



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

OUVIDORIA DA UFERSA

MARÇO / 2025



UNIDADE DE
Ouvidoria

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Campus Mossoró – Térreo do Prédio da Reitoria

BR 110, Km 47

CEP 59625-900 – Mossoró – RN

ouvidoria@ufersa.edu.br

RODRIGO NOGUEIRA DE CODES

Reitor

ANAKLÉA MÉLO SILVEIRA DA CRUZ COSTA

Ouvidora

KAHILDETE RODRIGUES FORTE DUARTE

Assessora Técnica da Ouvidoria

MOSSORÓ/RN

MARÇO / 2025

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. INFORMAÇÕES SOBRE A FORÇA DE TRABALHO NA UNIDADE DE OUVIDORIA DA UFERSA.....	5
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024.....	7
4. ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (TIPOS, ASSUNTOS, PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS).....	15
5. CARTA DE SERVIÇOS.....	19
6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	20
7. AÇÕES EXITOSAS EM 2024.....	21
8. DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE MELHORIAS.....	23
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25

1. APRESENTAÇÃO

A unidade de Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA em atendimento ao previsto no Art. 14, Inciso II e Art. 15 da Lei 13.460/2017 e no Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os dados e resultados obtidos por esta unidade no ano de 2024.

Este relatório utiliza como referências, os dados referentes ao exercício 2024 extraídos da Plataforma Fala.Br, e do Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU).

Este relatório será encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na Internet na página da Ouvidoria da UFERSA.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A FORÇA DE TRABALHO NA UNIDADE DE OUVIDORIA DA UFERSA

A Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA funcionou no último ano de 2024 com apenas 02 (duas) servidoras, sendo, 01 (uma) servidora efetiva nomeada como Ouvidora desde Fev/2023, e 01 (uma) servidora cedida da Prefeitura de Mossoró, responsáveis pelo atendimento de todas as demandas de todos os campi desta universidade.

No ano de 2024 as servidoras participaram do Seminário Nacional de Ouvidoria ofertado pela Controladoria Geral da União – CGU, a Ouvidoria-Geral do Estado da Paraíba e demais instituições apoiadoras. O evento aconteceu presencialmente na cidade de João Pessoa – PB, no período de 04 a 05 de junho de 2024. As servidoras participaram de extensa programação envolvendo cursos e oficinas que proporcionaram uma grande imersão em assuntos importantes do cotidiano das ouvidorias públicas, bem como tiveram a oportunidade de ampliar a rede de relacionamentos com ouvidores e servidores de ouvidorias de outras instituições.

A equipe de ouvidoria da UFERSA participou ainda em 2024 de vários eventos online promovidos pela CGU, dentre eles:

- ABC da apuração correcional de assédio sexual (Curso 6h - CGU);
- Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública (Curso 24h – ENAP);
- A jornada da denúncia de assédio: da Ouvidoria à Corregedoria (Palestra do IV Ciclo de Capacitação Continuada em Integridade Pública da UNIFESP);
- Prevenção e Enfrentamento ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho (Palestra - MEC);

Além dos eventos citados a equipe participou também dos momentos realizados pela CGU, tais como: “De olho no Fala.Br” e os “Diálogos Temáticos”, os quais julgamos de suma importância para a constante atualização das equipes.

2.1. Desafios

Consideramos a equipe de ouvidoria insuficiente para o pleno atendimento das competências e responsabilidades elencadas na Portaria Normativa CGU 116/2024, e para todas as demais demandas que surgem no dia-a-dia, tais como: participação em comissões, atendimento de demandas e recomendações de órgãos de controle, tratativas com as unidades internas, etc.

Para melhoria das condições de trabalho e conseqüentemente dos índices de maturidade desta unidade de ouvidoria entendemos que se faz necessário no mínimo a lotação de mais 01 servidor 40h na unidade de Ouvidoria. A demanda já foi apresentada para a atual gestão, mas sem resposta até o momento.

2.2. Canais de atendimento e de contato com a Ouvidoria da UFERSA

A equipe de Ouvidoria da UFERSA trabalha diariamente no Campus de Mossoró, em sala localizada no Térreo do Prédio da Reitoria, no endereço: BR 110, Km 47, Mossoró – RN, e disponibiliza os seguintes canais para registro de manifestação:

- a) [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#)
- b) Presencialmente;
- c) Via email: ouvidoria@ufersa.edu.br;
- d) Carta.

Os canais disponíveis para atendimento pela Ouvidoria da UFERSA para esclarecimentos diversos às unidades da UFERSA, bem como para orientação e dúvidas para os usuários dos serviços são:

- a) Presencialmente no endereço informado acima.
- b) Telefone: 84 3317-8232 (ramais 1092 e 1732).

Os números de telefone disponibilizados são destinados para as tratativas internas e comunicações institucionais, ou ainda dúvidas diversas de usuários relativas ao funcionamento da unidade de ouvidoria, ou sobre como registrar manifestações de ouvidoria, não sendo canais para registro de manifestações de ouvidoria, as quais devem ser registradas exclusivamente por meio da [Plataforma Fala.Br](#).

Atualmente a equipe de ouvidoria desenvolve seu trabalho por meio do Programa de Gestão de Desempenho – PGD em formato híbrido, e a escala de trabalho está disponível na página da Ouvidoria da UFERSA.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Durante o exercício de 2024, a UFERSA recebeu, por meio dos seus canais de Ouvidoria, um total de 277 manifestações, das quais 257 foram respondidas e 20 foram arquivadas, deste total observamos a distribuição a seguir apresentada por tipo de manifestação registrada:

Tabela 01 – Quantitativo de manifestações por tipo – UFERSA/2024.

TIPO	2023	2024
RECLAMAÇÃO	314	86
SOLICITAÇÃO	186	41
DENÚNCIAS	197	94
SUGESTÃO	17	7
ELOGIO	92	28
SIMPLIFIQUE	0	1
ARQUIVADAS	56	20
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	862	277

Fonte: Painel Resolveu? (2025)

Observamos que em 2024 houve uma redução de 67,86% das manifestações recebidas em relação ao ano de 2023. Atribuímos esta redução à exclusão da possibilidade de registro de manifestações pelo módulo de Ouvidoria do Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas – SIGAA ocorrido em setembro/2023. A orientação recebida da CGU via OFÍCIO Nº 14236/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU determinou “retirada imediata da menção ao módulo Ouvidoria do Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas – SIGAA da página da Ouvidoria da UFERSA e que cessassem quaisquer incentivos à sua utilização para registros de manifestações de ouvidoria.” Entendendo que a determinação está fundamentada no Art. 16 do Decreto 9.492/2018, realizamos o seu cumprimento a partir desta data, e o módulo de Ouvidoria do SIGAA foi desabilitado para registro de manifestações, ficando somente a Plataforma Fala.Br para atendimento de tal necessidade.

Após a exclusão do módulo SIGAA para lançamento das manifestações de ouvidoria NA UFERSA, esta Unidade de Ouvidoria adotou algumas medidas objetivando reduzir o impacto desta ação:

- a. Realizamos divulgação sobre a Plataforma Fala.Br por meio de envio de e-mail’s;
- b. Enviamos mensagens diretamente pelo sistema SIGADM diretamente para os e-mails dos alunos;
- c. Atualizamos a página da Ouvidoria com links para a Plataforma Fala.Br;

- d. Elaboramos manuais sobre “Como Realizar o cadastro de usuário no Fala.Br” e “Como cadastrar uma manifestação no Fala.Br” (<https://ouvidoria.ufersa.edu.br/contato/e-ouv/>);
- e. Substituímos o link na página do SIGAA, que era o mais utilizado pelos discentes, e que dava acesso ao registro no SIGAA para que o usuário seja encaminhado diretamente para a Plataforma Fala.BR ([SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas](#)). Ao clicar no menu Ouvidoria, o usuário é encaminhado para a Plataforma Fala.Br.

Figura 01 - Print de tela do SIGAA



Mesmo com todas as medidas tomadas, observamos que o uso exclusivo da Plataforma Fala.Br para registro de manifestações de ouvidoria no âmbito da UFERSA infelizmente gerou um impacto negativo na participação social.

Mesmo com a baixa participação, observamos no ano de 2024, através do gráfico extraído do Painel Resolveu?, que os meses de maior procura pelos serviços de ouvidoria da UFERSA foram os meses de abril e agosto. Ao analisarmos os assuntos das manifestações registradas nesse período não identificamos nenhuma indicação de tendência por um assunto específico.

Figura 02 – Gráfico: Série histórica mensal de manifestações recebidas em 2024 pela UFERSA



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2025)

Ao compararmos com anos anteriores não observamos uma repetição de fenômenos que ocorreram no mesmo período de tempo, ou seja, não identificamos que o maior período de registro de manifestações ocorreu nos mesmos meses do ano, nem ainda com os mesmos tipos nem assuntos nas manifestações.

Tabela 02 – Comparativo do período de maior busca pela ouvidoria nos anos anteriores.

ANO	MESES DE MAIOR ÍNDICE DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	
2022	MAIO	AGOSTO
2023	FEVEREIRO	ABRIL
2024	ABRIL	NOVEMBRO

Fonte: Painel Resolveu (2025).

A Ouvidoria da UFERSA disponibilizou no ano de 2024 os seguintes canais para registro de manifestações: Plataforma Fala.Br, E-mail, Carta ou Presencialmente, todos devidamente informados na página da Ouvidoria da UFERSA (<https://ouvidoria.ufersa.edu.br/contato/>). No entanto, apesar de termos feito vários atendimentos presenciais para esclarecimentos, tira dúvidas e acolhimentos diversos, a Tabela 03 evidencia que a preferência do canal utilizado pelos usuários da Ouvidoria da UFERSA para registro de manifestações foi a Plataforma Fala.Br.

Tabela 03 – Canais de entrada das manifestações UFERSA em 2024.

CANAL DE ENTRADA	QTDE
EMAIL	05
FALA.BR (internet)	272
PRESENCIAL	00
TOTAL	277

Fonte: Plataforma Fala.BR (2025).

Com relação ao local do fato observamos que a maioria dos manifestantes faz menção errada ao local onde o fato ocorreu, e ao que parece, informa o local de onde está fazendo o registro, ou apenas não preenchendo o campo. Este equívoco prejudica um pouco a análise, ao passo que passaremos a corrigir essa informação a fim de termos dados mais reais nas análises futuras.

No entanto, extraindo as informações mais próximas da realidade, localizamos 193 manifestações onde o local do fato ocorrido foi registrado para um dos municípios sede dos nossos campi, e pela análise concluímos que conforme anos anteriores, a busca ainda é maior, num geral, pelos usuários dos serviços do Campus Mossoró (Tabela 04), fato que se justifica em função do tamanho do próprio Campus.

Tabela 04 – Canais de entrada das manifestações UFERSA em 2024.

MUNICÍPIO LOCAL DO FATO INFORMADO PELO MANIFESTANTE	
ANGICOS	48
CARAÚBAS	13
MOSSORÓ	111
PAU DOS FERROS	21
OUTROS OU NÃO INFORMADO	84
TOTAL	277

Fonte: Plataforma Fala.BR (2025).

Ao analisarmos as unidades responsáveis pelo tratamento das manifestações observamos que há uma prevalência de manifestações tratadas pela Assessoria Especial do Gabinete da Reitoria, o que se justifica por ser a unidade responsável pela apuração de denúncias de atos praticados por servidores. Em seguida observamos que o Campus da UFERSA localizado no município de Angicos/RN foi a segunda unidade mais demandada no ano de 2024 (somando as demandas da Direção e as demandas do CMA), visto que juntas são responsáveis por analisar e responder às situações relativas às questões administrativas e acadêmicas do campus. As manifestações de ouvidorias tratadas pelo Campus Angicos disseram respeito em linhas gerais a problemas

relacionados aos seguintes assuntos: Residência Universitária, Restaurante Universitário, Problemas de animais no campus, Transparência Ativa. Já os problemas acadêmicos registrados para o campus foram em sua maioria reclamações relativos à conduta docente. Todas as manifestações foram tratadas com conhecimento e atuação da gestão. Destas manifestações foram registrados 05 elogios para os servidores do Campus Angicos.

O Campus localizado na cidade de Pau dos Ferros recebeu ao todo 21 manifestações, dentre elas estão registrados problemas relacionados à Conduta Discente, problemas com animais no campus, etc. O campus menos demandado em 2024 foi o Campus da UFERSA localizado na cidade de Caraúbas/RN, tendo respondido apenas 13 manifestações ao longo do ano 2024, todas relacionadas à conduta discente.

A Pró-Reitoria mais demandada foi a Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD, responsável pela supervisão e pela coordenação dos cursos de graduação da Ufersa, com 20 manifestações registradas ao longo do ano 2024, sendo a maioria destas reclamações ou solicitações com assuntos relacionados à: emissão de certificados e diplomas, matrículas, processos seletivos, entre outras atividades desenvolvidas na unidade.

Tabela 05 - Unidades responsáveis pelo tratamento das manifestações

UNIDADE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	QTDE
ASSESSORIA ESPECIAL DO GABINETE DA REITORIA	33
DIREÇÃO CAMPUS ANGICOS (incluindo as demandas respondidas pelas coordenadorias)	28
GABINETE DA REITORIA	21
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO - PROGRAD	20
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEPE	14
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD	13
CENTRO MULTIDISCIPLINAR ANGICOS – CMA (incluindo as demandas tratadas pelos departamentos acadêmicos do campus)	12
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA - SIN	12
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE – CCBS (incluindo as demandas tratadas pelos departamentos do centro)	10
OUTRAS UNIDADES*	94
ARQUIVADAS	20
TOTAL	277

Fonte: Relatório Plataforma Fala.Br (2025)

3.1. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta (TMR) das manifestações na UFERSA em 2024 foi de 15,65 dias, com uma performance de 97% de respostas dentro do prazo. Apesar deste tempo ser menor do que o prazo previsto pela legislação, que é de 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, trabalhamos sempre com foco em responder o usuário no menor tempo possível.

Atribuímos que o aumento no tempo médio de resposta no ano de 2024 em relação ao ano anterior (10,65 dias) se deu em função de dois fatores no decorrer no ano de 2024: Em 1º lugar a greve dos servidores técnicos-administrativos da educação ocorrida no 1º semestre de 2024, que durou de 11 de março a 1º de julho de 2024, neste período a maioria dos técnicos responsáveis pela apresentação das respostas pelas unidades aderiu à greve; e, em 2º lugar atribuimos o aumento no TMR à mudança de gestão da UFERSA, ocorrida no segundo semestre de 2024, em virtude das alterações em cargos e equipes, que –pode ter gerado esse impacto no índice, fato natural quando ocorrem mudanças. Entendemos assim, que ambos os eventos contribuíram para o aumento do TMR em 2024, mesmo com o ativo acompanhamento da equipe da Ouvidoria nos dois momentos.

A equipe de Ouvidoria da UFERSA atua com bastante zelo e atenção com o atendimento dos prazos das manifestações, estando em constante contato com as unidades responsáveis pela contribuição para que as manifestações sejam respondidas por e-mail, telefone ou contato presencial.

Infelizmente a Plataforma Fala.Br ainda deixa a desejar em alguns aspectos que contribuiriam para uma melhoria no acompanhamento dos prazos internos. A emissão de alertas pela plataforma para os e-mails dos colaboradores responsáveis pelo tratamento das manifestações ajudariam bastante neste processo, a inexistência de um aviso com o vencimento do prazo interno concedido pela ouvidoria para a unidade agilizaria o controle e colocaria a unidade como corresponsável neste processo, visto que fica a cargo somente da equipe de ouvidoria realizar o acompanhamento diário não somente do prazo da manifestação (30 dias), como também o prazo concedido para a unidade colaboradora.

Tabela 06 – Análise quantitativa do prazo de resposta das manifestações recebidas ao longo dos últimos 5 anos

ANO	Tempo de resp. (Dias)	Atendimento dentro do prazo	Atendimento fora do prazo
2020	65,92	73,04%	26,96%
2021	10,31	100,00%	0%
2022	13,51	99,00%	1,00%
2023	10,65	100,00%	0%
2024	15,65	97,00%	3%

Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2025)

A Tabela 6 apresenta o tempo médio de resposta ao longo dos anos, bem como a média de atendimento dentro do prazo concedido pela legislação vigente. Os dados mostram que apesar do

TMR da UFERSA ter aumentado no último ano, as manifestações estão sendo respondidas em sua grande maioria dentro do prazo de resposta concedido pela legislação vigente, ou seja, até 30 dias. A tabela mostra que 97% de todas as manifestações recebidas e tratadas na UFERSA pela ouvidoria em 2024 foram respondidas dentro do prazo, e apenas 3% fora do prazo.

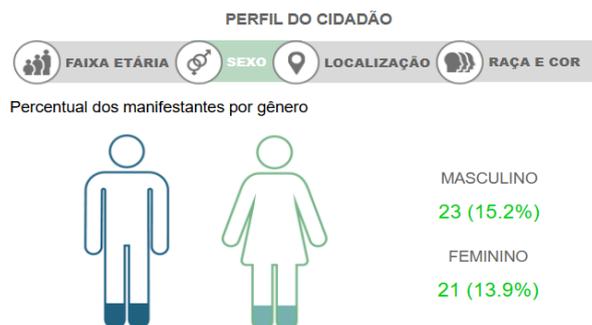
O atendimento de algumas demandas fora do prazo também pode ser atribuído às mesmas justificativas apresentadas para o aumento do TMR: greve e mudança de gestão. Em comparação com a média dos órgãos federais, que ficou em 94% das respostas dentro do prazo, constata-se que a Ouvidoria da UFERSA está com desempenho acima da média nacional.

3.2. Identificação dos usuários da ouvidoria da UFERSA

Para estabelecimento do perfil do cidadão usuário das ouvidorias públicas a plataforma Fala.Br disponibiliza no cadastro do usuário o preenchimento de alguns critérios de identificação sócio-raciais como: Faixa Etária, Sexo e Raça/Cor. Como estes itens não são de preenchimento obrigatório pelo usuário, a análise destes dados resta prejudicada, como podemos observar a seguir.

Em relação à faixa etária apenas 01 usuário respondeu que está entre a faixa de 20 a 39 anos, 149 usuários não informaram. Quanto à identificação do sexo do manifestante apenas 23 usuários se identificaram como do sexo Masculino (15,2%) e 21 do sexo feminino (13,9%).

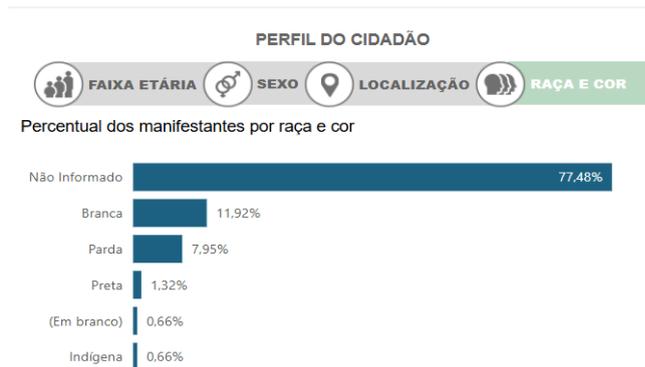
Figura 03 – Perfil do cidadão: por gênero – UFERSA/2024



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2025)

No que se refere à identificação da raça/cor do manifestante a maioria preferiu não informar (77,48%), conforme Gráfico 03 a seguir.

Figura 04 – Perfil do cidadão: Raça e cor – UFERSA/2024



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2025)

Comparando os dados com anos anteriores, observamos que este é um identificador que continuará sem um acompanhamento muito efetivo, visto que o preenchimento deste dado ainda não é obrigatório na Plataforma. Desta forma, enquanto não for de preenchimento obrigatório, a análise dos dados ficará prejudicada, bem como a elaboração de políticas públicas específicas para parcelas da população teoricamente mais prejudicadas.

4. ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (TIPOS, ASSUNTOS, PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS)

O tipo de manifestação mais registrado na Ouvidoria da UFERSA no ano de 2024 foi a Reclamação, enquanto o tipo Simplifique e Sugestão foram os menos registrados, tendo apenas 01 e 07 manifestações registradas, respectivamente.

Tabela 07 – Manifestações tratadas pela Ouvidoria da UFERSA (por tipo) em 2024

TIPO	QTDE
RECLAMAÇÃO	86
DENÚNCIAS	94
SOLICITAÇÃO	41
ELOGIO	28
SUGESTÃO	7
SIMPLIFIQUE	1
TOTAL	257

Fonte: Plataforma Fala.BR (2025).

Temos observado ao longo do ano, que algumas denúncias anônimas registradas na ouvidoria da UFERSA traziam em seu teor características de reclamação, no entanto, a plataforma não permite que seja alterada a tipologia para este tipo de manifestação, o que ao se considerar este evento, teríamos impacto nestes dados.

Das manifestações registradas um dos assuntos que observamos merecer destaque foi relativo à Universidades e Institutos, sendo o sub assunto mais demandado o que apresentava problemas relacionados à Residência Universitária, dentre estes problemas de estrutura, problemas de convivência, falta de atendimento das demandas dos discentes, entre outros com um total de 14 manifestações, especialmente relacionados à moradia do Campus Angicos da UFERSA.

Sobre as reclamações relativas aos serviços prestados na Residência Universitária do Campus Angicos, informamos que esta unidade de Ouvidoria realizou reunião com o Diretor do Campus, o professor Prof. Samuel Oliveira Azevedo, em agosto/2024, onde foram tratados os problemas relatados pelos alunos usuários da moradia. Na ocasião ficou acertada a realização de uma pesquisa de satisfação a ser conduzida pela equipe do Campus Angicos.

Acerca da pesquisa recebemos a informação de que a Coordenação de Assuntos Estudantis do Campus Angicos – COAE, unidade responsável pela gestão dos serviços ofertados para assistência estudantil, ainda não realizou a pesquisa sugerida pela ouvidoria. Apesar disso, fomos informados de que medidas foram tomadas para atenuar os problemas vivenciados pelos(as) moradores(as) da Moradia Estudantil do Campus Angicos. Dentre elas, a principal consistiu na realização de reuniões com os(as) discentes a fim de acolhê-los(as) e ouvir as demandas de cada um. Para proporcionar a oportunidade de que todos(as) pudessem falar, os encontros foram realizados entre a COAE e os discentes, por alas da moradia. A partir dessa ação, a COAE informou que foi

possível identificar uma melhoria na qualidade das relações entre os(as) discentes que repercutiu na redução no número de reclamações registradas.

Conforme observado na Tabela 08 extraída do Painel Resolveu, o assunto relacionado à Conduta Docente foi o 2º mais registrado no ano de 2024 com um total de 31 manifestações. Para entender melhor a que essas manifestações se referiam, fizemos uma análise por amostragem num total de 12 manifestações e pudemos observar que:

- a. As manifestações estão relacionadas em sua maioria a questionamentos relativos à metodologia de ensino, métodos de avaliação, ausência do professor em sala de aula sem prévio comunicado, bem como questões que envolvem o relacionamento interpessoal professor/aluno e ainda 01 registro de condutas inapropriadas de teor sexual;
- b. Dentre estas manifestações com o assunto “Conduta Docente” registramos ainda 04 elogios;
- c. As manifestações foram registradas em sua maioria para o Campus Mossoró com 21 manifestações, seguido do Campus Angicos com 10 manifestações e o Campus Pau dos Ferros com 02 manifestações, não tendo nenhum registro deste tipo de assunto para o Campus Caraúbas;

Considerando o tamanho desta Instituição e a quantidade de docentes que a UFERSA possui em seus 04 campi (818), podemos considerar que a quantidade de manifestações envolvendo o Assunto “conduta docente” é um número pequeno. No entanto, nenhuma delas pode ser desconsiderada ou reduzida e para todas as manifestações a Ouvidoria da UFERSA deu tratamento igualitário e total atenção em busca da sua resolutividade. Acerca das soluções apresentadas pelos Chefes de Departamentos, regimentalmente instituídos para acompanhamento das atividades dos docentes, eles responderam de forma geral que os docentes foram ouvidos e que se comprometeram, a resolverem os problemas indicados, bem como apresentaram justificativas legais para as ausências.

Consideramos que não há medidas a serem sugeridas por esta unidade de Ouvidoria para solução destes problemas, visto que as chefias imediatas já conhecem suas responsabilidades e estão atentas e comprometidas com a qualidade do serviço público, agindo sempre de pronto quando são provocadas. Bem como se observa não foi registrado problema recorrente em nenhuma unidade em específico, mas de forma bastante pulverizada.

Tabela 08 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações da UFERSA em 2024.

ASSUNTO	QTDE
Universidades e Institutos	47
Conduta Docente	31
Acesso à Informação	11
Denúncia de irregularidades de servidores	11
Outros em Esporte e Lazer	9
Assédio Sexual	8
Atendimento	7

Conduta Ética	7
Outros em Educação	7
Animais	6
Concurso	6
Outros em Administração	6
Assédio Moral	5
Certificado ou Diploma	5
Cotas	5
Educação Superior	5
Infraestrutura Urbana	5
Licitações	5

Fonte: Plataforma Fala.Br CGU (2025)

Em relação às manifestações do tipo Denúncias que envolvem os assuntos relativos à “Assédio Moral” e “Assédio Sexual”, é importante destacar que todas foram devidamente encaminhadas para apuração pelas unidades responsáveis no âmbito da UFERSA, quais sejam:

- a. Conduta praticada por servidor: a Assessoria Especial do Gabinete da Reitoria em atendimento à PORTARIA GAB/UFERSA Nº 9, DE 17 DE JULHO DE 2023, que foi designada como unidade responsável pelas ações correcionais em face de servidores técnicos administrativos, docentes e discentes.
- b. Conduta praticada por discente: RESOLUÇÃO Nº 97, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2023, que aprovou o Regulamento de Convivência do Corpo Discente da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA.

Tal tramitação se dá ainda em respeito à Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que veda a realização, pela Unidade de Ouvidoria, de qualquer ato relativo à diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia (Art. 34).

Continuando a análise sobre as manifestações classificadas com o assunto “Assédio Moral” e “Assédio Sexual” informamos que juntas somaram um total de 14 manifestações em 2024, das quais, 02 já foram concluídas e as demais aguardam conclusão da apuração.

As duas manifestações encerradas foram concluídas após análise da Assessoria Especial cujo despacho proferido foi pelo encerramento por ausência de materialidade e por prescrição dos fatos. Das 14 manifestações, 06 apresentam relatos de condutas praticadas por discentes e estão em apuração pelo Centro ao qual o aluno está vinculado conforme dispõe a Resolução supracitada, e as demais foram encaminhadas para a Assessoria Especial, às quais estamos aguardando informações acerca da apuração dos fatos.

Sobre esse assunto é importante registrar que a equipe da Ouvidoria da UFERSA participou de vários eventos no decorrer do ano de 2024 e está em constante atualização, de modo a realizar acolhimento a toda a comunidade que a procurar, além de fazer parte da Comissão para elaboração

do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Universidade Federal Rural do Semi-Árido – Ufersa (PORTARIA Nº 90, DE 31 DE JANEIRO DE 2025).

Quanto à resolutividade das manifestações de ouvidoria vale destacar que no ano de 2024 81,92% das manifestações tiveram a resolutividade assinalada como Concluída, e 18,08% das manifestações ainda não tiveram a conclusão final apresentada para o manifestante. É importante destacar que este índice diz respeito muito mais ao trabalho das unidades demandadas do que propriamente às ações de responsabilidade da Unidade de Ouvidoria, visto que depende delas a a solução para os problemas apresentados na manifestação e não desta unidade.

Figura 05 – Resolutividade das manifestações de Ouvidoria da UFERSA em 2024.



Fonte: Painel Resolveu (2025)

Deste número assinalado como “Não Resolvida” a grande maioria das manifestações que encontram-se pendentes de solução são relativas às demandas do tipo Denúncias, e um dos motivos a que atribuímos esta condição é a ausência de uma Unidade Correcional formalmente constituída no âmbito da UFERSA, com equipe capacitada e atuando exclusivamente nas demandas desta natureza.

A ausência da Unidade Correcional impacta negativamente e diretamente nos resultados das ações de ouvidoria, gerando prejuízo para o processo de apuração de denúncias, aumentando a sensação de impunidade e insegurança no ambiente de trabalho, descredibilidade das ações da Ouvidoria junto à comunidade usuária dos seus serviços, bem como da própria UFERSA.

5. CARTA DE SERVIÇOS

A Reitoria da UFERSA emitiu a PORTARIA Nº 575, de 22 de setembro 2022, determinando que todas as unidades administrativas devem manter atualizados, na página da Carta de Serviços ao Cidadão da Ufersa (<https://cartadeservico.ufersa.edu.br/>), os serviços oferecidos em suas unidades.

Após este processo observamos que apenas 01 unidade realizou a atualização da carta de serviços ofertados no último ano (2024), porém as demais unidades não realizaram o processo de avaliação contínua, conforme dispõe a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Para garantir o processo de avaliação contínua, a Ouvidoria da UFERSA notificou as unidades relacionadas na supracitada portaria a realizarem processo de avaliação e atualização das suas respectivas unidades, o qual estamos aguardando providências.

Tabela 09 - Unidade responsável pelo tratamento das manifestações de acordo com o serviço demandado

CARTA DE SERVIÇOS UFERSA			
GRUPO DE SERVIÇOS	UNIDADE RESPONSÁVEL	QTDE	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
ASSUNTOS ESTUDANTIS	PROAE	10	30/05/2022
GRADUAÇÃO	PROGRAD	2	28/09/2022
PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E INOVAÇÃO	PROPPG	6	21/07/2022
EXTENSÃO E CULTURA	PROEC	2	06/02/2022
BIBLIOTECA	SISB	11	30/05/2022
GESTÃO DE PESSOAS	PROGEPE	51	09/07/2024
HOSPITAL VETERINÁRIO	HOVET	5	10/06/2022
ADMINISTRAÇÃO	PROAD	2	30/05/2022
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)	SUTIC	2	02/06/2022
COMUNICAÇÃO	ASSECOM	4	07/11/2022

Fonte: Carta de Serviços UFERSA: Disponível em <https://cartadeservico.ufersa.edu.br/>

6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Durante o ano de 2024 a Equipe da Ouvidoria observou a necessidade de solicitar avaliação dos serviços prestados pela UFERSA no Campus Angicos, em especial os relacionados à Moradia Estudantil.

Realizamos contato por meio de uma reunião com o a gestão do Campus Angicos, realizada com o Prof. Samuel Oliveira Azevedo (Diretor do Campus), na qual tratamos sobre as possíveis causas dos problemas relatados nas manifestações de ouvidoria. Na ocasião, a Ouvidora sugeriu a realização de uma pesquisa de satisfação junto aos usuários da moradia, para que registrassem seus descontentamentos e a partir das falas fossem traçadas soluções. Infelizmente a pesquisa não foi realizada, mas medidas foram tomadas pela gestão o que, aparentemente, atendeu às necessidades dos moradores da vila acadêmica, resultando numa redução do registro de manifestações.

Observamos que a partir da data da reunião (ago/2024) houve uma redução expressiva no número de manifestações de ouvidoria envolvendo o Sub assunto Residência Universitária no Campus Angicos.

Tabela 10 – Manifestações de ouvidoria registradas (Assunto: Universidades e Institutos + Subassunto: Residência Universitária)

TIPO	SUBASSUNTO	DATA DE ABERTURA	LOCAL
Reclamação	Residência Universitária	22/04/2024	Angicos
Reclamação	Residência Universitária	22/04/2024	Angicos
Reclamação	Residência Universitária	22/04/2024	Angicos
Reclamação	Residência Universitária	23/04/2024	Angicos
Sugestão	Residência Universitária	24/04/2024	Angicos
Reclamação	Residência Universitária	25/05/2024	Angicos
Comunicação	Residência Universitária	27/05/2024	Angicos
Reclamação	Residência Universitária	03/08/2024	Angicos
Reclamação	Residência Universitária	03/08/2024	Angicos
Comunicação	Residência Universitária	15/10/2024	Angicos

Fonte: Plataforma Fala.br (2025)

Será incluída como proposta a realização de uma Avaliação dos Serviços ofertados nas moradias estudantis da UFERSA para o ano de 2025. Na ocasião, será sugerida realização de pesquisa em todos os campi da instituição: Mossoró, Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros.

7. AÇÕES EXITOSAS EM 2024

1. Ações de Ouvidoria Ativa realizadas no decorrer do ano 2024:

- a. **Março/2024:** Participação da Ouvidoria na Semana da Mulher da UFERSA com o Vídeo sobre Assédio Moral e Sexual desenvolvido em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE, vídeo disponível na Página da Ouvidoria da Ufersa (<https://ouvidoria.ufersa.edu.br/>) e na TV UFERSA no Youtube (<https://www.youtube.com/watch?v=kqgxLxdxZLw>);
- b. **Junho/2024:** Participação da equipe de Ouvidoria no Seminário Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria Geral da União – CGU em João Pessoa/PB;
- c. **Agosto/2024:** Aprovação da Trilha de Integridade com conteúdos sobre “Denúncias em Ouvidoria” e Assédio Moral, Sexual e Discriminação”, em parceria com a Unidade de Gestão da Integridade – UGI da Pró-Reitoria de Planejamento, disponível na página da Ouvidoria (<https://ouvidoria.ufersa.edu.br/2024/08/26/ugi-ufersa-divulga-trilha-de-integridade-com-conteudos-sobre-denuncias-em-ouvidoria-e-assedio-moral-sexual-e-discriminacao/>);
- d. **Dezembro/2024:** Participação da Ouvidora no Seminário de Integração dos Novos Servidores da UFERSA - Edição 2024, com apresentação da Palestra “Dialogando sobre o Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral na UFERSA”, no dia 09 de dezembro de 2024.

A Ouvidoria da UFERSA criou alguns subassuntos para o assunto “Universidades e Institutos”. Esta ação visa melhorar a interpretação dos dados e conferir uma triagem mais personalizada para os problemas que envolvem a dinâmica da gestão de uma universidade, visto que alguns deles não estão disponíveis na Plataforma Fala.Br. De acordo com os serviços ofertados e as situações enfrentadas no dia-a-dia de uma universidade, criamos os seguintes subassuntos durante o ano 2024:

Tabela 11 – Subassuntos criados para a Ouvidoria da UFERSA

Assunto	Subassunto
Universidades e Institutos	Acessibilidade
Universidades e Institutos	Conduta Discente
Universidades e Institutos	Ensino à Distância
Universidades e Institutos	Horários de aulas
Universidades e Institutos	Hospital Veterinário

Universidades e Institutos	Laboratórios
Universidades e Institutos	Residência Universitária
Universidades e Institutos	Restaurante Universitário
Universidades e Institutos	Superintendência de Infraestrutura - SIN
Universidades e Institutos	Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC

Fonte: Plataforma Fala.br (2025)

Podemos destacar ainda como uma excelente ação no ano de 2024 o início do processo de implantação do Módulo Triagem e Tramitação da Plataforma Fala.BR para tramitação interna das manifestações de ouvidoria (Em atendimento ao disposto na Portaria Normativa CGU Nº 116/2024). A utilização do módulo conferirá ao tratamento das manifestações de ouvidoria da UFERSA segurança e rastreabilidade ao processo.

A equipe de ouvidoria participou de praticamente todos os momentos oferecidos pela CGU para capacitação durante o ano de 2024: De Olho no Fala.Br, Diálogos Temáticos, bem como as oficinas ofertadas durante o ano, especialmente as que envolvem os temas relativos ao Combate e Enfrentamento dos Assédios e Discriminação.

8. DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE MELHORIAS

Conforme já relatado em relatórios anteriores, um dos maiores desafios enfrentados pela Unidade de Ouvidoria da UFERSA diz respeito à falta de conclusão dos processos iniciados nesta unidade em virtude da ausência de uma Unidade de Corregedoria formalmente instituída, ou de equipe voltada exclusivamente para a solução destas demandas.

A unidade de ouvidoria é apenas a porta de entrada para os processos de denúncias, é a unidade que acolhe, orienta e encaminha. A ouvidoria não é a unidade responsável pela apuração, nem pode ser do ponto de vista legal, e a ausência de uma Unidade exclusivamente voltada para este fim e formalmente instituída no âmbito da UFERSA impacta direta e negativamente nos índices de Ouvidoria, na imagem da instituição, na confiabilidade dos processos, bem como na oferta de um ambiente de trabalho seguro.

A falta de apuração das denúncias, ou a demora em concluí-las, trazem ao usuário uma sensação de impunidade e de descrença de que o seu falar poderá em algum momento gerar mudanças positivas não somente para si mesmo, mas, sobretudo, para toda a comunidade em que está inserido.

Aliado a esta situação, tem-se ainda que a Ouvidoria trabalha com equipe reduzida (apenas 02 servidoras) responsáveis por atender à demandas dos 04 Campi da UFERSA, o que certamente impede, além do atendimento de todas as demandas da instituição, o desenvolvimento de atividades que poderiam elevar o nível de Maturidade da nossa unidade de Ouvidoria.

Para enfrentar estas dificuldades a unidade de Ouvidoria apresenta algumas propostas de melhorias que podem ser implantadas pela gestão, a saber:

Tabela 12 - Propostas de melhorias que impactarão positivamente no trabalho da Ouvidoria

O Que?	Quem?	Quando?
Elaboração do Plano Setorial de Prevenção e enfrentamento do Assédio e de da Discriminação	Comissão formalmente instituída por portaria da Reitoria	Até jun/2025
Capacitação em Assédio Moral e Sexual e Discriminação para toda a comunidade da UFERSA	PROGEPE	Até dez/2025
Capacitação em Comunicação Não Violenta para gestores da UFERSA	PROGEPE	Até dez/2025
Avaliação do modelo de maturidade em Ouvidoria	Unidade de Ouvidoria	Mar/2025
Instituição de Unidade de Corregedoria	Reitoria	
Lotação de no mínimo mais 01 servidor na unidade	Reitoria / PROGEPE	
Criação de unidades de acolhimento para os casos de assédio e discriminação com capacitação de servidores nas unidades, especialmente nos campi fora da sede.	Reitoria	Até dez/2025

Fonte: Elaborada pela Ouvidoria da UFERSA

Acerca das questões observadas em 2024 sobre as insatisfações registradas contra os serviços prestados na Residência Universitária do Campus da UFERSA na cidade de Angicos/RN, a Unidade de Ouvidoria da UFERSA propõe a realização de uma Pesquisa para Avaliação dos Serviços

a ser realizada pelas unidades regimentalmente responsáveis pelo acompanhamento destas ações. A pesquisa deverá ser desenvolvida conjuntamente entre os 04 campi da UFERSA, e aplicada simultaneamente em todos os campi, de modo que o seu resultado sirva de instrumento para que a gestão possa avaliar e propor melhorias comuns a todos.

Tabela 13 - Proposta de pesquisa e avaliação dos serviços prestados nas moradias estudantis da UFERSA

O que?	Quem?	Onde?	Quando?
Pesquisa para Avaliação dos Serviços prestados nas Moradias Estudantis da UFERSA em todos os 04 campi	PROAE (Mossoró) e COAE`s (Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros)	Moradores das Residências Universitárias dos campi Mossoró, Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros	Até jul/2025

Fonte: Elaborada pela Ouvidoria da UFERSA

O resultado da pesquisa deverá ser apresentado à Gestão da UFERSA, ou seja, ao Reitor e esta Unidade de Ouvidoria, bem como ser dado conhecimento à toda comunidade se assim julgar importante e necessário.

Sobre o funcionamento da Ouvidoria da UFERSA ocorrer somente em um dos seus quatro campi, recebemos reclamações de usuários que solicitam a instalação de uma unidade de ouvidoria nos demais campi (Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros). Acreditamos que com a publicação do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento ao Combate e à Discriminação da UFERSA, e a definição de unidades responsáveis para acolhimento dos usuários, esta demanda possa ser em parte suprida. No entanto, é necessário a avaliação da gestão pela viabilidade da criação de unidades setoriais de ouvidoria nos demais campi da UFERSA, localizados fora da sede.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A unidade de Ouvidoria da UFERSA atuou de forma bastante ativa no ano de 2024, mostrando evolução e melhoria nos seus processos, especialmente com a implantação do módulo Triagem e Tratamento do Fala.Br.

Fomos avaliados pela Controladoria Geral da União – CGU no período de julho a novembro/2024, com período de avaliação referente a abril/2023 até março/2024. Avaliamos o resultado final deste trabalho como satisfatório uma vez que a equipe de ouvidoria foi formada exatamente durante o ano avaliado (2023), e apesar da pouca experiência de toda a equipe as recomendações foram de modo geral bastante construtivas, cuja implantação resultará na melhoria dos processos.

Cumpre-se registrar ainda, que a construção da minuta para emissão do Regulamento interno da Unidade de Ouvidoria está em fase de conclusão, devendo ser aprovada ainda no ano de 2025.