

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

**ANO DE REFERÊNCIA 2020**

**Mossoró/RN, março de 2021**

**Reitor**

Prof. Dr. Pedro Fernandes Ribeiro Neto

**Vice-Reitora**

Profa. Dra. Fátima Raquel Rosado Moraes

**Chefe de Gabinete**

Profa. Dra. Cicília Raquel Maia Leite

**Pró-Reitoria de Ensino de Graduação**

Prof. Dr. Wendson Dantas de Araújo Medeiros

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

Prof. Dr. José Rodolfo Lopes de Paiva Cavalcanti

**Pró-Reitoria de Extensão**

Prof. Dr. Emanuel Márcio Nunes

**Pró-Reitoria de Administração**

Prof. Me. Tarcísio da Silveira Barra

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

TNS. Me. Iata Anderson Fernandes

**Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas**

Profa. Ma. Jéssica Neiva de Figueiredo Leite

**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis**

TNM Esp. Erison Natécio da Costa

**Equipe Ouvidoria**

Professora Ma. Elizabeth Silva Veiga (Ouvidora – Portaria nº 0352/2019 – GR/UERN)

TNM Esp. Taciane de Medeiros Gomes (Portaria nº 485/2020 – GP/UERN)

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Quantidade de Manifestações .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Formas de Contato.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Situação das Demandas .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Tipologia das Manifestações .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Prazo de Atendimento .....</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Tempo Médio de Atendimento .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Usuários no Período.....</b>	<b>16</b>
<b>2.8 Unidades Administrativas e Acadêmicas demandadas .....</b>	<b>16</b>
<b>2.9 Conteúdo das Manifestações .....</b>	<b>18</b>
<b>2.10 Resolutividade e Satisfação do Usuário .....</b>	<b>19</b>
<b>3. ATIVIDADES DIVERSAS DA OUVIDORIA EM 2020.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Realização das Atividades previstas na Agenda de Prioridades da UERN 2020....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Participação em Reuniões e Eventos.....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Planejamento das ações para Agenda Estratégica da UERN 2021 .....</b>	<b>23</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>24</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Universitária atua na interlocução entre a comunidade acadêmica, a comunidade externa e a Gestão Universitária, de modo que as manifestações possam contribuir para o desenvolvimento institucional e para a defesa dos direitos dos usuários.

A Ouvidoria é 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.

A Ouvidoria da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte foi instituída em 22 de dezembro de 2008, implantada em 2013 e, ao longo de sua existência, 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).

A atual gestão da Ouvidoria, (empossada em novembro de 2019), conta com uma equipe constituída pela ouvidora, uma servidora que monitora e trata as manifestações por meio do Sistema e-Ouv e demais canais de atendimento, bem como realiza as atividades específicas da ouvidoria e duas servidoras que monitoram e acompanham o Sistema de Informação ao Cidadão da UERN (e-SIC UERN).

A Ouvidoria da UERN disponibilizou os seguintes canais para receber as manifestações em 2020: Formulário Eletrônico *on-line*, desenvolvido pela Unidade de Processamento de Dados da UERN; e-mail; carta; atendimento presencial (quando agendado por causa das restrições causadas pela pandemia da COVID – 19) e Sistema e-OUV.

Atualmente os canais de comunicação das manifestações de Ouvidoria são:

- a) preferencialmente pelo portal Fala BR disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/rn/Manifestacao/RegistrarManifestacao>;
- b) atendimento presencial ou por telefone, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h, na sala da Ouvidoria no Campus Central – suspenso em 2020 em virtude da pandemia da COVID 19;
- 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 [ouvidoria@uern.br](mailto:ouvidoria@uern.br), com 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 na Recepção da Reitoria da UERN, localizada na Rua Almino Afonso, 478, Centro – Mossoró/RN. **Telefone:** (84) 3315-2170;
- c) por meio de carta, endereçada ao Sistema de Serviço ao Cidadão da UERN da UERN, Rua Almino Afonso, 478, Centro – Mossoró/RN, CEP: 59.610-210.

Tendo em vista a existência de canais distintos de acesso para registrar as manifestações de Ouvidoria e para registrar os Pedidos de Acesso à Informação, o presente Relatório tem como objetivo divulgar as informações relativas às manifestações de Ouvidoria recebidas pelo

Sistema e-Ouv e demais canais, referentes ao exercício 2020, em atendimento ao que estabelecem o artigo 7º, inciso X do Regimento Geral da Ouvidoria/UERN e o artigo 14, inciso II da Lei Federal n.º 13.460/2017. Constam ainda, neste relatório, as atividades desenvolvidas pela equipe e as ações da Ouvidoria a serem desenvolvido ao longo do ano de 2021.

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

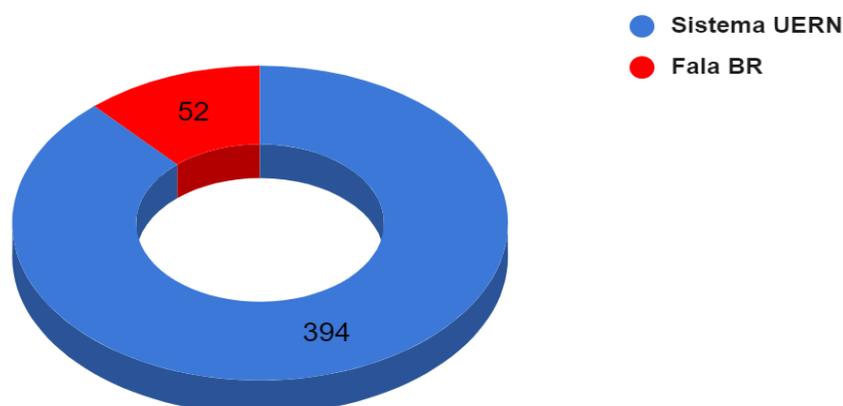
## 2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

### 2.1 Quantidade de Manifestações

Inicialmente, é importante destacar que nem todas as manifestações recebidas pelo formulário eletrônico da Ouvidoria da UERN ou por e-mail foram cadastradas no Sistema e-OUV, que integra a Plataforma Fala BR, porque muitas manifestações antecederam a adesão da UERN à Plataforma (disponível para a UERN a partir de junho/2020) ou devido a questões operacionais. Outro fato a ser destacado, é que o Sistema e-OUV consolida os dados referentes às manifestações recebidas pela Plataforma Fala BR, gerando um relatório estatístico disponibilizado na própria Plataforma.

Em relação às manifestações recebidas pelo formulário eletrônico e e-mail da UERN, todos os dados referentes a cada uma das manifestações foram organizados em planilha Excel, de acordo com: e-mail do manifestante; categoria do usuário; tipo de contato, canal utilizado; data do contato; situação das demandas; distribuição das demandas por setor/campus; data da finalização; atendimento dos chamados em relação ao prazo e número de dias de atendimento. Por esse motivo, as manifestações foram contabilizadas separadamente, isto é, Sistema UERN (394) e Sistema e-OUV (52), sem haver perigo de duplicidade como apresentado no gráfico 1.

**Gráfico 1 – Quantitativo de manifestações recebidas em 2020**



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

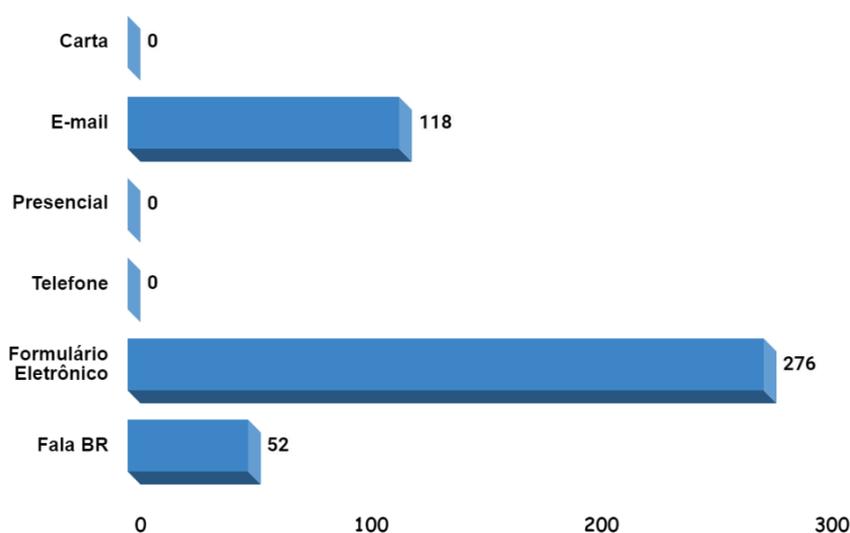
Como demonstrado no gráfico 01, a Ouvidoria da UERN recebeu 446 manifestações, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, somando-se o número de manifestações recebidas pelos canais que já eram utilizados na Universidade antes da adesão ao Sistema e-OUV - formulário eletrônico, carta, e-mail, telefone e atendimento presencial -, aqui denominado “Sistema UERN” com o Fala BR, sendo 394 e 52 manifestações respectivamente.

Essa diferença entre o número de manifestações recebidas pelo Sistema UERN e Fala BR pode ser justificada por três razões: a necessidade de cadastro junto a esta Plataforma para fazer o registro da manifestação; os usuários estarem mais familiarizados com o Formulário Eletrônico ou com o e-mail da UERN; somente em agosto com a atualização da página da Ouvidoria houve uma maior divulgação do Fala BR.

## 2.2 Formas de Contato

Verifica-se, no gráfico 2, que o canal de comunicação mais utilizado foi o formulário eletrônico com 276 manifestações, seguido do e-mail, com 118 e o Fala BR com 52 manifestações. Em relação ao Formulário Eletrônico, desde outubro de 2020 foi desativado com o objetivo de incentivar os usuários a utilizarem o Fala BR.

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



Fonte: 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

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; duplicidade de manifestação; endereçada equivocadamente para a UERN; manifestação encaminhada com cópia para diversos órgão, 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 394 demandas registradas pelo Sistema UERN, 388 foram tratadas, porém 367 foram concluídas, 21 não concluídas e 6 foram arquivadas. Na Plataforma Fala BR, das 52 manifestações recebidas, 48 foram concluídas e 4 arquivadas (Tabela 1).

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

SITUAÇÃO	SISTEMA UERN		Sistema e-OUV	
	Quantidade	%	Quantidade	%
<b>Concluída</b>	367	94,59	48	100
<b>Não Concluída</b>	21	5,41	0	0
<b>Arquivada</b>	6	-	4	-
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

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

Excluindo-se as manifestações arquivadas, pode-se afirmar que 94,59% (367) das demandas recebidas pelo Sistema UERN e 100% (48) das demandas recebidas pelo Fala BR foram concluídas/atendidas.

## 2.4 Tipologia das Manifestações

A análise dos demais indicadores que será apresentada a partir de agora, considerou o número de manifestações tratadas e concluídas, ou seja, 367 manifestações concluídas pelo Sistema UERN e 48 manifestações concluídas pela Plataforma Fala BR.

A tipologia adotada pelo Fala BR, segue o prescrito no inciso V, 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**

	<b>DENÚNCIA</b> Comunicar a ocorrência de ato ilícito ou a prática de irregularidade por agente público passível de apuração pelos órgãos competentes
	<b>ELOGIO</b> Reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
	<b>RECLAMAÇÃO</b> Demonstrar insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação do serviço
	<b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA</b> Pedir um atendimento ou prestação de serviço por parte de um órgão ou das entidades da Administração Pública
	<b>SUGESTÃO</b> Apresentar idéia ou proposta de melhoria na prestação do serviço

**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)

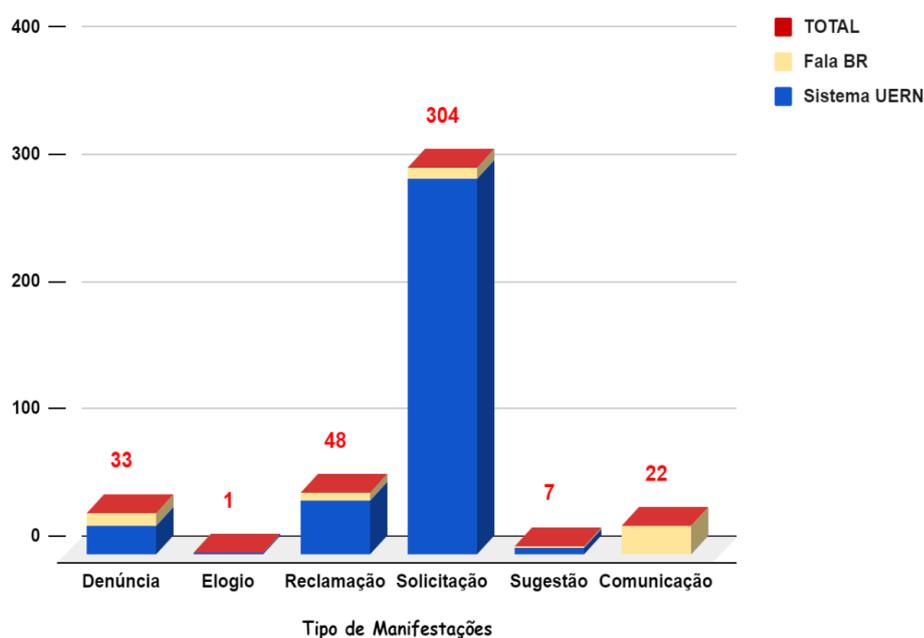
Ainda sobre a classificação das manifestações recebidas pelo Fala BR, é importante esclarecer que o sistema permiti que a Ouvidoria altere a classificação do tipo de manifestação quando o usuário faz uma opção que não corresponde a sua demanda, por exemplo: classifica como denúncia, mas na realidade trata-se de uma reclamação.

Em relação às manifestações recebidas no formulário eletrônico, disponível desde a implantação da Ouvidoria da UERN, e por e-mail, os usuários podiam registrar as manifestações como: Denúncia; Elogio; Reclamação; Questionamento; Informação; Sugestão e Solicitação; não sendo possível a Ouvidoria retificar a classificação quando necessário, como ocorre no Sistema e-OUV.

Por esse motivo, para efeito de análise neste relatório, seguiu-se a tipologia adotada pela Lei Federal n.º 13.460/2017 e as manifestações classificadas pelos usuários no Sistema UERN como “Informação” e “Questionamento”, 199 e 34 manifestações respectivamente foram contabilizadas juntamente com a tipologia escolhida como “Solicitação” (62 manifestações) porque geraram uma solicitação de atendimento ou solução de problema.

Somando-se o total de manifestações recebidas e concluídas no Sistema UERN (367) e no Fala BR (48), verifica-se que a Ouvidoria da UERN atendeu 304 solicitações, 48 reclamações, 33 denúncias, 22 comunicações de irregularidades, 7 sugestões e 1 elogio conforme apresentado no gráfico 3.

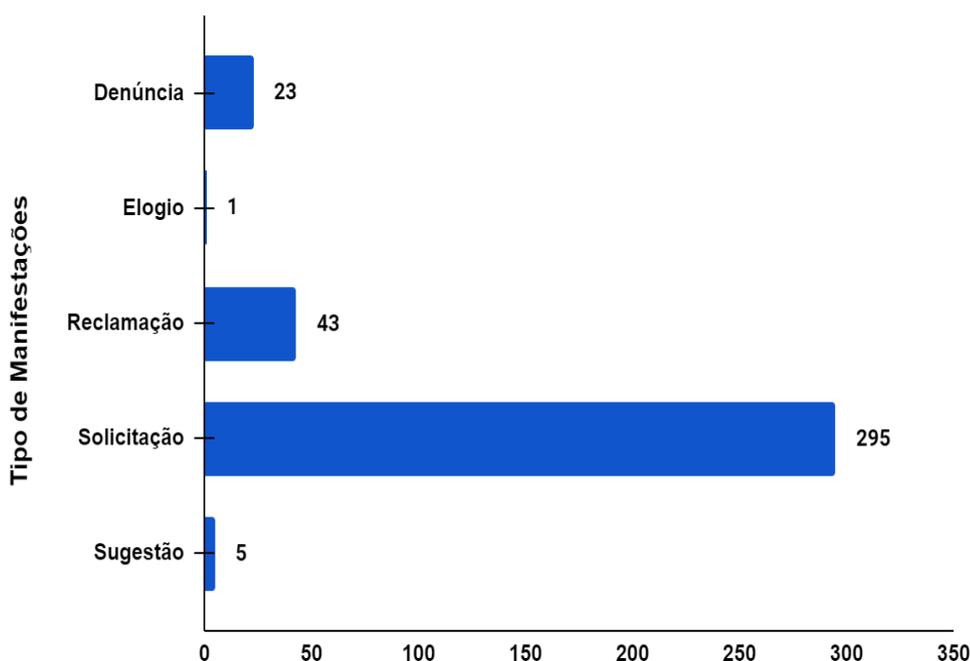
**Gráfico 3 – Quantitativo Geral por Tipo de Manifestações**



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

Para uma melhor compreensão das manifestações registradas de acordo com a sua classificação, será analisado cada um dos sistemas disponibilizados pela Ouvidoria da UERN. Destarte, em relação às 367 manifestações recebidas e concluídas por meio do formulário eletrônico e pelo e-mail, a Ouvidoria respondeu a 23 denúncias, 01 elogio, 43 reclamações, 295 solicitações e 5 sugestões como está apresentado no gráfico 4 a seguir.

**Gráfico 4 – Tipo de Manifestações recebidas por e-mail e pelo formulário eletrônico**



**Fonte:** Dados obtidos nos registros da Ouvidoria da UERN

Portanto, das 367 manifestações recebidas, tratadas e concluídas 295 (80,38%) foram consideradas como solicitação de atendimento ou resolução de problema. Essas manifestações são muito comuns em se tratando de uma Instituição de Ensino Superior em que os usuários procuravam atendimento para resolver demandas relacionadas a matrícula, processo seletivo, emissão de certificado ou diploma, acesso à Plataforma Íntegra da UERN, dentre outros assuntos relacionados à área acadêmica e administrativa da Instituição.

É importante destacar que em relação às denúncias, 19 foram registradas por discentes e destas, 15 manifestações referiram-se à “insatisfação com comportamento docente”; 3 referentes à irregularidade em processo seletivo e 1 manifestação registrada como assédio. As demais

denúncias (4) foram manifestadas por pessoas da comunidade externa referentes à irregularidade de contrato de trabalho de servidor.

Quanto às sugestões, 2 foram registradas por discentes e 3 pela comunidade externa, sendo que destes, 2 se identificaram como ex-alunos. As sugestões apontadas foram:

- a) “possibilidade de permitir a inserção dos arquivos de comprovação das atividades extracurriculares no formato digital na Plataforma Íntegra” o que no momento não pode ser atendido por falta de espaço no servidor da UERN;
- b) “que todas as resoluções e documentos importantes fossem disponibilizados em suas respectivas guias no site da UERN” - sugestão encaminhada ao respectivo setor que está trabalhando no novo Portal da Instituição;
- c) “que as entrevistas do Programa Institucional de Monitoria (PIM) realizadas no Campus de Patu fossem gravadas” - sugestão encaminhada à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação para estudo de viabilidade da sugestão
- d) “possibilidade de retirar a nota mínima de 450 pontos para possibilitar inscrição no SiSU”; a UERN não adotará o ponto de corte para os candidatos inscritos no Processo Seletivo de Vagas Iniciais PSVI-SiSU no ano de 2021 e
- e) corrigir problema na caixa d’água do prédio da Reitoria, o que foi resolvido.

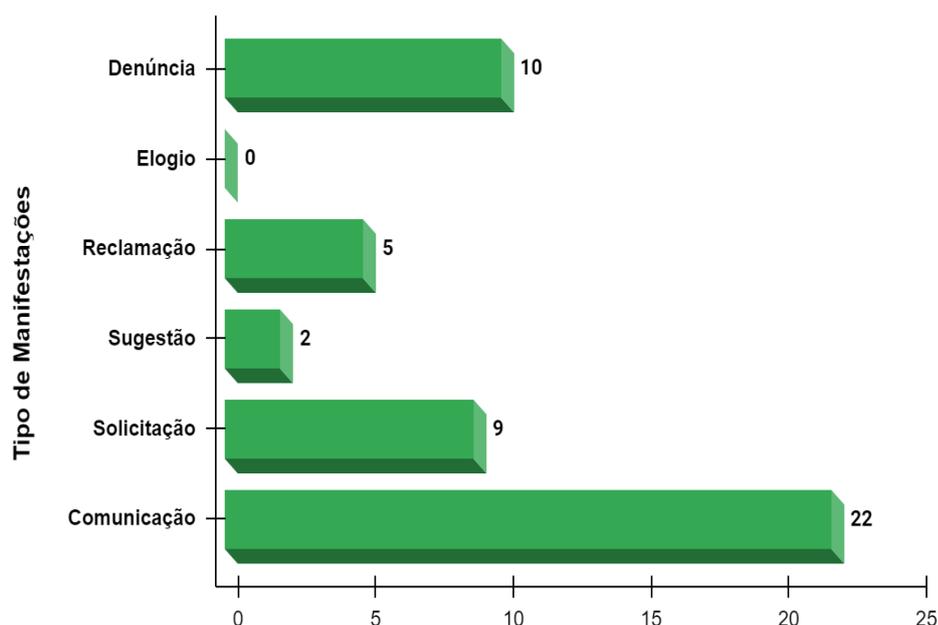
Destaca-se ainda o elogio manifestado por uma pessoa da comunidade externa à servidora da Diretoria de Admissão, Registro e Controle Acadêmico (DIRCA):

Elogio a servidora Nadjane Nilza (DIRCA) pela presteza, gentileza e agilidade na solicitação que fiz para emissão de uma certidão de conclusão de curso. Sou ex aluna da UERN do curso de Serviço Social atualmente moro em Fortaleza- Ce e fiquei muito satisfeita com a condução da minha demanda pela citada servidora. Parabéns por manter em seus quadros uma pessoa com atendimento tão diferenciado. Muito obrigada!

Em relação à Plataforma Fala BR, dos 48 tipos de manifestação atendidos, a maior incidência foi de “comunicações” com 22 ocorrências. As “comunicações” são manifestações anônimas e por esse motivo o Sistema e-OUV automaticamente atribui a esse tipo de manifestação essa classificação. Nesse tipo de manifestação o usuário comunica irregularidades ou reclamação e por não ser identificado, não há como o manifestante receber um número de protocolo e uma resposta conclusiva. Mesmo assim, quando há indícios mínimos de relevância ou autoria, a Ouvidoria da UERN encaminha para o setor responsável para que ele tenha ciência da manifestação e tome as devidas providências.

As comunicações representam, portanto, 45,8% do total de manifestações recebidas pela Plataforma Fala BR, o que indica que uma quantidade significativa de usuários dos serviços da UERN prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre alguma situação quando utilizam o Sistema e-OUV. O gráfico 5 apresenta as o quantitativo do tipo de manifestações recebidas pelo Sistema e-OUV integrado a Plataforma Fala BR.

**Gráfico 5 – Tipo de Manifestações recebidas pela Plataforma Fala BR**



**Fonte:** Dados extraídos da Plataforma Fala BR: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Em relação às denúncias, 4 manifestações foram referentes a auxílio emergencial e 1 sobre vigilância sanitária as quais não foram arquivadas porque decidiu-se por prestar os devidos esclarecimentos para os manifestantes; 1 manifestação de discente registrada como assédio moral e 4 denúncias referentes a irregularidade de servidor que foram devidamente encaminhadas para os setores responsáveis com o objetivo de apuração dos fatos para a tomada das providências cabíveis.

No Sistema e-OUV foram registradas 3 reclamações relacionadas à matrícula, 1 relacionada à resultado de processo junto à Câmara de Ensino de Graduação e 1 reclamação sobre conduta de professor em relação à avaliação da aprendizagem.

## 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 mais dez dias, desde que devidamente justificado. A Ouvidoria da UERN recebeu, em 2020, 436 manifestações, sendo 388 pelo Sistema UERN e 48 pelo Fala BR, e dentre as manifestações recebidas por meio do Sistema UERN, 366 foram concluídas em até 30 dias e apenas uma em até 60 dias. Já em relação ao sistema Fala BR, todas as 48 manifestações foram respondidas em até 30 dias.

**Tabela 2 – Prazo de Atendimento das Manifestações Concluídas**

Sistema	CONCLUÍDA						TOTAL	
	em até 30 dias	%	em até 60 dias	%	acima de 60 dias	%	Nº de Manifestações	%
<b>UERN</b>	366	99,73	1*	0,27	0	0,00	367	100
<b>Fala BR</b>	48	100,00	0	0,00	0	0,00	48	100
<b>TOTAL</b>	<b>414</b>	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	-	<b>415</b>	-

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

\*Manifestação registrada como denúncia de docentes que requereu reunião *on-line* com os interessados e setores envolvidos até sua conclusão.

Portanto, conforme apresentado na tabela 2, as respostas concluídas pela Ouvidoria da UERN atenderam ao prazo estabelecido pela legislação.

## 2.6 Tempo Médio de Atendimento

O tempo médio de atendimento da Ouvidoria foi calculado de acordo com o total de dias para realizar o atendimento das manifestações relativo à quantidade de manifestações atendidas. O tempo médio das respostas às manifestações atendidas via Plataforma Fala BR, gerado pelo próprio Sistema e-OUV, foi de 11 dias. Para calcular o tempo médio das respostas às manifestações recebidas pelo formulário eletrônico e por e-mail considerou-se os dados inseridos na planilha Excel referentes ao número de dias de atendimento mensal em relação ao total de atendimentos e o tempo médio foi de 6 dias. A diferença entre o tempo médio nos dois sistemas pode ser justificada pela necessidade de adaptação ao Sistema Fala BR e a metodologia

para responder às comunicações e denúncias que implicaram em um tempo maior para resposta conclusiva.

## 2.7 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 ou 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.

Dentre o total geral de manifestações, incluindo as não concluídas e arquivadas, de acordo com os dados coletados junto ao formulário eletrônico e ao e-mail da Ouvidoria, foram recebidas 205 manifestações da comunidade externa, 175 de discente. 6 de docente, 3 manifestações de técnico-administrativo e 5 manifestantes preferiram não se identificar. A tabela 3 apresenta o número de manifestações recebidas por cada categoria.

**Tabela 3 – Prazo de Atendimento das Manifestações Concluídas**

CATEGORIA	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES	%
<b>Comunidade Externa</b>	205	52,03
<b>Discentes</b>	175	44,42
<b>Docentes</b>	6	1,52
<b>Técnico-Administrativo</b>	3	0,76
<b>Não Informou</b>	5	1,27
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN

## 2.8 Unidades Administrativas e Acadêmicas demandadas

As manifestações foram encaminhadas para as unidades administrativas e/ou acadêmicas de acordo com o assunto abordado nas manifestações, sendo que, em algumas situações, foram encaminhadas para mais de uma unidade acadêmica ou administrativa. A Pró-Reitoria de

Ensino de Graduação foi a unidade administrativa mais requisitada com 145 encaminhamentos, seguido da DIRCA, (80) e da DINF (20) conforme tabela 4

**Tabela 4 – Manifestações por Unidades Demandadas**

UNIDADE ADMINISTRATIVA/ACADÊMICA	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEG	145
Diretoria de Admissão, Registro e Controle Acadêmico - DIRCA	80
Diretoria de Informática - DINF	20
Diretoria de Educação à Distância - DEAD	18
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP	10
Departamento de História – Campus de Assú	6
Departamento de Odontologia/ Campus Caicó	6
Direção Campus de Caicó	5
Direção da Faculdade de Ciências da Saúde -FACS	5
Direção da Faculdade de Letras e Artes – FALA	5
Núcleo de Estudo e Ensino de Línguas - NEEL	4
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação - PROPEG	4
Departamento de Letras/Campus de Patu	3
Direção da Faculdade de Ciências Econômicas – FACEM	3
Diretoria de Políticas e Ações Inclusivas – DAIN	3
Gabinete da Reitoria	3
Agência de Comunicação - AGECOM	2
Assessoria Jurídica – AJUR	2
Departamento de Ciências Biomédicas/FACS	2
Departamento de Direito/Campus de Natal	2
Departamento de Economia/FACEM	2
Direção do Campus de Natal	2
Núcleo de Prática Jurídica/Departamento de Direito/Campus Mossoró	2
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE	2
Departamento de Artes - DART	1
Departamento de Ciências Biológicas	1
Departamento de Ciências Contábeis/FACEM	1
Departamento de Ciências Sociais/FAFIC	1
Departamento de Comunicação Social	1
Departamento de Economia/Campus de Pau - dos – Ferros	1
Departamento de História – Campus de Mossoró	1
Departamento de Matemática e Estatística/FANAT	1
Direção Campus de Pau-dos-Ferros	1
Direção da Faculdade de Educação – FE	1
Direção da Faculdade de Enfermagem – FAEN	1
Direção da Faculdade Filosofia e Ciências Sociais - FAFIC	1
Direção do Campus de Assú	1
Núcleo de Estudo e Ensino de Línguas – NEEL	1
Pesquisador Institucional	1
Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais e História - PPGCISH	1
Programa de Pós-Graduação em Educação - POSEDUC	1
Pró-Reitoria de Administração – PROAD	1
Sistema de Bibliotecas - SIB	1

Fonte: Dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN



As solicitações de atendimento relacionadas à matrícula, SiSU e Plataforma Íntegra foram requisitadas no intuito de esclarecer sobre prazos, cotas, documentação necessária para ingresso na UERN, dificuldade com e-mail institucional e listas de espera. Em relação à insatisfação com o comportamento docente, os motivos mais comuns foram: aplicação de nota e do processo de avaliação associado ao ensino remoto.

Destaca-se ainda outros temas que surgiram em algumas manifestações: denúncia de assédio de aluno contra professor; inconsistência em processo seletivo (monitoria, pesquisa, pós-graduação e contrato provisório de docente); irregularidade de servidor em relação à acúmulo de cargo; emissão de certificado e diploma e revalidação de diploma.

## 2.10 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. Os usuários que se manifestaram por meio do formulário eletrônico e do e-mail da UERN não tiveram acesso à pesquisa de satisfação, portanto, o resultado apresentado a seguir refere-se apenas à pesquisa realizada pelo Sistema e-OUV.

A tabela 5 apresenta o resultado dos 4 usuários que aceitaram responder à primeira pergunta: “A sua demanda foi atendida?” O resultado mostra que o percentual de resolutividade da Ouvidoria da UERN foi 100% para as manifestações oriundas do Fala BR.

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

RESPOSTA	%
<b>Sim</b>	100
<b>Parcialmente</b>	0
<b>Não</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

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

Quanto ao percentual de satisfação, 4 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?”**

RESPOSTA	%
Muito satisfeito	50
Satisfeito	25
Insatisfeito	25
Muito insatisfeito	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

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 é de 75%.

### 3. ATIVIDADES DIVERSAS DA OUVIDORIA EM 2020

#### 3.1 Realização das Atividades previstas na Agenda de Prioridades da UERN 2020

- Implantar sistema para gerenciar as manifestações de Ouvidoria de forma eletrônica. Ouvidoria/Diretoria de Informatização da UERN – realizado por meio da adesão à Plataforma Fala BR que permitiu o acesso ao Sistema e-OUV da Controladoria Gera da União, sistema para registro e tratamento das manifestações. Termo de Adesão assinado em maio.
- Realizar Campanha "Ética nas Relações Interpessoais" e Campanha "Ética nas Mídias Sociais". Foi realizada a 3ª edição da Campanha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – Progep/UERN.  
Campanha: [#TamoJunto](#), evento on-line, transmitido pelo Canal do Youtube da UERN TV.  
Programação: dia 25 de agosto, ocorreu o lançamento e *a live* com a Gerente de Pessoas do SEBRAE, Simone Galvão, sobre: **Resiliência, Trabalho Remoto e Bem-Estar do Servidor em Tempos de Pandemia**. Número de visualizações 160.



No dia 15/09/2020, ocorreu o segundo momento da campanha com a live: Analisando as Relações Interpessoais no Contexto Atual. Convidados: Prof. Dr. José Albenes Júnior

(UFERSA), Dr. Antônio Gleydson – Procurador do Ministério Público do Trabalho, Profa. Ma. Fernanda Abreu de Oliveira, Assessora Jurídica da UERN, mediadora. 110 participantes



No dia 27/10/2020, encerramos a campanha com a live: **Ética nas Mídias Sociais**. Convidados: Prof. Me. Esdra Marchezan (Assessor Reitoria/UERN), a TNS. Ma. Iuska Kaliany (AGECOM/UERN) e TNS. Aline Linhares como moderadora (AGECOM/UERN) com 171 visualizações.



### **3.2 Participação em Reuniões e Eventos**

- Reunião Anual da Rede de Ouvidorias em 17.02.2020, de forma presencial;
- 2ª reunião das Ouvidorias em Redes do Rio Grande do Norte em 08.09.2020, de forma on-line;
- 3ª reunião das Ouvidorias em Redes do Rio Grande do Norte em 08.10.2020, de forma on-line;
- 4ª reunião das Ouvidorias em Redes do Rio Grande do Norte em 19.11.2020, de forma on-line;
- Reunião da III Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias em 03.12.2020, de forma on-line.
- Participação do IV Encontro de Ouvidorias (webinário) em 16.09.2020, com palestra sobre “Mediação no Contexto das Ouvidorias”;
- Live da LAI - Encontros virtuais realizados nos dias 1º, 3, 8 e 10 de Junho de 2020 promovido pela Ouvidoria Geral da União, com carga horária de 12 horas.
- Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia, com duração de 4 horas, promovido pela Controladoria-Geral da União, no dia 16 de junho de 2020, modalidade on-line;
- Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias promovido pela Ouvidoria Geral da União, com carga horária de 12 horas, modalidade on-line;
- Atendimento em Ouvidoria, com duração de 6 horas, promovido pela Controladoria-Geral da União, nos dias 23 e 25 de novembro de 2020, modalidade on-line;
- Realização do Curso Gestão em Ouvidoria (Turma JAN/2020), com início em 30/01/2020 e com carga-horária de 20 horas;
- Atualização da página virtual da Ouvidoria;
- Revisão/atualização da Carta de Serviços da UERN.

### **3.3 Planejamento das ações para Agenda Estratégica da UERN 2021**

- Revisão/atualização da Carta de Serviços da UERN
- Organizar a elaboração da Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual
- Realizar Campanha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual – 4ª edição

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2020 a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte amplia os canais de comunicação para recebimento das manifestações a partir da assinatura do Termo de Adesão à Plataforma Fala BR. Com essa ação, 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, este último temporariamente suspenso em virtude da pandemia causada pelo Covid 19, sendo realizado apenas de forma virtual a partir de agendamento por meio do e-mail da Ouvidoria).

Outra ação que corroborou para otimização dos serviços realizados pela Ouvidoria da UERN foi a aquisição de uma servidora técnica-administrativa, atendendo assim a recomendação prevista no Relatório Anual 2020 da Ouvidoria-Geral do estado do Rio Grande do Norte de “(...) manter o quantitativo mínimo de 02 (dois) responsáveis para a atividade de Ouvidoria (...); bem como a recomendação de que “(...) cada órgão e entidade mantenha atualizada a indicação das equipes de Ouvidoria (...); o que foi providenciado desde maio do ano de 2020, quando a servidora passou a compor a equipe da Ouvidoria. Assim, pode-se dizer que a Ouvidoria da UERN é composta pela Ouvidora e três colaboradoras, sendo que duas, estão responsáveis pelo e-SIC UERN.

A terceira recomendação trata da atualização da Carta de Serviço. O teletrabalho no âmbito da UERN não impediu que a Ouvidoria e as demais Unidades Administrativas e Acadêmicas providenciassem a revisão e atualização da Carta de Serviços da UERN, que foi finalizada e publicizada em setembro de 2020, por meio, do trabalho das duas operadoras do Sistema de Serviço ao Cidadão no âmbito da Universidade.

A quarta e última recomendação diz respeito à elaboração e publicação do Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017. Como já foi explicado na introdução deste documento, algumas questões operacionais e de pessoal (apenas uma pessoa responsável pelo tratamento das manifestações) dificultaram a elaboração de relatórios nos de 2017, 2018 e 2019 (ano em que houve mudança de gestão no mês de

novembro), portanto, agora em 2021 tornou-se possível elaborar e publicar o Relatório com a análise das manifestações recebidas em 2020.

Destaca-se ainda, que em janeiro de 2020 a Ouvidoria passou a ocupar uma sala no Campus Central da UERN, em Mossoró, ficando mais próxima da comunidade acadêmica. Infelizmente, em virtude da pandemia não foi possível realizar o evento de inauguração do espaço como havia sido planejado.

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 fluxo de tratamento de denúncias; como também voltadas à publicidade da Ouvidoria por meio da atualização constante da sua página virtual e de outros meios de divulgação para que a mesma possa estar cada vez mais próxima da comunidade acadêmica, inclusive nos Campi.

Nesse sentido, a perspectiva é que a Ouvidoria da UERN torne-se cada vez melhor, atuando como um setor estratégico para a Gestão Universitária e um canal de atendimento às manifestações dos usuários, de forma transparente, ética e eficiente.