



**OUVIDORIA**  
[www.uern.br](http://www.uern.br)

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN**

**ANO DE REFERÊNCIA 2023**

**Mossoró/RN**

**Reitora**

Profa. Dra. Cicília Raquel Maia Leite

**Vice-Reitor**

Prof. Dr. Francisco Dantas de Medeiros Neto

**Chefe de Gabinete**

Prof. Dr. Lauro Gurgel de Brito

**Pró-Reitoria de Ensino de Graduação**

Profa. Ms. Fernanda Abreu de Oliveira

**Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação**

Profª. Dra. Ellany Gurgel Cosme do Nascimento

**Pró-Reitoria de Extensão**

Prof. Me. Esdras Marchezan Sales

**Pró-Reitoria de Administração**

Profª Drª Simone Gurgel de Brito

**Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças**

Profª Drª. Fátima Raquel Rosado Moraes

**Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas**

Profª Drª Isabel Cristina Amaral de Sousa Rosso

**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis**

TNS. Esp. Ana Angelica Nascimento Nogueira

**Equipe Ouvidoria**

TNS Esp. Séphora Edite Nogueira do Couto Borges

TNM Esp. Ravi Dias de Almeida Oliveira

Técnica. Ivanna Nunes de Araújo

Técnica. Ilana Jozi Pereira Dutra

Técnica. Cintia Carize de Gois Menezes

Técnica. Samira Celeste Rocha de Souza

Técnica. Andrea Regina Fernandes Linhares

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>7</b>
2.1 Quantidade de Manifestações	7
2.2 Formas de Contato	8
2.3 Situação das Demandas	8
2.4 Tipologia das Manifestações	9
2.5 Prazo de Atendimento	12
2.6 Usuários no Período	12
2.7 Ouvidorias Setoriais	13
2.8 Resolutividade e Satisfação do Usuário	15
<b>3. SISTEMA e-SIC UERN</b>	
3.1 Tempo Médio de Resposta - TMR	17
3.2. Indicador de resolutividade - IR	17
3.4. Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN	18
<b>4. ATIVIDADES DIVERSAS DA OUVIDORIA EM 2022</b>	<b>20</b>
4.1 Realização das Atividades previstas na Agenda de Prioridades da UERN 2022	21
4.2 Demais ações	30
4.3 Participação em Comissões e Conselhos	30
4.4 Planejamento das ações para Agenda Estratégica da UERN 2023	31
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>31</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Universitária tem atuado sempre no sentido de proporcionar uma relação dialética entre a sua comunidade e os desígnios e práticas que devem ser empregados por uma gestão universitária comprometida com os processos estruturais que promovam a democratização efetiva dos seus serviços.

Sendo portanto a Diretoria de Ouvidoria o órgão responsável pelo recebimento de manifestações de sugestão, reclamação, denúncias, solicitação de atendimento ou de providência, elogios e pedidos de informação da comunidade universitária e da sociedade em geral. Cabe à Ouvidoria, portanto, receber as manifestações, interpretá-las e tratá-las com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, buscando a satisfação da comunidade acadêmica e externa, e informar à Gestão Universitária sobre os pontos críticos e de satisfação do cidadão/usuários em relação aos serviços prestados, seja na dimensão administrativa ou acadêmica, respeitando os princípios de transparência, ética, legalidade e eficiência.

Instituída em 22 de dezembro de 2008, implantada em 2013 e, ao longo de sua existência, a Ouvidoria possui alguns eventos marcaram a sua existência, são eles:

- a aprovação do seu Regimento Interno em abril de 2016;
- b implantação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UERN, o qual passou a ser coordenado pela Ouvidoria em agosto de 2018;
- c em novembro do mesmo ano, a Ouvidoria passou a integrar o Fórum Ouvidorias em Rede do RN, quando foi assinado o Termo de Cooperação Técnica-Operacional entre as ouvidorias de diversas entidades do Estado que aderiram à Rede (reúne atualmente 24 instituições em todo estado);
- d assinatura do Termo de Adesão do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT, em maio de 2020, firmado entre a Fundação Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (FUERN) e a Controladoria Geral da União (CGU), o que conferiu a Ouvidoria da UERN o direito de integrar-se à Rede Nacional de Ouvidorias e de utilizar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Sistema e-Ouv), operacionalizado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

- e A atual gestão da Ouvidoria, (empossada em junho de 2021), conta com uma equipe constituída pela ouvidora, dois servidores que monitoram e tratam as manifestações por meio do Sistema e-Ouv e demais canais de atendimento, bem como realizam as atividades específicas da ouvidoria. Como também monitoram e acompanham o Sistema de Informação ao Cidadão da UERN (e-SIC UERN).

A partir de novembro de 2022 a Ouvidoria da UERN passou a ser descentralizada, ou seja, foram instituídas ouvidorias em todos os Campi da nossa IES, oportunizando assim que toda a comunidade acadêmica e o público externo tenham pleno acesso aos seus serviços. Na oportunidade foram nomeadas cinco servidoras técnicas com larga experiência institucional para assumirem os setores de ouvidoria a partir de então descentralizadas.

Para o pleno exercício das suas atribuições institucionais são disponibilizados diversos canais, sendo estes:

- a preferencialmente pelo portal Fala.BR disponível no link: [https://falabr.cgu.gov.br/publico/rn/Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://falabr.cgu.gov.br/publico/rn/Manifestacao/RegistrarManifestacao;);
- b atendimento presencial ou por telefone, de segunda a sexta-feira, durante os três turnos, na sala da Ouvidoria no Campus Central e nas salas das Ouvidorias dos Campi;
- c por meio de carta, endereçada à Ouvidoria da UERN, Rua Professor Antônio Campos, s/n, BR 110, km 48, Bairro Costa e Silva - Mossoró/RN | 59600-000;
- d por e-mail ([confira contatos](#)) desde que contenha as seguintes informações indispensáveis: nome completo, CPF, vínculo com a UERN ou se é comunidade externa, telefone de contato, e informação sobre solicitação do sigilo dos dados pessoais e a manifestação.

Em relação ao pedido de acesso à informação, os canais de atendimento são:

- a pelo *e-SIC/web*, disponível no link: <http://sic.rn.gov.br/>;
- b atendimento presencial no Campus de Mossoró e nos demais Campi..

A divulgação deste relatório atende aos critérios estabelecidos no artigo 7º, inciso X do Regimento Geral da Ouvidoria/UERN e o artigo 14, inciso II da Lei Federal n.º 13.460/2017.

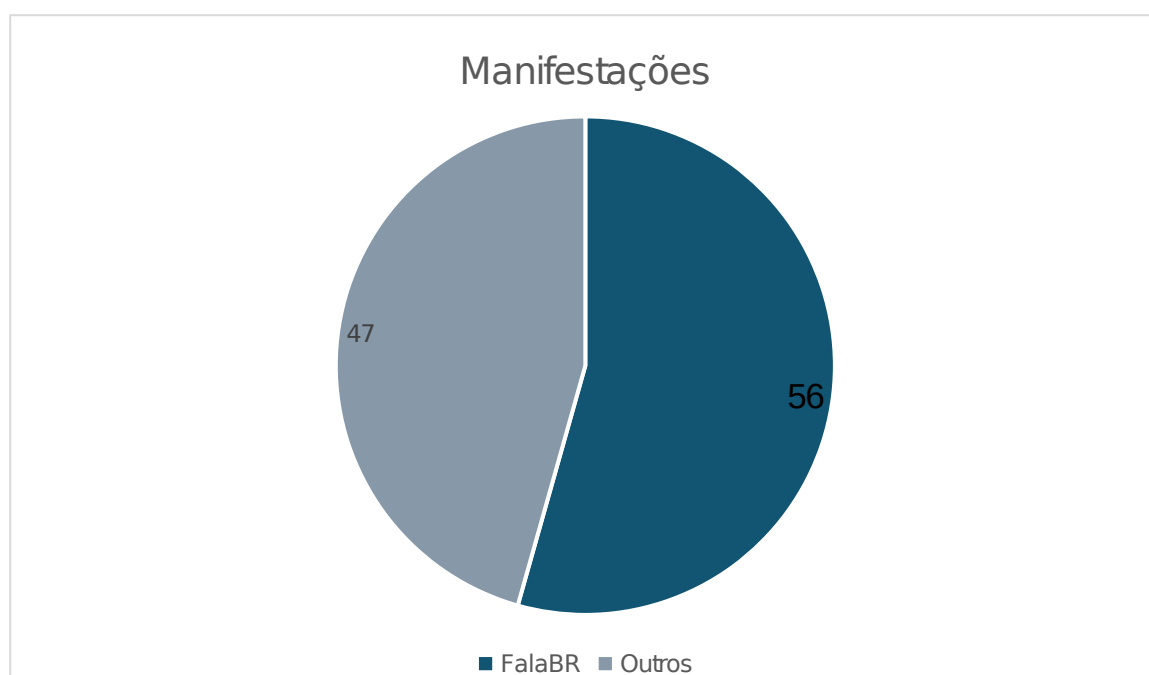
As informações relativas à gestão da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), no âmbito da UERN, constam no Relatório de Gestão do Sistema de Informação ao Cidadão disponível no Portal da UERN e no link: <http://sic.rn.gov.br/>.

## 2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

### 2.1 Quantidade de Manifestações

Inicialmente, é importante destacar que 100% das manifestações de ouvidoria recebidas por e-mail foram cadastradas no Sistema e-OUV, que integra a Plataforma Fala BR. Destacamos que o referido sistema consolida e disponibiliza um relatório referente aos dados estatísticos das manifestações protocoladas no canal da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, com tempo médio de resposta, satisfação dos manifestantes, quantidade de manifestações, índices quantitativos por tipo de manifestações e outros.

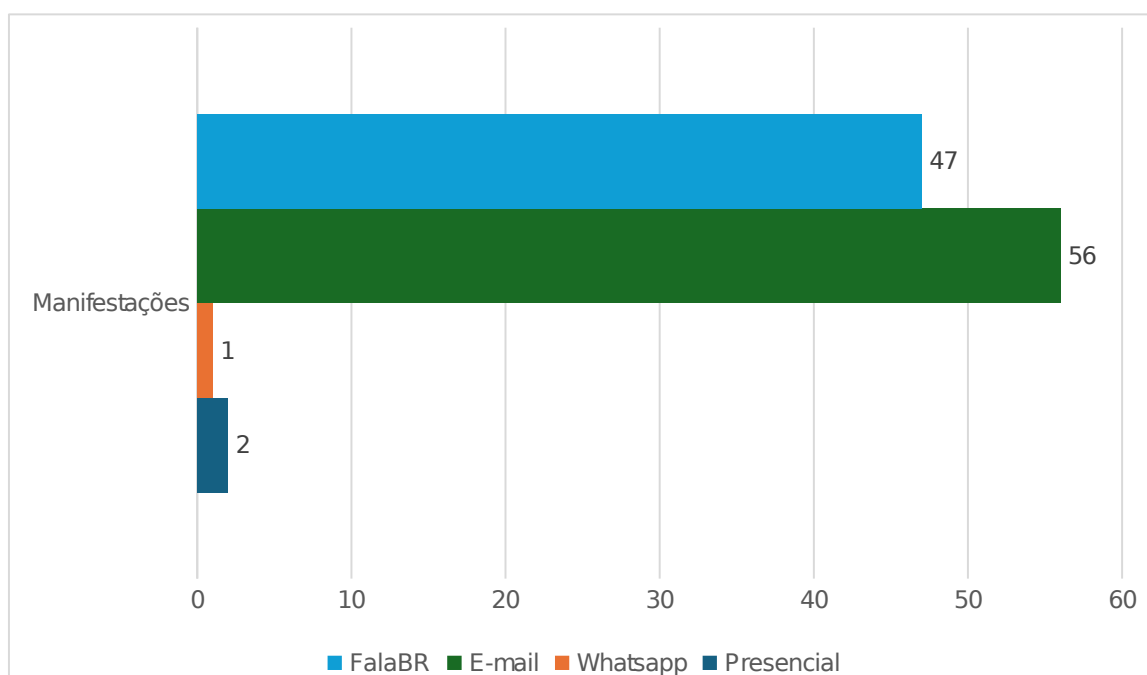
**Gráfico 1 – Quantitativo de manifestações recebidas em 2023**



Fonte: Dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN e da Plataforma Fala BR disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Como demonstrado no gráfico 01, a Ouvidoria da UERN incluindo os dados dos Campi recebeu 103 manifestações, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, somando-se o número de manifestações recebidas pela plataforma Fala.BR e os outros canais utilizados na Universidade - carta, e-mail, telefone e atendimento presencial, aqui denominado “Outros”.

## 2.2 Formas de Contato



**Gráfico 2 - Número de manifestações por tipo de canal de atendimento**

Fonte: uma parte dos dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN e da Plataforma Fala BR disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## 2.3 Situação das Demandas

No ano de 2023 todas as demandas que chegaram em outros meios foram cadastradas no FalaBR para melhor acompanhamento de prazos e respostas.

As demandas que chegaram à Ouvidoria foram classificadas em Concluída, Não Concluída e Arquivada. Considera-se **concluída** quando a ouvidoria responde a manifestação de forma conclusiva ao cidadão.

Classifica-se como **não concluída** quando não foi possível encaminhar a resposta no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro ou quando não se obteve resposta do setor competente.

A manifestação é **arquivada** quando é encerrada sem o envio de resposta, motivado por: falta de clareza ou insuficiência de dados (não complementação da informação pelo manifestante); duplicidade de manifestação; endereçada equivocadamente para a UERN; manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, isto é, apenas para conhecimento da ouvidoria ou a manifestação necessitou de pedido de complementação, e, nesse caso, o pedido foi encaminhado, mas o usuário não retornou dentro do prazo estabelecido pela legislação.

Dentre as 102 demandas registradas na Plataforma FALABR, 100 foram concluídas, 2 foram arquivadas. Já no que se refere ao banco de dados UERN, das 56 manifestações recebidas todas foram concluídas. (Tabela 1).

**Tabela 1 – Situação das Manifestações recebidas pela Ouvidoria da UERN**

SITUAÇÃO	SISTEMA UERN (E-mail, carta, presencial, telefone)		Sistema FALABR	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Concluída	56	100	102	
Não Concluída	-	-	0	-
Arquivada	-	-	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>103</b>	<b>103</b>

Fonte: Dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN e da Plataforma Fala BR disponível em:

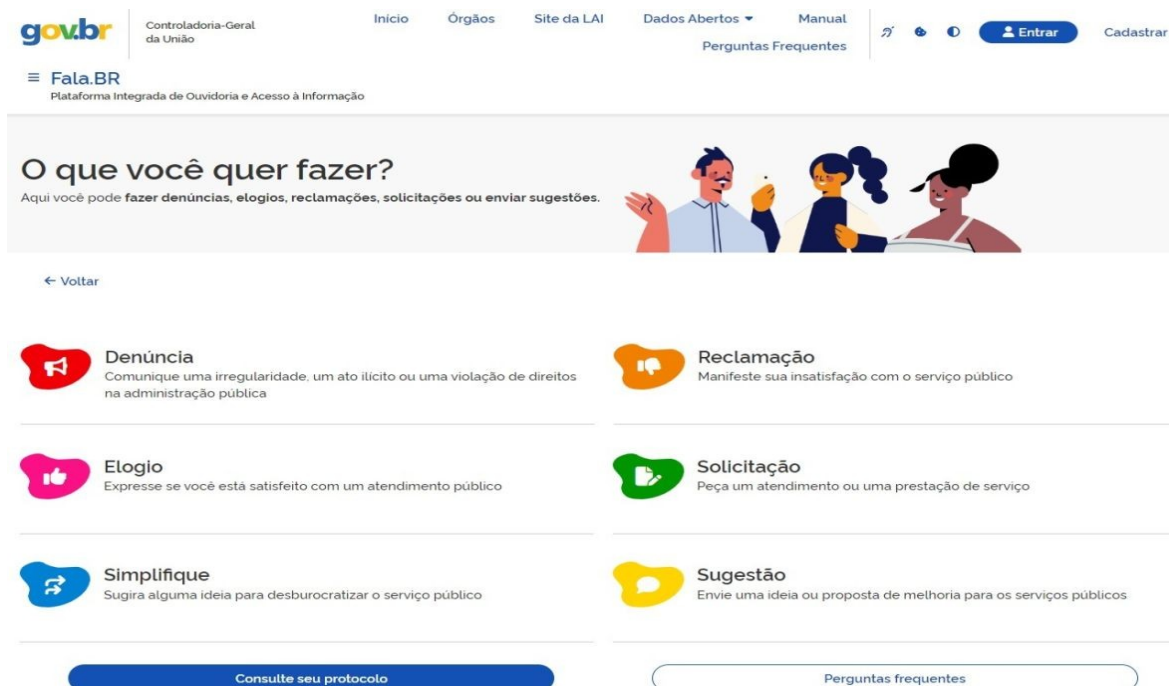
<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## 2.4 Tipologia das Manifestações

A tipologia adotada pelo Fala BR, segue o disposto no inciso V, do art. 2.º, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Federal n.º 13.460/2017) que classifica as manifestações de Ouvidoria em: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação de Providência e Sugestão (Figura 1):

**Figura 1 – Tipos de Manifestação na Plataforma Fala.BR**

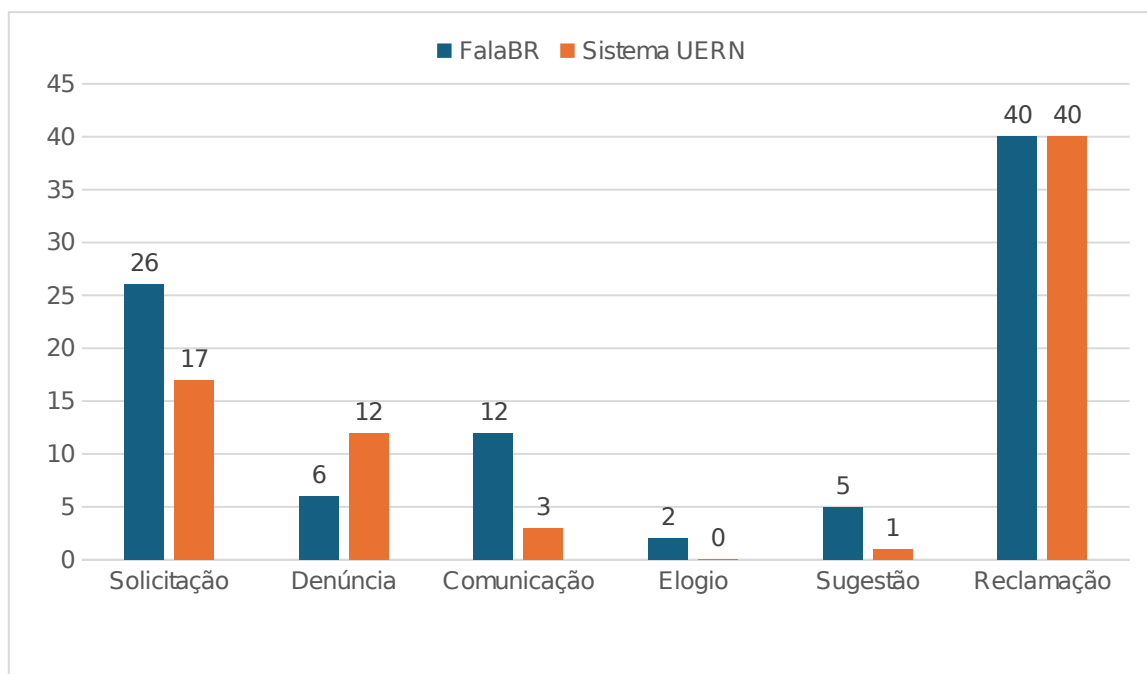




**Fonte:** Adaptado do Fala BR – Manual. Disponível em: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual#Tipos\\_de\\_Manifesta.C3.A7.C3.A3o](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Tipos_de_Manifesta.C3.A7.C3.A3o)

É importante ressaltar que o sistema Fala.BR permite que possamos ajustar a classificação da manifestação e isso só é realizado quando é estritamente necessário e que seja para uma melhor adequação do objeto da manifestação com a realidade processual. Pontuamos que, o sistema também permite que o usuário possa solicitar informações, mas por enquanto essa funcionalidade ainda não está disponível para o Estado do Rio Grande do Norte, em parte porque contamos com o sistema e-sic.

**Gráfico 3 – Quantitativo Geral por Tipo de Manifestações**



Fonte: Dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN e da Plataforma Fala BR disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Um número alto de reclamações ocorreu nesse ano e a maioria relacionada a insatisfação com comportamento docente.

Em relação às denúncias, foram 6(seis) através do sistema Fala.BR e 12(doze) por e-mail.

Ressaltamos que pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. Todavia, vale frisar que havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a ouvidoria recebe a comunicação e, após análise prévia, é enviada à unidade competente para sua apuração.

No que tange ao conteúdo das comunicações, informamos que as mais frequentes estão relacionadas a insatisfação com comportamento docente e denúncias de irregularidades de servidores desta Instituição.

## 2.5 Prazo de Atendimento

O Decreto Federal nº 9.492/2018 determina que a ouvidoria tem trinta dias para apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas, podendo ser prorrogado por igual período, desde que devidamente justificado.

## 2.6 Usuários no Período

O Sistema e-OUV não dispõe de uma classificação por categoria por ser um sistema utilizado por vários órgãos e instituições, federais, estaduais e municipais da Administração Direta e Indireta que tratam todos os manifestantes como usuários. No caso das Instituições de Ensino Superior que prestam serviço para a comunidade externa e acadêmica torna-se importante classificar os seus usuários e perceber como se manifestam em relação aos serviços prestados pela instituição. Todavia, a plataforma ainda não disponibiliza essa opção para Universidades, um aspecto negativo para nós que por diversas vezes a partir do teor da manifestação, não conseguimos identificar a categoria que registrou a manifestação.

Vale salientar que quando a equipe desta ouvidoria consegue identificar a categoria a partir do teor da manifestação, ela é inserida no banco de dados da ouvidoria. A partir dessa informação colhida, pudemos perceber que a maior parte das manifestações são protocoladas por discentes e pela comunidade externa.

## 2.7 Ouvidorias Setoriais

Abaixo os dados com o número de manifestações recebidas, os motivos de tais manifestações, as providências que a administração adotou em relação às demandas apresentadas:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	CAMPUS	QUANTIDADE
SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	ASSU	01
	CAICÓ	00
	NATAL	10
	PAU DOS FERROS	01
	PATU	03

<b>TOTAL</b>		<b>15</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>ASSU</b>	04
	<b>CAICÓ</b>	05
	<b>NATAL</b>	06
	<b>PAU DOS FERROS</b>	03
	<b>PATU</b>	04
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>
<b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	<b>ASSU</b>	03
	<b>CAICÓ</b>	05
	<b>NATAL</b>	01
	<b>PAU DOS FERROS</b>	09
	<b>PATU</b>	05
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>ASSU</b>	03
	<b>CAICÓ</b>	03
	<b>NATAL</b>	01
	<b>PAU DOS FERROS</b>	02
	<b>PATU</b>	01
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores responsáveis com a solicitação de providências para solucionar as questões levantadas nas manifestações. Houve uma boa recepção e resposta dos setores demandados, que buscaram responder, dentro dos prazos estabelecidos, às solicitações de providências.

**Segue abaixo breves resumos avaliativos de cada ouvidoria:**

**2.1 ASSU**

As manifestações foram feitas, predominantemente, via presencial e on-line (preferencial pelos denunciante). A ouvidoria tem feito um constante trabalho de divulgação do setor e participado de eventos que lhe dão visibilidade, buscando tornar-se um setor de referência para a busca de soluções, através da mediação, para os problemas que porventura surjam. As manifestações não são abundantes, mas são compatíveis com o

tamanho do Campus, contudo é possível que haja um aumento das demandas com o passar do tempo.

## 2.2 NATAL

As manifestações foram feitas, predominantemente, via formulário Google, possivelmente devido à facilidade de acesso aos usuários, uma vez que está disponível o QR code de acesso em todas as comunicações da ouvidoria.

Os manifestantes são, na sua maioria, do público interno da universidade, uma vez que nem sempre o público externo compreende que a Ouvidoria também está disponível para suas demandas. Dentre as manifestações recebidas, a que é recorrente diz respeito à falta de porta nos banheiros coletivos, algo que incomoda e constrange os usuários, principalmente do banheiro feminino, conforme relatado.

Em relação ao público interno, a ouvidoria tem feito um constante trabalho de divulgação do setor e participado de eventos que lhe dão visibilidade, buscando tornar-se um setor de referência para a busca de soluções, através da mediação, para os problemas que porventura surjam.

## 2.3 CAICÓ

A Ouvidoria setorial do Campus Caicó da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) se destaca como uma referência em atendimento ao público universitário, oferecendo um serviço de qualidade que abrange diversas modalidades de comunicação. Desde sua implementação, no final de 2022, a Ouvidoria tem sido um elo essencial entre a comunidade acadêmica e a administração da instituição.

Um dos pontos altos desse serviço é o atendimento presencial, onde é proporcionada uma escuta qualificada e atenciosa às demandas dos estudantes, professores e técnicos. Localizada estrategicamente no centro do campus, sua presença é facilmente identificável, com os canais de contato afixados, tornando-se acessível a todos.

Além do atendimento presencial, também se destaca o serviço de atendimento por email e contato telefônico, garantindo assim que as manifestações e solicitações sejam recebidas e tratadas com a mesma diligência e eficácia.

Desde o início de suas atividades, a Ouvidoria tem se empenhado na divulgação de seus serviços, incentivando a comunidade acadêmica a fazer uso dos canais disponíveis para expressar suas opiniões, sugestões, elogios ou reclamações. Essa abertura ao diálogo tem

fortalecido os laços entre os diversos setores da universidade, promovendo um ambiente mais participativo e democrático.

Além do atendimento direto aos indivíduos, a Ouvidoria tem participado ativamente em reuniões administrativas, centros acadêmicos e salas de aula, buscando sempre estar presente nos espaços onde as questões pertinentes à comunidade universitária são discutidas. Essa participação ativa tem permitido um acompanhamento mais próximo das necessidades e preocupações dos membros da instituição, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela UERN.

## 2.4 PAU DOS FERROS

As manifestações recebidas pelo Setor de Ouvidoria de Pau dos Ferros, foram feitas, predominantemente, de forma presencial, outras por e-mail e pelo sistema FalaBR, meios que estão amplamente divulgados pelos murais do *Campus* e também nas nossas redes sociais. A procura no presencial se deve a localização estratégica da sala em que a Ouvidoria se encontra, sendo no centro de circulação de toda a comunidade, pela proximidade com a única cantina que temos no *Campus*, e a visibilidade do Setor gera essa procura presencial.

Os manifestantes são, na sua maioria, do público interno da universidade, mas também foram realizados atendimentos ao público externo, sobretudo candidatos que estão concorrendo a uma vaga nos cursos de graduação ou pós-graduação. Dentre as manifestações recebidas, podemos perceber uma diversidade de assuntos abordados, indo de denúncias contra servidores a reclamações sobre uso de imagens. Ou seja, a Ouvidoria conseguiu atender em 2023 as mais variadas demandas, dentre os mais variados públicos, sendo predominante o atendimento às demandas da sua própria comunidade acadêmica.

Em relação a divulgação interna, a ouvidoria tem feito um constante trabalho de divulgação do setor em suas redes sociais, em falas durante a recepção dos nossos discentes etc. A Ouvidoria também tem participado ativamente de eventos que lhe dão visibilidade, além de diversas ações das pró-reitorias, auxiliando as atividades destas nos *Campi* Avançados, e por vezes até encabeçando a organização de eventos locais. O Setor de Ouvidoria tem buscado se tornar um setor de referência para a busca de soluções, através da mediação, da escuta ativa, além de se colocar sempre à disposição para dirimir eventuais dúvidas de toda a comunidade, por vezes esclarecendo, por vezes encaminhando aos setores competentes as dúvidas e solicitações que lhe são encaminhadas. Hoje, a Ouvidoria tem um número considerável de manifestações, como apresentado nos dados do Relatório, contudo, acredita-se que com um trabalho preventivo realizado dentro da Unidade as manifestações

tendem a diminuir e o trabalho da ouvidoria enquanto escuta e direcionamento tende a aumentar.

## 2.5 PATU

A maioria das manifestações foi recebida por meio do e-mail oficial da Ouvidoria no Campus de Patu, sendo notável o aumento na procura pelo atendimento presencial. A página do Instagram @ouvidoriauernpatu se mostrou um canal de acesso rápido e simplificado, especialmente para manifestações que requerem informações, as quais foram prontamente esclarecidas.

Os manifestantes consistem predominantemente no público interno da universidade. Entre as manifestações recebidas, a maioria refere-se a pedidos de informação ou solicitações de providências, com a maior parte das demandas sendo resolvidas internamente após encaminhamento ao setor competente. Em relação a casos de reclamação e denúncia, poucos resultaram em processos formais, uma vez que a maioria foi resolvida por meio de conciliação e acordo entre as partes.

Apesar da intensa divulgação, houve uma baixa procura pelos serviços da Ouvidoria logo após sua implementação no Campus. Ao longo do ano, no entanto, observou-se um aumento na procura à medida que estudantes, professores, técnico-administrativos e demais funcionários passaram a demonstrar maior confiança e compreensão em relação aos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

## 2.8 Resolutividade e Satisfação do Usuário

Após receber resposta conclusiva da Ouvidoria, o usuário da Plataforma Fala BR é convidado a responder pesquisa de satisfação, por meio do Sistema e-OUV, que busca saber se a demanda foi resolvida e se o usuário está satisfeito com o serviço prestado pela Ouvidoria.

A tabela 5 apresenta o resultado dos 3 usuários responderam à primeira pergunta: “A sua demanda foi atendida?” O resultado mostra que o percentual de resolutividade da Ouvidoria da UERN foi 50% para as manifestações oriundas do Fala BR.

Tabela 5 – Resposta à pergunta “A sua demanda foi atendida?”



RESPOSTA	QUANTIDADE
Sim	1
Parcialmente	2
Não	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Fonte: Plataforma Fala BR disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Ainda no que diz respeito à pesquisa de satisfação, 3 usuários responderam à pergunta: “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?” A tabela 6 apresenta os resultados.

Tabela 6 – Resposta à pergunta “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”





Fonte: Plataforma Fala BR disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

O percentual de satisfação corresponde ao somatório do percentual de respostas “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”, portanto, o índice de satisfação do usuário da Plataforma Fala BR com o serviço de Ouvidoria da UERN subiu em relação ao ano passado e é de 75,00%.

### **3. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**

Implantado em agosto de 2018 passando então a ampliar os canais de comunicação e transparência pública da Instituição e, ao mesmo tempo, integrando-se à Rede de Operadores e-SIC do Estado do Rio Grande do Norte - RN. Todas as solicitações de informação que são recebidas por intermédio do sistema são monitoradas e gerenciadas pela Equipe do Sistema de Informação ao Cidadão da Uern – e-SIC/UERN, esta equipe atualmente é composta pelo servidor Ravi Dias de Almeida Oliveira e pela Diretora Séphora Edite Nogueira do Couto Borges vinculados atualmente à Ouvidoria da Universidade.

Segue neste relatório os resultados do acompanhamento e avaliação da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011), e Lei Estadual nº 9.963/2015, realizada por meio do Sistema de Informação ao Cidadão do Estado do Rio Grande do Norte (e-SIC RN), no âmbito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Para melhor visualização dos dados, os resultados foram estruturados a partir dos seguintes indicadores: Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação; Cumprimento dos Prazos; Tempo Médio de Resposta; Resolutividade; Satisfação do Usuário; além da avaliação geral de desempenho da Instituição de acordo com a metodologia adotada pela Equipe LAI – CONTROL RN.

### 3.1. Tempo Médio de Resposta - TMR

Tabela 1:

Ano	TMR (em dias)
2019	9
2020	9
2021	7
2022	10
2023	12
2024	8



Fonte: disponível na plataforma e-sic: <http://www.sic.rn.gov.br/Dashboard/DashboardAvaliacaoOrgao>

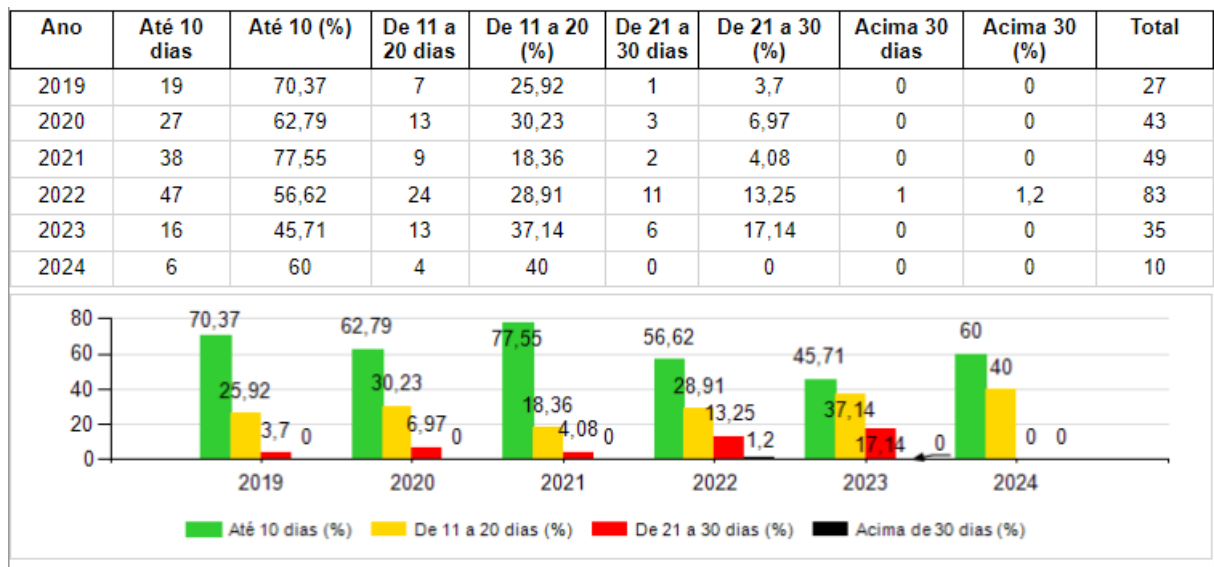
O tempo médio de resposta (TMR) varia de acordo com a natureza dos pedidos de informação, alguns demoram mais para que os dados sejam coletados pelos setores e encaminhados à Ouvidoria, houve um aumento do tempo médio em 2023 devido à alta demanda dos setores solicitados.

### 3.2. Indicador de resolatividade - IR

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, os órgãos ou entidades públicas deverão responder ao pedido de acesso à informação de imediato. Entretanto, não sendo possível conceder o acesso imediato, a instituição dispõe de um prazo de até 20 (vinte) dias para responder à solicitação, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias quando necessário e devidamente justificado.

Quanto ao cumprimento de prazos, verificou-se que das 35 demandas, 16 foram respondidas em até 10 dias; 13 pedidos de informação foram respondidos em até 20 dias; e apenas 6 pedidos de informação foram respondidos em até 30 dias. Cabe destacar que nenhum pedido de informação foi respondido acima de 30 dias, como mostra a tabela 02.

Tabela 2:



Fonte: disponível na plataforma e-sic: <http://www.sic.rn.gov.br/Dashboard/DashboardAvaliacaoOrgao>

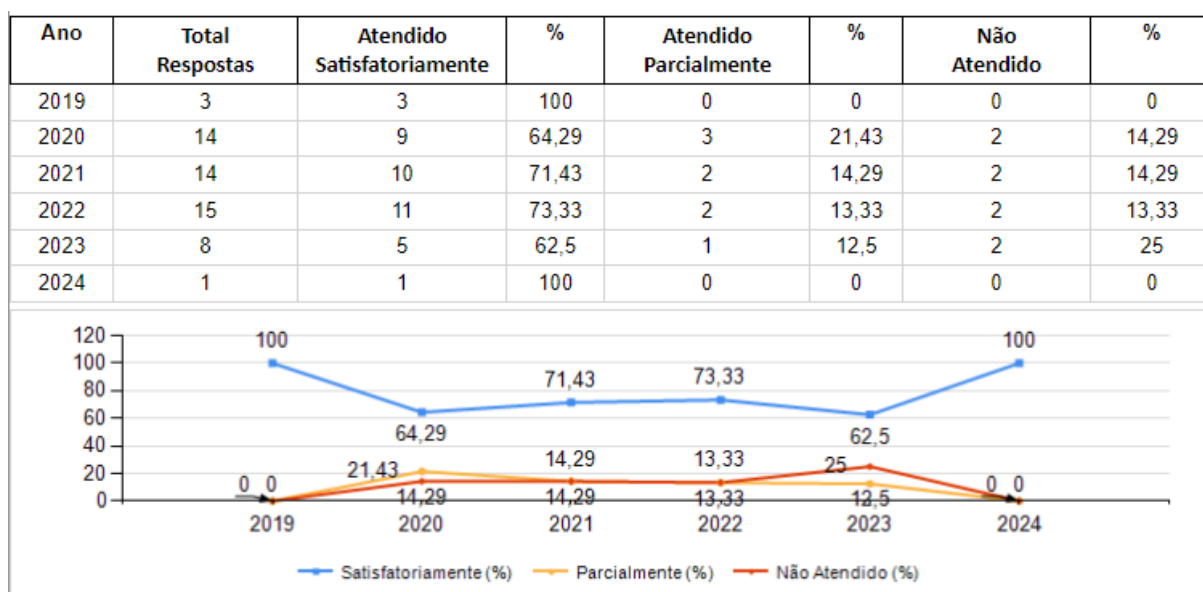
### 3.4. Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN

O último indicador a ser analisado refere-se à satisfação do cidadão/usuário com as respostas recebidas. A Pesquisa de Satisfação é opcional e o cidadão/usuário responde por meio do e-SIC. As respostas são classificadas em três categorias: Atendido Satisfatoriamente, Atendido Parcialmente e Não Atendido. Em 2023, dos 35 pedidos de informação, apenas 8 responderam ao questionário. Dos 8 usuários que responderam, 5 (62,5%) disseram que a demanda foi atendida satisfatoriamente; 1 usuário (12,5%) responderam que o pedido foi atendido parcialmente; e 2 usuários (25%) marcaram que o pedido de informação não foi atendido,

conforme

tabela

03.



Fonte: disponível na plataforma e-sic: <http://www.sic.rn.gov.br/Dashboard/DashboardAvaliacaoOrgao>

#### 4. ATIVIDADES DIVERSAS DA OUVIDORIA EM 2023


##### 4.1 Realização das Atividades previstas na Agenda de Prioridades da UERN 2023



A Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (Uern), por meio da Ouvidoria, promoveu mais uma edição da campanha “Não se cale”, que visa à prevenção e combate ao assédio no ambiente acadêmico. A campanha foi lançada dia 24/11/2023, nas redes sociais da Uern Oficial e Ouvidoria.




Dentro da campanha, na segunda-feira, 27, às 14, foi entregue a minuta do protocolo de atendimento às mulheres vítimas de violências e assédio na Uern.



A iniciativa é realizada desde 2018 e a sua institucionalização tem refletido em efetivos resultados no combate a esse tipo de violência. A campanha orienta sobre a prevenção do assédio institucional, moral e sexual no ambiente acadêmico, bem como informações sobre os canais de denúncia.



DATA	AÇÃO	REGISTRO
FEVEREIRO	Organização do Carnaval Responsa	





MAIO	SAMBA - Seminário de Ambientação Acadêmica		
MAIO	REUNIÃO COM MOTORISTAS CONHECIMENTO DA TAC		
MAIO	REUNIÃO COM ASG's PARA CONHECIMENTO DA TAC		
MARÇO/ ABRIL/ MAIO	AUXÍLIO A ALUNOS PROFESSORES NO CADASTRO SIGAA		
FEVEREIRO/ MARÇO	AUXÍLIO NA PRESTAÇÃO CONTAS DO AUXÍLIO SAÚDE		

JULHO	Distribuição de panfletos contendo informações sobre a ouvidoria		
JULHO	REUNIÃO COM VIGILANTES CONHECIMENTO DA TAC	PARA 06/2023	
AGOSTO	Feira das profissões		
AGOSTO	Comemoração do dia do Estudante		
AGOSTO	Reunião sobre terceirizados		





AGOSTO	Mediação de Conflitos		
AGOSTO	Agosto Lilás		
AGOSTO	Divulgação dos editais PAE, Auxílio Creche e Estágio		

SETEMBRO	Recepção aos alunos/tema: Outubro Amarelo		
OUTUBRO	Desfile cívico - Aniversário Emancipação da cidade de Assu		
OUTUBRO	Reunião banca de heteroidentificação		
OUTUBRO	Evento Prae		
DEZEMBRO	Campanha Meu melhor Natal		










DEZEMBRO	Natal dos funcionários Terceirizados.	
FEVEREIRO	Carnaval Resposta: Distribuição de kits informativos e preservativos, distribuição de panfletos com informação e contatos da Ouvidoria. Brincadeiras e sorteio de brindes.	
MARÇO	UERN por Elas: Organização de Sarau, dinâmica sobre mulheres que inspiram, mural com fotos, atividades em alusão ao dia da mulher.	
MAIO	Samba: Recepção dos novos alunos, apresentação dos contatos e dos serviços prestados pela Ouvidoria.	

JUNHO	Café compartilhado com servidores: Momento promovido pela Ouvidoria com o objetivo de confraternizar e aproximar os servidores do Campus de Patu.	
JUNHO	São João do CAP: Organização de Evento Junino em parceria com a Prefeitura Municipal de Patu.	
JULHO	Café compartilhado com servidores: Momento promovido pela Ouvidoria com o objetivo de confraternizar e aproximar os servidores do Campus de Patu.	
AGOSTO	Curso Gestão de Conflitos: Participação como ouvinte em curso sobre gestão de conflitos.	

		
AGOSTO	Reunião de alinhamento das ações com a Reitoria.	
AGOSTO	Agosto Lilas: Ações sobre enfrentamento da violência contra a mulher. Exibição e discussão do filme as sufragistas.	
AGOSTO	Agosto Lilas: Ações sobre enfrentamento da violência contra a mulher. Roda de conversa com o tema “Violência contra mulher: não se cale!”	



OUTUBRO	Formação: Palestra sobre uso das páginas do Campus no portal da UERN	
NOVEMBRO	SEAST: organização da Semana de Atenção à Saúde e Segurança no Trabalho. Participação em Palestra sobre comunicação não violenta	
NOVEMBRO	Reunião: Participação em reunião do Campus de Patu com Sobe, STI e PROAD	
DEZEMBRO	Semana Universitária do Campus de Patu: Participação na organização do Evento	

<p>DEZEMBRO</p>	<p>Campanha meu melhor natal: Arrecadação e entrega de brinquedos a crianças carentes da cidade</p>	
<p>DEZEMBRO</p>	<p>Campanha meu melhor natal: Arrecadação e entrega de cestas básicas a famílias carentes. - Parceria com o grupo de extensão CINEATRO</p>	
<p>DEZEMBRO</p>	<p>Café compartilhado com servidores: Momento promovido pela Ouvidoria com o objetivo de confraternizar e aproximar os servidores do Campus de Patu.</p>	

## 4.2 DEMAIS AÇÕES

- Organização do Carnaval Resposta.
- Visitas às salas de aula divulgando o trabalho da Ouvidoria e os meios de contato.
- Afixação de cartazes em todos os murais da UERN/CAPF acerca do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e divulgação dos meios de contato.
- Reunião para difusão de informações no Campus sobre assédio.
- Participação na semana de planejamento da Uern.
- Colaborando na implantação do sistema SIGAA para estudantes atendendo e orientando em parceria com a PROEG e a DINF, foram respondidos cerca de 2000 e-mails e contatos via chat.
- Organização local da atividade da PROEX denominada “Circuito Poéticas”.
- Participação em campanha de conscientização sobre o dano patrimonial na Universidade, juntamente com a Direção do Campus.
- Participação na organização do evento de socialização que ocorre anualmente no CAPF, denominado “São João no Campus”.
- Momento de fala durante a realização do SAMBA (Seminário de Ambientação Acadêmica), apresentando aos novos alunos o que é a Ouvidoria.
- Agendamento dos atendimentos psicológicos no CAPF, bem como organização do espaço para esse fim.
- Envolvimento em atividades dos 50 anos da PROEX.
- Organização das atividades do Agosto Lilás.

- Realização de mesa redonda com a rede de apoio e proteção à mulher vítima de violência do município de Pau dos Ferros.
- Envolvimento em atividades de “Práticas de Saúde” da PRAE.
- Envolvimento na ação “Meu Melhor Natal 2023”.
- Envolvimento nas ações da SEAST, com ações voltadas a semana do servidor público.
- Envolvimento nas ações do “Vida Saudável” da PRAE.
- Avaliação dos restaurantes e lanchonetes da Uern.
- Orientação sobre a prestação de contas do auxílio saúde para servidores
- Colaboração na Campanha sua vida importa
- Colaboração na campanha Abril Verde
- Submissão de duas ações da Ouvidoria no Selo ODS 2030 - ONU (selos recebidos)
- Colaboração no Uern por Elas;
- Colaboração no Programa Foco da PROEG

#### **4.3 Participação em Comissões e Conselhos da equipe**

- Presidente da Comissão Prevenção e Enfrentamento a violência contra às mulheres da UERN;
- Participação na elaboração e entrega da minuta do protocolo de enfrentamento às violências contra as mulheres na UERN à reitoria.
- Membro do Conselho Municipal da Mulher do Município de Mossoró;
- Membro do Conselho de Juventude do RN;
- Membro do Comissão Permanente de Pessoal Técnico Administrativo da UERN;
- Membro do Conselho Estadual LGBT do RN.
- Membro da Comissão para elaboração do código de ética da UERN.
- Membro da Comissão do Meu Melhor Natal
- Membro da Comissão para organização do Seminário de Ambientação Acadêmica

#### **4.4 Planejamento das ações para Agenda Estratégica da UERN 2024**

- Revisão/atualização da Carta de Serviços da UERN
- Realizar Campanha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual – 7ª edição
- Colaborar junto com a PROGEP e DIAAD na programação em alusão ao Agosto Lilás

### **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da UERN utiliza atualmente três canais de comunicação para recebimento das manifestações: físico (formulário impresso e carta); eletrônico (Sistema e-Ouv e e-mail) e oral (telefone e atendimento presencial).



Em busca de melhorar cada vez mais o atendimento da Ouvidoria, as próximas ações deverão estar voltadas a adequação dos instrumentos legais que regem a Ouvidoria, tais como: regimento interno e aprimorar o fluxo de tratamento de denúncias; realizar nova campanha de divulgação da Ouvidoria reforçando esse desafiador, mas importante instrumento de gestão, ainda mais com a descentralização das ações nas cinco unidades avançadas de ensino superior.

Nesse sentido, a perspectiva é que a Ouvidoria da UERN torne-se cada vez mais importante como instrumento viável para democratizar e otimizar os serviços prestados pela Uern.