



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DO NORTE DO TOCANTINS**

2024

DIRIGENTES – 2024

AIRTON SIEBEN

Reitor

NATANIEL DA VERA-CRUZ GONÇALVES ARAÚJO

Vice-Reitor

JEANE ALVES ALMEIDA

Chefe de Gabinete

CLARETE DE ITOZ

Pró-Reitora de Finanças e Execução Orçamentária

BRAZ BATISTA VAZ

Pró-Reitor de Graduação

FREUD ROMÃO

Pró-Reitor de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional

JOSÉ MANOEL SANCHES

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

REJANE CLEIDE MEDEIROS DE ALMEIDA

Pró-Reitora de Extensão, Cultura e Assuntos Comunitários

KÊNIA FERREIRA RODRIGUES

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

ANDRÉIA DE CARVALHO SILVA

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

ANTONIO OLIVEIRA DOS SANTOS JÚNIOR

Superintendente do Hospital Universitário de Doenças Tropicais

WAGNER DOS SANTOS MARIANO

Superintendente de Comunicação

FABIANA DE ANDRADE BRINGEL

Superintendente de Tecnologia da Informação

EROILTON ALVES DOS SANTOS

Superintendente de Infraestrutura

ROBERTO ANTERO DA SILVA

Diretor do Centro de Ciências Integradas

RÔMULO AUGUSTO GUEDES RIZZARDO

Diretor do Centro de Ciências Agrárias

FERNANDO HOLANDA VASCONCELOS

Diretor da Faculdade de Ciências da Saúde

MARCO AURÉLIO GOMES DE OLIVEIRA

Diretor do Centro de Educação, Humanidades e Saúde

RELATORIA DA UNIDADE

DANUBIA OLIVEIRA MORAES

Ouvidora

Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT)

Portaria GAB/UFNT nº 148 de 10 de março de 2025

LISTA DE SIGLAS

CGU - Controladoria Geral da União

DIRTRANSP - Diretoria de Transparência e Integridade

LAI - Lei de Acesso à Informação

OGU - Ouvidoria-Geral da União

OUV - Ouvidoria

PAD - Processos Administrativos Disciplinares

PROGRAD - Pró-reitoria de Graduação

SIC - Serviço de informações ao Cidadão

TAE - Técnicos Administrativo em Educação

UFNT - Universidade Federal do Norte do Tocantins

UFT - Universidade Federal do Tocantins (UFT)

SUCOM – Superintendência de Comunicação

RU – Restaurante Universitário

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Canais de comunicação com a sociedade.....	8
Figura 02: Total de manifestações de Ouvidoria UFNT.....	9
Figura 03: Ranking de assuntos de manifestações respondidas pela Ouvidoria UFNT.....	10
Figura 04: Tipos de manifestações de Ouvidoria.....	11
Figura 05:Manifestações de Ouvidoria/ Tipo Denúncia.....	11
Figura 06: Ranking de assuntos de manifestações respondidas pela Ouvidoria UFNT/Tipo Denúncia.....	12
Figura 07:Manifestações de Ouvidoria/ Tipo Reclamação,CGU.....	12
Figura 08: Índice de Resolutividade da Manifestações recebidas, CGU, 2024.....	13
Figura 09:Manifestações de Ouvidoria/ Tipo Solicitação de Providência, CGU, 2024.....	13
Figura 10: Índice de Resolutividade das Manifestações recebidas,CGU, 2024.....	14

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
1. FORÇA DE TRABALHO	8
2. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS.....	8
3. FLUXO DE ATENDIMENTOS.....	9
4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	9
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	11
6. AMOSTRA DE CASOS/RESOLUTIVIDADE.....	13
7. TEMPO DE ATENDIMENTO.....	15
8. ASSUNTOS RECORRENTES / SOLUÇÕES ADOTADAS /RESULTADOS.....	15
9.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
10. PLANO DE TRABALHO PARA 2025.....	18

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar informações acerca da atuação da Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins no ano 2024, atendendo ao que estabelece o Artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e ainda ao disposto no Art. 60 PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024, o qual estabelece que as unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, com periodicidade mínima anual e/ou disponibilizado integralmente no sítio eletrônico do órgão ou entidade.

A Ouvidoria é um canal que possibilita a interlocução entre a UFNT e os/as cidadãos/as, usuários/as dos serviços públicos oferecidos por essa instituição, constituindo-se como um instrumento de Participação e Controle Social. Atua com as manifestações previstas na Lei nº. 13.460/2017 – denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações e sugestões. Atende também às demandas do Serviço de informações ao Cidadão (SIC) de que trata a Lei nº 12.527/2011 (LAI), tanto a comunidade interna como a externa.

A UFNT foi criada pela Lei nº 13.856, de 8 de julho de 2019, a partir do desmembramento dos Campi de Araguaína e Tocantinópolis da Universidade Federal do Tocantins (UFT), teve sua Ouvidoria implantada ao final 2022, passando assim a receber e dar tratamento às suas demandas, ainda sob tutoria da UFT, com supervisão técnica da CGU.

O então relatório se constitui como um instrumento gerencial que possibilitará à gestão da UFNT definir, quantificar, analisar, melhorar os fluxos dos processos e ainda, buscar soluções para as diversas demandas desta Unidade Setorial de Ouvidoria. Por outro lado, a publicação deste relatório permitirá ainda, aos órgãos de controle e aos cidadãos, o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria.

1. FORÇA DE TRABALHO

Considerando as limitações de pessoal desta novíssima instituição, a Ouvidoria da UFNT atuou em 2024 contando com o apoio de apenas 01 (uma) servidora Técnico administrativo em educação à qual também desempenhava atribuições junto à Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD) da UFNT. A partir do mês de dezembro de 2024 foi disponibilizado pela gestão superior 01 (um) código de vaga que possibilitou a atuação de uma servidora com dedicação exclusiva às atribuições do SIC e da Ouvidoria, sendo essa sua força de trabalho atual.

2. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

É notório que a facilitação da comunicação entre a gestão, servidores da UFNT e qualquer cidadão é primordial para aprimorar e defender os interesses dos usuários de serviços públicos, percebidos na lei de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

A plataforma Fala.BR da Controladoria Geral da União (CGU) é atualmente o principal canal de comunicação utilizado pela Ouvidoria e SIC da UFNT para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações.

No site eletrônico da UFNT, menu “Acesso à informação”, submenu “Participação social” é orientado aos usuários o registro de suas manifestações por meio da plataforma supramencionada, como também é disponibilizado o link de acesso e orientações de seu funcionamento.

Apesar da orientação geral de encaminhamento das demandas de Ouvidoria serem feitas por meio da plataforma Fala.BR/CGU, outras formas de atendimentos são disponibilizadas pela UFNT aos cidadãos que não possuem meios de acessá-la, como e-mail e atendimento presencial.

OUVIDORIA ATIVA UFNT

Na Ouvidoria você poderá fazer:

- SUGESTÃO
- ELOGIO
- RECLAMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- DENÚNCIA
- ACESSO À INFORMAÇÃO

Canais de Atendimento

- Plataforma Fala.BR
- ouvidoria@ufnt.edu.br
- Atendimento Presencial**
Prédio da Reitoria
Sala da ouvidoria

QR Code para acesso à Ouvidoria Ativa UFNT.

UFNT
UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS

Figura 01: Canais de comunicação com a sociedade, DIRTRANSP, 2024

3. FLUXO DE ATENDIMENTOS

O fluxo de tratamento das demandas da ouvidoria estão explicitados na Carta de serviços ao usuário da UFNT. Em um capítulo dedicado à Ouvidoria da UFNT, a Carta de Serviços apresenta os principais serviços oferecidos pela Ouvidoria, quais requisitos mínimos para acessá-los, prazos e fluxos de atendimentos, explicitando ainda quais são os compromissos de atendimento firmados visando manter os padrões de qualidade que devem nortear o atendimento ao público.

Como citado no item anterior, a UFNT utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR/CGU como principal instrumento no recebimento das demandas de Ouvidoria e SIC, desde o mês de junho de 2023.

Os usuários podem registrar suas manifestações presencialmente na sala da Ouvidoria/Prédio Reitoria, como também por email, e cartas. O contato telefônico da Ouvidoria da UFNT é para uso exclusivo de agendamento de atendimentos presenciais, uma vez que não há ferramenta de gravação disponível no momento o que impossibilita a UFNT disponibilizar serviço telefônico para recebimento de manifestação de Ouvidoria, como disposto no art. 18 da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024.

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria realiza análise prévia do conteúdo do relato, podendo encaminhar para outros órgãos, arquivar, responder ou tramitar internamente aos setores demandados, nos termos da legislação vigente e seguindo o disposto na Carta de serviços ao usuário da UFNT.

4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

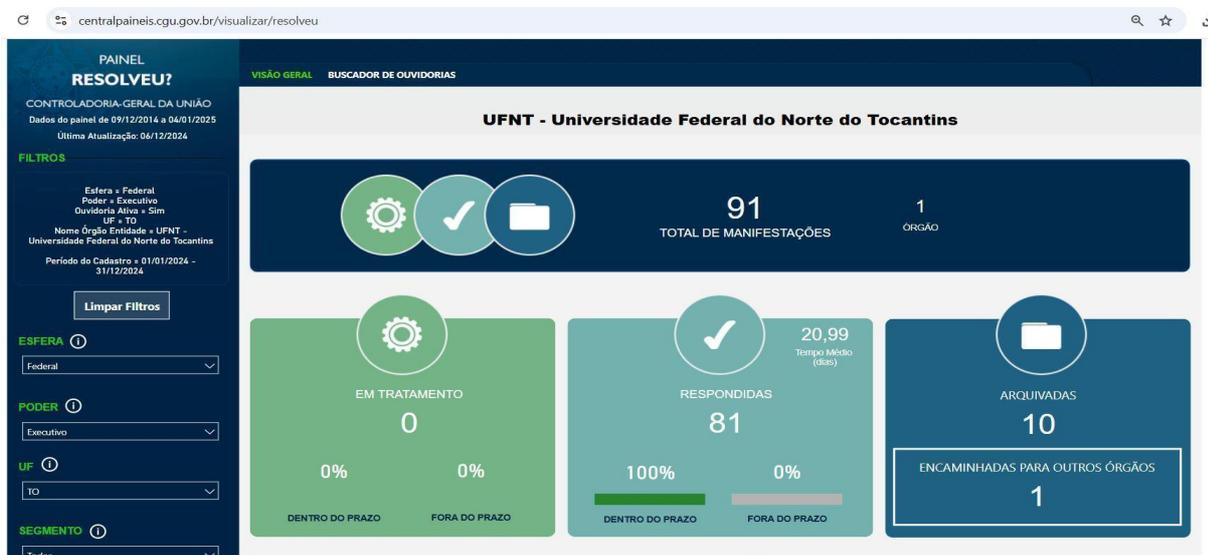


Figura 02: Total de manifestações de Ouvidoria UFNT, Painel“Resolveu?” CGU, 2024

No ano de 2024 foram registradas 91 manifestações de Ouvidoria, sendo que 81 foram respondidas, 01 encaminhada para outro órgão, e 10 manifestações arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados ou ainda por duplicidade, em conformidade com a portaria nº 116/2024 da CGU.

Em conformidade com os dados extraídos do “Painel Resolveu?”, durante o ano de 2024, dentre os principais Assuntos/subassuntos com o maior número de manifestações respondidas, e tratamentos, foram: Conduta docente, Outros em segurança e Ordem pública, Outros em educação e Subassuntos:Ameaças, Promoção e Progressão/docente e Ações Afirmativas.



Figura 03: Ranking de assuntos de manifestações respondidas pela Ouvidoria UFNT, Painel “Resolveu?” CGU, 2024

A Ouvidoria teve um aumento de demandas em 90% nos registros de manifestações em relação aos dados apresentados no relatório de gestão do ano de 2023, estes números sugerem, e talvez revelem maior conhecimento da comunidade acadêmica acerca da existência e do papel da Ouvidoria na Universidade, bem como uma maior participação dos usuários na busca por melhoria na prestação dos serviços oferecidos pela Instituição.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Figura 04: Tipos de manifestações de Ouvidoria, Relatório de Gestão DIRTRANSP, 2024.

Dentre as 91 manifestações, 39 foram denúncias, 04 não habilitadas, 35 habilitadas e encaminhadas para áreas de apuração com tempo médio entre análise e resposta ao usuário de 25,26 dias. Tendo com principais assuntos Conduta docente, averiguação de Cotas e Irregularidades em Processo Seletivo.

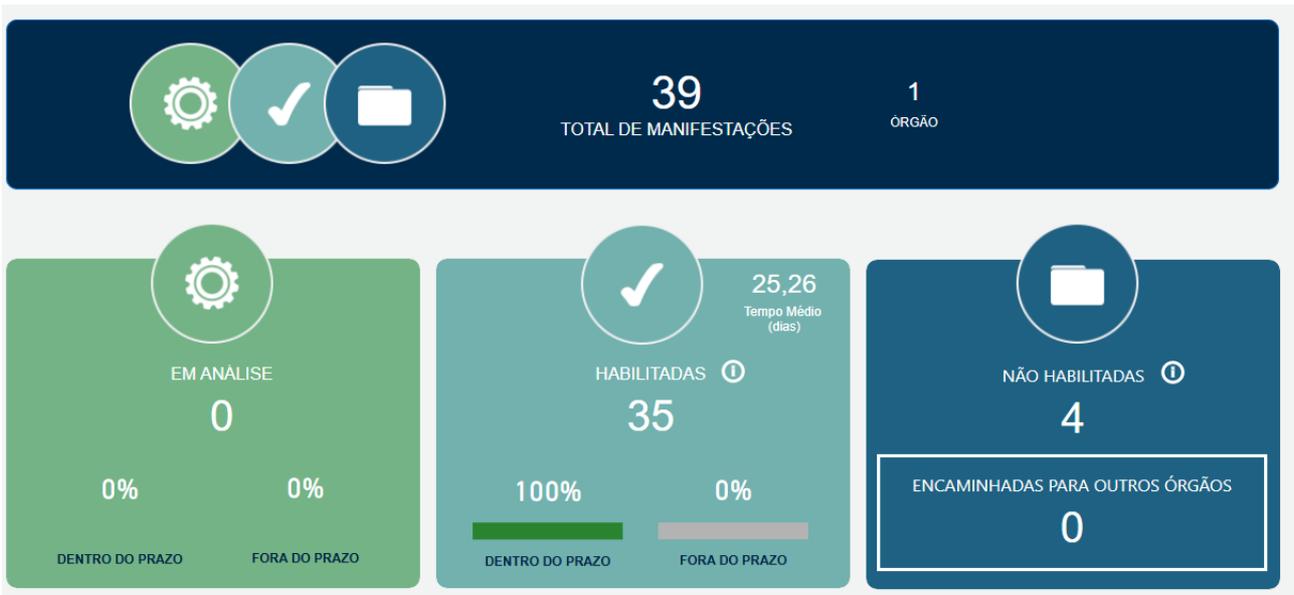


Figura 05: Manifestações de Ouvidoria/ Tipo Denúncia. Painel Resolveu/CGU



Figura 06: Ranking de assuntos de manifestações respondidas pela Ouvidoria UFNT/Tipo Denúncia,Painel“Resolveu?” CGU, 2024

Foram registradas 33 reclamações, sendo 05 arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados, e 28 respondidas pelos setores demandas em tempo médio de 18,86 dias. Essas manifestações geraram um índice de resolutividade por resposta conclusiva de 75% à Instituição, segundo dados CGU.



Figura 07:Manifestações de Ouvidoria/ Tipo Reclamação,CGU 2024 Painel Resolveu/CGU



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 08: Índice de Resolutividade das Manifestações recebidas / Tipo Reclamação, Painel Resolveu/CGU, 2024

Dentre as 14 manifestações recebidas de solicitação de providências, 13 foram respondidas, 01 foi arquivada e 01 encaminhada para outro órgão por não ser competência da UFNT. O tempo médio das respostas oferecidas para as manifestações do tipo “Solicitação de providência” foi de 19 dias.



Figura 09: Manifestações de Ouvidoria/ Tipo Solicitação de Providência. Painel Resolveu/CGU, 2024

6. AMOSTRA DE CASOS/RESOLUTIVIDADE

A seguir, será apresentada uma amostragem de manifestações feitas na ouvidoria da UFNT com suas respectivas resolutividades:

Caso 1. Manifestação do tipo **Reclamação**

Assunto: Benefício/Licença Maternidade: Servidora contratada como professora substituta gestante de 40 semanas vinha tentando solicitar o seu direito a licença maternidade, antes que o contrato

finalizasse. A demanda foi resolvida e solucionada no prazo pela diretoria de administração de pessoal da instituição, assegurando os direitos que a servidora possui, de acordo a legislação que rege o assunto.(Informações registradas na manifestação do Fala.br)

Caso 2. Manifestação do tipo **Solicitação de Providencias**

Assunto: Infraestrutura/Manutenção: O manifestante relatou acerca de um vazamento frequente de esgoto, o que causava odor próximo ao restaurante universitário trazendo transtornos aos frequentadores do espaço de convivência e lanchonete da UFNT. Para resolutividade da demanda apresentada pelo cidadão, a SUINFRA por meio de sua Coordenação de Manutenção Predial - CMP/SUINFRA, adotou as seguintes providências: acionar a empresa terceirizada responsável pelo contrato de manutenção. Diante da emergência da situação foi autorizada a construção de um novo sistema de esgoto para o RU”.(Informações registradas na manifestação do Fala.br)

Caso 3. Manifestação do tipo **Elogio**

Assunto: Gestão de Pessoas: “Agradeço muito a toda a equipe de Gestão de Pessoas de UFNT, pois outro dia havia protocolado um pedido de informação sobre o concurso TAE-UFNT, e muito rapidamente respondido, e sei que o reconhecimento de um trabalho bem feito e organizado faz a diferença no dia-a-dia do servidor público, muitíssimo obrigado, vocês são top, espero que consigam cada dia mais se consolidar como uma equipe referência no tratamento humanizado e empático como os servidores e comunidade.”(Informações registradas na manifestação do Fala.br)

Caso 4. Manifestação do tipo **Elogio**

Assunto: Acessibilidade: “Parabéns aos profissionais da DAEP pelo ótimo trabalho prestado a comunidade acadêmica da UFNT no âmbito da inclusão, do diálogo, da permanência. Muito obrigada! seus esforços são realmente importantes para melhor receber os nossos alunos. A UFNT tem avançado na heteroidentificação, na busca de diálogo sobre temas sensíveis como TDAH e TEA, além do entendimento dos posicionamentos de nossa comunidade LGBT e isso graças a uma boa equipe de pessoas preocupadas e sensíveis aos problemas de uma sociedade tão plural(Informações registradas na manifestação do Fala.br)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 10: Índice de Resolutividade das Manifestações recebidas em 2024,Painel Resolveu/CGU

7. TEMPO DE ATENDIMENTO

De acordo com a Lei nº 13.460, de 2017, o prazo para apresentação de resposta ao(à) cidadão(ã) sobre uma manifestação é de 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Uma ação considerada exitosa foi a redução do tempo de resposta das manifestações de ouvidoria da UFNT em 2024, totalizando um tempo médio de **20.99 dias**, cumprindo assim o prazo de resposta das manifestações, uma melhoria significativa se comparado o ano de 2023 que foi de **61,54 dias**, segundo os dados constantes no [relatório anual da Ouvidoria, ano 2023](#).

A melhoria neste indicador revela o esforço da UFNT em oferecer uma célere resposta aos usuários que confiam suas demandas à Ouvidoria, a qual tem buscado tratar com agilidade e eficiência essa importante instância de participação social, de modo que todas as manifestações de ouvidoria foram respondidas dentro do prazo legal, mesmo que nem sempre a resposta tenha culminado na resolutividade da demanda, considerando que nem sempre há viabilidade em razão das limitações orçamentárias, de pessoal ou até mesmo por ferir o princípio da legalidade, impessoalidade, eficiência ou moralidade, os quais devem nortear o serviço público.

8. ASSUNTOS RECORRENTES / SOLUÇÕES ADOTADAS /RESULTADOS

Em abril de 2024 a **Corregedoria da UFNT** iniciou suas atividades, com a posse dos primeiros servidores técnico administrativo em educação (TAE) da UFNT, oriundos de seu primeiro concurso público para TAE e após a conclusão do processo de tutoria com a Universidade Federal do Tocantins (UFT). Essa unidade é responsável pelas atividades relacionadas à prevenção e apuração de ilícitos administrativos praticados por servidores públicos e discentes, bem como pelas ações de responsabilização administrativa de pessoas jurídicas.

Considerando que o principal assunto das manifestações recebidas pela ouvidoria da UFNT em 2024 foi acerca de conduta docente, foram instaurados procedimentos investigativos para apuração dessas condutas sendo objeto de apuração as supostas irregularidades: não exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo; descumprimento das normas legais e regulamentares; ausência de conduta compatível com a moralidade administrativa; falta de urbanidade no trato com as pessoas; não cumprimento da carga horária exigida; participação em gestão ou administração de sociedade privada, seja personificada ou não, em desacordo com o regime de dedicação exclusiva; e fraude em cotas raciais.

Uma importante conquista para o avanço da Transparência e da UFNT em 2024 foi a publicação da **1ª Carta de serviços ao Usuário da UFNT**, documento institucional que tem como principal objetivo fornecer aos cidadãos uma visão clara e acessível dos serviços oferecidos pela instituição. Com a Carta de Serviços, a UFNT visa informar detalhadamente sobre como acessar seus serviços, quais são os requisitos necessários e quais compromissos de atendimento são garantidos para manter altos padrões de qualidade no atendimento ao público.

Outra melhoria nos serviços públicos oferecidos pela UFNT a partir das manifestações recebidas na Ouvidoria, foi a adequação no fluxo do processo de verificação das **Ações Afirmativas** com a realização de **Bancas de Heteroidentificação** antes do ingresso discente. Este foi um assunto recorrente tendo em vista que alguns discentes tiveram suas matrículas canceladas, por não serem aprovados como cotista. A mudança no processo de averiguação dirimiu estes cancelamentos, gerando melhoria nos serviços prestados a comunidade acadêmica.

Ainda como medida exitosa no órgão, tem-se a designação de uma comissão para elaboração do **Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, da Discriminação e Outras Violências no âmbito da UFNT**. A construção do Plano Institucional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, da Discriminação e Outras Violências no âmbito da UFNT constitui-se parte integrante do Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD), instituído pelo Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024 e Portaria MGI Nº 6.719, de 13 de setembro de 2024, que visa promover ações eficazes no enfrentamento de todas as formas de violência no ambiente de trabalho, com destaque para o assédio moral, o assédio sexual e a discriminação, especialmente em relação a grupos historicamente vulnerabilizados, como mulheres, indígenas, pessoas negras, idosas, com deficiência e LGBTQIA.

Ainda na perspectiva de implantação das instâncias de integridade dessa novíssima universidade, foi instituída **1ª Comissão de Ética do servidor Público da UFNT**, é uma instância colegiada e independente, vinculada ao Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal (Decreto nº 6.029/2007). Essa instância, nos termos da legislação vigente, não possui subordinação a nenhum órgão da estrutura organizacional da UFNT, sendo ligada diretamente à autoridade máxima desta instituição, o que lhe confere autonomia para desempenhar as funções consultiva, educativa, investigativa, punitiva, representativa e administrativa no âmbito da UFNT.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024, marcou o início das atividades da Ouvidoria da UFNT pós-tutoria. Os esforços institucionais para a estruturação dessa importante instância de integridade demonstrou o compromisso da UFNT com uma gestão participativa e eficiente no atendimento aos cidadãos que necessitam de seus serviços públicos.

A disponibilização de um código de vaga para que a UFNT pudesse contar com uma servidora dedicada ao SIC e às demandas da Ouvidoria possibilitou que as demandas da Ouvidoria pudessem ser tratadas dentro dos prazos e requisitos legais.

Tem-se como principal desafio para 2025 a capacitação desta servidora, que está no cargo a menos de 4 meses e a realização de ações de Ouvidoria Ativa. Constitui-se ainda um grande desafio para 2025 a implementação do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, da Discriminação e Outras Violências no âmbito da UFNT, o qual aumentará significativamente as demandas da Ouvidoria principalmente no que diz respeito ao acolhimento.

Por outro lado, a elaboração dos fluxos de atendimentos da Ouvidoria durante a elaboração de sua Carta de serviço foi um importante passo para o início do mapeamento de seus processos. Diante deste novo cenário, a Ouvidoria da UFNT buscará a simplificação e padronização de sua atuação por meio da elaboração do seu regimento à medida que outros documentos institucionais basilares da UFNT também são elaborados.

Os documentos norteadores da Ouvidoria, como a Carta de serviços e o regimento interno são fundamentais para assegurar que, independentemente do canal utilizado, os cidadãos tenham uma interação consistente e eficiente com a gestão da UFNT na perspectiva do fortalecimento da democracia. Isso contribuirá para a promoção do controle social o que aumentará a confiança dos usuários nos serviços prestados pela UFNT.

10. PLANO DE TRABALHO PARA 2025

PRINCIPAIS AÇÕES PLANEJADAS PARA 2025
Elaboração do Regimento interno da Ouvidoria
Mapeamento dos processos e desenho do fluxo de atendimento das demandas da Ouvidoria
Capacitação da Ouvidora (Participação em eventos, seminários, cursos e simpósios)
Realização de ações de Ouvidoria Ativa