

UFERSA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

MARÇO/2024

OUVIDORIA
UFERSA

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

ANAKLÉA MÉLO SILVEIRA DA CRUZ COSTA

Ouvidora

KAHILDETE RODRIGUES FORTE DUARTE

Assessora Técnica – Ouvidoria

MOSSORÓ/RN

MARÇO / 2024

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA UFERSA.....	05
3. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	06
4. IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA UFERSA.....	09
5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS.....	11
6. PONTOS RECORRENTES.....	14
7. AÇÕES EXITOSAS EM 2023.....	16
8. PROPOSTAS DE MELHORIAS.....	17
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18

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 UFERSA e comunidade usuária dos nossos serviços. Sua principal finalidade é atuar como defensora dos direitos dos cidadãos, bem como promover a melhoria na qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão.

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 unidade de Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA em atendimento ao previsto no Art. 14, Inciso II da Lei 13.460/2017 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 2023.

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.

Este relatório utiliza como referências, os dados referentes ao exercício 2023 extraídos da Plataforma Fala.Br, e como 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. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA UFERSA

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 2023 por 02 (duas) servidoras sendo, 01 servidora efetiva nomeada como Ouvidora, e 01 servidora cedida da Prefeitura de Mossoró, responsáveis 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. Presencialmente no Campus Mossoró – Sala localizada no Térreo do Prédio da Reitoria, no endereço: BR 110, Km 47, Mossoró – RN.

Os canais disponíveis para atendimento, orientação e dúvidas são:

1. **E-mail:** ouvidoria@ufersa.edu.br
2. Presencialmente no endereço informado acima.
3. Telefone: 84 3317-8232 (ramais 1092 e 1732).

Os canais disponibilizados para contato via e-mail e telefone 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](#).

3. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS

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 2023, a UFERSA recebeu, por meio dos seus canais de Ouvidoria, um total de 862 manifestações, das quais 803 foram respondidas e 56 foram arquivadas, deste total observamos a distribuição a seguir apresentada por tipo de manifestação registrada:

Tabela 01 – Quantitativo de manifestações por tipo – UFERSA/2023.

TIPO	QTDE 2023	%
RECLAMAÇÃO	314	36,43%
SOLICITAÇÃO	186	21,58%
DENÚNCIA	100	11,60%
SUGESTÃO	17	1,97%
ELOGIO	92	10,67%
COMUNICAÇÃO	97	11,25%
SIMPLIFIQUE	0	0,00%
ARQUIVADAS	56	6,50%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	862	100,00%

Fonte: Plataforma Fala.Br (2024)

O tempo médio de resposta (TMR) das manifestações na UFERSA em 2023 foi de 10,65 dias, com uma performance de 100% de respostas dentro do prazo (RDP). Observamos que o TMR da UFERSA diminuiu em relação aos dados de 2022, bem como que se manteve bem abaixo da média anual de todos os órgãos federais que foi de 18,11 dias (Fonte: Painel Resolveu?).

Tabela 02 – Análise quantitativa das manifestações recebidas ao longo dos últimos 5 anos

ANO	Manifestações recebidas	Crescimento Anual (%)	Tempo de resp. (Dias)	Atendimento dentro do prazo	Atendimento fora do prazo
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	50,68%	13,51	99,00%	1,00%
2023	862	12,38%	10,65	100,00%	0%

Fonte: Painel Resolveu? – CGU (2024)

A Tabela 2 também se reporta aos atendimentos dentro e fora dos prazos determinados e aceitáveis pela legislação, na qual é possível observar que no ano de 2023 foi atingido o percentual de 100% das demandas atendidas dentro do prazo, e que também. Em comparação com a média dos órgãos federais, que ficou em 90% das respostas dentro do prazo, constata-se 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. Destacamos que todos os elogios registrados nesta unidade de ouvidoria foram encaminhados para conhecimento da chefia imediata, bem como do servidor elogiado.

Conforme observado no [Painel Resolveu?](#), a série histórica de manifestações registradas em 2023, exibida no gráfico a seguir, demonstra que o início do exercício, ou primeiro semestre de 2023, teve o maior número de manifestações registradas, tendo em abril o seu pico de registros por mês, qual seja, 135 manifestações.

Gráfico 01 – Série histórica mensal de manifestações recebidas em 2023 pela UFERSA



Fonte: [Painel Resolveu?](#) – CGU (2024)

A Ouvidoria da UFERSA recebeu no ano de 2023 manifestações por meio de 05 canais: Plataforma Fala.Br, Módulo de Ouvidoria SIGAA (Ufersa App), E-mail e presencialmente. Abaixo, temos a Tabela 05 que evidencia a prevalência dos canais utilizados pelos usuários da Ouvidoria, com destaque para o baixo número de atendimentos presenciais, cujo registro durante todo o ano foi de apenas 06 (seis) manifestações (0,69%), o que evidencia a importância do trabalho

desenvolvido de forma online por esta unidade por meio da Plataforma Fala.Br e demais canais disponíveis.

Tabela 03 – Canais de entrada das manifestações UFERSA em 2023.

CANAL DE ENTRADA	QTDE
EMAIL	52
FALA.BR (internet)	762
SIGAA (outros)	42
PRESENCIAL	6
TOTAL	862

Fonte: Plataforma Fala.Br (2024).

No que se refere aos canais de entrada das manifestações de ouvidoria no âmbito da UFERSA, informamos que a partir de agosto de 2023 foi retirada da página da Ouvidoria da UFERSA qualquer menção ao módulo Ouvidoria do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA para registro de manifestações de ouvidoria. Tal decisão foi fundamentada em atendimento ao que determinou o OFÍCIO Nº 14236/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU recebido da Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias da Controladoria Geral da União em 31/08/2023. Por este motivo a partir desta data, o módulo de Ouvidoria do SIGAA foi desabilitado para registro de manifestações, ficando somente a Plataforma Fala.Br para atendimento de tal necessidade.

Com relação ao local do fato observamos que a maioria dos registros refere-se a manifestações informadas para o Campus de Mossoró/RN, com 419 registros, sendo seguido por 276 manifestantes originários dos outros 03 campi da UFERSA localizados nas cidades de Angicos/RN (151 manifestações), Caraúbas (54 manifestações) e Pau dos Ferros (71 manifestações). As demais 167 manifestações foram registradas para outras localidades, observamos que estes registros devem ter sido feito considerando o local de residência do manifestante e não o local do fato em si, tal situação será corrigida nas próximas manifestações.

Tabela 04 – Locais do fato das manifestações registradas em 2023.

LOCAL DO FATO	QTDE
MOSSORÓ	419
ANGICOS	151
CARAÚBAS	54
PAU DOS FERROS	71
OUTROS	167
TOTAL	862

Fonte: Plataforma Fala.Br (2024).

4. IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA UFERSA

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 7,8% dos usuários preencheram esse item do formulário, sendo 5,1% do sexo masculino e 2,7% do sexo feminino.

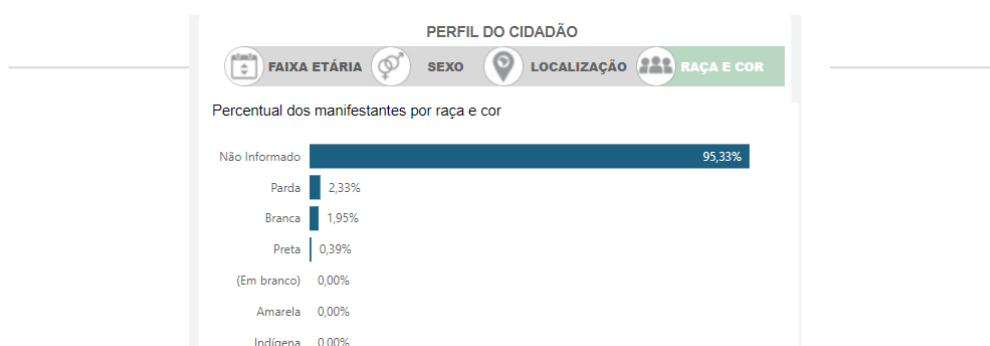
Imagem 01 – Perfil do cidadão: por gênero – UFERSA/2023



Fonte: [Painel Resolveu?](#) – CGU (2024)

Quando se refere à identificação da raça/cor a maioria dos manifestantes, 95,33% destes, optaram por não preencher esse dado do perfil, e apenas 4,67% se identificaram conforme Tabela 3 a seguir:

Gráfico 02 – Perfil do cidadão: Raça e cor – UFERSA/2023



Fonte: [Painel Resolveu?](#) – CGU (2024)

Vale ressaltar que os dados constantes nas informações pessoais os campos GÊNERO e COR/RAÇA passaram a ser de preenchimento obrigatório pelo manifestante a partir da atualização feita na Plataforma Fala.Br divulgada no mês de setembro/2023 (Plataforma Fala.BR – Versão 2.29 a 2.31). Desta forma, esses dados poderão ser melhor trabalhados a partir das manifestações registradas no exercício 2024.

5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS

Após finalizado cada atendimento, por parte da Ouvidoria e 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 862 (oitocentos e sessenta e dois) cidadãos que buscaram o serviço da Ouvidoria da UFERSA apenas 173 responderam a pesquisa de satisfação, ou seja, apenas 20% do total de usuários que registraram manifestações de ouvidoria de todos os tipos, preencheram a pesquisa de satisfação após receberem a resposta conclusiva da unidade.

No que se refere à RESOLUTIVIDADE de suas demandas apenas 17% consideram que tiveram sua demanda resolvida, 39% informaram que tiveram sua demanda parcialmente resolvida e 43% disseram que sua demanda não havia sido resolvida por meio do registro de manifestação de ouvidoria.

Imagem 02 – Pesquisa de satisfação (RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA) – UFERSA/2023 X ESFERA FEDERAL/2023

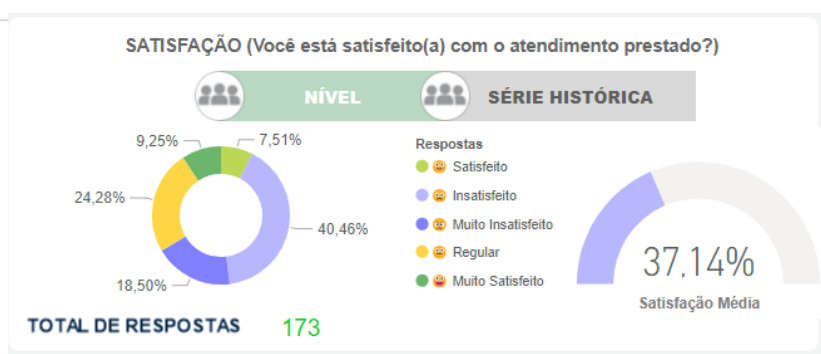


Fonte: [Painel Resolveu?](#) – CGU (2024)

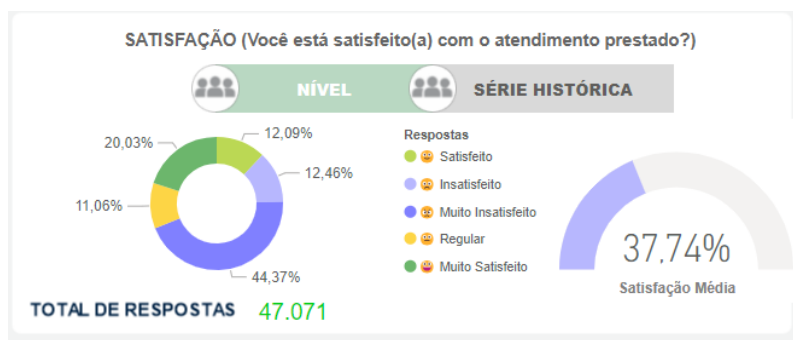
Já no que se refere aos índices de SATISFAÇÃO relacionados ao atendimento prestado pelas unidades respondentes, apenas 9,25% dos manifestantes responderam que ficaram muito satisfeitos, 7,51% ficaram satisfeitos, 24,28% disseram que ficaram regularmente satisfeitos, enquanto que 40,46% responderam que não ficaram satisfeitos com o atendimento prestado e 18,50% ficaram muito insatisfeitos com a resposta apresentada. A média de satisfação dos usuários respondentes de nossa Ouvidoria foi de 37,14%, equivalente ao observado para toda a esfera federal durante o exercício de 2023, que ficou em 37,74%.

Gráfico 03 – Pesquisa de satisfação – UFERSA X ESFERA FEDERAL/2023

UFERSA



ESFERA FEDERAL



Fonte: [Painel Resolveu?](#) – CGU (2024)

Ao realizarmos uma análise qualitativa dos comentários registrados para as manifestações cujas respostas foram consideradas “Não Atendidas” ou “Parcialmente Atendidas”, bem como para aqueles casos onde o cidadão registrou que ficou “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito” com a resposta apresentada, pudemos concluir que os usuários em sua maioria consideram não atendidas as suas demandas independente da resposta apresentada pela unidade, ou seja, em alguns casos mesmo que haja um impedimento de ordem legal, uma justificativa devidamente fundamentada, ou simplesmente uma resposta que não agradou ao usuário apresentada pela unidade responsável pelo serviço reclamado, a avaliação para aquela manifestação será negativa.

A análise feita pelos cidadãos desta forma prejudica a avaliação dos atendimentos prestados, visto que, como é sabido por todos, na administração pública é vigente os princípios da impessoalidade e da legalidade, ou seja, nem todas as vontades particulares podem ser atendidas, especialmente em função de o interesse público prevalecer sobre o interesse privado. Mesmo ciente de que o papel da ouvidoria é atuar como canal de defesa dos direitos do cidadão e auxiliar na busca por alternativas para os problemas enfrentados, bem como promover o estreitamento das relações entre os cidadãos e a UFERSA, faz-se necessário registrar que os gestores públicos enfrentam limitações de ordem legal, e que na análise destas avaliações deve ser considerado que há o registro de uma clara insatisfação por uma vontade e interesse particular não atendido, o que infelizmente nem sempre será possível.

6. PONTOS RECORRENTES (ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES)

Os pontos recorrentes se baseiam nos assuntos que apareceram com maior frequência entre as diversas manifestações cadastradas na Ouvidoria durante o ano de 2023, e 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 2023 os 21 pontos mais recorrentes foram aqueles relacionados às questões de educação, conforme detalhado na Tabela 05.

Tabela 05 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações da UFERSA em 2023.

Assunto	Ranking Assuntos
Universidades e Institutos	185
Conduta Docente	82
Atendimento	65
Matrículas	39
Infraestrutura Urbana	34
Serviços e Sistemas	30
Acesso à informação	29
Conduta Ética	25
Assédio moral	24
Denúncia de irregularidades de servidores	20
Infraestrutura e Fomento	20
Planejamento e Gestão	17
Bibliotecas	13
Educação Superior	13
Agente Público	12
Outros em Administração	11
Outros em Educação	10
Ouvidoria	10
Atendimento Básico	9
Licitações	9
Trânsito	9

Fonte: [Painel Resolveu?](#) - CGU (2024)

Das 185 manifestações cadastradas no assunto Universidades e Institutos, podemos catalogar o registro de 17 manifestações cujo sub assunto foi registrado da seguinte forma:

Tabela 06 – Manifestações de ouvidoria 2023 (subassuntos do assunto Universidades e Institutos)

SUBASSUNTO	QTDE
RESIDÊNCIA UNIVERSITÁRIA	2
ACESSIBILIDADE	1
LABORATÓRIOS	5
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	5
ENSINO À DISTÂNCIA	1
HOSPITAL VETERINÁRIO	1
COTAS	1
NOMEAÇÃO DE REITOR	1
TOTAL	17

Fonte: Plataforma Fala.Br (2024)

Do quantitativo total de 862 manifestações registradas no ano de 2023 na Ouvidoria da UFERSA, 803 já tiveram sua análise concluída, 56 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. AÇÕES EXITOSAS EM 2023

1. Implantação da Plataforma Fala.BR como fonte exclusiva para recebimento de manifestações de ouvidoria;
2. Elaboração e publicação dos Fluxos e Manuais dos processos de “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria” e “Tratamento de Manifestação – Tipo: Reclamação no âmbito da Ouvidoria da UFERSA” – Os fluxos estão divulgados na página da Ouvidoria da UFERSA ([Ouvidoria | Fluxos dos Processos de Ouvidoria \(ufersa.edu.br\)](https://ouvidoria.ufersa.edu.br)), bem como na página do Escritório de Processos da Pró-Reitoria de Planejamento da UFERSA ;
3. Redução do tempo médio de respostas, passando de 13,51 dias em 2022 para 10,65 dias em 2023;
4. Elaboração e divulgação dos tutoriais na página da Ouvidoria – “Como Realizar cadastro de usuário no Fala.Br” e “Como cadastrar uma manifestação no Fala.Br?”.
5. Divulgação interna do Guia Lilás da Controladoria Geral da União – Em parceria com a Unidade de Gestão da Integridade – UGI da UFERSA, os principais pontos do Guia Lilás/CGU foram divulgados por meio de pílulas semanais elaboradas pela UGI e enviadas via e-mail institucional de alcance para todo o público da UFERSA (discentes, docentes e técnicos-administrativos).

8. PROPOSTAS DE MELHORIAS

1. Elaboração da Resolução que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA;
2. Implantação do módulo de tratamento e tramitação exclusivo pela Plataforma Fala.BR, eliminando a utilização do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA;
3. Implantação do Programa de Gestão do Desempenho – PGD (Teletrabalho na Unidade de Ouvidoria);
4. Elaboração de tutoriais;
5. Realização de pesquisa de satisfação dos serviços da unidade de ouvidoria.

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. Os números, por si só, mostram o nível de confiança na Ouvidoria da UFERSA, visto que esta é reconhecida como um canal de referência na busca pela solução dos conflitos não solucionados. As ações da ouvidoria sempre foram e serão pautadas na ética, no acolhimento e na constante busca pela melhoria do serviço prestado.

Dentre as propostas de melhorias para 2023, concretizamos a ação de tratamento de manifestações menos complexas sem necessidade de envio para as unidades responsáveis, especialmente aquelas relacionadas à dúvidas comuns, acesso a serviços da UFERSA, entre outras, esta ação garantiu agilidade no retorno ao usuário acerca da sua demanda, bem como gerou impacto direto na redução do tempo de resposta às manifestações.

Nosso maior desafio ainda está no fato de termos uma reduzida equipe de trabalho o que tem nos impedido de concretizar projetos como a Ouvidoria Ativa com ações nos diversos campi da UFERSA, nos locais de convívio de grupos sociais e nas comunidades de usuários dos serviços prestados, onde a unidade de ouvidoria prestaria orientações e coletaria informações junto à comunidade universitária.

Por fim, faz-se necessário registrar a necessidade de lotação de, pelo menos, mais dois servidores para reforçar a equipe a fim de garantir a implementação de melhorias na unidade por meio da concretização das ações de melhorias apresentadas neste relatório.