



Governo do Estado do Rio Grande do Norte  
Secretaria de Estado da Educação e da Cultura - SEEC  
**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN**  
**OUVIDORIA/<http://www.uern.br/ouvidoria>**  
**Fone: (84) 3315-2146**

## **APRESENTAÇÃO**

Apresentamos no presente documento um consolidado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte-UERN nos dois últimos anos.

Criada em 22 de dezembro de 2008, por meio da Resolução nº 82/2008-CD, a Ouvidoria da UERN vincula-se, administrativamente, à Reitoria e objetiva garantir a efetiva comunicação da comunidade interna e da sociedade em geral com a gestão institucional, constituindo-se em um instrumento de exercício de cidadania com a finalidade de imprimir agilidade e eficiência nas ações institucionais.

Destaque-se o papel democratizante desse serviço no sentido de estabelecer um vínculo orgânico entre a administração pública e os diversos atores sociais com os quais a UERN interage, uma vez que se constitui num subsistema organizacional que deve colaborar de forma efetiva com a execução e avaliação do Plano de Desenvolvimento Institucional-PDI.

Embora a data de criação desse setor seja de 2008, somente a partir de 2013 foi que houve a nomeação do primeiro ouvidor e, apenas no corrente ano, ocorreu a aprovação pelo Conselho Universitário desta IES, do seu Regimento Interno, conforme Resolução nº 14/2016- CONSUNI.

As ações desenvolvidas ao longo da existência desse órgão têm sido pautadas pela busca incessante da credibilidade acerca do verdadeiro sentido da ouvidoria na estrutura de gestão pública e, do respeito constituído por meio da imparcialidade de suas ações.

O presente Relatório está estruturado de forma a apresentar as atividades desenvolvidas pela ouvidoria durante os exercícios de 2015 e 2016, especialmente referente aos registros e acompanhamentos das manifestações protocoladas junto a esse

setor. Os dados estão categorizados por tipo (denúncias, dúvidas, informações, críticas, sugestões e elogios) e características (acadêmicas e administrativas), bem como a condição de acompanhamento/resolução de tais manifestações, setores responsáveis e categorias dos manifestantes. Vale ressaltar que as respectivas manifestações foram protocoladas junto a ouvidoria por meio dos seguintes canais de atendimento: link “Fale com a Ouvidoria”; atendimento pessoal realizado no endereço de funcionamento do setor: Reitoria – rua Almino Afonso – centro. Telefone: 3315-2146; por meio de carta e, por email: [ouvidoria@uern.br](mailto:ouvidoria@uern.br).

## I - RELATÓRIO ANO/2015

### 2.1 SÍNTESE DOS DADOS ANUAL

<b>Total de manifestações por tipo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Denúncias	<b>19</b>	3%
Dúvidas/Informações	<b>585</b>	<b>94%</b>
Críticas	<b>13</b>	2%
Sugestões	<b>06</b>	1%
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

<b>Situação</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Concluída com retorno ao interessado	<b>552</b>	<b>88,6%</b>
Em andamento	<b>05</b>	<b>0,8%</b>
Não respondidas pelo setor competente	<b>66</b>	<b>10,6%</b>
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

### 2.2 DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

#### 2.2.1 Características das demandas

<b>Características por área de gestão</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Realização de Matrícula	<b>224</b>	<b>36%</b>
PSV	<b>14</b>	<b>2,2</b>
SISU	<b>27</b>	<b>4,3</b>
Informações Gerais	<b>301</b>	<b>48,3</b>
Trancamento de matrícula	<b>16</b>	<b>2,6</b>
Transferência Interna	<b>08</b>	<b>1,3</b>
Movimentação Interna	<b>11</b>	<b>1,8</b>
Administrativas	<b>22</b>	<b>3,5</b>
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

#### 2.2.2 Distribuição das demandas por setor/Campus:

<b>Campus/Setor</b>	<b>Total</b>
Gabinete da PROEG/Central	<b>457</b>
Biblioteca Central	<b>22</b>
DIRCA	<b>14</b>
CAWSL	<b>01</b>
COMPERVE/PROEG	<b>24</b>
PRORHAE (GABINETE)	<b>01</b>
DAE	<b>09</b>

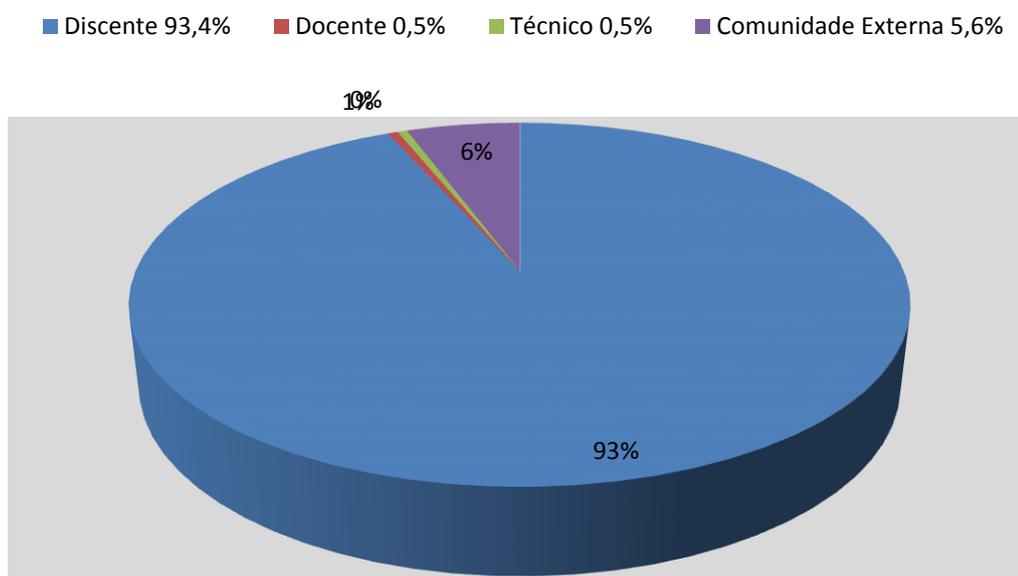
NEAD	05
Avaliação Institucional	02
Departamentos acadêmicos	05
Ouvidoria	08
PROAD	04
CAN	02
UPD	06
Assessoria Jurídica	01
NEEL	01
FACEM	03
CAMEAM	01
FASSO	01
PROPEG	02
<b>Total</b>	

**OBS:** Nesta tabela não estão incluídas as manifestações referentes ao mês de janeiro de 2015, em razão da indisponibilidade de registro de detalhamento das manifestações referentes ao referido mês.

### 2.2.3 Manifestações por categoria dos interessados:

Interessados	Total	%
Estudantes	582	93,4
Professores	03	0,5
Técnicos Administrativos	03	0,5
Comunidade Externa	35	5,6
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

## EPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO PERFIL DO USUÁRIO/2015



### 2.3 – ANÁLISE DOS DADOS DE 2015

Ao analisarmos os dados constantes no presente documento, verifica-se a predominância de manifestações relacionadas as dúvidas/informações, representando 94% das demandas recebidas de um universo de 623(seiscentos e vinte e três) manifestações.

Em relação às características das demandas por assunto, constata-se que as informações sobre diversos temas, aqui categorizadas como informações gerais (aproveitamento de estudos, calendário acadêmico e, dados sobre cursos de graduação) representam 48,3% das demandas recebidas, seguidas de consultas acerca da realização de matrículas cujo percentual foi de 36%.

Conforme se pode verificar a partir dos assuntos relatados, a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação – PROEG (Gabinete, DIRCA e Biblioteca) aparece como o setor mais demandado diretamente, com um total de 457 manifestações, representando 73,3% das demandas.

No que se refere ao tipo de manifestante, verifica-se que o corpo discente da UERN é a categoria que mais acessa esse canal de comunicação, totalizando assim 93,4% dos manifestantes.

Quanto ao acompanhamento das manifestações, constata-se que das 623(seiscentos e vinte e três) recebidas no período relatado, um total de (quinhentos e cinquenta e duas) foi concluído com o devido retorno aos interessados, representando assim um percentual de 88,6%. Constata-se ainda, que 66 das demandas encaminhadas durante o ano de 2015, não foram respondidas pelos setores competentes, representando assim um percentual de 10,6%.

Concluída a análise dos dados acima, merece um registro a constatação de que em razão do movimento grevista deflagrado pelas categorias de docentes e técnicos administrativos, no trimestre compreendido entre os meses de maio a julho do ano de 2015, houve uma expressiva redução no número de manifestações, especialmente aquelas emanadas da categoria discente.

### III - RELATÓRIO ANO 2016

Inicialmente, gostaríamos de registrar que o ano de 2016 foi de grandes realizações por parte desta ouvidoria. Com destaque especial para o fato da aprovação junto ao Conselho Universitário desta IES, do Regimento Interno da Ouvidoria, conforme Resolução nº 14/2016-CONSUNI, de 26 de abril de 2016, fato que conferiu ao referido setor maior segurança jurídica no desempenho de suas ações.

Outra ação importante ocorrida neste ano foi o trabalho de divulgação junto às categorias docente, discente e técnico-administrativo da UERN, acerca do serviço realizado pela ouvidoria, haja vista que o relatório do ano de 2015 apontou a necessidade de uma ampla divulgação desses serviços. Assim, foram adotadas algumas providências, quais sejam: 1) Confecção, distribuição e divulgação de material impresso e em mídia virtual; 2) Participação, de forma efetiva, do Seminário de Ambientação Acadêmica – SAMBA, direcionado para a recepção de alunos ingressantes no ano de 2016; 3) Entrega de material de divulgação aos gestores das Faculdades e Campi Avançados; 4) Reunião com grupo de alunos.

#### 3.1. SINTESE DOS DADOS ANUAL

<b>Total de manifestações por tipo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Denúncias	<b>40</b>	12,2
Dúvidas/Informações	<b>253</b>	<b>77,4</b>
Críticas	<b>24</b>	7,30
Sugestões	<b>04</b>	1,20
Elogios	<b>06</b>	1.81
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

<b>Situação</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Concluída com retorno ao interessado	<b>327</b>	<b>100%</b>
Em andamento	<b>0</b>	<b>0</b>
Não respondidas pelo setor competente	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

### 3.2 DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

#### 3.2.1 Características das demandas

<b>Características por área de gestão</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Realização de Matrícula	<b>32</b>	<b>9,8</b>
SISU	<b>60</b>	<b>18,3</b>
Informações Gerais	<b>111</b>	<b>34,0</b>
Trancamento de matrícula	<b>09</b>	<b>2,75</b>
Transferência Interna	<b>05</b>	<b>1,53</b>
Sugestões	<b>04</b>	<b>1,22</b>
Administrativas	<b>54</b>	<b>16,5</b>
Elogios	<b>06</b>	<b>1,8</b>
Reclamações	<b>06</b>	<b>1,8</b>
Denúncia Pós-graduação/Concurso Público	<b>40</b>	<b>12,3</b>
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

#### 3.2.2 Distribuição das demandas por setor/Campus

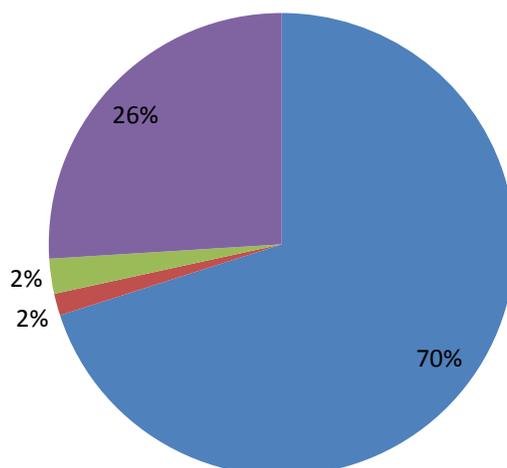
<b>Campus/Setor</b>	<b>Total</b>
GABINETE DA PROEG/CENTRAL	<b>212</b>
BIBLIOTECA CENTRAL	<b>05</b>
DIRCA	<b>07</b>
PRORHAE (GABINETE)	<b>26</b>
DAE	<b>02</b>
DAIN	<b>02</b>
DEPARTAMENTOS ACADÊMICOS	<b>10</b>
OUVIDORIA	<b>06</b>
PROAD	<b>06</b>
PROPLAN	<b>03</b>
PROPEG	<b>36</b>
CAN	<b>01</b>
FALA	<b>01</b>
UPD	<b>03</b>
FACEM	<b>02</b>
FAEF	<b>03</b>
CAMEAM	<b>02</b>
<b>Total</b>	<b>327</b>

### 3.2.3 Manifestações por categoria dos interessados

Interessados	Total	%
Estudantes	229	70,03
Professores	05	1,52
Técnicos Administrativos	08	2,45
Comunidade Externa	85	26,0
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

### Representação gráfica do perfil do usuário/2016

■ Discentes ■ Docentes ■ Técnicos ■ Externa



### 3.3 Análise dos Dados

Durante o ano de 2016, conforme dados acima apresentados, verifica-se uma redução no total de manifestações protocoladas junto a esse setor em relação ao ano de 2015. Tal fato ocorreu exatamente quando verificamos o número de questionamentos referente ao tema “realização de matrícula”. Esse dado nos leva a constatar que a mudança na forma de acesso aos cursos de graduação para ocupação de vagas iniciais no ano de 2016, ou seja, adesão total ao ENEM, gerou uma redução de demandas acerca desse assunto. É notável a diferença na predominância de

manifestações relacionadas à dúvidas/informações, representando 77,4% das demandas recebidas, de um total de 327(trezentos e vinte e sete) manifestações.

Em relação às características das demandas por assunto, constata-se que as informações sobre diversos temas, aqui categorizadas como informações gerais (aproveitamento de estudos, calendário acadêmico e, dados sobre cursos de graduação) representam 34 % das demandas recebidas, seguidas de consultas acerca do Sistema de Seleção Unificada para ingresso nas universidades públicas cujo percentual foi de 18,3%. Importante destacar mais uma vez, que esse foi o ano em que a UERN aderiu à referida forma de ingresso como processo seletivo único.

Acerca dos setores mais demandados, constata-se que a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação – PROEG (gabinete e Diretoria de Registro Acadêmico-DIRCA) continua a ser o setor mais demandado diretamente, com um total de 219 manifestações, representando assim 67% do total. A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação-PROPEG recebeu este ano um significativo número de manifestações, passando de 02(duas) no ano de 2015, para 36 (trinta e seis) no ano em curso, ou seja, 11% do total.

No que se refere ao tipo de manifestante, verifica-se que o corpo discente da UERN continua sendo a categoria que mais acessa esse canal de comunicação, representando neste ano 70% dos manifestantes. Vale destacar o crescimento das demandas externas, que chegaram a 26% do todo. Esse último dado possui uma relação direta com o crescimento das demandas relacionadas à PROPEG.

Por fim, quanto ao acompanhamento das manifestações, constata-se que das 327(trezentos e vinte e sete) recebidas no período relatado, 100% foi concluída com o devido retorno aos interessados, diferentemente do ocorrido no ano de 2015, em que um percentual 10,6% deixou de ser respondida pelos setores competentes.

Concluída a análise dos dados acima se constata que em razão do movimento grevista deflagrado pelas categorias de docentes e técnicos administrativos, no trimestre compreendido entre os meses de maio a julho do ano de 2015, houve uma expressiva redução no número de manifestações em relação ao ano anterior, especialmente aquelas emanadas da categoria discente.

#### **IV- COERÊNCIA ENTRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – PDI**

O Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI da UERN foi produzido a partir de consulta pública junto a toda sua comunidade acadêmica, tendo, portanto, o seu resultado final apontado para necessidade de mudanças culturais muito significativas na instituição e para a adoção de novas práticas e atitudes.

Conforme consta no referido documento, a transparência das ações e o diálogo, sem fronteiras nem impedimentos, se constituirão princípios fundamentais para a concretização de um projeto de gestão pública comprometido com a sociedade.

Nessa linha de raciocínio, é importante destacar que o processo de democracia interna tem sido um dos grandes avanços institucionais, haja vista a significativa importância da participação da sociedade civil e da comunidade acadêmica nas decisões estratégicas da Universidade, conforme se pode verificar no PDI (2016, pg. 28):

*2.7.3 DEMOCRACIA INTERNA:* O estímulo à participação de todos os segmentos nas grandes decisões institucionais e o respeito ao pluralismo de ideias são valores a serem permanentemente cultivados. Dessa forma deve ser estimulada a democratização da educação no que concerne a gestão, a igualdade de oportunidade e a socialização de seus benefícios. *2.7.4 GESTÃO COLEGIADA E TRANSPARÊNCIA ADMINISTRATIVA:* A gestão colegiada é uma tradução concreta do princípio da democracia. Assumida como princípio, ela garante a representatividade paritária de todos os segmentos que compõem a Universidade no processo de tomada de decisões. Por sua vez, a transparência administrativa permite que se comparem decisões tomadas e formas de execução das ações. Respeitada como princípio, ela assegura o controle interno e externo da gestão dos recursos e a ampla participação da sociedade civil organizada nas decisões estratégicas da Universidade. [**grifo do autor**]

É, portanto nesse contexto, que a atual gestão desta IES imprimiu todos os esforços para garantir a Ouvidoria um lugar de destaque na sua estrutura organizacional com vistas ao cumprimento do seu verdadeiro papel, conforme dispõe o Art 1º do Regimento Interno desse setor (2016, p. 01):

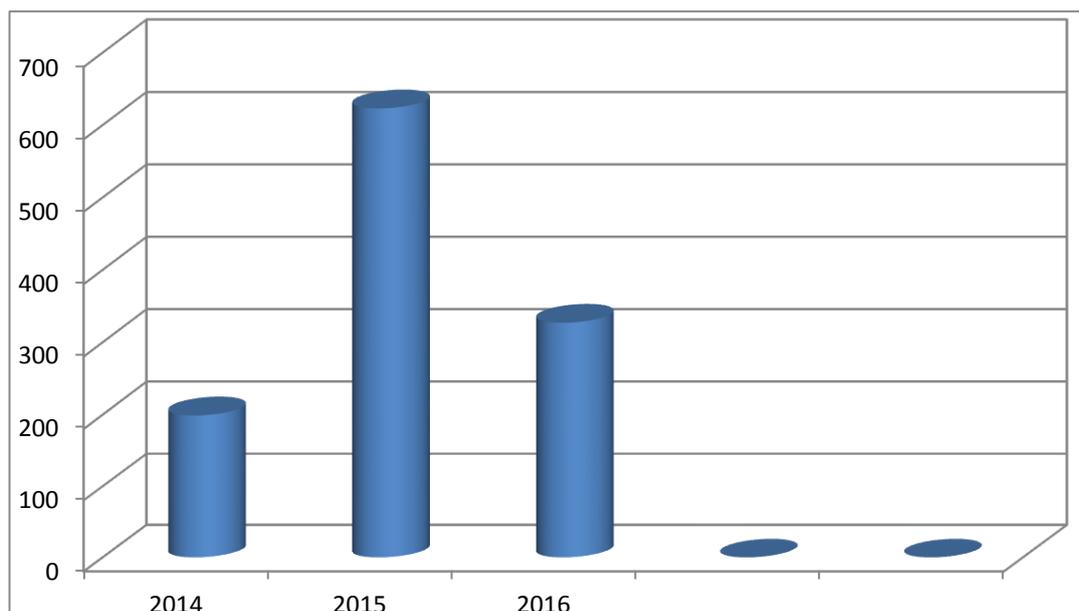
A ouvidoria da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN é um

órgão cuja finalidade consiste em prestar um serviço de qualidade na promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnicos administrativos e à comunidade externa, em suas relações com a UERN, por suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Conforme se vê, o planejamento das ações institucionais em todas as suas áreas de atuação, Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração, possui uma coerência com a sua missão explicitada no seu documento maior, PDI e, com os diversos setores da sua estrutura administrativa e acadêmica. Vejamos, pois, o que estabelece o PDI (2016, p. 30), quando trata da política de gestão institucional:

Para responder às necessidades de uma universidade que atingiu o porte da UERN, sua gestão deve ser democrática, descentralizada, ágil e eficiente. A agilidade na realização das ações exige um contexto institucional em que todos conheçam muito bem suas atribuições, em que cada um se sinta responsável pelas consequências de suas determinações, em que haja o engajamento efetivo e o franco cultivo de uma cultura de planejamento que saiba se colocar metas e avaliar resultados. No contexto presente, marcado pela permanente vigilância da sociedade e pela grande diversidade de demandas, a UERN precisa continuar investindo na consolidação de uma nova cultura de gestão pública. Esta implica o uso de instrumentos inovadores para acompanhamento das ações e o desenvolvimento de uma cultura de contratos, na qual a fidelidade aos acordos seja um princípio partilhado por todos e em que a noção polarizada de direitos e de deveres dê lugar a uma percepção unificada em que esses dois polos apareçam como um conceito único.

**V- REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO CRESCIMENTO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS JUNTO A OUVIDORIA NOS ÚLTIMOS 03 ANOS**



## **ANEXOS**

6.1 Resolução nº 82/2008-CD: Institui a Ouvidoria Universitária, cria cargo, fixa a respectiva remuneração e, dá outras providências.

6.2 Resolução nº 14/2016- CONSUNI: Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Universitária da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

