



**OUVIDORIA**  
www.uern.br

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

**ANO DE REFERÊNCIA 2021**

**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. Dra. Mayra Rodrigues Fernandes Ribeiro

**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 Morais

**Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas**

Profª Drª Isabel Cristina Amaral de Sousa Rosso

**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis**

TNM Esp. Erison Natécio da Costa

**Equipe Ouvidoria**

TNS Esp. Séphora Edite Nogueira do Couto Borges

TNM Esp. Taciane de Medeiros Gomes

TNM. Ravi Dias de Almeida Oliveira

## 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 Usuários no Período</b>	<b>16</b>
<b>2.7 Unidades Administrativas e Acadêmicas demandadas</b>	<b>16</b>
<b>2.8 Conteúdo das Manifestações</b>	<b>18</b>
<b>2.9 Resolutividade e Satisfação do Usuário</b>	<b>19</b>
<b>3. ATIVIDADES DIVERSAS DA OUVIDORIA EM 2021</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Realização das Atividades previstas na Agenda de Prioridades da UERN 2021</b>	<b>23</b>
<b>3.2 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 junho de 2021), conta com uma equipe constituída pela ouvidora, três 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 Ouvidoria da UERN disponibiliza os seguintes canais para receber as manifestações em 2021:

- 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 11h e das 14h às 17h, na sala da Ouvidoria no Campus Central;
- 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 2021, 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 desenvolvidas ao longo do ano de 2022.

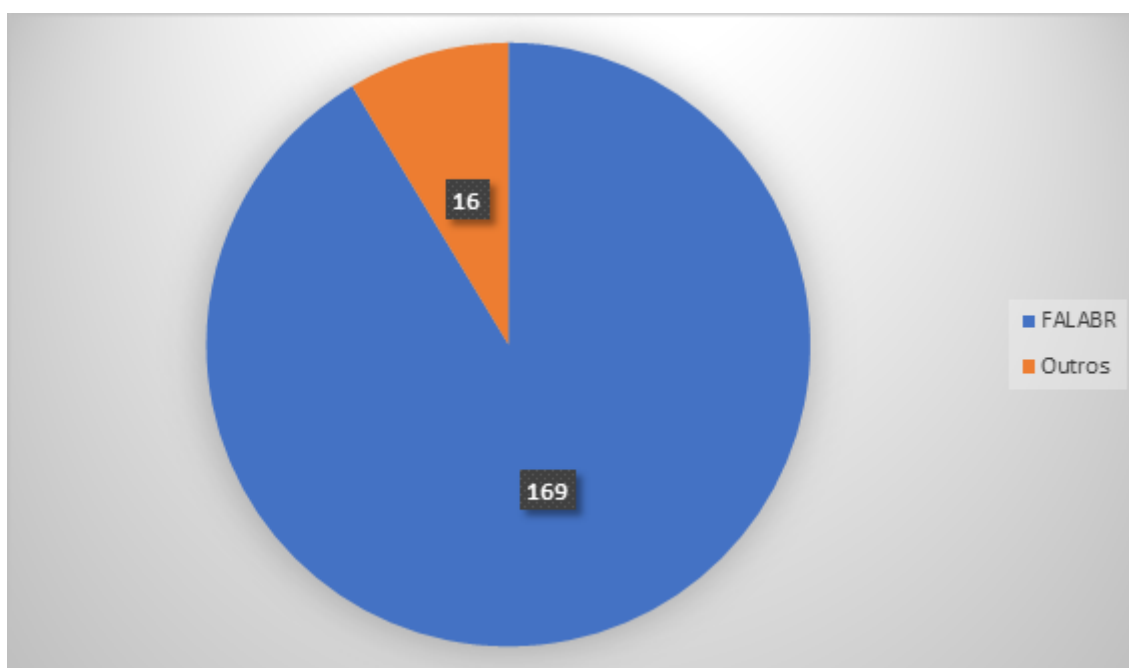
As informações relativas à gestão da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), no âmbito da UERN, constam no Relatório de Gestão do Sistema de Informação ao Cidadão disponível no Portal da UERN no link: <http://sic.rn.gov.br/>.

## 2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

### 2.1 Quantidade de Manifestações

Inicialmente, é importante destacar que mais de 90% 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 2021**



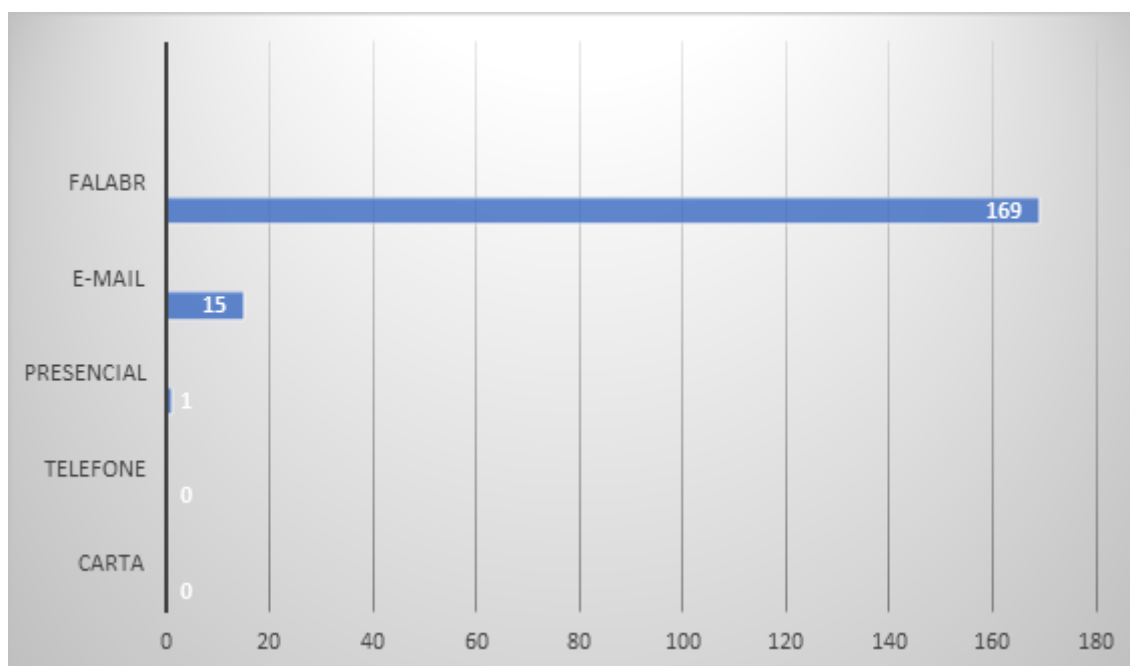
Fonte: Dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN e da Plataforma Fala BR disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Como demonstrado no gráfico 01, a Ouvidoria da UERN recebeu 185 manifestações, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, somando-se o número de manifestações recebidas pela plataforma FalaBR 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: 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 (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 169 demandas registradas na Plataforma FALABR, 155 foram concluídas, 4 não concluídas e 10 foram arquivadas. Já no que se refere ao banco de dados UERN, das 16 manifestações recebidas, 15 foram concluídas e 1 estava em tratamento (Tabela 1).

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

SITUAÇÃO	SISTEMA UERN (E-mail, carta, presencial, telefone)		Sistema FALABR	
	Quantidade	%	Quantidade	%
<b>Concluída</b>	15	93,75	155	91,72
<b>Não Concluída</b>	1	6,25	4	2,37
<b>Arquivada</b>	-	-	10	5,91
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</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 análise dos demais indicadores que será apresentada a partir de agora, considerou o número de manifestações tratadas e concluídas, ou seja, 15 manifestações concluídas pelo Sistema UERN e 155 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):

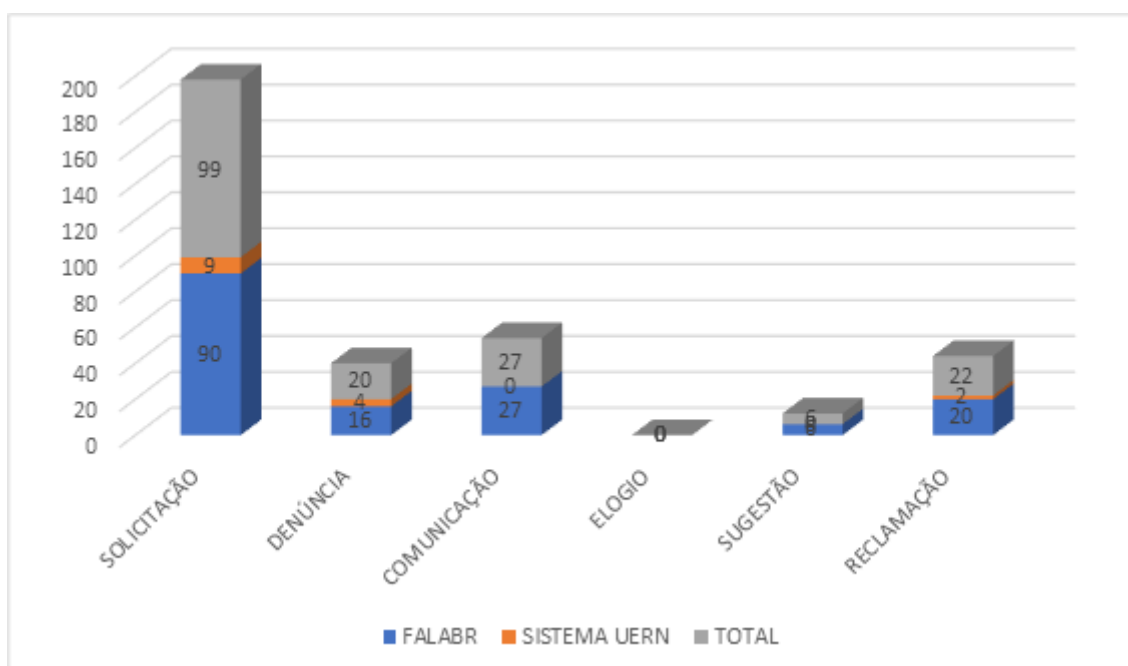
## Figura 1 – Tipos de Manifestação na Plataforma Fala BR

	<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 FalaBR, é importante esclarecer que o sistema permite 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.

### 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>

Importante destacar que das 185 manifestações recebidas, tratadas e concluídas, 99 (noventa e nove) - 53,51% - foram consideradas como solicitação de atendimento ou resolução de problemas. Essas manifestações são muito comuns em se tratando de uma Instituição de Ensino Superior em que os usuários procuram 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.

Em relação às denúncias, 6(seis) delas foram registradas no canal errado, isto é, protocoladas no sistema direcionada a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, quando não é da competência desta Instituição. Uma denúncia foi registrada por servidor desta ouvidoria, a fim de aprimorar os conhecimentos acerca dos recursos disponibilizados pelo sistema. Quanto as demais, 4(quatro) delas estiveram relacionadas à “insatisfação com comportamento docente”; 3(três) sobre possíveis acúmulo ilegal de cargos; 5(cinco) manifestações registradas como assédio, sendo 4(quatro) delas referente a mesma situação; e 1(uma) relacionada ao serviço prestado pelo Restaurante Popular, situado no Campus Central da UERN.

Quanto às reclamações protocoladas, mais de cinquenta por cento destas são registradas por discentes que reclamam da atuação docente em sala de aula. As mais frequentes estão relacionadas ao atraso na publicação das notas, atraso para o encerramento da disciplina, didática e atribuição de nota.

Outrossim, percebe-se que um percentual significativo das manifestações (14,6%) corresponde ao tipo de “Comunicação”, que na verdade encontra-se no campo "Tipo de manifestação", apenas para fins de tratamento dentro da Plataforma Fala.BR. Em síntese, podemos dizer que comunicação é o termo utilizado para a denúncia ou a reclamação registrada de forma anônima. O próprio Fala.BR converte automaticamente as manifestações protocoladas de formas anônimas em comunicação.

Vale destacar que por não se configurar uma manifestação no conceito adotado 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 mais dez dias, desde que devidamente justificado. A Ouvidoria da UERN recebeu, em 2021, 185

manifestações, sendo 169 pelo Fala BR e 16 por outros canais, e dentre as manifestações recebidas por meio da plataforma FalaBR, 155 foram concluídas no prazo, 4 estavam em tratamento e 10 foram arquivadas por não complementação do manifestante.

Como mais de noventa por cento das manifestações foram registradas na plataforma FalaBR, optamos por considerar o tempo médio de resposta anual disponibilizado no painel resolveu, que correspondeu ao período de 6,69 dias.

## 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 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.

Tabela 4 – Manifestações por Unidades Demandadas

UNIDADE ADMINISTRATIVA/ACADÊMICA	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEG	43

Diretoria de Admissão, Registro e Controle Acadêmico - DIRCA	23
Diretoria de Informática - DINF	2
Diretoria de Educação à Distância - DEAD	7
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP	16
Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação- PROPEG	3
Pró-reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças - PROPLAN	4
Pró-reitoria de Assistência Estudantil - PRAE	7
Pró-reitoria de Administração - PROAD	5
Assessoria de Transparência	1
Cerimonial	1
Direção Campus de Patu	3
Direção do Campus de Pau dos Ferros (CAMEAM)	4
Departamento de Administração (CAMEAM)	1
Direção do Campus de Caicó	13
Departamento de Inovação e Empreendedorismo - DIE/UERN	1
Departamento de Matemática - DME - Campus Central	1
Departamento de Comunicação Social - Campus Central	1
Departamento de Direito - Campus Natal	3
Departamento de História - Campus Central	1
Departamento de Informática - FANAT - Campus Central	10
Departamento de Educação - FE - Campus Central	3
Departamento de Letras Estrangeiras - FALA - Campus Central	1
Departamento de Letras Estrangeiras - Campus Assu	1
Secretaria dos Conselhos Superiores	1
Departamento de Inovação e Empreendedorismo - DIE/UERN	1
Faculdade de Ciências Bimédicas - FACS - Campus Central	5
Faculdade de Educação Física - FAEF - Campus Central	1
Faculdade de Enfermagem - FAEN - Campus Central	1
Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais - FAFIC - Campus Central	1
Gabinete da reitoria	1
Programa de Mestrado Profissional em Letras - PROFLETRAS	1
Ouvidoria	2
PIBIC/PIM	1

Fonte: Dados extraídos dos registros da Ouvidoria UERN

## 2.8 Conteúdo das Manifestações

Em relação ao conteúdo das manifestações, verifica-se na figura abaixo que as palavras mais recorrentes se relacionam à matrícula, Sistema de Seleção Unificado (SiSU), solicitação de documentos, insatisfação com comportamento docente e Plataforma Íntegra.





## 2.9 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 15 usuários responderam à primeira pergunta: “A sua demanda foi atendida?” O resultado mostra que o percentual de resolutividade da Ouvidoria da UERN foi 73,33% para as manifestações oriundas do Fala BR.

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

RESPOSTA	QUANTIDADE
Sim	11
Parcialmente	1
Não	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

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

Ainda no que diz respeito à pesquisa de satisfação, 15 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	QUANTIDADE
Muito satisfeito	8
Satisfeito	4
Insatisfeito	1
Muito insatisfeito	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</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 80%.

### **3. ATIVIDADES DIVERSAS DA OUVIDORIA EM 2021**

#### **3.1 Realização das Atividades previstas na Agenda de Prioridades da UERN 2021**

- Realizar Campanha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual: A 4ª edição da Campanha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual foi lançada no dia 09 de dezembro de 2021, com transmissão online via YouTube UERN Oficial, e teve como objetivo discutir sobre “Assédio moral, sexual e intelectual trabalhando as relações preventivas”. O tema foi abordado pelo professor José Herval Sampaio Júnior, da Faculdade de Direito (FAD), e a professora Patrícia Moreira, do Campus de Natal. A psicóloga organizacional da Uern, Biana Valente de Medeiros, atuou como mediadora e a estudante Terumi Tatsukawa, do curso de Pedagogia, como debatedora. O evento teve como intuito conscientizar toda a comunidade Uerniana sobre as ações que caracterizam esse tipo de abuso, divulgar os canais que possam para tirar dúvidas e fazer denúncias e enfatizar o compromisso da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN em prevenir tais condutas, assim como promover os meios necessários para responsabilização adequada quando de sua ocorrência.



- Analisar e Propor regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em conjunto com a Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito da UERN:

Foi criada a comissão de trabalho responsável pelos estudos de adequação da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018). Composta por 10 (dez) integrantes de diversos setores, com a presidência do TNM. Jônatas Marques de Andrade. No dia 30 de agosto de 2021, a comissão entregou à Reitoria um [documento com as diretrizes para tratamento de dados pessoais no âmbito da Instituição.](#)



- Organizar a elaboração da Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual: Devido ao quadro da pandemia da Covid-19, bem como da mudança na gestão da ouvidoria, não foi possível finalizar a Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual. Desse modo, a ouvidoria prorrogou para o planejamento do ano de 2022 a elaboração e divulgação do referido documento.
- Participação na Comissão UERN Mulheres para construção da política de enfrentamento às violências contra mulheres no âmbito da UERN. Portaria nº XXXXX

### **3.2 Planejamento das ações para Agenda Estratégica da UERN 2022**

- Revisão/atualização da Carta de Serviços da UERN
- Elaboração e divulgação da Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual
- Realizar Campanha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual – 5ª edição
- Realizar programação em alusão ao Agosto Lilás
- Implantar ouvidoria itinerante

## **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No ano de 2021 a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte ampliou 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.