

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2025



UFG

UNIVERSIDADE
FEDERAL DE GOIÁS

EXPEDIENTE

<p>Gestão (2026-2030)</p> <p>Reitora Sandramara Matias Chaves</p> <p>Vice-Reitora Camila Cardoso Caixeta</p> <p>Chefe de Gabinete Lawrence Gonzaga Lopes</p> <p>Pró-Reitora de Graduação Lueli Nogueira Duarte e Silva</p> <p>Pró-Reitora de Pós-Graduação Laura Vilela Rodrigues Rezende</p> <p>Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação Wendell Karlos Tomazelli Coltro</p> <p>Pró-Reitora de Extensão e Cultura Luana Cássia Miranda Ribeiro</p> <p>Pró-Reitora de Assuntos Estudantis Maísa Miralva da Silva</p> <p>Pró-Reitora de Gestão de Pessoas Maria Tereza Tomé de Godoy</p> <p>Pró-Reitor de Administração e Finanças Vicente da Rocha Soares Ferreira</p> <p>Secretário de Planejamento, Avaliação e Informações Institucionais Paulo Henrique Cirino Araújo</p> <p>Secretária de Tecnologia e Informação Juliana Pereira de Souza Zinader</p> <p>Secretária de Infraestrutura Poliana Paula Nascimento</p> <p>Secretária de Comunicação Márcia Regina Araújo</p> <p>Secretário de Promoção da Segurança e Direitos Humanos Elias Magalhães da Silva</p> <p>Secretária de Inclusão Jaqueline Araújo Civardi</p> <p>Secretário de Relações Internacionais Alexandre de Araújo Badim</p>	<p style="text-align: right;">Ouvidoria</p> <p><i>Equipe do período de elaboração do relatório (2026)</i></p> <p style="text-align: center;">Ouvidora-Geral (2025-2028) Bruna Pinotti Garcia</p> <p style="text-align: center;">Integrantes Ana Paula de Castro Neves Danilo Messias Moraes Del Fábio Beckmann Pedroso Leonardo César Pereira Rogéria Francisca Silva</p> <p><i>Equipe do período dos dados coletados (2025)</i></p> <p style="text-align: center;">Ouvidora-Geral (2025-2028) Bruna Pinotti Garcia</p> <p style="text-align: center;">Integrantes Ana Cristina Pereira da Silva Ana Paula de Castro Neves Danilo Messias Moraes</p> <p style="text-align: center;">Equipe técnica</p> <p style="text-align: center;"><i>Redação</i> Ana Paula de Castro Neves Bruna Pinotti Garcia</p> <p style="text-align: center;"><i>Revisão Final</i> Ana Paula de Castro Neves Bruna Pinotti Garcia Danilo Messias Moraes</p> <p style="text-align: center;"><i>Diagramação</i> Natã Silva de Carvalho</p>
--	---

RESUMO EXECUTIVO

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG), referente ao exercício de 2025, apresenta a consolidação das atividades desenvolvidas pela unidade, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece diretrizes para as unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Ao longo do ano, foram registradas 809 manifestações por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR, evidenciando a relevância da Ouvidoria como canal institucional de escuta, participação social e mediação entre a comunidade universitária, a sociedade e a Administração Superior da Universidade. A análise dos dados demonstra que os principais temas abordados concentram-se em relações interpessoais, assédio moral, gestão acadêmica, assistência estudantil, atendimento ao público e conduta funcional. O assédio moral destacou-se como o assunto mais recorrente, seguido por manifestações relacionadas à Educação Superior e à Assistência Estudantil, evidenciando áreas prioritárias para atuação institucional. Quanto à tipologia das manifestações, observou-se predominância de comunicações, reclamações, solicitações e denúncias, revelando tanto o papel informativo da Ouvidoria quanto sua função estratégica no acompanhamento de conflitos, irregularidades e demandas administrativas sensíveis. As unidades mais demandadas ao longo do exercício foram CEPAE, PROPESSOAS, PRAE, PROGRAD e FCT, concentrando parcela significativa das manifestações recebidas, especialmente em temas relacionados à permanência estudantil, gestão de pessoas, ensino e infraestrutura acadêmica. No que se refere à resolutividade institucional, o último trimestre de 2025 apresentou índice geral de 93,9%, demonstrando elevado grau de eficiência no tratamento das demandas e comprometimento das unidades acadêmicas e administrativas com respostas tempestivas e conclusivas. Os dados consolidados reafirmam a Ouvidoria como importante instrumento de inteligência institucional, permitindo identificar problemas recorrentes, subsidiar ações preventivas e contribuir para o aprimoramento das políticas universitárias. Mais do que canal de atendimento ao cidadão, a Ouvidoria consolida-se como espaço estratégico de gestão pública, fortalecimento da transparência, promoção da cidadania e qualificação permanente dos serviços prestados pela Universidade Federal de Goiás.

Palavras-chave: Ouvidoria universitária; gestão pública; participação social; controle social; transparência pública; resolutividade institucional; manifestações de ouvidoria; Universidade Federal de Goiás.

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	4
2.	A OUVIDORIA	5
3.	A EQUIPE DA OUVIDORIA	6
4.	ACESSO À OUVIDORIA	7
5.	CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	7
6.	TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	8
	6.1 Triagem inicial e encaminhamentos.....	9
	6.2 Fluxos operacionais por tipo de manifestação.....	9
	6.3 Monitoramento e encerramento.....	10
7.	DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
	7.1 Demandas recepcionadas por mês.....	10
	7.2 Análise dos Indicadores.....	11
8.	DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	12
9.	ASSUNTOS MAIS RECORRENTES.....	14
	9.1 Classificação Temática Geral.....	18
10.	UNIDADES E ÓRGÃOS MAIS RELACIONADOS COM AS MANIFESTAÇÕES	20
	10.1 Análise por volume de manifestações	22
	10.2 Unidades com maior resolutividade	24
11.	DENÚNCIAS RELACIONADAS A ASSÉDIO E PRECONCEITO	25
12.	ANÁLISE DA RESOLUTIVIDADE INSTITUCIONAL (CICLO FINAL 2025)	27
13.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório Anual de Gestão tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) no exercício de 2025, em atendimento ao disposto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e na Portaria Normativa CGU nº 238, de 8 de dezembro de 2025, que dispõe sobre critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou à função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O documento consolida informações quantitativas e qualitativas referentes às manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria no período, registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR, bem como descreve as ações institucionais adotadas a partir das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos.

O relatório destina-se à Administração Superior da UFG, à comunidade acadêmica e à sociedade em geral, com o objetivo de promover a transparência, o controle social e o aprimoramento contínuo da gestão pública, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, publicidade, participação social e proteção ao usuário de serviços públicos.

Em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, o presente relatório contempla, no mínimo, os seguintes elementos:

- I – Informações sobre a estrutura organizacional da Ouvidoria e sua força de trabalho;
- II – quantitativo de manifestações recebidas e tratadas no exercício de 2025;
- III – análise gerencial dos principais temas, tipos e motivações das manifestações;
- IV – identificação de demandas e problemas recorrentes, com indicação das providências e soluções adotadas.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria constitui instrumento essencial para o monitoramento da qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Goiás, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas institucionais e para o fortalecimento dos mecanismos de escuta, diálogo institucional e participação social.

2. A OUVIDORIA

Em 2025, a Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás consolidou avanços significativos tanto em sua estrutura quanto em sua atuação institucional. Destaca-se, nesse contexto, a conquista de sede própria no Câmpus Samambaia, com a transferência de suas atividades das dependências do Centro de Informação, Documentação e Arquivo (CIDARQ) para um espaço exclusivo, localizado em frente ao Auditório da Biblioteca Central. A mudança representa um avanço estratégico para o fortalecimento da unidade, na medida em que amplia sua autonomia administrativa e qualifica as condições de trabalho da equipe. O novo espaço foi planejado para atender às especificidades do serviço de ouvidoria, assegurando maior organização dos fluxos internos, melhores condições de acolhimento e, especialmente, a preservação do sigilo e da confidencialidade das informações tratadas.

Além dos ganhos internos, o novo endereço contribui para ampliar a visibilidade institucional da Ouvidoria e facilitar o acesso da comunidade universitária e da sociedade em geral. Situada em área de grande circulação, a unidade passa a se posicionar de forma mais acessível e próxima dos usuários, reduzindo barreiras físicas e simbólicas ao exercício do direito de manifestação e fortalecendo sua função como espaço de escuta qualificada, imparcial e acolhedora.

Esse avanço estrutural está diretamente alinhado ao papel da Ouvidoria como unidade de controle interno, vinculada à Reitoria, responsável por atuar como canal institucional de comunicação entre a Universidade e seus públicos. Compete à Ouvidoria receber, registrar, analisar e dar encaminhamento às manifestações relacionadas aos serviços prestados pela UFG, abrangendo suas dimensões acadêmicas, administrativas e de gestão.

Nesse sentido, a Ouvidoria se configura como instrumento fundamental para o aprimoramento da gestão universitária, ao possibilitar o encaminhamento de críticas, sugestões, solicitações, denúncias, elogios, pedidos de simplificação e pedidos de acesso à informação. A análise sistemática dessas manifestações permite identificar demandas recorrentes, corrigir falhas, aperfeiçoar processos e subsidiar a tomada de decisão pela Administração.

Sua atuação está alinhada aos princípios da participação social e do controle social na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da *accountability* e da cultura de prestação de contas. Ao promover o diálogo entre usuários e gestores, a Ouvidoria também atua na prevenção de conflitos e na construção de soluções institucionais mais eficazes e responsivas às necessidades da comunidade.

No mesmo período, a unidade manteve atuação institucional ativa e integrada, participando de ações de promoção da saúde mental durante a campanha Setembro Amarelo, do Encontro de Ouvidorias e SICs da Educação, do II Seminário Nacional de Ouvidorias e de iniciativas de intercâmbio de boas práticas, como reunião de *benchmark* com a Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Destaca-se, ainda, o reconhecimento público de servidora da unidade no Dia dos Direitos Humanos, evidenciando a valorização das pessoas e o compromisso com a qualificação contínua.

Dessa forma, a Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás reafirma seu papel como instrumento de promoção da cidadania e de fortalecimento da democracia, contribuindo para a aproximação entre a Administração Pública e a sociedade e para a melhoria contínua dos serviços públicos ofertados.

3. A EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) conta com uma equipe institucionalmente estruturada para promover a escuta qualificada da comunidade universitária e da sociedade em geral, atuando na recepção, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos.

No exercício de 2025, a partir do mês de março, a Ouvidoria da UFG foi dirigida pela Prof^a Dra. Bruna Pinotti Garcia, Professora Adjunta da UAECSA – Campus Goiás, Doutora em Direito pela Universidade de Brasília (UnB), que exerce a função de Ouvidora-Geral, sendo responsável pela coordenação das atividades da unidade, pela mediação institucional e pela promoção da transparência, da cidadania e do controle social no âmbito da Universidade.

A equipe de apoio foi composta por Danilo Messias Moraes, Coordenador Adjunto da Ouvidoria, ocupante do cargo de Assistente em Administração, responsável pelo apoio à gestão da unidade e pela articulação dos fluxos de atendimento e encaminhamento das manifestações, e por Ana Paula de Castro Neves, Coordenadora de Processos Organizacionais, Doutora em Direitos Humanos pela UFG, ocupante do cargo de Assistente de Aluno, que atua na organização dos processos de trabalho e no acompanhamento das demandas de Ouvidoria.

A Ouvidoria atua de forma articulada com outras unidades da UFG e desempenha suas atividades por meio dos diferentes canais de acesso disponíveis aos usuários, em conformidade com a legislação vigente.

4. ACESSO À OUVIDORIA

Com o objetivo de promover transparência, participação social e melhoria dos serviços públicos, a Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás oferece múltiplos canais de atendimento para receber, tratar e acompanhar manifestações relacionadas à gestão universitária.

- **Plataforma Fala.BR:** mantida pela Controladoria-Geral da União, representa o principal canal eletrônico para registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação na UFG. Os usuários podem cadastrar demandas, acompanhar evoluções, apresentar recursos e obter respostas diretamente no FalaBr. A Ouvidoria disponibiliza guias e tutoriais no site para orientar o uso correto da plataforma, facilitando o acesso de toda a comunidade.
- **Atendimento presencial:** ocorre nas instalações da Ouvidoria, preferencialmente com agendamento prévio divulgado nos canais oficiais da UFG, durante o horário de expediente regular. Essa modalidade prioriza o acolhimento humanizado, com escuta ativa e encaminhamentos precisos dentro das competências da unidade.
- **Atendimento telefônico:** atende dúvidas gerais, esclarece procedimentos nos sistemas institucionais e oferece informações rápidas, sem necessidade de formalização administrativa.
- **Atendimento por videoconferência:** para maior inclusão, a Ouvidoria agenda atendimentos via videoconferência, garantindo confidencialidade e agilidade no diálogo com a gestão.
- **E-mail:** constitui importante canal de comunicação para o público usuário, destinado à solicitação de informações, esclarecimentos e orientações acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como sobre procedimentos e serviços oferecidos pela UFG de forma geral.

5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos junto à Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) são classificadas de acordo com as tipologias definidas pelo Decreto nº 9.492/2018, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e o uso obrigatório da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Essa classificação orienta o tratamento, a

tramitação e a análise das demandas, assegurando padronização, transparência e adequada resposta ao cidadão.

As manifestações são classificadas nas seguintes categorias:

- **Elogio:** demonstração de reconhecimento, satisfação ou agradecimento em relação a serviços públicos, atendimentos, ações ou iniciativas desenvolvidas no âmbito da UFG.
- **Solicitação:** pedido de adoção de providências, prestação de serviços, esclarecimentos ou informações adicionais pela Administração Pública.
- **Sugestão:** proposição apresentada pelo usuário com o objetivo de contribuir para a melhoria, aperfeiçoamento ou inovação de serviços, processos ou práticas administrativas.
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação ou descontentamento relacionada à prestação de serviços públicos, a atos administrativos ou à atuação ou omissão de agentes públicos ou de prestadores de serviços vinculados à instituição.
- **Denúncia:** relato de ocorrência de irregularidades ou ilícitos no âmbito da universidade, que demandem apuração pelos órgãos competentes.

É importante observar que a Plataforma Fala.BR possibilita o registro de comunicação de irregularidade de forma anônima e irrastrável, que será enviada ao órgão de apuração caso contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não ter identificação do usuário, não é considerada manifestação nos termos do Decreto nº 9.492/2018 e não obriga a produção de resposta conclusiva.

6. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O tratamento das manifestações de ouvidoria observa os fluxos e procedimentos estabelecidos no Decreto nº 9.492/2018, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e nas demais normas aplicáveis ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

No âmbito da Universidade Federal de Goiás (UFG), a Ouvidoria institucionalizou esses fluxos por meio de mapeamento de processos desenvolvido em parceria com a Diretoria de Gestão de Projetos e Processos (DGP/SECPLAN). Esse trabalho foi consolidado no âmbito do Projeto Otimize Ouvidoria, concluído em 2025, voltado ao aprimoramento dos fluxos internos, padronização de procedimentos e fortalecimento da gestão organizacional da unidade. A padronização encontra-se formalizada no Procedimento Operacional Padrão (POP) Ouvidoria nº 3 – Tratar Manifestação de Ouvidoria, o qual define procedimentos específicos conforme a natureza da manifestação.

6.1 Triagem inicial e encaminhamentos

Recebida a manifestação, compete à Ouvidoria da UFG realizar a triagem inicial, verificando:

- a competência da Ouvidoria para o tratamento da demanda;
- a adequação do tipo de manifestação informado;
- a correção do assunto e subassunto;
- a classificação por *tags* e grau de prioridade;
- o registro das informações em planilha de controle interno.

Nos casos em que a manifestação não seja de competência da UFG, a Ouvidoria identifica a ouvidoria setorial adequada e realiza o encaminhamento correspondente, preferencialmente por meio da Plataforma FalaBR, assegurando a devida orientação ao usuário.

6.2 Fluxos operacionais por tipo de manifestação

- **Denúncias:** as denúncias passam, inicialmente, por verificação de enquadramento para possível arquivamento, nos termos do art. 31 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e do art. 22 do Decreto nº 9.492/2018. Em seguida, procede-se à análise dos elementos mínimos de admissibilidade: relevância, autoria, materialidade e compreensão, conforme o art. 33, §1º, da Portaria CGU nº 116/2024. Quando necessário, é solicitada complementação de informações ao manifestante. Confirmada a necessidade de apuração, a Ouvidoria promove a autuação do processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o encaminha ao Gabinete da Reitoria, a quem compete a adoção das providências cabíveis, inclusive a remessa do feito à Coordenação de Processos Administrativos (CDPA). O acompanhamento da manifestação ocorre por meio de respostas intermediárias e conclusivas registradas na Plataforma FalaBR, observados os limites legais de sigilo.
- **Solicitações, reclamações, sugestões e elogios:** essas manifestações são submetidas à análise preliminar quanto à possibilidade de arquivamento (art. 31 da Portaria CGU nº 116/2024) e à suficiência das informações apresentadas. Definido o meio de tramitação, e-mail ou SEI, conforme a complexidade e recorrência da demanda, a manifestação é encaminhada à unidade responsável, que dispõe do prazo padrão de 20 dias para resposta, conforme art. 27 da Portaria CGU nº 116/2024. A Ouvidoria realiza o

acompanhamento dos prazos e efetua cobranças, quando necessário. As respostas recebidas passam por adequação de linguagem, quando pertinente, com caráter pedagógico e informativo, antes do registro conclusivo na Plataforma FalaBR.

- **Comunicações:** as comunicações são analisadas quanto ao seu conteúdo e, quando cabível, reclassificadas como denúncia ou reclamação, conforme o teor apresentado e nos termos do Decreto nº 9.492/2018. Na ausência de relevância administrativa ou de proveito pedagógico, podem ser arquivadas, nos termos do art. 31 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e do art. 23, §2º, do Decreto nº 9.492/2018, com o devido registro.

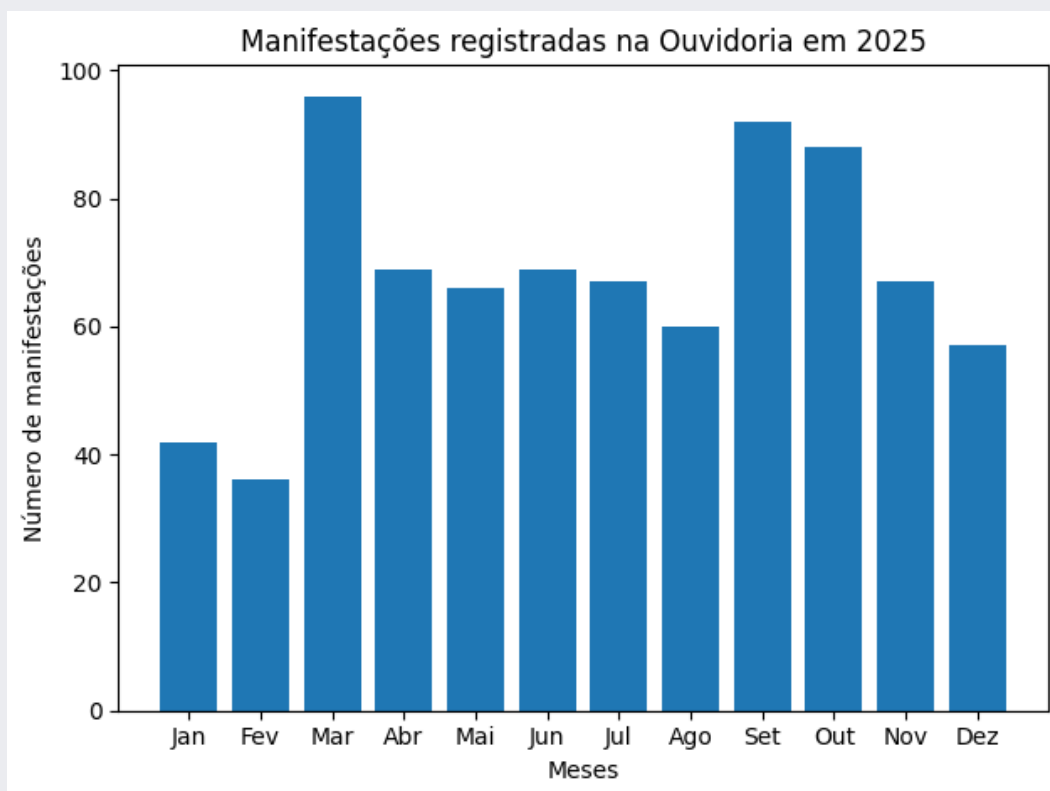
6.3 Monitoramento e encerramento

Ao longo de todo o processo, a Ouvidoria da UFG monitora prazos, promove a interlocução entre as unidades envolvidas e assegura o registro de respostas conclusivas, claras e devidamente fundamentadas na Plataforma FalaBR, procedendo ao encerramento formal da manifestação em conformidade com as normas da Controladoria-Geral da União. Destaca-se, nesse contexto, a instalação da Coordenação de Processos Organizacionais, unidade responsável pela centralização do monitoramento de prazos, distribuição de tarefas e acompanhamento dos fluxos internos, contribuindo para maior padronização, controle e eficiência no tratamento das manifestações.

7. DAS MANIFESTAÇÕES

7.1 Demandas recepcionadas por mês

O gráfico de barras apresenta a distribuição mensal das manifestações registradas junto à Ouvidoria ao longo de 2025, evidenciando variações significativas entre os meses. Ao todo, foram contabilizadas 809 manifestações no ano, o que demonstra a elevada e contínua demanda pelo serviço.



Observam-se picos expressivos de registros em março (96), setembro (92) e outubro (88), que concentram os maiores volumes do período analisado. Meses como abril (69), junho (69), julho (67) e novembro (67) mantiveram um patamar elevado e relativamente estável de manifestações, indicando constância na procura pela Ouvidoria. Em contraste, fevereiro (36) apresentou o menor número de registros do ano.

De forma geral, os dados revelam um fluxo consistente de manifestações ao longo de 2025, com picos de demanda sazonal possivelmente associados ao calendário acadêmico. O volume total de 809 registros reforça a centralidade da Ouvidoria como canal institucional de escuta e evidencia um cenário de alta demanda e potencial sobrecarga operacional da Ouvidoria, que foi apresentada à gestão. Em razão disso, a equipe da Ouvidoria passou a contar com novos colaboradores no ano de 2026.

7.2 Análise dos Indicadores

Com base nos dados coletados, observam-se os seguintes destaques estatísticos:

- **Volume total anual:** A Ouvidoria registrou **809 manifestações** ao longo de 2025, evidenciando elevada demanda pelo serviço.

- **Média mensal:** A média aritmética foi de aproximadamente **67,4 manifestações por mês**, o que indica um fluxo contínuo de atendimentos durante o ano.
- **Pico de demanda (máxima):** O mês de **março** apresentou o maior volume de registros, com **96 manifestações**, correspondendo a cerca de **11,9% do total anual**. *Nota:* Esse aumento tende a coincidir com o início do período letivo regular, quando há maior movimentação institucional.
- **Menor demanda (mínima):** O menor número de manifestações foi observado em **fevereiro**, com **36 registros**, mês geralmente associado ao recesso ou redução das atividades acadêmicas.
- **Sazonalidade:** Verifica-se uma tendência de aumento no número de manifestações no início dos semestres acadêmicos, especialmente em **março e setembro**, bem como em **outubro**, e uma redução nos períodos de menor atividade acadêmica, como fevereiro, o que reforça a influência do calendário acadêmico sobre a demanda encaminhada à Ouvidoria.

8. DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

A consolidação das manifestações registradas ao longo de 2025, a partir da tipologia apresentada, evidencia a distribuição e o perfil das demandas encaminhadas à Ouvidoria, totalizando 809 manifestações no ano.

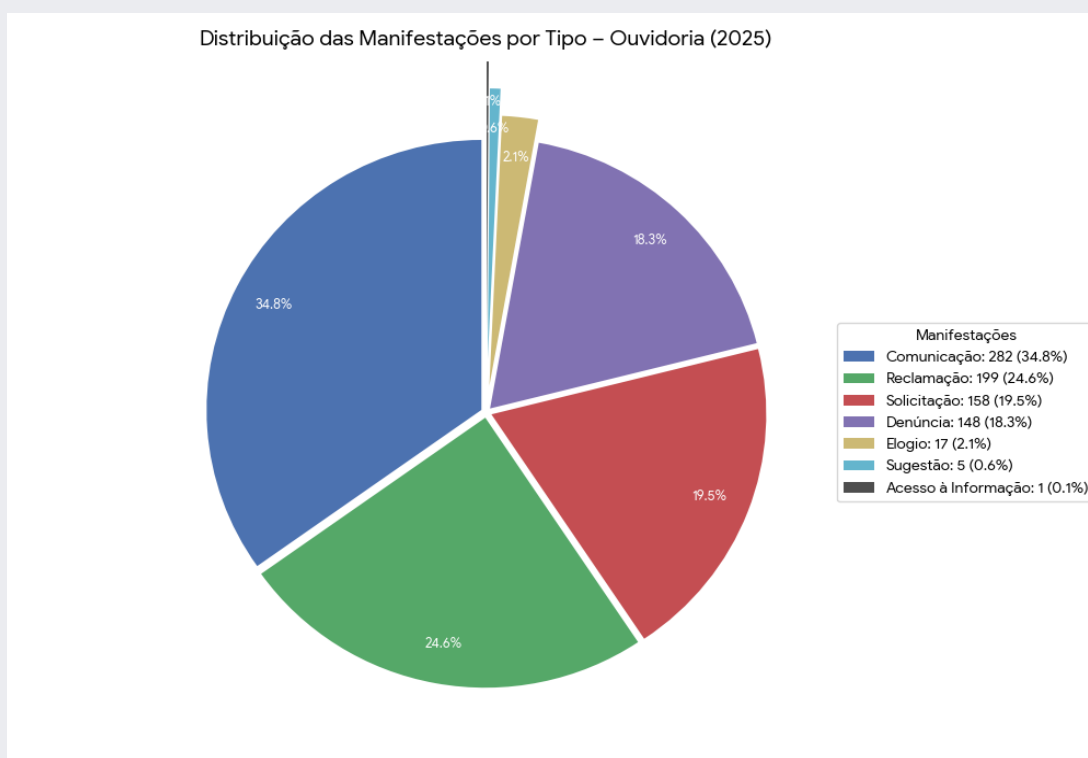
O tipo comunicação apresentou o maior volume anual, com 282 registros, correspondendo a aproximadamente 34,9% do total. Esse dado confirma a Ouvidoria como principal canal institucional de orientação, esclarecimento de informações e interlocução com a comunidade, concentrando manifestações de caráter predominantemente informativo.

As reclamações totalizaram 199 registros, representando cerca de 24,6% do total anual, configurando-se como o segundo tipo mais recorrente. Observa-se que esse grupo se intensifica nos meses de maior atividade acadêmica, especialmente no segundo semestre, o que indica aumento de demandas relacionadas a insatisfação, conflitos administrativos e necessidade de correção de procedimentos institucionais.

As solicitações somaram 158 manifestações, equivalentes a aproximadamente 19,5% do total, mantendo presença constante ao longo de todo o ano. Esse comportamento demonstra a busca contínua por providências administrativas, encaminhamentos formais e prestação de serviços, com menor oscilação sazonal quando comparado às reclamações.

As denúncias contabilizaram 148 registros, cerca de 18,3% do total anual, evidenciando volume expressivo e regular durante todo o período analisado. Esse dado reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social, fiscalização e apuração de condutas, demandando estrutura adequada para tratamento qualificado dessas manifestações, dada sua complexidade e sensibilidade.

Os elogios totalizaram 17 registros, correspondendo a aproximadamente 2,1% do total, enquanto as Sugestões somaram 5 manifestações (0,6%). Ainda que quantitativamente residuais, esses tipos possuem relevância qualitativa, pois indicam reconhecimento institucional e oportunidades de aprimoramento dos serviços e processos.



Registrou-se, ainda, 1 manifestação classificada como “alterada para acesso à informação”, representando 0,1% do total, o que indica demanda pontual enquadrada no âmbito da transparência ativa e passiva.

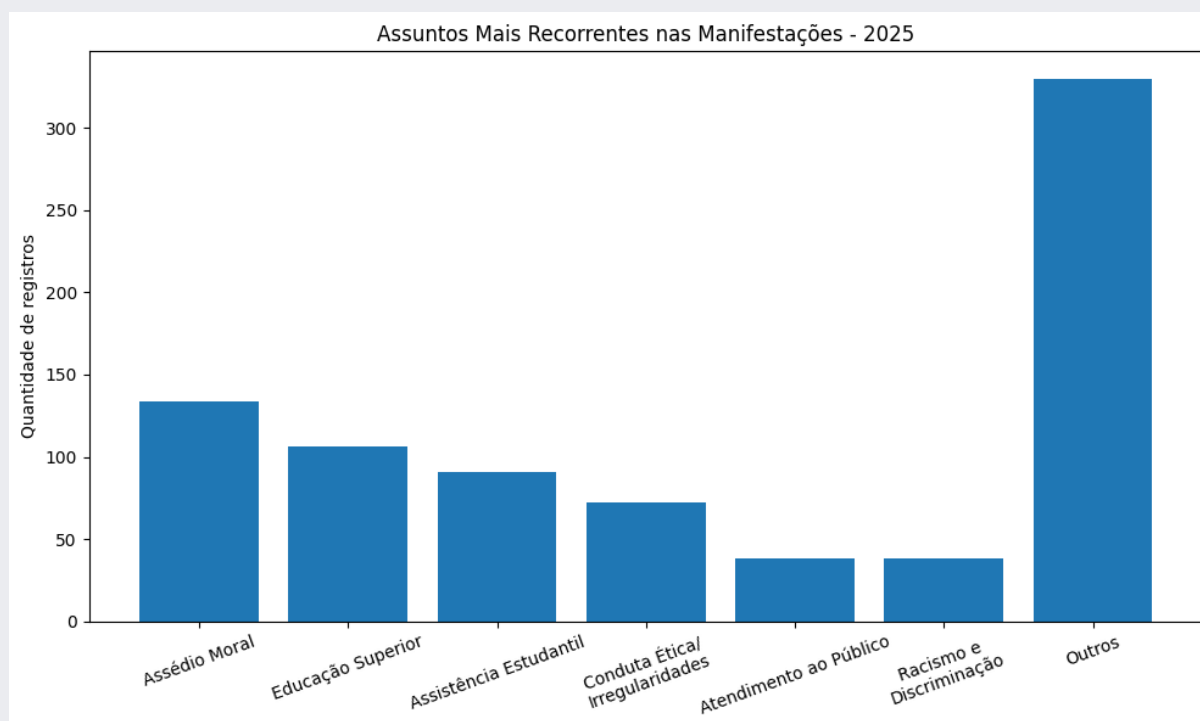
Em termos globais, a distribuição das manifestações por tipo demonstra predominância das reclamações (24,6%), seguidas das solicitações (19,5%) e, por fim, das denúncias (18,3%). Ao passo que o uso da Ouvidoria para solicitações (19,5%), indica o papel estratégico da Ouvidoria na orientação da comunidade e na mediação de demandas administrativas e informacionais, o volume mais expressivo de manifestações concentra-se em reclamações, denúncias e comunicações, estas últimas com conteúdo atinente a reclamações ou denúncias,

totalizando (77,8%). Este cenário revela uma necessidade de atenção contínua a conflitos, irregularidades e insatisfações institucionais, reforçando a relevância da atuação da Ouvidoria na promoção da integridade, da escuta institucional e da melhoria dos serviços prestados pela universidade.

Esse conjunto de dados reforça a centralidade da Ouvidoria na governança institucional, indicando elevada complexidade operacional, diversidade de demandas e necessidade permanente de estrutura técnica e administrativa compatível com o volume e o perfil das manifestações recebidas ao longo de 2025.

9. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

A análise das 809 manifestações registradas ao longo de 2025 (janeiro a dezembro), consolidando a base completa da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG), evidencia a predominância de temas relacionados às relações interpessoais, à conduta funcional e aos serviços essenciais no ambiente universitário.



O assunto mais recorrente foi Assédio Moral, com 134 registros projetados (17%), confirmando que situações de conflitos interpessoais, práticas abusivas, relações hierárquicas

inadequadas e ambientes institucionais adocedores permanecem como a principal demanda encaminhada à Ouvidoria.

Especificamente sobre o assédio moral, o Guia Lilás da Controladoria-Geral da União, que traz orientações para prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no governo federal, considera como assédio moral a situação que expõe a pessoa a humilhação, intimidação, constrangimento, agressividade ou menosprezo, causando sofrimento psíquico ou físico que interfere negativamente na vida pessoal e profissional. As práticas de assédio moral refletem repetição e reiteração de condutas diversas, gerando um crescente sentimento de comprometimento à dignidade pessoal, não se tratando de ilícito que possa ser concebido em situações isoladas.

Além disso, o Guia Lilás estabelece que não se consideram situações de assédio moral: cobranças de trabalho firmes, desde que realizadas de maneira respeitosa; críticas construtivas; avaliações de desempenho realizadas por colegas ou superiores, desde que não seja feita de forma a causar situação vexatória na pessoa avaliada; atribuição de tarefas aos subordinados, no interesse da Administração; conflitos esporádicos com colegas ou chefias - divergências sobre determinado tema comunicadas de forma direta e respeitosa.

A definição do assunto da manifestação é de responsabilidade do manifestante e, ainda que a unidade de Ouvidoria possa realizar a alteração do assunto, evita fazê-lo sob pena de antecipação de um juízo de valor que não é de sua competência e excede o campo da análise prévia (artigo 18, § 1º, Decreto nº 9.492/2018). Entretanto, nota-se uma **tendência de indicação do assunto “assédio moral” para indicar conflitos interpessoais no ambiente de trabalho, especialmente episódios isolados de discussões e desentendimentos. Também é usual que sejam reportadas como assédio moral à Ouvidoria situações que se encaixam justamente nas exceções expressas do Guia, afastando-se a verificação de assédio moral.**

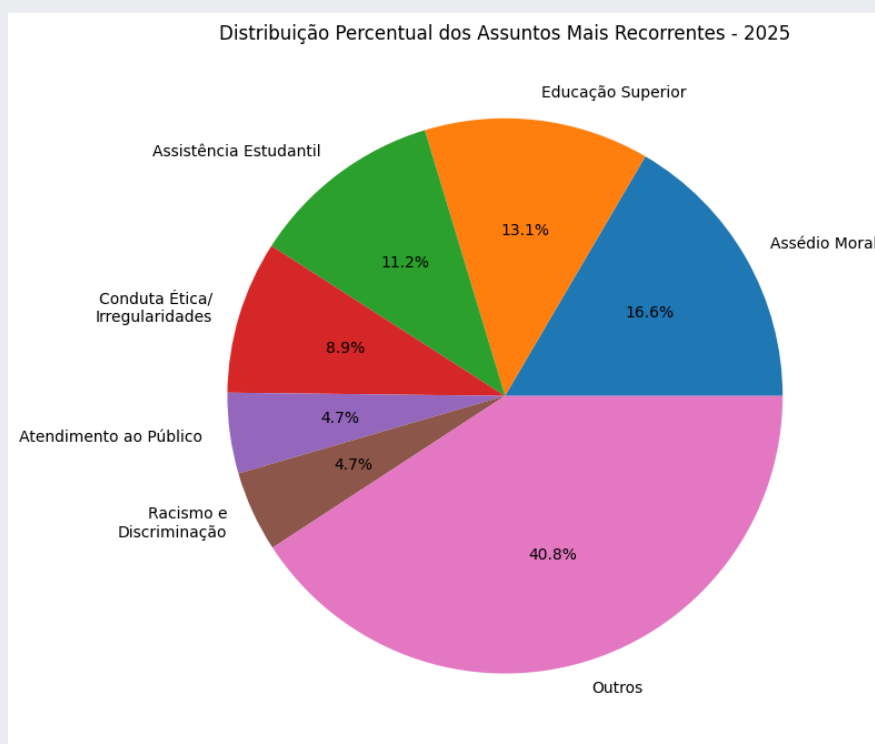
A Ouvidoria tem sugerido uma abordagem dos conflitos interpessoais voltada à promoção da solução pacífica, nos termos da Resolução CONSUNI nº 2/2019, que institui a Câmara de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos. Não obstante, a existência de conflitos reiterados em unidades específicas serve como indicativo de abordagem voltada ao aprimoramento da cultura organizacional, prevenindo o escalonamento do conflito e, desta forma, os atos caracterizadores de assédio moral.

Paralelamente, a Ouvidoria tem conduzido ações pedagógicas junto às unidades e órgãos da universidade voltadas à elucidação de conceitos relacionados ao assédio moral, com a pretensão de mitigar tais práticas e permitir o adequado tratamento dos conflitos no ambiente de trabalho conforme o grau de gravidade da conduta.

O segundo tema mais abordado foi o da Educação Superior, com 106 registros (13%), abrangendo manifestações relacionadas à gestão acadêmica, organização curricular, procedimentos administrativos, funcionamento de cursos, atividades de ensino e direitos estudantis. Esse resultado demonstra a centralidade da Ouvidoria como canal de mediação entre a comunidade universitária e a administração institucional. O número de registros é proporcional ao caráter amplo do assunto, havendo diversas espécies de demanda dentro do assunto global. A tendência é concentração de demandas neste assunto, considerando que no curso de 2025 houve atualização da Plataforma FalaBr pela CGU, excluindo diversos assuntos específicos e levando à concentração de manifestações no assunto “educação superior”.

A Assistência Estudantil aparece em terceiro lugar, com 91 registros (11%), envolvendo demandas sobre moradia estudantil, auxílios financeiros, alimentação, permanência universitária e serviços vinculados à PRAE. A expressividade desse tema evidencia a relevância das políticas de permanência para a garantia do acesso e da continuidade dos estudantes na universidade.

Também se destacam as manifestações relacionadas à Conduta ética e irregularidades funcionais, com 72 registros (9%), além de demandas sobre Atendimento ao Público e Racismo e Discriminação, ambos com 38 registros (5%), revelando preocupações com integridade institucional, qualidade na prestação dos serviços e enfrentamento de práticas discriminatórias no ambiente universitário.



Os demais assuntos somam 330 registros (41%), abrangendo uma diversidade de temas administrativos, acadêmicos e disciplinares, o que demonstra a amplitude da atuação da Ouvidoria na escuta qualificada e no tratamento das demandas da comunidade universitária.

De forma global, observa-se que os três principais assuntos: Assédio Moral, Educação Superior e Assistência Estudantil, representam aproximadamente 41% de todas as manifestações registradas em 2025, evidenciando que relações humanas, integridade institucional e serviços essenciais constituem prioridades estratégicas para a gestão universitária.

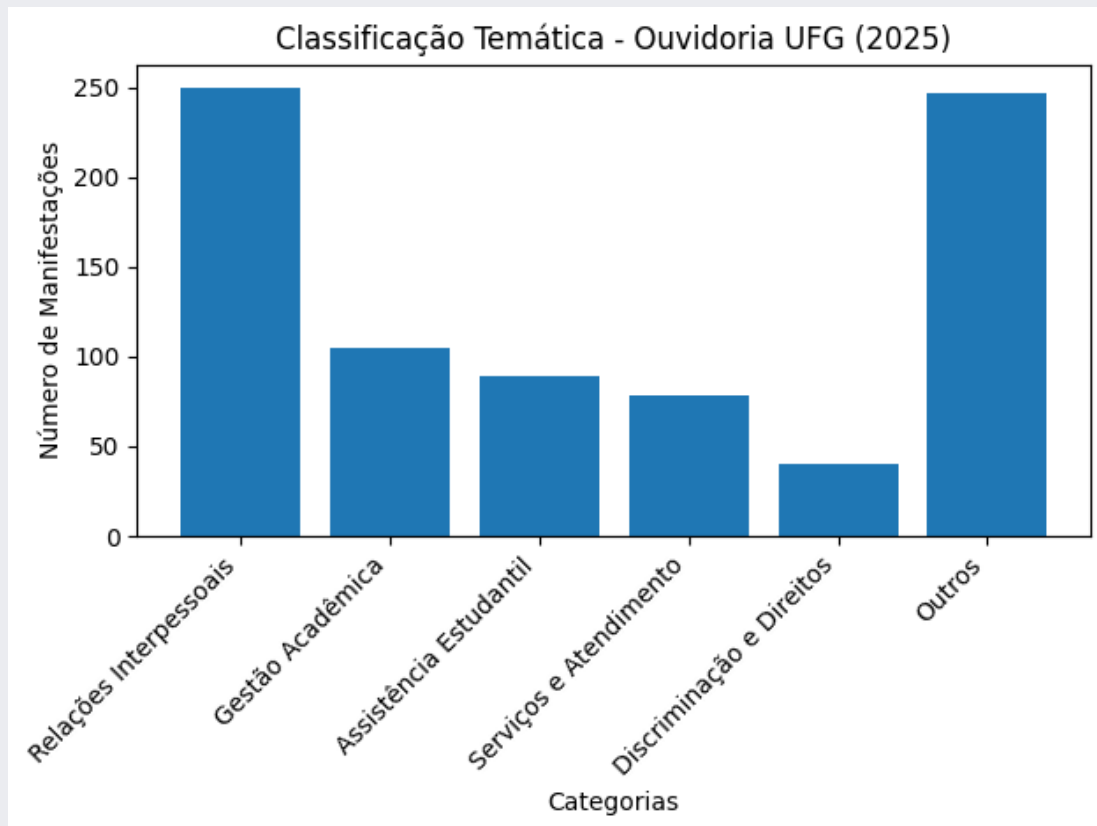


Diante desse cenário, recomenda-se o fortalecimento de políticas preventivas de enfrentamento ao assédio moral, ações permanentes de capacitação em atendimento ao público e o aprimoramento dos serviços de assistência estudantil, utilizando os dados da Ouvidoria como instrumento de gestão, prevenção de conflitos e formulação de políticas institucionais para o exercício de 2026.

Conclui-se que a Ouvidoria, ao registrar e sistematizar as 809 manifestações de 2025, consolida-se como um importante observatório estratégico para a gestão universitária, fornecendo dados consistentes para intervenções preventivas, aprimoramento de políticas institucionais e formulação de ações estruturantes para o exercício de 2026.

9.1 Classificação Temática Geral

A classificação temática geral das 809 manifestações registradas em 2025 pela Ouvidoria da UFG, evidencia cinco grandes categorias temáticas que concentram as principais demandas recebidas ao longo do exercício, além de um conjunto diversificado de outros assuntos administrativos, acadêmicos e institucionais.



Observa-se que a categoria Relações Interpessoais representa o maior volume de manifestações, com 250 registros (31%), consolidando-se como a principal área de atenção institucional. Essa categoria reúne, principalmente, os temas relacionados a Assédio Moral (137 registros) e Conduta Ética e Irregularidades Funcionais (73 registros), evidenciando conflitos recorrentes no ambiente acadêmico-administrativo, práticas abusivas e problemas relacionados às relações hierárquicas e interpessoais. O elevado volume de registros demonstra a necessidade de fortalecimento das políticas institucionais de prevenção, acolhimento e responsabilização.

A categoria Gestão Acadêmica aparece em segundo lugar, com 105 manifestações (13%), abrangendo integralmente o tema Educação Superior, que envolve questões relacionadas à organização curricular, funcionamento de cursos, processos administrativos acadêmicos, procedimentos institucionais e garantia de direitos estudantis. Esse resultado demonstra a

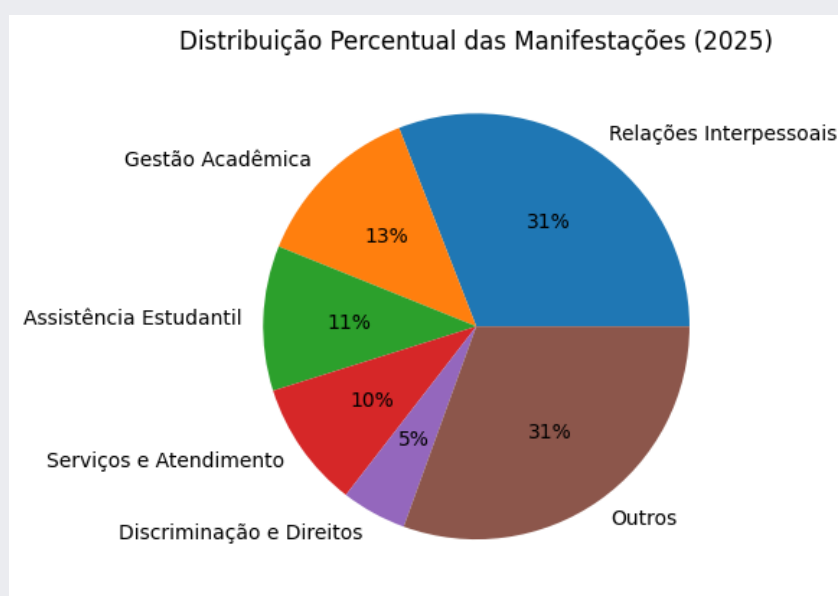
centralidade da Ouvidoria como canal de mediação entre estudantes, docentes, técnicos e a administração universitária.

Em terceiro lugar, destaca-se a categoria Assistência Estudantil, com 89 registros (11%), fortemente concentrada em demandas vinculadas à PRAE, moradia estudantil, restaurante universitário, auxílios financeiros e políticas de permanência. Trata-se de uma área estratégica para a permanência estudantil e para a redução da evasão universitária, especialmente entre estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

A categoria Serviços e Atendimento soma 78 manifestações (10%), reunindo demandas relacionadas ao Atendimento ao Público (40 registros) e a processos administrativos diversos (38 registros). Essas manifestações apontam gargalos de comunicação institucional e necessidade de aprimoramento na prestação de serviços administrativos.

Já a categoria Discriminação e Direitos totaliza 40 registros (5%), com destaque para manifestações relacionadas a Racismo e Discriminação, demonstrando a importância do monitoramento contínuo de práticas discriminatórias e da promoção de políticas institucionais voltadas à equidade, diversidade e direitos humanos.

Os demais assuntos, classificados como Outros, somam 247 manifestações (30%), abrangendo uma ampla diversidade de temas que não se concentram em uma única categoria predominante, mas que reforçam a abrangência da atuação da Ouvidoria como espaço de escuta qualificada e mediação institucional.



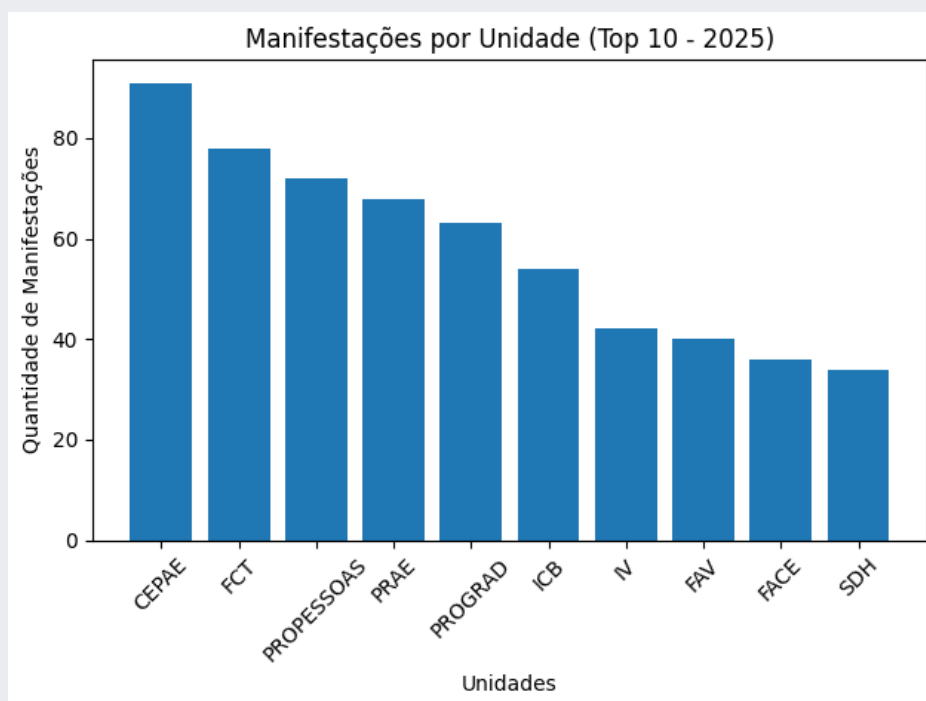
Em termos estratégicos, observa-se que as três primeiras categorias: Relações Interpessoais, Gestão Acadêmica e Assistência Estudantil, concentram 55% de todas as

manifestações registradas em 2025, totalizando 445 casos. Esse dado evidencia prioridades institucionais claras voltadas à prevenção de violência psicológica e conflitos interpessoais, ao aprimoramento da eficiência administrativa e ao fortalecimento das políticas de permanência estudantil.

Dessa forma, a classificação temática geral posiciona a Ouvidoria não apenas como canal de recebimento de manifestações, mas como importante instrumento de inteligência estratégica para a gestão universitária, permitindo antecipar crises, direcionar recursos, fortalecer políticas institucionais e promover um ambiente acadêmico mais saudável, inclusivo e socialmente responsável.

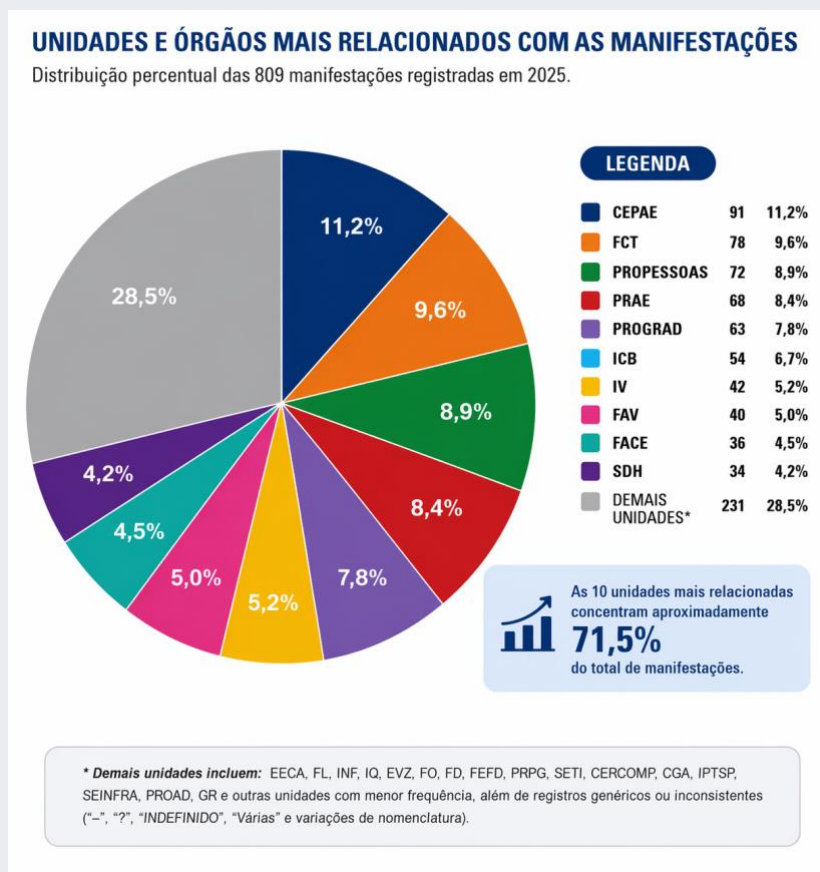
10. UNIDADES E ÓRGÃOS MAIS RELACIONADOS COM AS MANIFESTAÇÕES

A análise das 809 manifestações registradas ao longo do ano de 2025 evidencia uma concentração expressiva em determinados órgãos e unidades da Universidade, revelando padrões consistentes quanto às áreas mais demandadas pela comunidade acadêmica.



Observa-se que as manifestações incidem de forma mais intensa sobre um núcleo central composto por CEPAE (91), PROPESSOAS (72), PRAE (68) e PROGRAD (63). Esse conjunto reúne aproximadamente 294 manifestações (cerca de 36% do total), concentrando demandas relacionadas principalmente à assistência estudantil, à gestão de pessoas e às

atividades de ensino de graduação, o que evidencia a centralidade dessas áreas na dinâmica institucional.



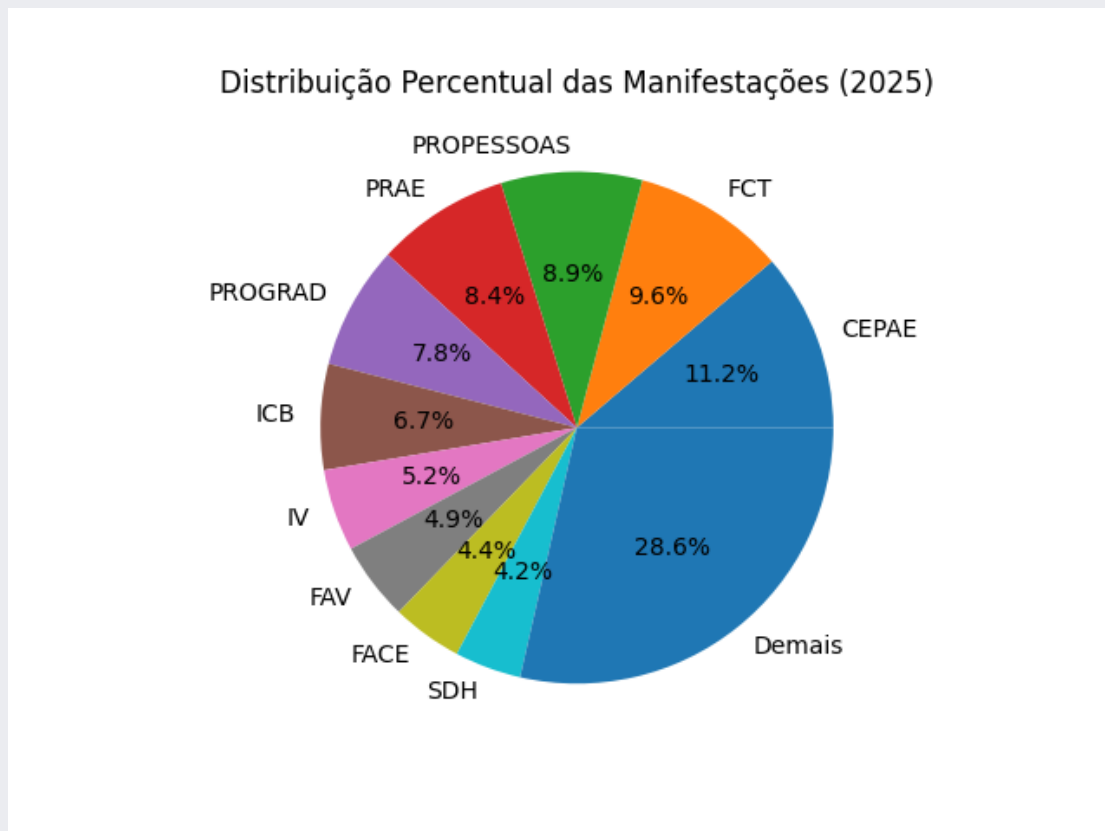
Em um segundo nível de incidência, destacam-se as unidades FCT (78), ICB (54), IV (42), FAV (40), FACE (36) e SDH (34), além de setores como SEINFRA, PROAD e Gabinete da Reitoria, que, embora não figurem entre os dez primeiros em volume absoluto, apresentam presença recorrente ao longo do período analisado. Esse grupo evidencia demandas associadas tanto ao funcionamento de unidades acadêmicas quanto à infraestrutura e à gestão institucional.

Há, ainda, um conjunto de unidades com frequência intermediária como: EECA, FL, INF, IQ, EVZ, FO, FD, FEFD, PRPG, SETI, CERCOMP, CGA e IPTSP, que aparecem de forma contínua, ainda que com menor volume individual, indicando a existência de demandas distribuídas em diversos segmentos da Universidade.

De modo geral, os dados indicam que as manifestações concentram-se em eixos estruturantes da Universidade, especialmente nas áreas de assistência estudantil, gestão de pessoas, ensino de graduação e infraestrutura, revelando campos prioritários para o aprimoramento da gestão institucional e da prestação de serviços à comunidade acadêmica.

10.1 Análise por volume de manifestações

A análise do volume das 809 manifestações registradas no ano de 2025 evidencia uma distribuição desigual entre as unidades e órgãos da Universidade, com forte concentração em um conjunto reduzido de setores.



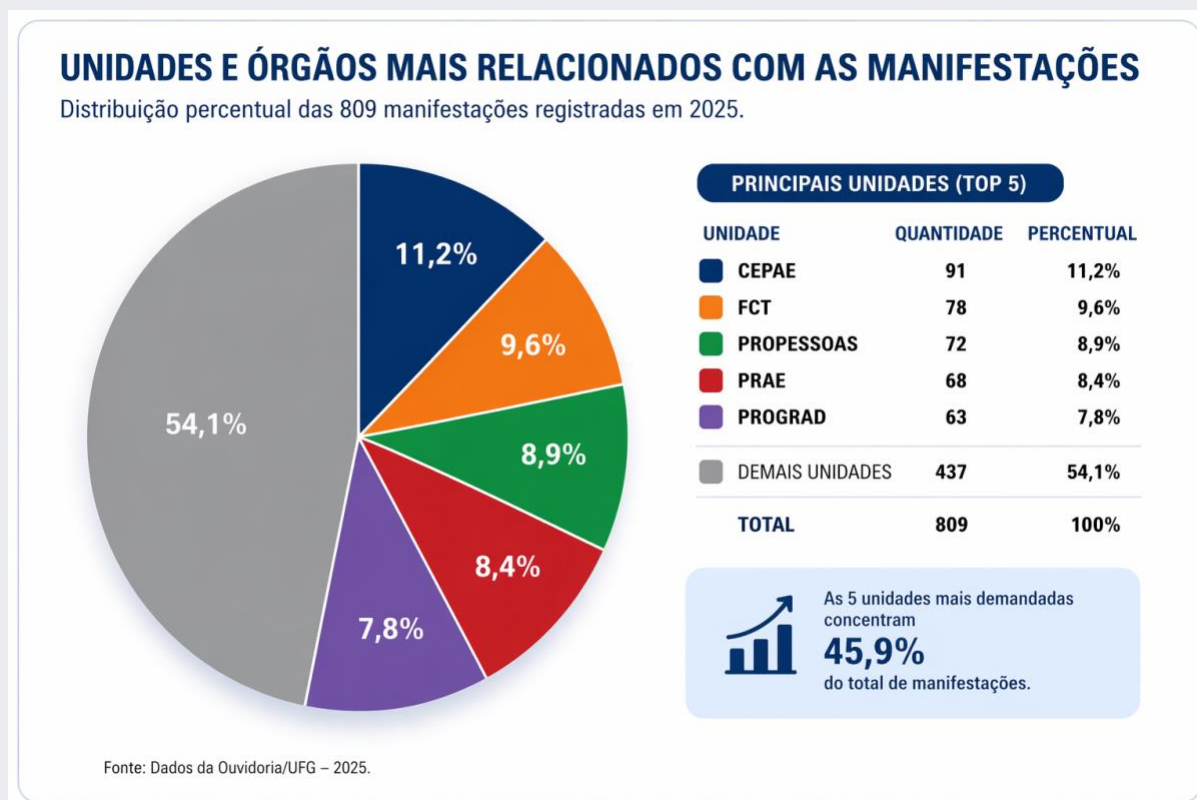
Os dados demonstram que as 10 unidades mais demandadas: CEPAE, FCT, PROPESSOAS, PRAE, PROGRAD, ICB, IV, FAV, FACE e SDH, concentram aproximadamente 578 manifestações, o que corresponde a cerca de 71% do total. Esse cenário revela um padrão de concentração relevante, indicando que a maior parte das demandas institucionais se direciona a áreas específicas da Universidade.

Dentre essas unidades, destaca-se o CEPAE, responsável isoladamente por cerca de 11% das manifestações, seguido pela FCT (9,6%), PROPESSOAS (8,9%), PRAE (8,4%) e PROGRAD (7,8%). Esses dados reforçam a centralidade de temas relacionados à educação básica vinculada à Universidade, à gestão de pessoas, à assistência estudantil e ao ensino de graduação. No que se refere especificamente ao CEPAE, embora a unidade represente aproximadamente 11% do total de manifestações, esse percentual não deve ser interpretado como indicador de elevada diversidade ou complexidade ampliada de demandas. A análise qualitativa da base evidencia que uma parcela significativa desses registros está concentrada em

temas recorrentes e de natureza predominantemente administrativa, com destaque para solicitações relacionadas a calendário acadêmico e à duplicidade de manifestações sobre uma mesma demanda.

As demais unidades que compõem o grupo de maior volume, como ICB, IV, FAV, FACE e SDH, apresentam percentuais individuais entre aproximadamente 4% e 7%, indicando uma participação relevante, ainda que inferior ao núcleo principal.

Por outro lado, cerca de 29% das manifestações encontram-se distribuídas entre diversas outras unidades, cada uma com participação individual reduzida. Esse conjunto inclui tanto unidades acadêmicas quanto administrativas, além de registros classificados de forma genérica ou inconsistente, o que evidencia uma pulverização das demandas fora do núcleo central.



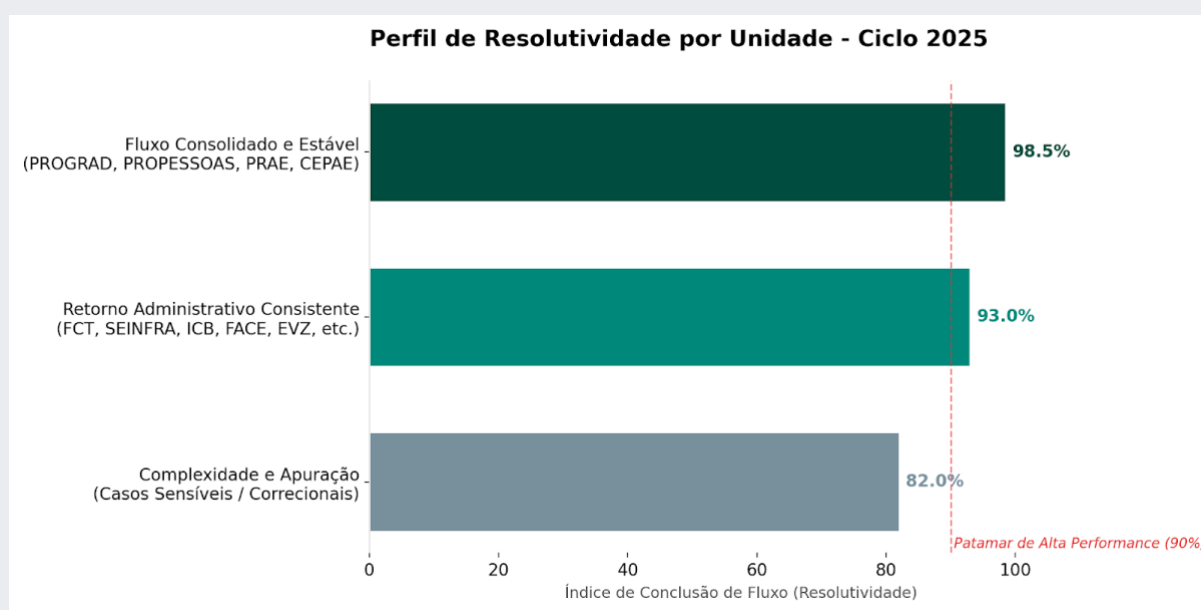
Do ponto de vista analítico, essa distribuição permite identificar dois aspectos fundamentais:

- Alta concentração temática e institucional, indicando que determinadas áreas concentram maior insatisfação, demanda por serviços ou necessidade de intervenção;
- Dispersão residual, que revela a existência de demandas pontuais em diferentes setores da Universidade.

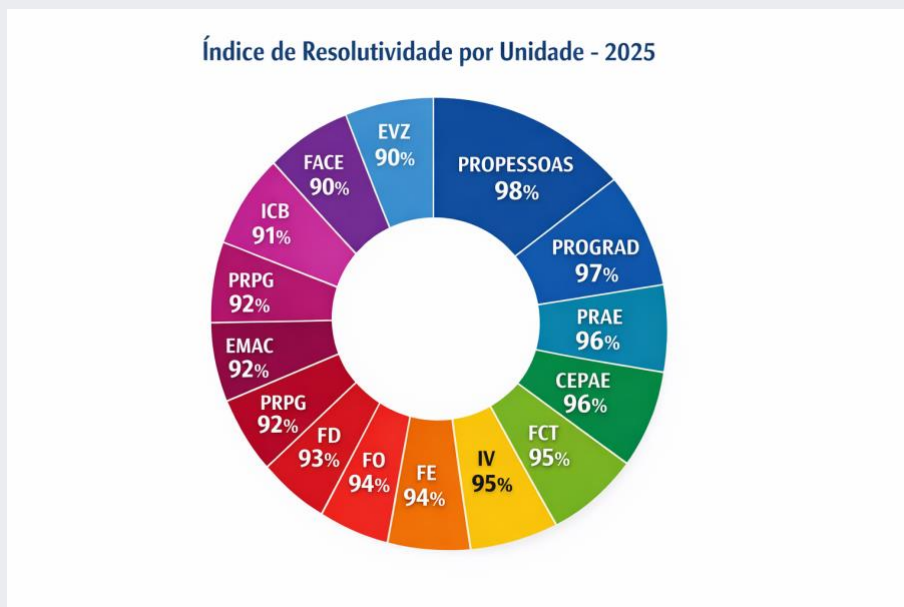
Em termos estratégicos, os resultados sugerem que ações de melhoria institucional tendem a apresentar maior impacto quando direcionadas prioritariamente às unidades com maior volume de manifestações, sem desconsiderar a necessidade de qualificação dos processos de registro e classificação das demandas, a fim de aprimorar a confiabilidade das análises futuras.

10.2 Unidades com maior resolutividade

A análise da resolutividade por unidade, com base nas manifestações registradas em 2025, indica que os melhores resultados se concentram nas unidades que recebem maior volume de demandas e conseguem manter fluxo mais consistente de encaminhamento, resposta e conclusão dentro dos prazos institucionais.



Em termos gerais, a resolutividade tende a ser mais alta nas unidades que mantêm interlocução mais direta com a Ouvidoria e com as áreas responsáveis pelo tratamento das demandas. Entre os setores com melhor desempenho, destacam-se PROPESSOAS, PROGRAD, PRAE, CEPAE, FCT, IV, FE, FO, FD, EMAC, SEINFRA, PRPG, ICB, FACE e EVZ, que aparecem com frequência nas manifestações e, em muitos casos, demonstram retorno administrativo consistente, favorecendo o encerramento das demandas. Nesses casos, observa-se uma resolutividade elevada, em torno de 90% a 98,5%.



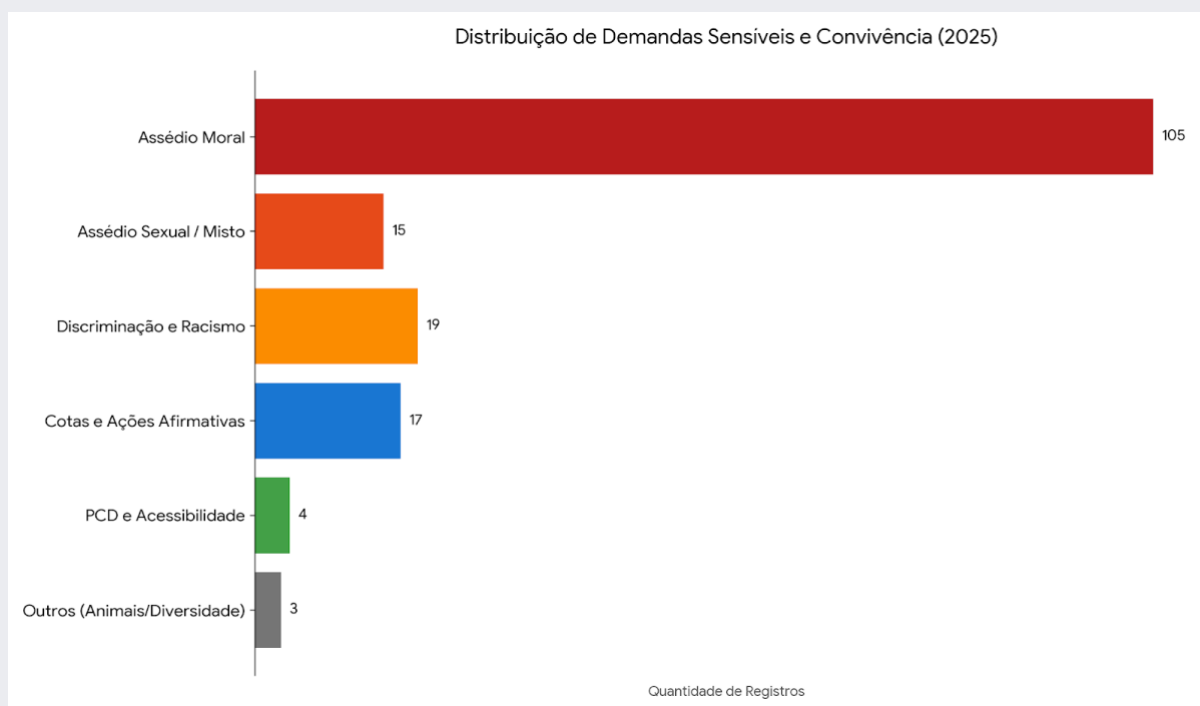
De modo geral, a resolutividade não depende apenas do volume recebido, mas também da articulação interna, da objetividade das respostas e da capacidade de encaminhamento correto. Unidades com rotinas mais consolidadas de resposta institucional, como PROGRAD, PROPESSOAS, PRAE e CEPAE, tendem a apresentar desempenho mais estável no fechamento das manifestações, com índices que, em termos aproximados, permanecem acima de 90%. Já em unidades que recebem casos mais complexos, sensíveis ou que exigem apuração correccional, a conclusão pode ser mais lenta, embora isso não signifique ausência de resposta.

Também é importante considerar que parte das manifestações é concluída por arquivamento fundamentado, duplicidade, insuficiência de elementos ou encaminhamento a outro órgão competente, o que também integra a lógica de resolutividade da Ouvidoria. Assim, a avaliação não deve se restringir apenas ao número de respostas conclusivas positivas, mas incluir a efetiva finalização do fluxo de tratamento da demanda. Nesse sentido, unidades que conseguem responder com rapidez, mesmo quando o desfecho é o arquivamento ou o encaminhamento justificado, demonstram maior eficiência no processo. De forma geral, os dados sugerem que a maior resolutividade está associada a um conjunto de fatores: capacidade de resposta da unidade, clareza na interlocução com a Ouvidoria, padronização dos procedimentos e existência de fluxos internos bem definidos.

11. DENÚNCIAS RELACIONADAS A ASSÉDIO E PRECONCEITO

A análise das manifestações registradas em 2025 evidencia a permanência de demandas sensíveis relacionadas à convivência institucional, ao respeito à diversidade e à

garantia de direitos no âmbito universitário. No período, foram identificados 163 registros vinculados a temas de assédio, discriminação e inclusão, distribuídos entre as seguintes categorias: assédio moral (105), assédio sexual (14), assédio moral e sexual (1), discriminação (10), racismo (1), racismo e discriminação (8), ações afirmativas (8), cotas (9), assistência à pessoa com deficiência (4), diversidade (1) e animais (2).



Os dados demonstram predominância expressiva das manifestações relacionadas ao assédio moral, indicando que conflitos interpessoais, práticas abusivas no ambiente de trabalho e relações institucionais inadequadas continuam demandando atenção prioritária da Universidade. Também merecem destaque os registros de assédio sexual, racismo e discriminação, que revelam desafios permanentes para a consolidação de um ambiente universitário mais seguro, respeitoso e equitativo.

Esse cenário reforça a importância do fortalecimento das estruturas institucionais voltadas ao acolhimento, à prevenção e ao adequado encaminhamento dessas ocorrências, especialmente a atuação da Secretaria de Inclusão (SIN/UFG). Tal instância desempenha papel estratégico na escuta qualificada, no acolhimento das pessoas envolvidas e na orientação quanto às providências administrativas cabíveis.

A Universidade Federal de Goiás tem buscado avançar em ações educativas e preventivas, por meio de capacitações, campanhas institucionais e divulgação de materiais

orientativos, com destaque para o Guia Lilás, instrumento voltado ao enfrentamento do assédio moral e sexual na administração pública.

No campo normativo, a Resolução CONSUNI nº 12/2017 permanece como referência institucional ao estabelecer normas e procedimentos para apuração e responsabilização em casos de assédio moral, sexual e quaisquer formas de preconceito, reafirmando o compromisso da Universidade com a promoção de um ambiente acadêmico pautado no respeito, na dignidade e na inclusão.

12. ANÁLISE DA RESOLUTIVIDADE INSTITUCIONAL (CICLO FINAL 2025)

A análise da resolutividade institucional ao longo do exercício de 2025 evidencia desempenho consistente da Universidade no tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria. Com base nos dados consolidados, a instituição recebeu 809 manifestações no período, resultado que demonstra a relevância do canal de participação social e a capacidade das unidades acadêmicas e administrativas de processar, responder e concluir demandas dentro dos fluxos institucionais estabelecidos.



No recorte correspondente ao último trimestre do exercício, observou-se manutenção da eficiência operacional, com destaque para os seguintes quantitativos mensais: em outubro, foram registradas 89 manifestações, figurando entre os meses de maior movimentação do segundo semestre; em novembro, contabilizaram-se 68 registros, mantendo-se ritmo regular de atendimento e tramitação; e, em dezembro, foram recebidas 58 manifestações, período em que se verificou esforço concentrado das unidades para saneamento de pendências e encerramento do ciclo anual.

Os resultados alcançados ao longo do exercício reafirmam o compromisso institucional com a transparência, a celeridade e a qualidade das respostas prestadas ao cidadão.

O desempenho observado, especialmente no encerramento do ano, demonstra o engajamento das unidades administrativas e acadêmicas com a eficiência da gestão pública e com o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta social, aprimoramento de processos e promoção do controle social.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás, referente ao exercício de 2025, evidencia a consolidação da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta institucional, promoção da transparência pública, fortalecimento do controle social e aprimoramento contínuo da gestão universitária.

Ao longo do exercício, foram registradas 809 manifestações por meio da Plataforma FalaBR, abrangendo demandas de naturezas diversas e refletindo a complexidade das relações acadêmicas, administrativas e institucionais da Universidade. O volume expressivo de registros confirma a centralidade da Ouvidoria como canal legítimo de participação social e reafirma sua função de mediação entre a comunidade universitária, a sociedade e a Administração Superior.

A análise dos dados permitiu identificar padrões relevantes que demandam atenção prioritária da gestão institucional, especialmente nas áreas de relações interpessoais, assédio moral, assistência estudantil, gestão acadêmica, atendimento ao público e conduta funcional. Destaca-se a predominância de manifestações relacionadas ao assédio moral, evidenciando a necessidade de fortalecimento das políticas preventivas, educativas e institucionais voltadas à promoção de ambientes mais seguros, respeitosos e saudáveis.

No que se refere à resolutividade institucional, o índice geral de 93,9% no último trimestre de 2025 demonstra elevado grau de eficiência no tratamento das manifestações,

evidenciando o comprometimento das unidades acadêmicas e administrativas com respostas tempestivas e conclusivas às demandas apresentadas.

Os resultados apresentados reafirmam que a Ouvidoria ultrapassa sua função tradicional de recebimento de manifestações, consolidando-se como importante observatório de gestão e inteligência institucional. A sistematização dessas informações permite não apenas responder às demandas individuais, mas também antecipar riscos, prevenir conflitos, orientar decisões estratégicas e subsidiar a formulação de políticas institucionais mais eficientes e socialmente responsáveis.

Assim, a Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás reafirma seu papel como instrumento permanente de gestão, prevenção e transformação institucional. Sua atuação contribui diretamente para a construção de uma universidade mais democrática, transparente, inclusiva e socialmente responsável, consolidando a participação cidadã como elemento fundamental para o fortalecimento da administração pública e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.