



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2025

OUVIDORIA DA UFERSA

MARÇO / 2026



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 / 2026

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. INFORMAÇÕES SOBRE A FORÇA DE TRABALHO NA UNIDADE DE OUVIDORIA DA UFERSA	5
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025	7
4. ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (TIPOS, ASSUNTOS, PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS)	20
5. CARTA DE SERVIÇOS	26
6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS 	28
7. AÇÕES EXITOSAS DA OUVIDORIA DA UFERSA EM 2025	32
8. DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE MELHORIAS	39
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40

1. APRESENTAÇÃO

O relatório de Gestão da Ouvidoria é uma ferramenta que transforma a voz do cidadão em inteligência para a gestão da instituição. Ele funciona como um diagnóstico estratégico que identifica falhas e oportunidades de melhoria que podem servir de base para solução de problemas institucionais, funcionando como um instrumento de transparência e resolutividade, e o mais importante, atuando como um importante comprovante da participação social.

De acordo com o 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, constitui obrigação das unidades de ouvidoria a elaboração de relatórios anuais que apresentem informações consolidadas sobre o funcionamento destas unidades de ouvidoria, bem como suas ações proativas e reativas frente às falas apresentadas no teor das manifestações registradas.

A Unidade de Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA existe desde 2008, tendo sido criada por meio da Decisão CONSUNI/UFERSA Nº 92/2008, e desde 2013 que apresenta seus resultados por meio de relatórios de gestão, devidamente publicados na página desta unidade no link: <https://ouvidoria.ufersa.edu.br/relatorios-de-atividades/>.

Conforme disposto nos regulamentos vigentes, este relatório será encaminhado ao Reitor e ao Conselho Universitário – CONSUNI da UFERSA para aprovação, e em seguida será disponibilizado integralmente na Internet na página da Ouvidoria da UFERSA.

Os dados citados neste relatório foram extraídos da Plataforma Fala.Br, por meio de relatórios gerenciais; e, do acesso público do Painel Resolveu?, ambos da Controladoria-Geral da União – CGU.

Links:

Plataforma Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/login>

Painel Resolveu?: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu>

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

A equipe da Ouvidoria da UFERSA é formada por 03 pessoas, sendo uma Administradora, nomeada como Ouvidora desde Fev/2023, uma Assessora Técnica, servidora cedida da Prefeitura Municipal de Mossoró e 01 estagiário, responsáveis pelo atendimento de todas as demandas oriundas dos 04 campi desta universidade.

No ano de 2025 a equipe participou de eventos online promovidos pela Controladoria Geral da União - CGU, não sendo possível a participação nos eventos presenciais.

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

Os maiores desafios enfrentados ainda dizem respeito ao quantitativo de servidores na equipe, visto que, para o pleno atendimento das competências e responsabilidades elencadas na Portaria Normativa CGU 116/2024, e para enfrentamento de 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, a quantidade de servidores é insuficiente.

A UFERSA é uma instituição que funciona em 04 campi, distribuídos em 04 cidades diferentes e distantes no estado do Rio Grande do Norte, o que dificulta a atuação da ouvidoria em ações presenciais nos campi fora do campo sede.

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 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 em espaço com total acessibilidade, e disponibiliza os seguintes canais para registro de manifestação:

- a) [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#)
- b) Presencialmente no seguinte endereço: BR 110, Km 47, Mossoró – RN;
- 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 GERAL DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A unidade de Ouvidoria da UFERSA recebeu no ano de 2025 um total de 478 manifestações registradas por usuários dos serviços e pelos servidores da instituição, o que se denomina registro de ouvidoria interna. Destas manifestações, 440 foram finalizadas e 38 foram arquivadas, conforme Tabela 01.

Dentre os motivos para arquivamento estão:

- Falta de clareza/insuficiência de dados (26);
- Duplicidade de manifestação (07);
- Perda de Objeto (04);
- Ausência de competência do órgão (01).

Neste contexto, é válido informar que, para as manifestações cadastradas de forma anônima como Denúncia (Comunicação de irregularidade), não há possibilidade de solicitação de complementação, visto que o denunciante não realizou login no sistema, ficando impossibilitado o contato.

Tabela 01 – Quantitativo de manifestações por tipo – UFERSA/2025.

TIPO	2023	2024	2025
RECLAMAÇÃO	314	86	80
SOLICITAÇÃO	186	41	39
DENÚNCIAS	197	94	152
SUGESTÃO	17	07	00
ELOGIO	92	28	169
SIMPLIFIQUE	00	01	00
ARQUIVADAS	56	20	38
ENCAMINHADAS PARA OUTRO ÓRGÃO	03	00	05
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA UFERSA	862	277	478

Fonte: Painel Resolveu? (2026)

O ano de 2025 foi marcado por um aumento de 72,5% no quantitativo de manifestações de ouvidoria registradas em relação ao ano anterior. Atribuímos este aumento na participação em função de uma maior divulgação da ouvidoria por meio da participação da equipe em ações desenvolvidas junto à outras unidades.

No mês de março/2025 foi realizada a campanha “Reconheça o trabalho de uma mulher”, pela Ouvidoria da UFERSA em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE, em alusão às festividades alusivas ao Dia da mulher. A campanha teve como objetivo realizar o reconhecimento do trabalho prestado para a UFERSA por nossas servidoras (docentes e técnicas), bem como das funcionárias terceirizadas, por meio de Elogios registrados na Ouvidoria da UFERSA, o que resultou num total de 107 manifestações registradas no período de divulgação, entre 08 e 28/03/2025.

A campanha teve uma repercussão bastante positiva entre as servidoras que tiveram seu trabalho reconhecido por meio de elogios registrados tanto pelos usuários dos serviços, os discentes, como pelos colegas de trabalho, que enaltecem a participação de cada servidora em prol do crescimento e desenvolvimento da UFERSA nos seus diversos campi, e em especial pela qualidade do serviço prestado ao longo dos anos.

A campanha foi divulgada para todos os Campi, no entanto, o maior engajamento foi por parte do Campus Mossoró, conforme Tabela 02.

Tabela 02: Quantidade de elogios registrados na campanha

CAMPUS	ELOGIOS
ANGICOS	4
CARAÚBAS	4
PAU DOS FERROS	2
MOSSORÓ	97
TOTAL	107

Fonte: Plataforma [Fala.BR](#) (2026)

Dentre os principais objetivos da ação tivemos:

- Reconhecer a qualidade do serviço público prestado pelas servidoras da instituição;
- Desmistificar a imagem negativa da Ouvidoria, visto que vários servidores ainda visualizam a ouvidoria somente como um canal para solução de problemas e de registro de denúncias.

Períodos de maior procura pela ouvidoria

Observamos no ano de 2025 que os meses de maior procura pelos serviços da Unidade de Ouvidoria da UFERSA foram os meses de Março, em função da campanha do Elogio; e o mês de Maio, que registrou um pico de 90 manifestações no período, sendo destas 69 denúncias.

Ao analisarmos os assuntos da maioria das manifestações registradas neste segundo período de pico, observamos que a maioria delas foi registrada por discentes do Campus Mossoró cujo teor estava direcionado ao Assunto “Relações de Trabalho”, subassunto “Estágios”. A situação denunciada foi levada ao conhecimento da Direção do Centro que atuou junto à Gestão solução do problema relatado nas manifestações.

Gráfico 01 – Série histórica mensal de manifestações recebidas em 2025 pela UFERSA



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

Comparando com anos anteriores, não se observa que esses tenham sido meses de maior procura. As motivações que levaram ao pico de manifestações em 2025 foram pontuais e não indicam a repetição de fenômenos relacionados à sazonalidade da prestação de serviços da UFERSA.

Tabela 03 – Comparativo do período de maior busca pela ouvidoria nos anos anteriores.

ANO	MESES DE MAIOR ÍNDICE DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	
	2022	MAIO
2023	FEVEREIRO	ABRIL
2024	ABRIL	NOVEMBRO
2025	MARÇO	MAIO

Fonte: Painel Resolveu (2026).

Canais de atendimento

Observa-se a predominância de um comportamento já identificado em anos anteriores entre os usuários dos serviços prestados pela UFERSA, no que se refere à preferência pelo registro de manifestações por meio de canais digitais, seja por e-mail ou diretamente pela Plataforma Fala.Br.

A digitalização dos processos é uma realidade no serviço público federal já há alguns anos, que também se reflete no estilo de atendimento dos serviços de ouvidoria, onde mesmo com a disponibilização dos serviços presenciais diariamente, o principal canal para registro das manifestações é a Plataforma [Fala.Br](#).

Tal conduta segue o disposto na Portaria Normativa CGU Nº 116/2024, em seu artigo 13, que se apresenta da seguinte forma:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR, observando-se que as manifestações recebidas por meio distinto deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv.

Conforme disposto no Art. 13 supracitado, tanto no atendimento presencial quanto nos registros realizados por meio do e-mail da Ouvidoria, a equipe da Ouvidoria da UFERSA assegura a preservação integral do teor relatado ao efetuar o registro da manifestação na Plataforma Fala.Br. Sendo ainda oferecida, no atendimento presencial, a opção de ser feito o registro pelo próprio cidadão, conforme disposto na Subseção I da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024.

É importante destacar que o incentivo ao uso do canal eletrônico para registro das manifestações não exclui o atendimento presencial ou remoto realizado pela equipe da Ouvidoria para acolhimento e orientações em situações diversas, especialmente nos casos relacionados a situações de violências, assédios e discriminações. Durante o ano de 2025 foram realizados diversos atendimentos presenciais e remotos, tanto a discentes quanto a equipes responsáveis por ações de acolhimento, incluindo ainda estudantes de campi localizados fora da sede.

Tabela 04 – Canais utilizados para registro das manifestações em 2025

CANAL DE ENTRADA	QTDE 2024	QTDE 2025
EMAIL	05	33
FALA.BR (internet)	272	443
PRESENCIAL	00	02
TOTAL	277	478

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026).

Local do fato relatado na manifestação de ouvidoria

Ao analisar as manifestações registradas no último ano em comparação com os anos anteriores, observa-se uma maior participação no Câmpus Mossoró no registro de manifestações de ouvidoria. Verifica-se, ainda, a manutenção do padrão de participação nos campi de Angicos e Caraúbas, bem como um aumento de 100% no número de manifestações provenientes de usuários do Campus da UFERSA em Pau dos Ferros.

Tabela 05 – Quantitativo geral por campus.

MUNICÍPIO LOCAL DO FATO INFORMADO PELO MANIFESTANTE		
LOCAL	2024	2025
ANGICOS	48	45
CARAÚBAS	13	13
PAU DOS FERROS	21	41
MOSSORÓ	111	317
OUTROS OU NÃO INFORMADO	84	62
TOTAL	277	478

Fonte: Plataforma Fala.BR (2026)

A análise comparativa por tipo de manifestação entre os campi não indicou diferenças significativas na participação social, apresentando a seguinte distribuição:

Tabela 06 – Quantitativo por Campus e por Tipo de Manifestação

	ANGICOS	CARAÚBAS	PAU DOS FERROS	MOSSORÓ
DENÚNCIA	19	02	25	95
RECLAMAÇÃO	12	02	05	59
ELOGIO	10	07	10	141
SOLICITAÇÃO	04	02	01	22
SUGESTÃO	00	00	00	00
TOTAL	45	13	41	317

Fonte: Plataforma Fala.BR (2026)

A seguir, apresenta-se uma análise por campus, destacando as principais observações relativas aos tipos de manifestações registradas, bem como às recorrências de assuntos identificados ao longo do ano de 2025.

1. Campus Angicos

A maioria das manifestações de ouvidorias registradas para o Campus Angicos foi do tipo denúncia, seguida do tipo reclamação. O assunto mais abordado nas manifestações de um modo geral foi acerca de “Conduta Docente”, mais especificamente relacionada à metodologia de ensino, ausências não justificadas e didática de aula.

Outro assunto que teve um tratamento específico pela Direção do Campus foi acerca do transporte coletivo do campus, especialmente sobre rota e horários. Acerca desta demanda, registre-se que todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Direção do Campus Angicos, que se prontificou a sanar as situações apontadas da melhor forma para todos.

2. Campus Caraúbas

O campus Caraúbas teve pouca participação social no ano de 2025 com um total de apenas 13 manifestações registradas, sendo a maioria do tipo Elogio. A cerca das demais manifestações registradas, tiveram assuntos diversos, tendo o assunto “Animais no Campus” registrado mais de uma manifestação, acerca destas demandas informamos que a Direção do Campus Caraúbas foi comunicada e apresentou justificativas e providências.

3. Campus Pau dos Ferros

Em 2025, a maioria das manifestações registradas para o Campus Pau dos Ferros foi do tipo Denúncia, com o assunto “Conduta Docente”. Acerca das denúncias, registre-se que todas foram analisadas previamente pela equipe de ouvidoria e, na hipótese de conterem elementos mínimos descritivos de irregularidade como autoria, materialidade e compreensão (Art. 33, Portaria Normativa da CGU 116/2024), foram devidamente encaminhadas para apuração pela Assessoria Especial da UFERSA, cujos processos seguem em sigilo em respeito aos normativos vigentes.

Quanto às demais manifestações, estas foram devidamente tratadas pela Direção do Campus de Pau dos Ferros e referiam-se a assuntos diversos do cotidiano do campus. Não foi observada predominância de nenhum tema específico que demandasse a adoção de providências institucionais adicionais por parte da gestão, porém todas foram devidamente respondidas e solucionadas.

4. Campus Mossoró

Analisando as manifestações registradas para o campus Mossoró, observamos que a maioria das manifestações registradas foi do tipo Elogio, devido ao sucesso da Campanha do mês de Março ter tido grande adesão neste campus.

Em segundo lugar, o maior registro de manifestações foi do tipo Denúncia, com o assunto “Estágios”, cuja situação foi encaminhada para conhecimento e tratativas pela Direção do Centro responsável pelo serviço prestado e pela Reitoria.

Em relação às demais denúncias que envolvem conduta de servidor ou discente, estas foram devidamente encaminhadas para providências de apuração pelas unidades administrativas responsáveis e estão em processo de apuração em sigilo.

Para o Campus Mossoró cabe ainda uma análise comparativa entre os setores administrativos e suas demandas setoriais. Na tabela 07 apresentamos a lista dos setores mais receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Tabela 07 – Unidades responsáveis pelo tratamento das manifestações

CAMPUS MOSSORÓ	
UNIDADE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO - CAMPUS MOSSORÓ	QTDE
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEPE	62
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE - CCBS	54
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS - PROAE	40
GABINETE DA REITORIA	15
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO - PROGRAD	15
CENTRO DE ENGENHARIAS - CE	13
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD	13
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA - SIN	13

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - CCSAH	12
ASSESSORIA ESPECIAL DO GABINETE DA REITORIA	08
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS - CCEN	07
OUTRAS UNIDADES DO CAMPUS MOSSORÓ	48
ARQUIVADAS	17
TOTAL	317

Fonte: Relatório Plataforma Fala.Br (2026)

A unidade que mais tratou manifestações de ouvidoria em 2025, no Campus Mossoró, foi a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE com 62 manifestações ao longo do ano, sendo 88,7% destas do tipo Elogio. Das manifestações do tipo Elogio observamos que 33 delas foram registradas no mês de março por ocasião da campanha realizada, o que representou 31% das manifestações registradas durante a campanha, levando a PROGEPE a ser identificada como a unidade com mais servidoras elogiadas.

O Centro de Ciências Biológicas e da Saúde – CCBS recebeu 54 manifestações durante o ano, sendo 83,3% delas do tipo Denúncia Anônima, com assunto “Relações de Trabalho”, Subassunto: “Estágio”; seguida do assunto “Conduta Docente”. Todas as denúncias foram devidamente tratadas no prazo legal pela unidade responsável, estando atualmente concluídas.

Em terceiro lugar, entre as unidades mais demandadas do Campus Mossoró, destacou-se a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PROAE). A maioria das manifestações registradas foi do tipo elogio, especialmente durante a campanha realizada no mês de março de 2025. Nesse contexto, a PROAE foi a segunda unidade que mais recebeu elogios durante a campanha do mês da mulher, totalizando 25 registros. Na sequência, as manifestações mais recorrentes tratadas pela PROAE foram do tipo Denúncia Anônima e Reclamação, ambas relacionadas a demandas vinculadas ao assunto “Assistência Estudantil”, sendo que a maioria destas esteve relacionada a problemas ocorridos no âmbito da Moradia Estudantil.

Todas as manifestações foram tratadas com conhecimento e colaboração da gestão das respectivas unidades, e as providências foram devidamente apresentadas para conhecimento do usuário do serviço via Plataforma Fala.Br.

4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (TMR)

O Tempo Médio de Resposta (TMR) corresponde à análise do período decorrido entre a abertura da manifestação pelo usuário e a conclusão do seu tratamento pela equipe da Ouvidoria. Esse indicador inclui, também, o tempo necessário para as tratativas internas realizadas entre a Ouvidoria e as unidades da UFERSA.

Em 2025 o TMR das manifestações de Ouvidoria na UFERSA foi de 15,3 dias, enquanto em 2024 foi de 15,6 dias. Apesar de este tempo nos últimos anos estar sempre abaixo do prazo previsto pela legislação, que é de 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, o objetivo da ouvidoria é sempre tratar as manifestações recebidas no menor prazo possível.

Ao realizar a análise prévia das manifestações a equipe da Ouvidoria poderá atribuir a uma manifestação um nível de prioridade no tratamento, podendo esta ser Crítica, Alta, Média ou Baixa. Os critérios utilizados podem ser diversos, como prazo de resposta exíguo, assuntos que afetem direitos individuais e coletivos, situações de urgência e emergência, etc. Desta forma, considerando o teor individual de cada demanda podemos sinalizar para a unidade o nível de criticidade/urgência para atendimento daquela demanda em específico, o que sinalizará uma necessidade de apresentação de respostas com maior urgência no tratamento e menor tempo.

Com este recurso, trabalhando conjuntamente com as demais unidades, podemos aumentar o foco para demandas que necessitam de respostas mais urgentes e conseqüentemente reduzir o tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 02 – Série história do TMR ao longo dos anos



Fonte: Painel Resolveu? (2026)

A equipe de Ouvidoria da UFERSA continua atuando com zelo e atenção no cumprimento dos prazos de resposta das manifestações, estando em constante contato com as unidades

responsáveis por meio do e-mail, telefone ou contato presencial, de modo a auxiliar as unidades na construção das respostas, bem como realizando cobranças para cumprimento dos prazos.

Em 2025 apenas 0,5% das manifestações recebidas foram respondidas fora do prazo legal, e nosso objetivo é sempre atingir uma marca de 100% das manifestações respondidas respeitando o prazo previsto, conforme tabela a seguir.

Tabela 08 – Análise quantitativa do cumprimento do prazo de resposta das manifestações ao longo dos anos

ANO	Atendimento dentro do prazo	Atendimento fora do prazo
2020	73,04%	26,96%
2021	100,00%	0%
2022	99,00%	1,00%
2023	100,00%	0%
2024	97,00%	3%
2025	99,5%	0,5%

Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

O atendimento de algumas demandas fora do prazo pode ser atribuído à demora das unidades em responderem às demandas de ouvidoria, mesmo com o constante acompanhamento da equipe que sinaliza os prazos por meio da Plataforma Fala.Br.

O tempo médio de resposta pelas ouvidorias da esfera federal, usuárias da Plataforma Fala.Br, foi de 17,3 dias em 2025, enquanto a quantidade de manifestações respondidas depois do prazo limite foi de 7,5% neste mesmo universo. Comparando com os números da UFERSA em 2025 observa-se que a Ouvidoria da UFERSA está com desempenho acima da média nacional em relação ao tempo médio de resposta bem como em relação à elaboração da resposta dentro da data limite para finalização do tratamento da manifestação.

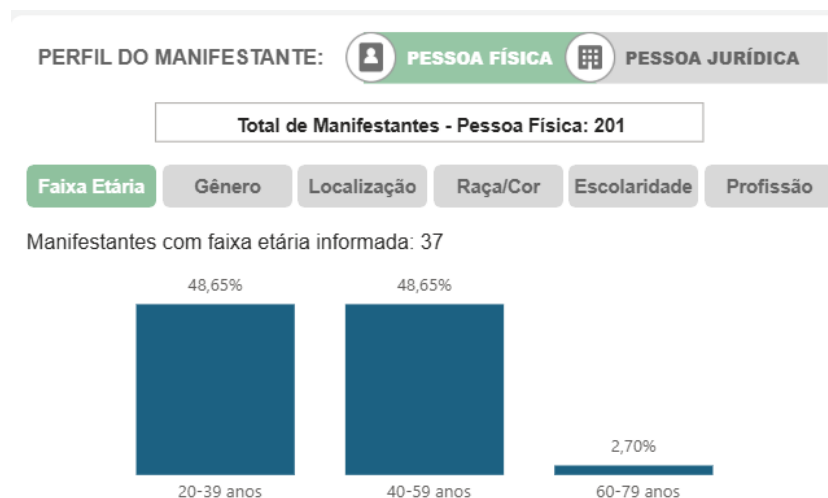
5. IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA UFERSA

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 racial tais como: Faixa Etária, Sexo e Raça/Cor. Estes itens não são de preenchimento obrigatório, desta forma a análise destes dados resta prejudicada, como podemos observar a seguir.

Em 2025, foram registrados 201 manifestantes do tipo pessoa física junto à Ouvidoria da UFERSA, não havendo registros de manifestantes do tipo pessoa jurídica. Dentre esse total, nem todos os manifestantes responderam ao questionário de perfil.

Dos manifestantes que responderam a identificação de perfil apenas 37 informaram a faixa etária, assim podemos observar que a maioria dos usuários que preencheram este item do formulário está na faixa de idade entre 20 e 59 anos.

Gráfico 03 – Perfil do cidadão por FAIXA ETÁRIA – UFERSA/2025



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

Quanto à identificação do gênero do manifestante apenas 41 usuários informaram o gênero, sendo a maioria 53,7% do gênero Masculino (53,7%) e 46,3% do gênero feminino. Comparando com o ano anterior, observa-se que continua a maioria dos usuários que se identificam do gênero masculino.

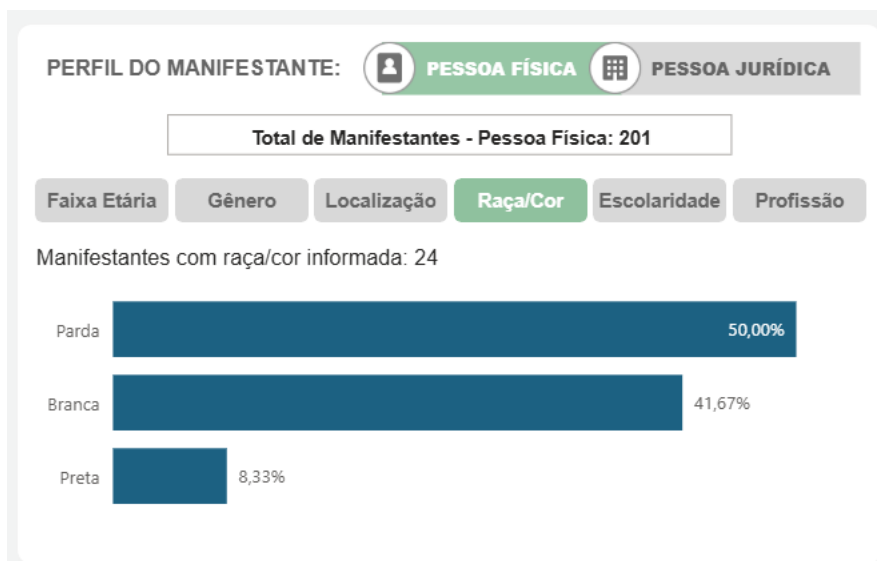
Figura 01 – Perfil do cidadão por gênero – UFERSA/2025



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

No que se refere à identificação da raça/cor dos manifestantes, em 2024 a maioria optou por não informar (77,48%). Já em 2025, das 24 pessoas que responderam à questão, a maioria se declarou da raça/cor parda (50%), seguida pela raça/cor branca (41,67%) e, por último, pela raça/cor preta (8,33%).

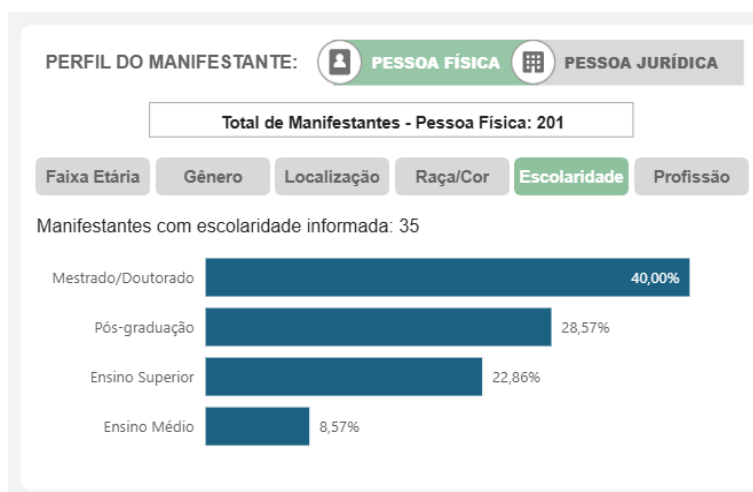
Gráfico 04 – Perfil do cidadão por Raça/cor – UFERSA/2025



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

Na análise relativa ao perfil da escolaridade dos manifestantes, observamos que 35 pessoas responderam a este item, sendo que a maioria informou que possui Mestrado/Doutorado (40%), seguido de 28,57% que informaram possuir pós-graduação, 22,86% possuem ensino superior e apenas 8,57% possuem ensino médio completo.

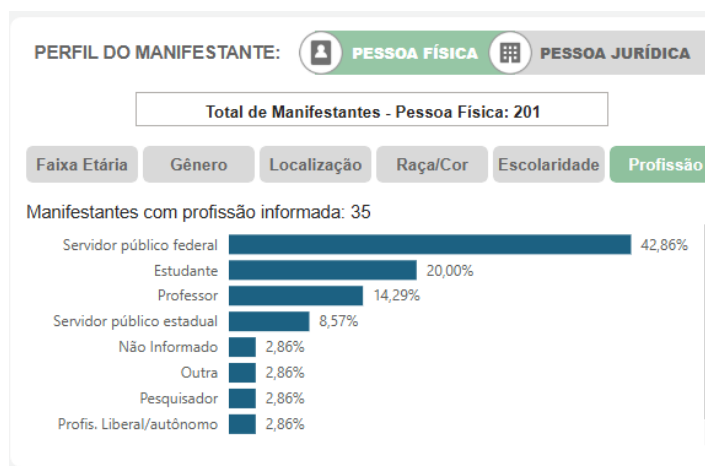
Gráfico 05 – Perfil do cidadão por Escolaridade – UFERSA/2025



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

No gráfico a seguir observamos a distribuição da identificação das profissões informadas, onde apenas 35 manifestantes responderam este item, sendo a maioria deles (42,86%) servidores públicos federais.

Gráfico 06 – Perfil do cidadão: Profissão – UFERSA/2025



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

Considerando que o preenchimento dos dados de identificação do perfil dos usuários não é obrigatório, entende-se que, embora esse seja um indicador de grande relevância, sua análise ainda é limitada. Consequentemente, também se torna mais difícil a elaboração de políticas públicas específicas voltadas à proteção ou ao benefício de determinados segmentos da população.

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

O tipo de manifestação mais registrado na Ouvidoria da UFERSA em 2025 foi o elogio, em decorrência da campanha realizada em março do mesmo ano. Desconsiderando esse efeito, a maior quantidade de manifestações correspondentes ao período restante foi do tipo denúncia, totalizando 152 registros, o que representa 39,3% do total de manifestações.

Tabela 09 – Manifestações tratadas por tipo – UFERSA 2023 a 2025

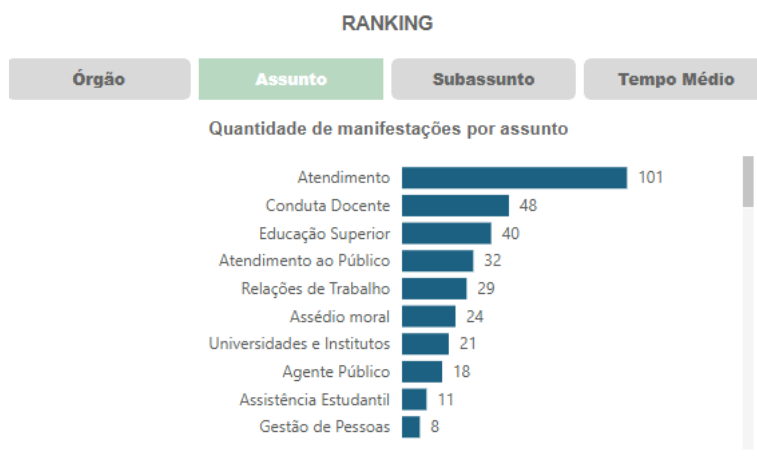
TIPO	2023	2024	2025
DENÚNCIA	197	94	152
RECLAMAÇÃO	314	86	80
SOLICITAÇÃO	186	41	39
SUGESTÃO	17	7	0
ELOGIO	92	28	169
SIMPLIFIQUE	0	1	0
ARQUIVADAS	56	20	38
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	862	277	478

Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

Das manifestações registradas o assunto que mais teve registro foi o relacionado à Atendimento, em função dos elogios que também foi categorizado por alguns usuários como Atendimento ao Público, que juntos somam 133 registros.

Em seguida, destacam-se os assuntos Conduta Docente, Educação Superior — que abrange questões genéricas do cotidiano da instituição —, bem como os temas relacionados a Relações de Trabalho e Assédio Moral.

Gráfico 07 – Manifestações por assunto – UFERSA/2025



Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

Análise geral das manifestações do tipo Denúncias (manifestações mais registradas em 2025)

Quando analisamos as denúncias isoladamente, observamos que os assuntos mais indicados foram: Conduta Docente, Relações de Trabalho e Assédio Moral. No contexto das denúncias, 34 manifestações foram registradas por usuários cadastrados na plataforma, enquanto as demais foram feitas de forma anônima (sem login), representando, em 2025, a maior parte das denúncias recebidas. A denúncia anônima é um direito do usuário, no entanto, pode apresentar algumas limitações para apuração, tais como impossibilidade de solicitação de complementação; e impossibilidade de o denunciante conhecer o resultado da apuração e/ou das providências adotadas pela gestão, entre outras.

Nesta análise, é importante esclarecer que, em alguns casos, manifestações registradas como denúncias anônimas não configuram efetivamente uma denúncia, mas apresentam teor de reclamação. A Plataforma Fala.Br, entretanto, não permite a reclassificação para outro tipo de manifestação.

Muitos usuários recorrem a essa classificação por medo de identificação, perseguição ou retaliação, especialmente por desconhecimento de que, mesmo ao registrar uma reclamação, sua identidade não é revelada ao reclamado. Um exemplo disso pode ser observado no número de manifestações do tipo denúncia com o assunto “Conduta Docente”, nas quais a maioria não se refere a irregularidades ou ilícitos cometidos por docentes, mas sim a questões do cotidiano, como ausências, atrasos, metodologia de ensino, metodologia de avaliação, entre outros. Este evento também se observa em várias outras manifestações anônimas para além do exemplo citado.

Tabela 10 – Manifestações do tipo Denúncia por assunto – UFERSA/2025

Assunto	Ranking Assuntos
Conduta Docente	44
Relações de Trabalho	27
Assédio moral	22
Educação Superior	14
Universidades e Institutos	06
Assistência Estudantil	05
Conduta ética e irregularidades de servidores	05
Animais	04
Ações Afirmativas	03
Assédio sexual	02
Compras públicas	02
Licitações	02
Outros em Transporte	02
Ouvidoria Interna	02
Racismo e Discriminação	02
Agente Público	01
Atendimento ao Público	01
Conduta Ética	01
Gestão de Pessoas	01
Outros em Trabalho	01
Ouvidoria	01
Planejamento e Gestão	01
Processo Seletivo	01
Transparência	01
Vigilância em Saúde	01

Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

Por outro lado é importante registrar que todas as denúncias que possuíam elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos, 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 correccionais 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).

Acerca da resolutividade das manifestações é importante esclarecer que ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá indicar, no campo "Demanda Resolvida?", se a demanda do manifestante foi resolvida pelo órgão, independente do desfecho favorável. Isto é, que o órgão, como um todo, encerrou as providências relativas à demanda original. No caso das denúncias, observamos um índice de 68,63% de demandas resolvidas, isto é, cujo processo de apuração foi concluído. Este índice é menor do que o geral porque indica que as denúncias ainda estão em processo de apuração, sendo indicada como resolvida somente quando a equipe de ouvidoria recebe a decisão final proferida pela autoridade competente.

Assédio Moral e Sexual

Em 2025 as denúncias que envolviam assuntos mais críticos relativos à “Assédio Moral” e “Assédio Sexual” representaram um total de 24 manifestações habilitadas. Destas, 14 manifestações foram registradas por usuários do tipo pessoa física e 10 foram registradas de forma anônima.

Do total de manifestações, apenas 14 manifestantes registraram denúncias de forma identificada, sendo que:

- 3 manifestantes responderam o formulário referente à faixa etária, estando a maioria na faixa etária entre 20 e 39 anos;
- 5 manifestantes informaram o gênero, sendo 3 do sexo masculino e 2 do sexo feminino;
- 3 manifestantes preencheram o item de identificação sobre a raça/cor sendo que 75% se identificaram como pardos e 25% como brancos; e,
- 4 manifestantes informaram a profissão, sendo 2 estudantes e 2 professores/as.

Do total de manifestações relacionadas a esses assuntos, verificou-se um índice de 42,31% de resolutividade, enquanto 57,69% ainda não foram concluídas, indicando que os processos apuratórios permanecem em andamento nas instâncias responsáveis.

É importante destacar que, ao longo de 2025, a equipe da Ouvidoria da UFERSA participou de diversos eventos de capacitação, buscando constante atualização para garantir o acolhimento adequado a toda a comunidade que a procura.

Além disso, a Ouvidora integrou a Comissão responsável pela elaboração da Política de Prevenção e Combate aos Assédios e Discriminação no âmbito da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA. Os trabalhos da comissão foram concluídos em outubro/2025 com o encaminhamento do relatório final ao Gabinete da Reitoria, devidamente acompanhado da Minuta da Política para posterior submissão aos Conselhos competentes para aprovação.

Análise geral das manifestações do tipo Reclamação

Em 2025, as reclamações registradas na Ouvidoria não apresentaram nenhum destaque específico a ser relatado, ou seja, não houve um assunto recorrente que pudesse impactar a prestação de serviços da instituição ou que demandasse alterações nos processos, e/ou demandas pontuais.

O assunto da manifestação é escolhido pelo usuário no momento do registro da manifestação, sendo possível a reclassificação pela equipe da ouvidoria no momento da triagem. Assim como o assunto, também é possível alterar o tipo de manifestação bem como o subassunto, tendo como objetivo melhor qualificar a manifestação e dar-lhe melhor tratamento.

Tabela 11 – Manifestações do Tipo Reclamação (por assunto) em 2025

Assunto	Ranking Assuntos
Universidades e Institutos	11
Educação Superior	8
Assistência Estudantil	5
Animais	3
Atendimento	3
Bibliotecas e Acervos Públicos	3
Conduta Docente	3
Dados Pessoais - LGPD	3
Outros em Transporte	3
Processo Seletivo	3
Vigilância em Saúde - Animais no campus	3
Assédio moral	2
Atendimento ao Público	2
Certificado ou Diploma	2
Informações processuais	2
Infraestrutura Urbana	2

Outros em Segurança e Ordem Pública	2
Ouvidoria Interna	2
Tecnologia da Informação e Sistemas	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Auxílio	1
Benefícios e serviços	1
Cuidado e Acolhimento	1
Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	1
Energia	1
Gestão de Pessoas	1
Hospitais Universitários	1
Infraestrutura e Fomento	1
Matrículas	1
Outros em Administração	1
Ouvidoria	1
Patrimônio Público	1
Telecomunicações	1
Transparência	1
Transporte passageiros e cargas	1

Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2026)

De forma geral, essas manifestações referiram-se a problemas do cotidiano da instituição, envolvendo demandas como assistência estudantil, restaurante universitário, uso e distribuição de salas de aula e laboratórios, presença de animais nos campi, infraestrutura em geral, prestação de serviços no hospital veterinário, metodologia de ensino e avaliação, entre outros.

Para tratamento destas demandas as respectivas unidades foram demandadas e contribuíram de forma positiva para sanar os problemas e/ou apresentar soluções a curto, médio ou longo prazo.

Nova estrutura de assuntos na Plataforma Fala.Br

Por fim, é importante registrar que, a partir de agosto de 2025, a Plataforma Fala.Br passou por um processo de atualização que resultou na exclusão de alguns assuntos anteriormente utilizados pela UFERSA. Com isso, a categorização das manifestações foi ajustada para nomenclaturas semelhantes. Por exemplo, manifestações anteriormente classificadas sob o assunto genérico “Universidades e Institutos” passaram a ser registradas como “Educação Superior”, mantendo a referência a temas de teor semelhante. Essa mudança impactou o ranqueamento das manifestações por assunto em 2025, tornando a comparação com anos anteriores um pouco limitada, além de gerar uma pulverização de manifestações com mesmo teor em assuntos diferentes.

7. 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.

Considerando o disposto no Art. 60, § 1º, VII da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024, onde consta que deverá constar no Relatório Anual de Ouvidorias informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada, apresentamos a situação atual da carta de serviços da UFERSA.

Durante o ano de 2025 realizamos monitoramento e cobrança das unidades para atualização das suas respectivas categorias por meio do OFÍCIO No 4 / 2025 - OUV (11.01.28). Após este processo, observamos que em 2025 apenas a Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD e a Editora da UFERSA realizaram atualização da carta, conforme tabela 12.

Para garantir o processo de avaliação contínua, a Ouvidoria da UFERSA realizará em 2026 novo processo de monitoramento das unidades participantes do rol de serviços publicado na Carta de Serviços da UFERSA, tendo como objetivo principal mantê-la atualizada.

Tabela 12 - Unidade responsável pelo tratamento das manifestações de acordo com o serviço demandado

GRUPO DE SERVIÇOS	UNIDADE RESPONS.	QTDE 2025	ÚLTIMA ATUALIZ. (sit. 2025)	QTDE 2026	ÚLTIMA ATUALIZ. (sit. 2026)	SITUAÇÃO ATUAL (2026)
ASSUNTOS ESTUDANTIS	PROAE	10	30/05/2022	10	30/05/2022	Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PROAE
GRADUAÇÃO	PROGRAD	2	28/09/2022	24	19/09/2025	Após notificação pela Ouvidoria em 2025 a PROGRAD realizou o cadastro de 22 novos serviços, com atualização da carta.
PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E INOVAÇÃO	PROPPG	6	21/07/2022	6	21/07/2022	Fizeram análise em 2024, mas não houve alteração. Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação - PROPPG.

EXTENSÃO E CULTURA	PROEC	2	06/02/2022	2	06/02/2022	Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Pró-Reitoria de Extensão e Cultura - PROEC.
BIBLIOTECA	SISB	11	30/05/2022	11	30/05/2022	Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Direção do Sistema de Bibliotecas da UFERSA.
GESTÃO DE PESSOAS	PROGEPE	51	09/07/2024	51	09/07/2024	Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE.
HOSPITAL VETERINÁRIO	HOVET	5	10/06/2022	5	10/06/2022	Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Direção do HOVET.
ADMINISTRAÇÃO	PROAD	2	30/05/2022	2	30/05/2022	Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Pró-reitoria de Administração - PROAD.
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)	SUTIC	2	02/06/2022	2	02/06/2022	Foi informado em 2025 que estava planejado um processo de atualização da carta para o 2º semestre de 2025, porém não houve nenhuma atualização pela SUTIC em 2025.
COMUNICAÇÃO	ASSECOM	4	07/11/2022	4	07/11/2022	Não foi realizada nenhuma atualização em 2025 pela Assessoria de Comunicação.
EDITORA UFERSA	EDITORA UFERSA	14		2	08/04/2025	A carta de serviços da Edufersa foi atualizada em 08/04/2025.

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

A atualização constante da Carta de Serviços do órgão é importante para manter as informações sempre atualizadas, refletindo mudanças em normas, fluxos e/ou canais de atendimento, sendo necessário que se dê publicidade das atualizações em meios de fácil acesso (sites, murais, aplicativos, portais de transparência). A revisão periódica da Carta de Serviços é primordial pois garante que ela permaneça compatível com as necessidades dos usuários e com a legislação vigente.

8. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Durante o ano de 2025 a Equipe da Ouvidoria não identificou padrões nas manifestações de usuários, tais como serviços com maior quantidade de manifestações, percepção de falhas no cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade, problemas recorrentes, necessidades comuns de algum serviço em específico que requeira sinalização neste relatório.

No entanto, entendendo que o assunto relativo à “Assédios e Discriminação” é um tema que requer uma atenção especial, esta unidade de ouvidoria vem sinalizando para a gestão acerca da necessidade de oferecer capacitação para toda a comunidade sobre o tema, especialmente com foco na prevenção, acolhimento e combate.

Pesquisas de satisfação

a. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PROAE

No Relatório de 2024, esta Ouvidoria sinalizou à gestão a necessidade de realização de uma pesquisa de satisfação a ser conduzida pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PROAE) no âmbito das Moradias Estudantis, nos quatro campi da instituição. A recomendação fundamentou-se no fato de que esse tema aparece de forma recorrente nas manifestações registradas na Ouvidoria.

Embora grande parte dos problemas relatados esteja mais relacionada à convivência entre os discentes do que propriamente à prestação dos serviços oferecidos, entende-se ser fundamental avaliar essas situações de maneira ampla, tendo como objetivo principal o bem-estar de todos os estudantes beneficiados pela moradia estudantil.

Nesse sentido, propõe-se a realização de uma avaliação transversal que contemple tanto a qualidade da prestação dos serviços quanto a identificação de estratégias de prevenção de conflitos de convivência discente. Tal iniciativa pode contribuir para evitar problemas que impactem a permanência dos estudantes na instituição, bem como prevenir situações mais graves que possam ocasionar danos à imagem institucional.

Em paralelo, informamos que a PROAE informou que realiza semestralmente Avaliação Geral da Assistência Estudantil, o que inclui avaliação contínua dos serviços dos Restaurantes Universitários e que incluirá a realização de pesquisas focais na Moradia Estudantil e nos Esportes. O resultado desta avaliação foi apresentado no Fórum de Assistência Estudantil que será realizado com periodicidade bianual.

b. Pesquisas de avaliação do Programa de Gestão de Desempenho – PGD / UFERSA

Com o objetivo de atender às diretrizes estabelecidas pela Resolução CONSUNI nº 73, de 30 de outubro de 2024, art. 15, várias unidades da UFERSA realizaram processo de avaliação do Programa de Gestão de Desempenho – PGD por meio da aplicação de pesquisa de satisfação no mês de mar/2025. Dentre as unidades do Campus Mossoró que realizaram a pesquisa de satisfação podemos citar: a Unidade de Ouvidoria, Divisões da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE, Divisões da Pró-Reitoria de Administração - PROAD, Comissão Permanente de Processo Seletivo - CPPS, Superintendência de Tecnologia da Comunicação e Informação - SUTIC, dentre outras.

A pesquisa realizada pela Ouvidoria obteve um total de 62 respostas com participação de todas as categorias de usuários da UFERSA (Docentes, Técnicos-administrativos, Discentes e resposta do público externo), sendo a maioria deles técnicos-administrativos (38,7%), seguido de discentes (29%), docentes (27,4%) e público externo (4,9%).

Apenas os usuários que responderam que já usaram os serviços de ouvidoria em algum momento anterior à pesquisa tiveram acesso às questões relativas à avaliação dos serviços prestados de ouvidoria, sendo que 53,2% (33) afirmaram já ter usado os serviços da Ouvidoria, enquanto 46,8% (29) informaram que nunca haviam usado os serviços da ouvidoria da UFERSA.

Dos respondentes da pesquisa que afirmaram já ter usado os serviços da Ouvidoria temos:

Tabela 13: Usuários dos serviços prestados pela ouvidoria da UFERSA por categoria

CATEGORIA	QTDE	PERCENTUAL
TAE	17	51,52%
DOCENTE	4	12,12%
DISCENTE	9	27,27%
PÚBLICO EXTERNO	3	9,09%
TOTAL	33	100%

Fonte: Pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria da UFERSA

Os respondentes da pesquisa foram questionados acerca dos principais serviços da Ouvidoria que utilizaram. A maioria (54,5%) informou ter procurado a Ouvidoria da UFERSA para registrar uma manifestação. Além disso, 36,4% dos respondentes buscaram o setor para esclarecimento de dúvidas, 33,3% para atendimento de demandas administrativas e apenas 6,1% relataram ter procurado a Ouvidoria para acolhimento.

Foi aplicada uma questão sobre o modo de acesso aos serviços da Ouvidoria. Do total de respondentes, 48,5% indicaram que a melhor forma de acessar os serviços é por meio da Plataforma Fala.Br, enquanto 30,3% apontaram o atendimento presencial e 21,2% o contato por e-mail. Esses

resultados evidenciam que a orientação incentivada pela CGU — de priorizar o acesso e o registro de manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br — vem sendo adotada de forma satisfatória na UFERSA.

Quando perguntados se já foram atendidos por servidores participantes do PGD 63,64% (21) dos respondentes informaram que já foram atendidos, enquanto 36,36% (12) informaram que ainda não haviam utilizado os serviços da ouvidoria após implantação do PGD na unidade.

Ao serem questionados sobre a facilidade de acesso aos servidores em PGD, 57,58% (19) dos respondentes informaram que tiveram total facilidade em se comunicar com a equipe. Por outro lado, 21,21% relataram ter enfrentado alguma dificuldade, enquanto 21,21% afirmaram que nunca precisaram entrar em contato diretamente com a equipe.

Sobre a satisfação com a comunicação com a equipe participante do PGD, os respondentes que já utilizaram os serviços após implantação do PGD na unidade informaram:

Tabela 14: Nível de satisfação com a comunicação com os servidores da ouvidoria da UFERSA

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A COMUNICAÇÃO	QTDE	%
ÓTIMA COMUNICAÇÃO	10	47,62%
BOA COMUNICAÇÃO	6	28,57%
COMUNICAÇÃO NORMAL	4	19,05%
COMUNICAÇÃO RUIM	0	0%
PÉSSIMA COMUNICAÇÃO	1	4,76%
TOTAL	21	100%

Fonte: Pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria da UFERSA

Estes itens demonstram que a equipe tem buscado estar sempre à disposição dos usuários disponibilizando vários canais para atendimento (ramal, e-mail e whatsapp), bem como continuar com a qualidade do serviço ao usuário independente da forma de contato.

Sobre a qualidade do trabalho e dos atendimentos realizados pela equipe de ouvidoria da UFERSA registramos que 57,14% (12) dos respondentes classificaram como Ótimo, 38,10% (8) informaram que o atendimento recebido foi Bom, enquanto que apenas 4,76% (1) classificaram como Péssimo o trabalho e o atendimento recebido pela equipe.

Quando perguntados sobre os benefícios encontrados na modalidade de atendimento de teletrabalho identificamos que o maior benefício apontado foi sobre a Possibilidade de contato e resolução da demanda sem deslocamento até o setor com 42,86% (9), isso demonstra que o reflexo do teletrabalho na qualidade de vida das pessoas não impacta somente os servidores que estão prestando o serviço, mas, sobretudo os usuários dos serviços ofertados pela unidade, que buscam

comodidade sem prejuízo à qualidade do serviço prestado. Outro item muito bem avaliado diz respeito à maior disponibilidade dos serviços, que se complementa com a possibilidade de resolução das demandas sem deslocamento ao setor.

Tabela 15: Identificação dos benefícios diretos nos serviços de ouvidoria após PGD

ITEM AVALIADO	QTDE	%
Não identifiquei benefícios	3	14,29%
Maior disponibilidade dos serviços	4	19,05%
Melhora na qualidade dos serviços	2	9,52%
Possibilidade de contato e resolução da demanda sem deslocamento até o setor	9	42,86%
Agilidade / celeridade no atendimento	3	14,29%

Fonte: Pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria da UFERSA

Observamos que a maioria dos respondentes informou não ter observado nenhum prejuízo aos serviços após a implantação do teletrabalho na Unidade de Ouvidoria, somando um total de 85,71% (18) dos usuários que responderam a pesquisa afirmando já terem usado o serviço após implantação do PGD. Sobre os prejuízos listados observamos que apenas 03 pessoas informaram que observaram prejuízos após implantação do PGD na unidade, conforme tabela que segue. Numa próxima avaliação poderemos tentar identificar sob quais circunstâncias aconteceram as falhas de modo a tentarmos saná-las.

Tabela 16: Possíveis prejuízos nos serviços de ouvidoria após PGD

ITEM AVALIADO	QTDE	%
Não observei nenhum prejuízo aos serviços após implantação do PGD	30	85,71%
Menor disponibilidade dos setores	1	4,76%
Piora na qualidade dos serviços	1	4,76%
Impossibilidade de contato ou atendimento das demandas no formato remoto	1	4,76%

Fonte: Pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria da UFERSA

Em virtude do grande volume de informações e dados obtidos nas pesquisas realizadas pelas demais unidades não foi possível realizar a análise dos dados para este relatório.

9. AÇÕES EXITOSAS DA OUVIDORIA DA UFERSA EM 2025

Destacamos as principais ações de Ouvidoria realizadas pela equipe no decorrer do ano 2025, que demonstram uma busca constante pela melhoria dos processos internos, bem como uma melhoria no processo de maturidade da Ouvidoria da UFERSA.

a. Realização da Campanha do Elogio, desenvolvida pela Ouvidoria em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. (Mar/2025)

A campanha envolveu toda a comunidade e aproximou a ouvidoria das pessoas, apresentando o seu papel além de unidade de recebimento de reclamações e denúncias, valorizou o trabalho das servidoras através do reconhecimento do seu serviço em prol do crescimento da UFERSA.

Figura 02 – Banner da campanha “Reconheça o trabalho de uma mulher”.



Fonte: Elaborado pela Assessoria de Comunicação da UFERSA (2025)

b. Participação da Ouvidora na programação alusiva ao dia da mulher, com a Mesa Redonda “Ser Mulher”. (Mar/2025)

Na ocasião, além do tema discutido, que envolve os desafios do ser mulher, a ouvidora aproveitou a oportunidade para apresentar brevemente as ações referente à providências que precisam ser tomadas em casos de agressões no ambiente de trabalho.

Figura 03 – Banner do evento “Roda de Conversa: Ser Mulher”.



Fonte: Elaborado pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (2025)

c. Participação da Ouvidora no Seminário de Integração para os novos servidores da UFERSA, com a palestra “Ouvidoria e Assédio Moral e Sexual na UFERSA”. (Mar/2025)

Neste evento a Ouvidora apresentou os serviços prestados pela ouvidoria da UFERSA, bem como apresentou noções básicas para identificação de casos de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho e quais os caminhos para proteção e apuração devem ser seguidos.

Figura 04 – Programação do evento de Seminário de Integração de novos servidores da UFERSA

📍 Auditório da PROEC	
14h Cerimônia de Abertura	Professor Dr. Rodrigo Nogueira de Codes Me. Rannah Munay Dantas da Silveira Maria Kaliane de Oliveira Morais (SINTEST)
14h30 Apresentação Geral Sobre a Instituição	Prof. Me. Lázaro Fabrício de Franca Souza
15h Apresentação do Plano de Desenvolvimento Institucional	Me. Talita de Oliveira e Souza
15h30 Intervalo	
15h50 Organização e Qualidade de Vida alinhada à gestão do tempo	Psicóloga Dra. Mayara Wenice Alves de Medeiros
16h30 Ouvidoria e Assédio Sexual e Moral na UFERSA	Me. Anaklea Melo Silveira da Cruz Costa

Fonte: Elaborado pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (2025)

d. Conclusão da implantação do Módulo Triagem e Tratamento na Plataforma Fala.Br (Abr/2025)

Com a implantação deste módulo todas as manifestações de ouvidoria passaram a ser tramitadas e tratadas exclusivamente pela Plataforma Fala.Br, ampliando a segurança dos dados relativos ao teor das manifestações, rastreabilidade dos acessos às manifestações, bem como maior segurança com o sigilo dos dados pessoais dos usuários.

e. Elaboração e publicação do fluxo do Processo de Tratamento de manifestações de ouvidoria (Jun/2025)

A elaboração do fluxo foi realizada pela equipe do Escritório de Processos da Pró-Reitoria de Planejamento da UFERSA com informações repassadas pela equipe da Ouvidoria da UFERSA. O novo fluxo está publicado na página da Ouvidoria da UFERSA e pode ser acessado pelo link: <https://ouvidoria.ufersa.edu.br/fluxos-do-processos-de-ouvidoria/>.

f. Elaboração e publicação do fluxo do Sub-Processo: Apuração de Infração Discente - PROAE ou Direção de Campus (Resolução CONSAD/UFERSA Nº 12/2023 – Regimento Interno das moradias).

A criação do fluxo foi realizada pela Ouvidoria da UFERSA (Ouvidora Anakléa Mélo) e servidores da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PROAE (Pró-reitores Álvaro Macêdo e Mayara Medeiros), coordenada pelo Escritório de Processos da Pró-Reitoria de Planejamento – PROPLAN.

O fluxo do subprocesso foi elaborado com base no disposto no Regimento Interno das Moradias Estudantis (Resolução CONSAD Nº 12/2023) e está publicado na página da Ouvidoria da UFERSA e pode ser acessado pelo link: <https://ouvidoria.ufersa.edu.br/fluxos-do-processos-de-ouvidoria/>.

g. Elaboração e publicação do fluxo do Subprocesso: Apuração de Denúncia - Violência contra Criança ou Adolescente na UFERSA.

Por meio do OFÍCIO Nº 09/2025 de 31/07/2025 esta Ouvidoria noticiou ao Gabinete do Reitor acerca do andamento das ações para implementação das recomendações constantes no Relatório de Atividades de Ouvidoria da UFERSA emitido pela Controladoria Geral da União em 2024, como resultado do processo de monitoramento das atividades da Ouvidoria da UFERSA

(OFÍCIO Nº 19775/2024/GAB-RN/RIO GRANDE DO NORTE/CGU pela Controladoria Geral da União – CGU).

Na ocasião, dentre outras providências, foi sugerida, para atendimento do disposto na NOTA TÉCNICA Nº 989/2025/CGOUV/DOUV/OGU, a nomeação de uma Comissão para elaboração do "Fluxo para tratamento específico de denúncias que envolvam violência praticada contra criança ou adolescente no âmbito da UFERSA". Considerando tratar-se de um tema que envolve apuração de denúncias tanto na esfera administrativa, bem como o encaminhamento para ações de apuração junto a outros órgãos do poder público.

Para atendimento, foi nomeada pelo Reitor uma comissão por meio da PORTARIA Nº 1.102, de 19/08/2025, alterada pela PORTARIA Nº 1.182, de 01/09/2025 (Anakléa Mélo, Maria Taynara Ferreira, prof. Ramon Rebouças), para elaboração do fluxo para tratamento específico de denúncias que envolvam violência praticada contra criança ou adolescente no âmbito da Ufersa, nos termos do disposto no Ofício nº 9/2025 - OUV, em 31 de julho de 2025.

O fluxo do subprocesso Apuração de Denúncia - Violência contra Criança ou Adolescente na UFERSA foi elaborado pela comissão e incorporado como subprocesso ao processo Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, disponível no link: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

h. Início do projeto Ouvidoria nos Campi com a visita ao campus da UFERSA em Pau dos Ferros (Nov/2025)

O projeto Ouvidoria nos Campi tem como objetivo principal se aproximar das comunidades acadêmicas dos campi fora da sede, localizados nas cidades de Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros.

A primeira visita foi agendada para o Campus da UFERSA localizado na cidade de Pau dos Ferros /RN e foi amplamente divulgada para a comunidade, por meio de e-mail's e mensagens no SIGAA.

A visita institucional ao Campus Caraúbas foi realizada no dia 19 de novembro de 2025, ao longo de todo o dia. No período da manhã, ocorreu reunião inicial com o Diretor do Campus, prof. Glaydson Oliveira, e com a equipe da Ouvidoria da UFERSA, composta pela Ouvidora Anakléa Mélo e pela assessora Kahildete Forte, com o objetivo de apresentar as ações da Ouvidoria e dialogar sobre o fortalecimento do canal junto à comunidade acadêmica.

Na sequência, a equipe da Ouvidoria permaneceu à disposição da comunidade universitária para a realização de atendimentos individuais a servidores e discentes, oferecendo orientações e esclarecimentos acerca do funcionamento da Ouvidoria e de outras demandas apresentadas.

No período da tarde, foi realizada reunião com a Direção do Campus Caraúbas, com a participação do prof. Glaydson Oliveira e da profa. Kyteria Figueiredo, na qual foram discutidas demandas administrativas relacionadas às atividades da Ouvidoria e estratégias para aprimorar a comunicação com a comunidade acadêmica.

Ao final da agenda institucional, foi realizada a entrega do banner institucional de divulgação da Ouvidoria da UFERSA, destinado à fixação em local de ampla visibilidade, com o objetivo de ampliar a divulgação do canal e facilitar o acesso da comunidade acadêmica aos serviços da Ouvidoria.

Foto 01: Equipe da Ouvidoria entrega banner para a Direção do Campus Pau dos Ferros



Fonte: Acervo particular da equipe da Ouvidoria.

O banner entregue contém informações básicas sobre os diferentes tipos de manifestações de ouvidoria, com o objetivo de orientar a comunidade acadêmica quanto às formas de registro e acompanhamento das demandas. Além disso, o material apresenta dois **QR Codes**, que direcionam o usuário diretamente para a página da Ouvidoria da UFERSA e para a plataforma **Fala.BR**, facilitando o acesso aos canais oficiais de registro de manifestações.

Figura 05 – Banner de divulgação das atividades da UFERSA



Fonte: Acervo da Ouvidoria da UFERSA.

O projeto terá continuidade em 2026 com a visita aos campi de Angicos e Caraúbas, em datas ainda a serem previamente acordadas com a direção de cada campus.

i. Elaboração do 1º Relatório Temático de Ouvidoria apresentado à Reitoria

A Ouvidoria da UFERSA iniciou a elaboração de relatórios temáticos que consolidam manifestações sobre temas específicos ao longo de determinado período de tempo, permitindo análises que revelam como a sociedade percebe os serviços públicos, as condições que são oferecidos, bem como toda a estrutura institucional. Esses relatórios serão disponibilizados para subsidiar melhorias na gestão e ações de controle.

j. Conclusão do processo de monitoramento das ações de ouvidoria junto à Controladoria Geral da União – CGU (Dez/2025)

O processo de monitoramento das ações de ouvidoria foi iniciado em 2024 pela equipe local da Controladoria Geral da União e concluído em dez/2025 após várias reuniões entre a equipe da CGU/Natal e a equipe da Ouvidoria da UFERSA para alinhamento e atendimento das demandas.

O monitoramento das ações foi acompanhado com uso da ferramenta e-CGU, onde estão registradas todas as atividades realizadas pela equipe da Ouvidoria da UFERSA e o respectivo resultado avaliado pela CGU. Todas as etapas do monitoramento foram levadas ao conhecimento da gestão, e o relatório final da conclusão dos trabalhos, que está em fase de conclusão, será encaminhado para a gestão.

Além destas ações a equipe da ouvidoria da UFERSA elaborou e/ou atualizou vários documentos internos tais como:

- a. Atualização permanente da página da Ouvidoria no site da UFERSA;
- b. Criação de check-lists para tratamento de manifestações que foram inseridos no fluxo de tratamento. Estes documentos auxiliarão as unidades no tratamento das manifestações.
- c. Atualização do Repertório de modelos para comunicação da ouvidoria com os usuários internos e externos.
- d. Elaboração do check-list de rotinas da ouvidoria da UFERSA.

10. DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE MELHORIAS

Principais dificuldades observadas em 2025:

- a. Observamos no teor das manifestações que algumas situações poderiam ser sanadas por meio de consulta e leitura das páginas institucionais ou por meio de consulta aos setores que oferecem os serviços;
- b. Alta complexidade no teor de algumas denúncias, o que exigiu muitas horas de trabalho da equipe para análise prévia e pseudonimização das denúncias;
- c. Observamos que há pouco conhecimento de normativos internos por parte dos discentes, especialmente os que dizem respeito à regras de convivência e que podem gerar sanções durante a vida acadêmica, a exemplo das Resoluções CONSUNI 97/2023 (Regulamento de Convivência do Corpo Discente da UFERSA) e a Resolução CONSAD Nº 12/2023 (Regimento Interno das Moradias Estudantis da UFERSA). Essa dificuldade pode ser superada por meio de uma ampla divulgação, utilizando cartilhas e materiais informativos especialmente por meio das redes sociais.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A unidade de Ouvidoria da UFERSA adotou, no período analisado, diversas medidas voltadas à melhoria dos serviços de atendimento ao cidadão. Entre as ações implementadas, destacam-se a atualização de fluxos, a capacitação continuada da equipe, a elaboração de relatórios temáticos e a uma maior aproximação com os usuários por meio de iniciativas de ouvidoria ativa, como seminários de integração para novos servidores, visitas aos campi e ações de recepção aos discentes.

Essas iniciativas têm como objetivo ampliar a participação social, fortalecer a transparência e aumentar a eficiência na administração pública, promovendo uma interação mais efetiva entre o Estado e a sociedade, especialmente no que se refere ao fortalecimento da confiança nas ações institucionais.

A atuação da equipe da Ouvidoria da UFERSA pauta-se na busca constante por inovação e aprimoramento contínuo, com foco na qualidade dos serviços prestados e na ampliação do acesso dos cidadãos aos seus direitos.

Ao incentivar a participação social e adotar práticas ativas, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da confiança em suas ações e nos objetivos institucionais da UFERSA, que consistem em oferecer educação pública de qualidade em um ambiente saudável para todos.