveu a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Ouvidoria da FURG. Para isso, foi gerada uma amostra previamente selecionada de 100 manifestações, tomando por base aquelas cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, durante o ano de 2023.

Assim, de acordo com o Relatório de Avaliação da Ouvidoria da FURG, a unidade, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relacionados às atividades de ouvidoria. No entanto, foram constatadas algumas fragilidades, que apresentam potencial impacto no cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria da FURG: não está diretamente vinculada à autoridade máxima da Universidade; a falta de elaboração e divulgação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria; e inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.

Sobre a Ouvidoria não estar diretamente vinculada à autoridade máxima da FURG, foi informado à CGU que a Instituição tinha ciência dessa problemática e que objetivava proceder à reestruturação da Ouvidoria, hoje parte da estrutura da SITC, vinculando-a à autoridade máxima da Instituição, conforme estabelece a legislação.

No que diz respeito à falta de elaboração e divulgação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, justificou-se que a partir da criação da SITC, integrando a Ouvidoria à sua estrutura, em 2021, os relatórios de gestão da Ouvidoria passaram a integrar os relatórios Secretaria, sendo encaminhados à autoridade máxima da FURG e publicizados. De qualquer forma, informou-se à CGU que a Ouvidoria providenciaria a elaboração e divulgação do relatório de gestão específico da Unidade.

Quanto às inconsistências encontradas no tratamento e respostas verificadas na amostra selecionada no Fala.BR, referente a 2023, destacou-se à CGU que no ano seguinte melhorias foram promovidas, especialmente, a partir da elaboração do Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Interno.

É importante salientar que, conforme mencionado em outro momento deste documento, a avaliação da Ouvidoria propôs apenas três recomendações, colocando a unidade em primeiro lugar frente às demais avaliadas até então.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria constitui-se de um espaço destinado ao exercício da cidadania, um canal de comunicação entre a FURG e os usuários de seus serviços, para que os cidadãos possam dar sugestões, fazer elogios, solicitações, reclamações, denúncias, ajudando no controle social das atividades universitárias e contribuindo para a melhoria da Universidade. Exerce, dessa forma, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e as comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, apontando irregularidades, identificando melhorias, propondo mudanças.

Nesse viés, a FURG tem buscado implementar ações, no sentido de contribuir para o equacionamento e a melhoria das temáticas tratadas na Ouvidoria. Diante dos números significativos das manifestações envolvendo conduta de agente público, conduta docente e conduta ética, assunto, subassunto e *tag*, respectivamente, mais demandados em 2024, conforme Relatório de Gestão SITC 2024, destacando-se o fato de que a conduta docente mais denunciada foi assédio moral, 27 de 58, as recomendações da Ouvidoria concentraram-se no tratamento dessas temáticas.

É importante destacar que assédio moral também foi uma conduta denunciada contra discentes na Universidade: dessas 58 manifestações sobre assédio moral, 25 envolviam conduta discente, segundo o referido Relatório. Assim, propôs-se intensificar capacitações e campanhas envolvendo temáticas como assédio moral e sexual, discriminação e diversidades, visando combater as condutas inadequadas envolvendo diversas formas de violências; intensificar ações de divulgação da Ouvidoria; e aprovar o Código de Ética e Conduta da FURG, no sentido de ter um documento norteador, visando o estabelecimento de padrões claros de comportamento ético para toda comunidade universitária.

Nesse sentido, desde a instituição da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, Discriminação e outras formas de Violência, por meio da Resolução CONSUN nº 15/2023, a Universidade tem realizado ações de formação e capacitação da comunidade acadêmica, especialmente, por intermédio da SECAID, Ouvidora e CPPAD, unidades articuladoras dessas ações. Com efeito, a política foi construída para fins de formação, prevenção, acolhimento e apuração.

Destaca-se a posição enfática que a FURG assume no combate do assédio, da discriminação e de quaisquer formas de violência, buscando uma mudança ampla em suas normativas, fluxos e na postura de seus gestores e servidores, buscando garantir ambientes administrativos e acadêmicos seguros e saudáveis. A Política determina formações obrigatórias sobre o tema para pessoas envolvidas nas atividades de gestão.

Para além da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, Discriminação e outras formas de Violência, considerando o alto índice de discentes denunciados e necessidade da devida apuração, ao final de 2024, por meio da Instrução Normativa do Gabinete da Reitoria nº 8/2024, a FURG instituiu normatização, procedimentos e fluxo específicos para o Processo Disciplinar Discente (PDD) na Universidade. Conforme mencionado anteriormente, diversas formações e capacitações vêm acontecendo na Universidade.

Assim, a CPPAD, em parceria com a PROGEP, realizou em 2025 a Formação Geral sobre Processo Disciplinar Discente, com o objetivo difundir as diretrizes e os princípios gerais do PDD a servidores das unidades acadêmicas e administrativas, visando subsidiar a sua atuação nos referidos processos. A Ouvidoria apresentou na referida Formação a sua área de atuação nesse fluxo, enquanto canal responsável pelo recebimento de denúncias, os prazos, a proteção ao denunciante, dentre outros aspectos.

Pelo segundo ano consecutivo, a Ouvidoria ofereceu uma oficina institucional Mostra de Produção Universitária (MPU) tratando dessas temáticas. Em 2025, em parceria com a SECAID, a oficina "Combatendo o assédio e a discriminação na FURG" apresentou os fluxos das denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR, tratando de aspectos e conceitos relevantes para um efetivo registro e posterior tratamento das denúncias.

Da mesma forma, pelo segundo ano consecutivo, o projeto "Venha conhecer a Ouvidoria da FURG!" integrou a programação da Acolhida Cidadã 2025, a Ouvidoria, com o objetivo de apresentar seu papel institucional enquanto um canal de comunicação entre os cidadãos e a Universidade, prestando informações aos ingressantes e à comunidade universitária interessada, sobre como registrar reclamações, denúncias, dentre outras manifestações, sobre o Fala.BR, os prazos, a proteção à identidade do denunciante, dentre outras.

Ainda, em parceria com a PROGEP, a Ouvidoria passou a integrar o "Rotas Pedagógicas", curso destinado aos técnicos administrativos em educação da FURG que ingressaram na Instituição no(s) último(s) ano(s), apresentando sua atuação, os tipos de manifestações, registro no Fala.BR, dentre outras informações. Além disso, a Ouvidoria, em parceria com a SECAID, também passou a participar da formação anual para gestores da FURG "Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência", abordando sua atuação, o registro das denúncias na Plataforma Fala.BR e a questão da proteção ao denunciante.

A partir disso, considerando que quase metade do total das manifestações recebidas em 2025 tratam da conduta das pessoas que compõem a comunidade da

FURG, como pode-se verificar nas análises apresentadas anteriormente neste documento, reiteram-se as recomendações realizadas no Relatório referente ao exercício anterior. Com efeito, 47% do total de manifestações de ouvidoria envolvem a conduta dos servidores, terceirizados e estudantes da Universidade, especialmente, assédio moral, agente público, conduta ética e irregularidades de servidores, atendimento ao público, assédio sexual, racismo e discriminação, assuntos mais demandados, como pode-se verificar nas análises apresentadas anteriormente neste documento.

Desse modo, a partir das ações que vêm sendo implementadas, visando ao equacionamento das situações relatadas nas manifestações de ouvidoria, buscando a melhoria da experiência da comunidade universitária junto à Instituição, recomenda-se:

- Intensificar capacitações e campanhas para fins de formação, prevenção, acolhimento e apuração, em todos os Campi da Universidade envolvendo temáticas como assédio moral e sexual, discriminação, diversidades, ética, visando combater as condutas inadequadas envolvendo diversas formas de violências;
- Aprovar o Código de Ética e Conduta da FURG, ação de integridade prevista na proposta da terceira edição do Plano de Integridade, já elaborada e aguardando aprovação. O Código representa um documento norteador, com o estabelecimento de padrões claros de comportamento ético para toda comunidade universitária, contribuindo, assim, para promover um ambiente de integridade e responsabilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Eixo Governança, Riscos e Integridade do PDI da FURG evidencia o compromisso institucional com a governança e o controle social em todos os Campi da Universidade. O referido Eixo dispõe dos objetivos estratégicos que contemplam o planejamento e a avaliação institucionais, bem como os processos de gestão e a governança, esse conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. O controle social diz respeito à efetiva participação da sociedade, não apenas na fiscalização da aplicação dos recursos públicos, mas também na formulação e no acompanhamento da implementação de políticas públicas.

Dentre esses objetivos, no âmbito da atuação da Ouvidoria, destaca-se fortalecer o atendimento aos princípios éticos e morais nas relações no âmbito da comunidade universitária e com a sociedade. Para atingir esse objetivo, o PDI definiu como estratégia fortalecer a Ouvidoria como canal oficial para recebimento de denúncias. Para isso, o Plano de Ação SITC 2025 estabeleceu como metas ampliar a divulgação da Ouvidoria, reestruturando seu site e suas redes sociais e intensificando a publicação de conteúdos relacionados às suas atividades nas redes sociais; e aproximar a Ouvidoria da comunidade universitária, consolidando a presença da Ouvidoria em espaços/eventos institucionais diversos, atividades de integração, capacitações, dentre outros, e levando a Ouvidoria ao Campus de Santo Antônio da Patrulha, de São Lourenço do Sul e de Santa Vitória do Palmar.

Diante disso, a Ouvidoria realizou/participou ao longo de 2025 diversas capacitações, destacando aquelas voltadas ao combate ao assédio sexual, moral e à discriminação, como as formações obrigatórias para gestores sobre assédio e discriminação, bem como sobre os processos disciplinares discentes, abordando sua atuação nesse processo, desde o registro das denúncias na Plataforma Fala.BR às medidas de proteção ao denunciante. Algumas dessas capacitações ocorreram em eventos, como a Mostra de Produção Universitária (MPU), na Acolhida Cidadã e no Rotas Pedagógicas, espaços institucionais importantes, que contribuem para a divulgação e aproximação da Ouvidoria com a comunidade universitária, fortalecendo a Ouvidoria como canal oficial para recebimento de denúncias.

Além de reconhecer a importância desses eventos e espaços institucionais, destaca-se a parceria com a SECAID, a CPPAD e a PROGEP na realização dessas capacitações. Elas contribuem para a divulgação e o fortalecimento da Ouvidoria, mas também para o enfrentamento do assédio e da discriminação na Universidade, nos termos da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, Discriminação e outras

formas de Violência da FURG, consolidando o comprometimento institucional com o tema.

Nesse sentido, considerando a presença da Ouvidoria na Acolhida Cidadã nos Campus de Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul e Santa Vitória do Palmar, ressaltando o compromisso da FURG enquanto uma instituição multicampi, reforça-se o comprometimento da Ouvidoria em estar cada vez mais presente em todos os Campi da Universidade. Consolidar a Ouvidoria como um canal oficial para recebimento de denúncias perpassa divulgar sua atuação e capacitar comunidade universitária no âmbito da multicampia também.

Por fim, a Ouvidoria tem buscado construir, coletivamente, formas harmônicas de comunicação que visem ao fortalecimento da cidadania, por meio da participação e controle social, permitindo aos gestores, a partir da análise da experiência dos usuários, uma reflexão e alteração de procedimentos, no sentido de melhorar os serviços prestados pela Instituição. Nesse viés, busca-se uma qualificação contínua da equipe, no que se refere ao acolhimento do usuário e aos esclarecimentos necessários sobre seus direitos e deveres, os quais balizam a atuação da Ouvidoria, com vistas a qualificar a experiência do cidadão, contribuindo, assim, com a missão da Universidade.