
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2022

[OUVIDORIA UFERSA](#)

MOSSORÓ/RN

JULHO / 2023

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

LUDIMILLA CARVALHO SERAFIM DE OLIVEIRA

Reitora

FRANCISCO OZAMIR DANTAS DA SILVA

Ouvidor em exercício em 2022

ANAKLÉA MÉLO SILVEIRA DA CRUZ COSTA

Ouvidora em exercício em 2023

Responsável pela elaboração e revisão

MOSSORÓ/RN

JULHO / 2023

Relatório Anual de Ouvidoria - UFERSA (2022)

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO
 2. FORÇA DE TRABALHO
 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022
 4. IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS
 5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
 6. PONTOS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS
 7. CANAIS DE ENTRADA DAS DEMANDAS
 8. SUGESTÃO DE MELHORIAS
 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS
-

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) foi criada através da Decisão CONSUNI/UFERSA nº 092/2008, de 23 de Dezembro de 2008, com o intuito de contribuir para o desenvolvimento institucional, possibilitando a interação entre os diversos públicos da Universidade, atuando como um canal de comunicação entre a administração da UFERSA e comunidade interna e externa, tendo por finalidade dar os devidos encaminhamentos às demandas dos usuários, referentes às manifestações registradas sobre os serviços prestados pela Instituição e também às ações (em geral) desta, visando oferecer a todos os cidadãos, um atendimento de excelência, bem como garantir-lhes uma participação social e a transparência dos serviços e informações prestados pela UFERSA.

De acordo com o Plano de Integridade da UFERSA (2018) a Ouvidoria é um órgão de serviço de natureza mediadora e eficaz na busca de soluções de conflitos extrajudiciais, sem caráter administrativo, executivo, ou judicativo, que possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião, por meio de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, críticas e elogios sobre a prestação dos serviços públicos. A Ouvidoria tem por finalidade garantir os direitos dos usuários e, com isto o fortalecimento dos princípios da eficiência, da ética e da transparência nas relações.

A unidade de Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA em atendimento ao previsto no Art. 14, Inciso II da Lei 13460/2017 e no Art. 52, § 1º da Portaria CGU nº 581/2021 apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os dados e resultados obtidos por esta unidade no ano de 2022.

Trata-se de relatório elaborado para cumprimento das disposições contidas nos artigos 13 e 17 da Lei n. 13.460/2017, bem como nos artigos 51 e 52 da Portaria CGU n. 581/2021, que dizem que as Unidades do SisOuv devem elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão.

De acordo com o Art. 15 da Lei 13.460/2017 o relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Este relatório utiliza como referências, os dados referentes ao exercício 2022 disponíveis no Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU), a partir da filtragem por órgão e período de referência; dados exportados do módulo gestor da Plataforma Fala.BR e o Relatório

Anual de Gestão de Manifestações em Ouvidoria, referente ao exercício de 2022, extraídos de manifestações de ouvidoria, que tramitaram pelo Módulo Ouvidoria, na Plataforma SIGAA.

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

2. FORÇA DE TRABALHO

A Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA funciona atualmente em 04 (quatro) campi localizados nas cidades de Mossoró, Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros todas localizadas no estado do Rio Grande do Norte. As atividades de ouvidoria desta instituição de ensino superior são desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria da UFERSA, localizada no Campus Mossoró/RN.

A força de trabalho da Ouvidoria UFERSA estava composta no ano de 2022 por apenas 01 (um) servidor efetivo nomeado ouvidor, responsável pelo atendimento de todas as demandas de todos os campi desta universidade.

Os canais disponíveis para registro de manifestação no âmbito da UFERSA são:

1. [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#)
2. **E-mail:** ouvidoria@ufersa.edu.br
3. **Formulário eletrônico SIGAA:** [SIGAA – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas \(ufersa.edu.br\)](#)
4. **Presencialmente** no Campus Mossoró – Térreo do Prédio da Reitoria.

3. MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS EM 2022

A manifestação é uma forma que o cidadão tem de se expressar, por meio da ouvidoria, acerca dos seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação (ou insatisfação) com um atendimento/serviço recebido, por um determinado órgão público. Dessa forma, poderá auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Durante o exercício de 2022, a UFERSA recepcionou por meio dos seus canais de Ouvidoria, um total de 767 manifestações, dos quais 728 foram respondidas e apenas 39 foram arquivadas, deste total observamos a distribuição a seguir apresentada para os tipos de manifestação registrados:

Tabela 01: Quantitativo de manifestações por tipo – UFERSA/2022.

TIPO	QTDE	PROPORÇÃO 2022
RECLAMAÇÃO	285	39%
SOLICITAÇÃO	177	24,30%
DENÚNCIA	38	5,20%
SUGESTÃO	24	3,30%
ELOGIO	149	20,50%
COMUNICAÇÃO	55	8%
SIMPLIFIQUE	0	0%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	728	100%

Fonte: Painel Resolveu? CGU (2023)

O tempo médio de resposta (TMR) das manifestações na UFERSA em 2022 foi de 13,51 dias, com uma performance de 99% de respostas dentro do prazo (RDP). Apesar de o TMR da UFERSA ter crescido um pouco em relação ao exercício 2021, o TMR da UFERSA ainda foi menor do que a média anual de todos os órgãos federais que foi de 26,45 dias (Fonte: Painel Resolveu?).

Tabela 02 – Análise quantitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo dos últimos 5 anos na UFERSA

ANO	Manifestações recebidas	Crescimento Anual (%)	Tempo de resp. (Dias)	Atendimento dentro do prazo	Atendimento fora do prazo
2018	660	30%	42	58,64%	41,36%
2019	516	-21,82%	34,38	49,03%	50,97%
2020	408	-20,93%	65,92	73,04%	26,96%
2021	509	24,75%	10,31	100,00%	0%
2022	767	47%	13,51	99%	1%

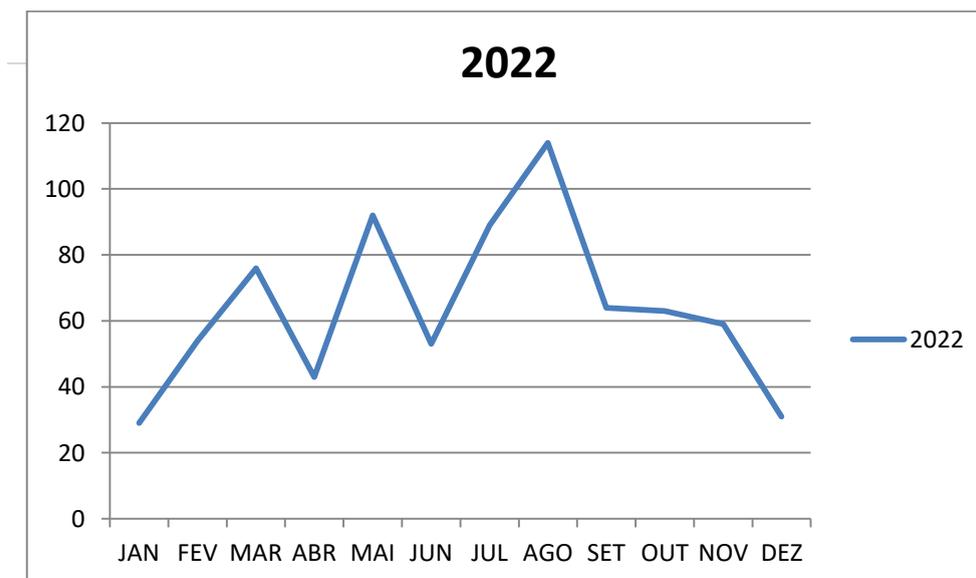
Fonte: Painel Resolveu? CGU (2023)

A Tabela 2 também reporta aos atendimentos dentro e fora do prazo determinados e aceitáveis pela legislação, na qual é possível observar que no ano de 2022 foi atingido o percentual de 99% das demandas atendidas dentro do prazo, e que também em comparação com a média dos órgãos federais, que ficou em 86% das respostas dentro do prazo, mostra que a Ouvidoria da UFERSA está com performance de bastante eficiência.

Outro índice que chamou bastante atenção foi o feedback dos usuários que procuraram esta Ouvidoria para registrar Elogios aos serviços prestados ou ainda à conduta dos servidores públicos no exercício de suas obrigações, isso ainda deve-se graças à cultura do elogio, trabalhado com muito empenho e dedicação pela Ouvidoria, devidamente estimulada pela Reitora da UFERSA.

Conforme observado no [Painel Resolveu?](#), a série histórica de manifestações registradas em 2022 exibida no Gráfico 1 a seguir, demonstra que o início e o final do exercício tiveram menor número de registros: janeiro com 29 manifestações e dezembro com 31 manifestações; enquanto os maiores picos foram registrados nos meses de março (76 manifestações), maio (92 manifestações), julho (89 manifestações) e agosto (114 manifestações).

Gráfico 1. Série histórica mensal de manifestações recebidas em 2022 pela UFERSA



Fonte: [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023)

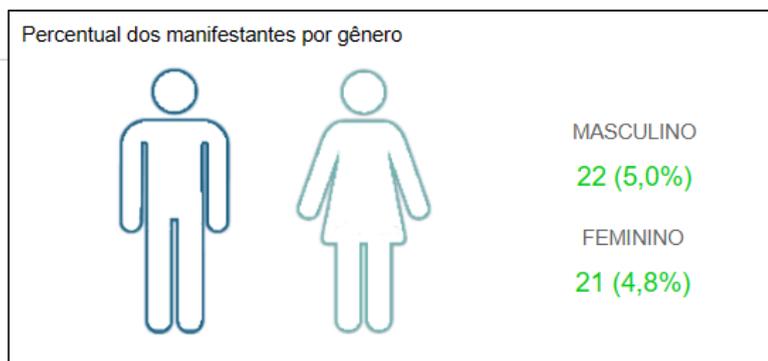
4. IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

As manifestações do tipo **sugestão, elogio, solicitação, e simplificação** são as que carecem, necessariamente, da realização de um cadastro do usuário no sistema. Já as manifestações do tipo **denúncia e reclamação**, ambas, podem ser feitas tanto por meio de cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não poderá obter um número de protocolo nem receberá uma resposta diretamente da Ouvidoria para sua manifestação, tendo em vista que, por ser anônima, não há como manter contato com o usuário. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como Comunicação de Irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

Em consulta ao Painel Resolveu? da CGU, observamos que não é uma prática comum dos manifestantes preencher os dados referentes ao perfil como faixa etária, sexo ou raça/cor, a identificação por sexo, o que dificulta a identificação do perfil dos usuários da ouvidoria da UFERSA.

Em relação a identificação do gênero do manifestante apenas 9,8% dos usuários se identificaram como sendo 5% do sexo masculino e 4,8% do sexo feminino.

Gráfico 2. Perfil do cidadão: por gênero – UFERSA/2022



Fonte: [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023)

Quando se refere a identificação da raça/cor a maioria dos manifestantes, 95,22% destes, optaram por não preencherem esse dado do perfil, e apenas 4,78% se identificaram conforme Tabela 3 a seguir:

Tabela 3. Perfil do cidadão: Raça e cor – UFERSA/2022

Raça e Cor	% Quantidade de Solicitações	Quantidade de Solicitações
Não informado	95,22%	418
Parda	2,51%	11
Preta	1,14%	5
Branca	0,91%	4
Amarela	0,23%	1
Indígena	0,00%	0

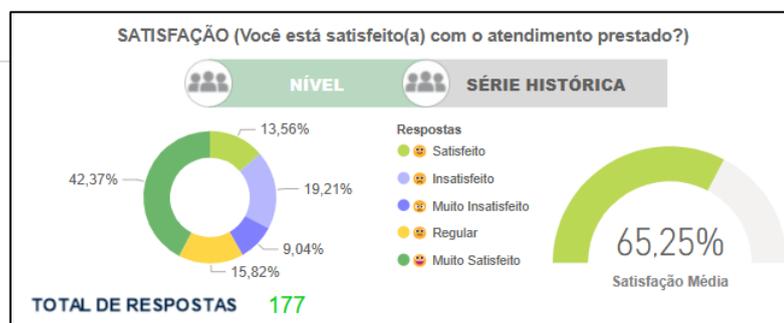
Fonte: [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023)

5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Após finalizado cada atendimento, por parte da Ouvidoria, com as devidas respostas dos setores, o usuário tem acesso a um questionário, na Plataforma Fala.BR, em que pode expressar sua satisfação (ou insatisfação) com as respostas dadas. Esse questionário é totalmente voluntário e de suma importância para que a Ouvidoria tenha o feedback da opinião dos usuários.

No ano de 2022, dos 767 (setecentos e sessenta e sete) cidadãos que buscaram o serviço da Ouvidoria da UFERSA apenas 177 responderam a pesquisa de satisfação, sendo que destes um total de 65,25% indicou um nível médio de satisfação, 42,37% se declararam muito satisfeitos, 19,21% se declararam insatisfeitos, 15,82% disseram que o nível de satisfação em relação a resposta apresentada foi irregular, 13,56% se declararam satisfeitos e 9,04% disseram ter ficado muito insatisfeitos com a resposta apresentada. A média de satisfação dos usuários respondentes de nossa Ouvidoria foi maior do que o número observado para toda a esfera federal durante o exercício de 2022, que ficou em 44,64%.

Gráfico 3. Pesquisa de satisfação – UFERSA/2022



Fonte: [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023)

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, conforme dados do [Painel Resolveu?](#) da CGU, dos 177 usuários que responderam ao questionário disponibilizado após a conclusão das respostas às manifestações, pela unidade de ouvidoria, na plataforma Fala.BR, observou-se que 56% apontaram que houve resolutividade da demanda, 22% informaram uma resolutividade parcial e apenas 21% revelaram que sua demanda não foi resolvida.

6. PONTOS RECORRENTES (ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES)

Os pontos recorrentes se baseiam nos assuntos que aparecem com maior regularidade entre as diversas manifestações cadastradas na Ouvidoria, durante o ano de 2022, que apresentam uma perspectiva geral dos principais fatos correlacionados.

As manifestações de ouvidoria podem ser categorizadas por assuntos, de acordo com o entendimento do manifestante que escolhe de acordo com o que mais se identifica com o teor da sua manifestação. Em 2022 os 20 pontos mais recorrentes foram aqueles relacionados às questões de educação, conforme detalhado na Tabela 4.

Tabela 4. Assuntos mais recorrentes nas manifestações da UFERSA em 2022.

Assunto	Ranking Assuntos
Outros em Educação	252
Atendimento	66
Outros em Administração	41
Relações de Trabalho	39
Conduta Docente	29
Assédio moral	26
Matrículas	26
Acesso à informação	24
Atendimento Básico	22
Serviços e Sistemas	21
Universidades e Institutos	18
Conduta Ética	13
Denúncia de irregularidades de servidores	12
Educação Superior	12
Concurso	11
Infraestrutura Urbana	9
Certificado ou Diploma	8
Processo Seletivo	8
Bibliotecas	7
Coronavírus (COVID-19)	7

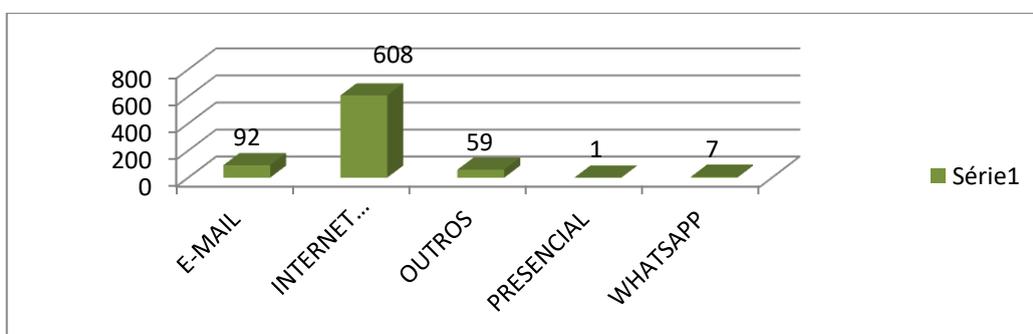
Fonte: [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023)

Do quantitativo total de 767 manifestações registradas no ano de 2022 que permaneceram na UFERSA, 728 já tiveram sua análise concluída, 39 manifestações foram arquivadas (Por duplicidade ou falta de clareza na descrição dos fatos ou automaticamente por ausência de complementação pelo usuário) e nenhuma foi tramitada para órgão externo.

7. CANAIS DE ENTRADA DAS DEMANDAS

A Ouvidoria da UFERSA recebeu no ano de 2022 manifestações por meio de 06 canais: Plataforma Fala.Br, Módulo de Ouvidoria SIGAA, E-mail, whatsapp, presencialmente e Outros (aplicativo UFERSAapp). Abaixo, temos o Gráfico 4 que traduz a prevalência dos canais utilizados pelos usuários da Ouvidoria, com destaque para o número de atendimentos presenciais, cujo registro durante todo o ano foi de 01 (uma) manifestação, o que evidencia a importância do trabalho desenvolvido de forma online por esta unidade por meio da Plataforma Fala.Br e demais canais disponíveis.

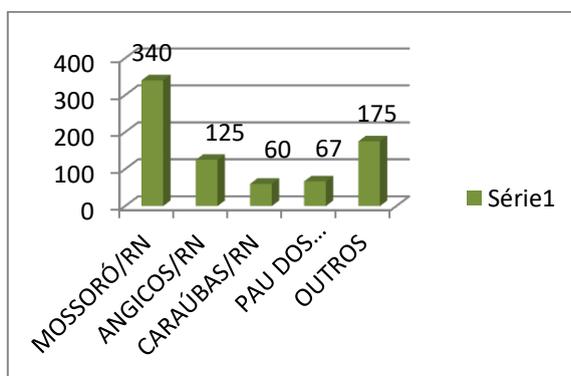
Gráfico 4. Canais de entrada das manifestações UFERSA em 2022.



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2023).

Com relação ao local de origem do manifestante observamos que a maioria dos manifestantes são oriundos da cidade de Mossoró/RN, onde está localizada a unidade da Ouvidoria com 334 registros, sendo seguido por 252 manifestantes originários dos outros 03 campi da UFERSA localizados nas cidades de Angicos/RN (125 manifestações), Caraúbas (60 manifestações) e Pau dos Ferros (67 manifestações). As demais 174 manifestações registradas são de outras localidades inclusive outros estados da federação brasileira, além do Rio Grande do Norte.

Gráfico 5. Locais de origem dos manifestantes da UFERSA em 2022.



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2023).

8. SUGESTÃO DE MELHORIAS

Uma melhoria importante no âmbito da Unidade de Ouvidoria da UFERSA será a implantação do Programa de Gestão de Desempenho - PGD nesta unidade, por meio da implantação do teletrabalho. As atividades de ouvidoria atualmente já são desenvolvidas quase que em sua totalidade por meio virtual, esta informação pode ser confirmada por meio do Gráfico 4, que mostra que de todos os atendimentos realizados nesta unidade no ano de 2022 apenas 01 único registro de manifestação de ouvidoria, deu-se por meio do atendimento presencial, sendo todos os demais atendimentos por meio dos outros canais virtuais (SIGAA, Fala.Br, Email, entre outros). Este dado evidencia que o modo de atendimento presencial não é mais a forma preferida de atendimento do nosso público, que prefere registrar sua manifestação de forma online, e à distancia. No entanto, faz-se necessário registrar que a implantação do sistema de teletrabalho nesta unidade de ouvidoria pode-se dar por meio do sistema híbrido, ou seja, ainda assim haverá em dias e horários pré-estabelecidos, de amplo conhecimento do público, o funcionamento presencial da unidade o que garantirá o atendimento àquela parcela da população que eventualmente busque esta unidade para esclarecimentos, dúvidas, entre outros. Por fim, e não menos importante, é necessário ressaltar que esta é uma demanda que encontra respaldo legal na Portaria nº 581/2021 da Controladoria Geral da União, que diz que as manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.Br.

O teletrabalho híbrido hoje já é uma realidade em muitas instituições federais no nosso país, inclusive nesta UFERSA, sendo devidamente respaldado pela legislação vigente específica para a matéria e confere ao servidor melhoria na qualidade de vida, e ao órgão uma melhor prestação do serviço, bem como maior eficiência do uso dos recursos públicos.

A implantação do módulo tratamento da Plataforma Fala.Br também é uma realidade que precisa ser implantada para os próximos exercícios, eliminando a tramitação interna por meio do módulo Ouvidoria do SIGAA e conferindo mais segurança, rastreabilidade e sigilo no trato das manifestações de ouvidoria no âmbito da UFERSA.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A unidade de Ouvidoria da UFERSA vem atuando nos últimos anos de acordo com a legislação vigente sobre a matéria, e tem buscado cumprir o seu papel de mediadora entre o cidadão e a universidade. No entanto o seu maior desafio, como já amplamente tratado neste relatório, tem sido a reduzida equipe de trabalho o que tem impedido de realizar ações voltadas para divulgação das atividades da unidade entre os diversos campi desta instituição, bem como execução de ações internas como a implantação do módulo de tratamento e triagem da Plataforma Fala.Br para tramitação interna das manifestações.

Mesmo diante deste cenário a equipe trabalhou no ano de 2022 voltada à melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão, com qualidade, rapidez, eficiência e eficácia, tendo como foco principal a busca da solução dos problemas, bem como a melhoria dos serviços ofertados no âmbito da UFERSA.

Dentre as propostas de melhorias para 2023, projetou-se avançar no tratamento de manifestações menos complexas, assim como nos controles gerenciais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo, bem como na adoção total da Plataforma Fala.Br para o recebimento de manifestações de ouvidoria e tramitação interna, garantindo ainda maior segurança no tratamento dos dados dos usuários desta unidade.

Conforme já registrado em relatórios anteriores bem como foi dado conhecimento à Gestão desta Universidade, esta unidade solicita a lotação de, pelo menos, mais dois servidores para compor a equipe, tendo em vista a responsabilidade que o servidor terá com a questão do sigilo de informações. Além dos motivos já informados, que se referem ao planejamento envolvendo melhorias para a unidade, esta lotação faz-se necessária para aperfeiçoar ainda mais o atendimento dos usuários desta unidade, que só tem crescido em números nos últimos anos, bem como a concretização das ações de melhorias apresentadas neste relatório.