

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2023

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – UFG

Goiânia

2025

EXPEDIENTE

Reitora

Angelita Pereira Lima

Vice-Reitor

Jesiel Freitas Carvalho

Pró-Reitor de Graduação

Israel Elias Trindade

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Felipe Terra Martins

Pró-Reitora de Pesquisa e Inovação

Helena Carasek Cascudo

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Luana Cássia Miranda Ribeiro

Pró-Reitor de Administração e Finanças

Robson Maia Geraldine

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Sauli dos Santos Júnior

Pró-Reitora de Assistência Estudantil

Maisa Miralva da Silva

Chefe de Gabinete

Larissa Santos Pereira

Secretário de Promoção da Segurança e Direitos

Humanos

Elias Magalhães da Silva

Secretário de Planejamento e Avaliação

Vicente da Rocha Soares Ferreira

Secretário de Tecnologia da Informação

Leandro Luís Galdino de Oliveira

Secretária de Infraestrutura

Poliana Paula Nascimento

Secretário de Comunicação

Salvio Juliano Farias

Secretária de Inclusão

Luciana de Oliveira Dias

Secretária de Relações Internacionais

Rejane Faria Ribeiro Rotta

Ouvidoria

Equipe do período de elaboração do relatório (2025)

Ouvidora-Geral (2025-2028)

Bruna Pinotti Garcia

Integrantes

Ana Cristina Pereira da Silva

Ana Paula de Castro Neves

Danilo Messias Moraes

Equipe do período dos dados coletados (2023)

Ouvidora-Geral (1º Semestre)

Vanessa Cunha Martins

Ouvidor-Geral (2º Semestre)

Elson Santos Silva

Integrantes

Ana Cristina Pereira da Silva

Érica Paula Silva Barbosa

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as principais atividades realizadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) ao longo de 2023, divulgando dados estatísticos, análises qualitativas e encaminhamentos institucionais resultantes das manifestações recebidas, em atendimento ao artigo 14, II, Lei nº 13.460/2017. Foram registradas 785 manifestações no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV), classificadas como Comunicação (297 registros), Denúncia (201), Reclamação (192), Solicitação (76), Elogio (10) e Sugestão (9). Dentre os públicos manifestantes, destacaram-se os discentes (28% do total), seguidos por pessoas que não se identificaram (44,5%), público externo (11%), servidores técnico-administrativos (TAE) (8,8%) e docentes (4%). Os temas mais recorrentes envolveram questões críticas à integridade institucional e relações interpessoais, com assédio moral (77 registros), conduta docente (69), denúncia de crimes (62) e conduta ética (45) liderando as demandas. Assuntos sensíveis, como assédio sexual (21), discriminação (11 registros, incluindo grafias variantes), racismo (3) e violência contra a mulher (1), totalizaram 113 registros (14,4% do total), reforçando a necessidade de políticas contínuas de proteção e acolhimento. A Ouvidoria alcançou 80,1% de resolatividade (568 casos solucionados), enquanto 141 manifestações (19,9%) seguem em análise ou exigem ações complementares. As unidades mais demandadas foram o Instituto de Informática (INF) (53 registros), o Instituto Verbená (IV) (36), a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROPESSOAS) (34), a Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT) (26) e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) (26), indicando prioridades para melhorias em infraestrutura, gestão de pessoas e assistência estudantil. A Ouvidoria da UFG reafirma seu papel como canal estratégico de escuta, mediação e transparência, comprometida com o enfrentamento de violações de direitos, a promoção de ambientes seguros e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. A redução da subnotificação (especialmente na categoria "Indefinido") e a qualificação dos fluxos de resposta permanecem como desafios centrais para 2024.

Palavras-chave: Ouvidoria UFG; manifestações 2023; assédio moral; integridade institucional; discriminação; políticas de inclusão; gestão pública; transparência; SisOUV.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. O PAPEL DA OUVIDORIA.....	4
3. EQUIPE RESPONSÁVEL.....	5
3.1 Equipe da Ouvidoria da UFG – Exercício 2023	5
3.2 Equipe da Ouvidoria da UFG – Exercício 2025	5
4. DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
4.1 Demandas recepcionadas por mês.....	6
4.2 Demandas por tipo de manifestação	7
4.3 Demandas por público manifestante	9
4.4 Demandas por público reclamado/denunciado/elogiado.....	10
5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES.....	11
5.1 Principais temas abordados	12
5.2 Classificação temática geral	12
6. UNIDADES E ÓRGÃOS MAIS RELACIONADOS COM AS MANIFESTAÇÕES.14	
6.1 Análise por volume de manifestações.....	15
6.2 Unidades com maior resolutividade	16
7. DENÚNCIAS RELACIONADAS A ASSÉDIO E PRECONCEITO	17
8. RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	18
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) ao longo do ano de 2023, bem como divulgar as estatísticas relacionadas às manifestações registradas no período. A publicação atende às determinações dos órgãos de controle externo, cumprindo com o disposto pela Lei nº 13.460/2017 (artigo 14, II e artigo 15), e está alinhada às diretrizes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV), promovendo a transparência institucional e o aprimoramento contínuo da gestão pública universitária.

2. O PAPEL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFG constitui-se como canal institucional de escuta, diálogo e participação social, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações da comunidade universitária e da sociedade em geral. Tais manifestações incluem sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos no âmbito do programa “Simplifique”.

Mais do que um canal de registro, a Ouvidoria atua proativamente na identificação de situações que demandam atenção institucional, propondo melhorias, solicitando providências aos setores competentes e contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão universitária. Sua atuação está alinhada às normas federais que regem o sistema de ouvidorias públicas, em especial à Resolução CONSUNI nº 3/2009, que institui a Ouvidoria na UFG, à Resolução CONSUNI nº 27/2018, que dispõe sobre a Política de Ouvidoria da UFG.

Instituída em 2009, a Ouvidoria da UFG passou a se consolidar a partir de 2016 como uma instância fundamental de participação e controle social, fortalecendo os princípios da transparência, ética pública e compromisso institucional com a melhoria contínua dos serviços prestados.

3. EQUIPE RESPONSÁVEL

3.1 Equipe da Ouvidoria da UFG – Exercício 2023

No período analisado, correspondente ao exercício de 2023, a equipe da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás foi composta por Vanessa Cunha Martins Borges, que exerceu a função de Ouvidora até julho de 2023, sendo sucedida por Elson Santos Silva, responsável pela Ouvidoria a partir de então. Atuaram como assistentes em administração, no período de 2023, Ana Cristina Pereira da Silva e Érica Paula Silva Barbosa.

3.2 Equipe da Ouvidoria da UFG – Exercício 2025

A elaboração deste relatório esteve a cargo da equipe da Ouvidoria da UFG em exercício na gestão de 2025, composta por servidoras e servidores comprometidos com a promoção da cidadania, da transparência e do acesso à informação. A produção deste documento representa não apenas uma prestação de contas, mas também uma ferramenta para o planejamento institucional e a qualificação dos serviços públicos prestados pela universidade. A regularização dos relatórios anuais da Ouvidoria da UFG foi colocada como prioridade por parte da gestão que iniciou seus trabalhos em março de 2025.

A Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás, para o triênio (mar./2025 - mar./2028), está sob a responsabilidade da Prof^{fa}. Dra. Bruna Pinotti Garcia, docente do curso de Direito da Unidade Acadêmica Especial de Ciências Sociais Aplicadas (UAECSA) no Campus Goiás desde agosto de 2016. Doutora em Direito pela Universidade de Brasília (UnB), a professora Bruna exerce a função de Ouvidora-Geral, conduzindo os trabalhos do órgão com foco na escuta qualificada, na mediação de conflitos e no fortalecimento da gestão democrática e participativa.

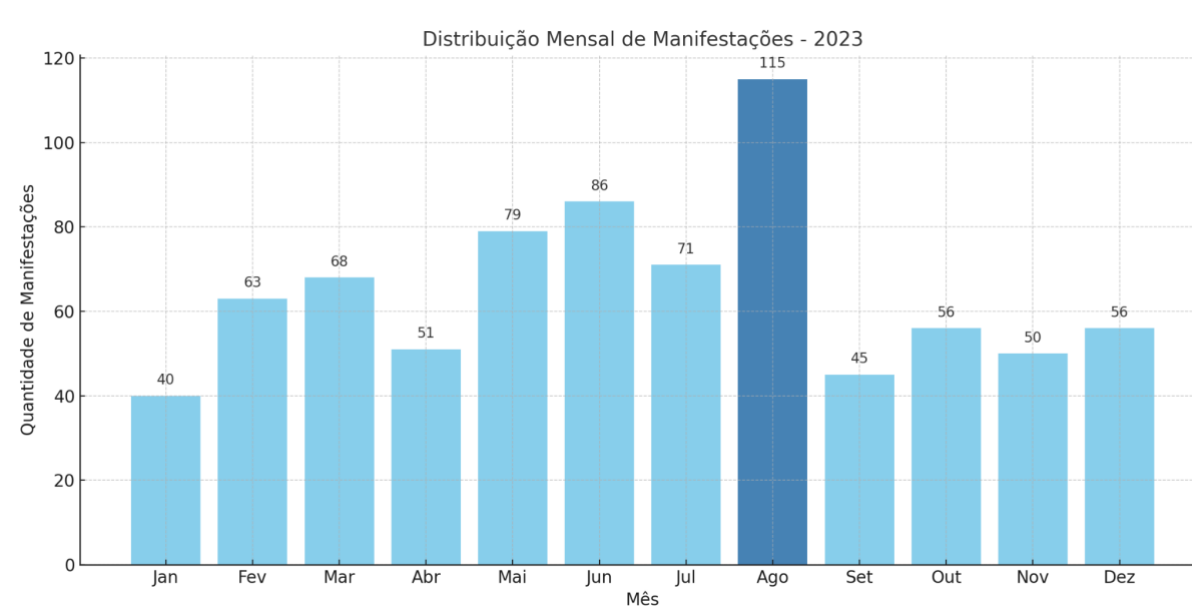
A equipe técnica e administrativa da Ouvidoria da UFG, em 2025, é composta por servidores públicos que atuam com responsabilidade, ética e compromisso com a escuta qualificada, a transparência e o aprimoramento contínuo da gestão pública universitária. No

período de elaboração deste relatório, integraram a equipe: Danilo Messias Moraes, coordenador adjunto e assistente em administração; Ana Cristina Pereira da Silva, assistente em administração, que esteve à frente da sistematização e organização dos dados deste relatório, com atuação até junho de 2025; e Ana Paula de Castro Neves, assistente de alunos, que passou a compor a equipe a partir de junho do mesmo ano. A atuação conjunta deste grupo foi essencial para garantir a qualidade e a consistência das informações apresentadas.

4. DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 Demandas recepcionadas por mês

O gráfico de barras a seguir apresenta a distribuição quantitativa mensal das manifestações registradas junto à Ouvidoria no ano de 2023, totalizando 785 registros ao longo dos doze meses.



Ao analisar a série mensal de 2023, observa-se que o mês de agosto concentrou o maior número de manifestações (115), constituindo-se como o período de pico anual. Essa elevação pode estar relacionada ao início do segundo semestre letivo, à intensificação dos trâmites administrativos e à realização de eventos institucionais, fatores que comumente geram maior mobilização da comunidade acadêmica e, conseqüentemente, aumentam a procura pelos canais da Ouvidoria.

No primeiro semestre, de janeiro (40 manifestações) a junho (86 manifestações), identifica-se uma tendência de crescimento contínuo nas demandas. Tal comportamento pode refletir o aumento progressivo do ritmo acadêmico administrativo, especialmente em momentos críticos como o encerramento de períodos letivos, a realização de matrículas, a formalização de estágios e a preparação para colações de grau.

Após o pico registrado em agosto, o mês de setembro apresentou uma redução significativa nas manifestações, com 45 registros. Essa queda pode indicar a resolução de demandas acumuladas no mês anterior, a normalização das atividades acadêmicas ou uma diminuição momentânea da pressão institucional.

Nos meses finais do ano – outubro (56), novembro (50) e dezembro (56) – verifica-se certa estabilidade no volume de manifestações, sugerindo uma constância nas demandas, possivelmente vinculada ao planejamento das atividades para o ano subsequente e à tramitação de processos burocráticos característicos do encerramento do exercício letivo e administrativo.

4.2 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) recebeu um total de 785 manifestações no período analisado, distribuídas entre diferentes categorias. A comunicação foi o tipo mais frequente de demanda, totalizando 297 registros. Lembramos que as comunicações se diferenciam dos demais tipos de manifestações pela possibilidade de registro sem identificação no FalaBr, assegurando total anonimato a quem a apresenta, porém dificultando o processamento e a instrução daquelas com conteúdo de denúncia, diante da impossibilidade de pedido de complementação por parte do manifestante. No mais, as

comunicações podem ter tratamento de denúncia ou de reclamação, a depender do conteúdo apresentado e das provas que a acompanham.



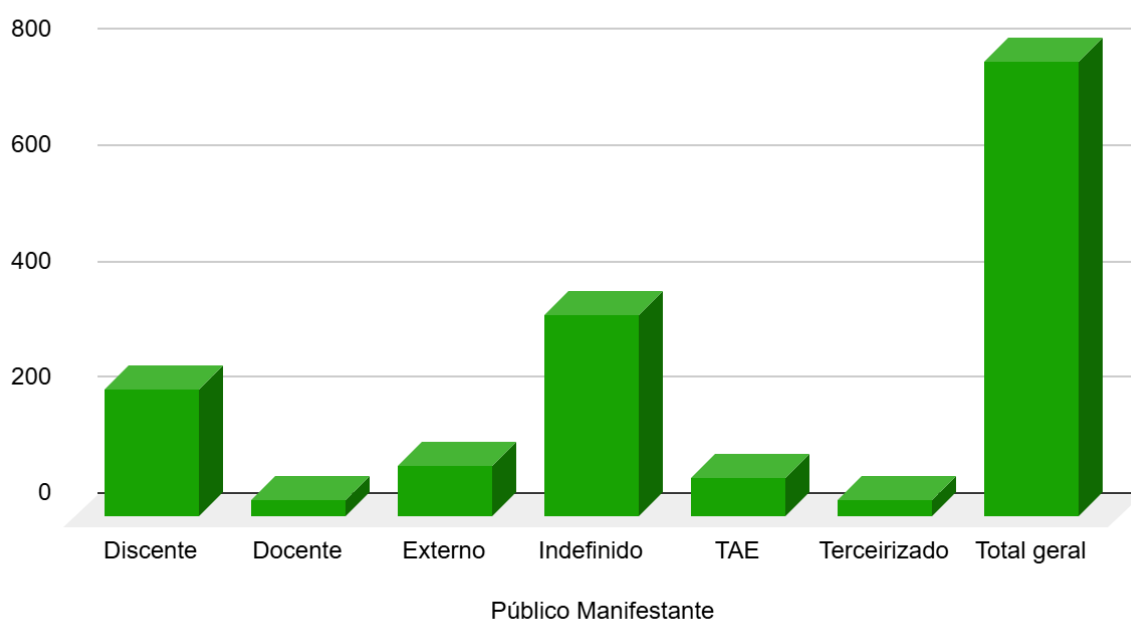
Em segundo lugar, se situam as denúncias (201 registros); em terceiro lugar, as reclamações (192 registros); em quarto lugar, as solicitações (76 registros). Todas estas manifestações possuem o condão de provocar a universidade a agir institucionalmente, apurando ou sanando uma irregularidade, ou ainda dando resposta a uma demanda.

Por fim, manifestações de caráter positivo, como elogios (10 registros) e sugestões (9 registros), representaram uma parcela menor das interações. Nota-se uma tendência de utilização da Ouvidoria como canal de comunicação para relato de insatisfações e demandas de caráter pessoal, porém raramente como um veículo para sugestão de melhorias ou pontuação de aspectos positivos. Acredita-se na importância de posicionar a Ouvidoria como um órgão de articulação de políticas institucionais, para além de um simples canal de envio de denúncias e reclamações. Para tanto, é importante estimular o uso da Ouvidoria para envio de manifestações de caráter positivo, como elogios e sugestões.

4.3 Demandas por público manifestante

A análise das demandas registradas revela a diversidade de perfis envolvidos nas manifestações, totalizando 785 manifestações. Os dados demonstram que o grupo com maior número de registros foi o de Indefinido, com 349 manifestações, representando aproximadamente 44% do total. Trata-se de público que envia as comunicações, que possuem caráter anônimo, o que impossibilita a identificação do perfil do manifestante.

Público Manifestante



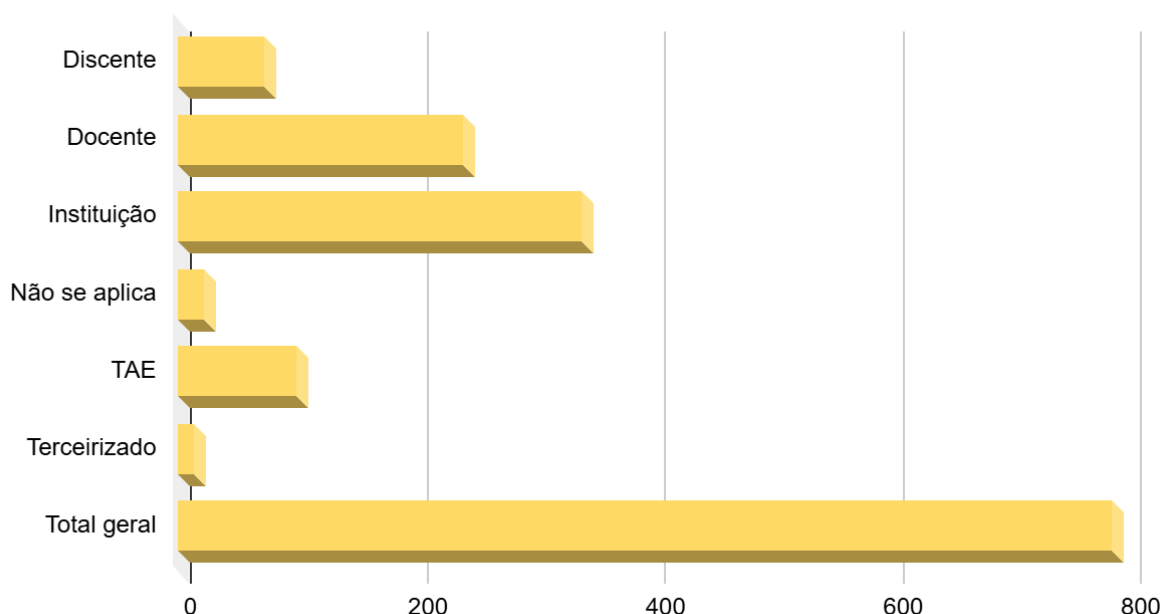
Entre os públicos identificáveis, o destaque vai para os discentes, que representam 220 manifestações (cerca de 28%), o que evidencia a significativa participação estudantil nos processos de manifestação.

O grupo externo também teve presença relevante, com 87 manifestações (11%), seguido pelos técnico-administrativos em educação (TAEs) com 69 manifestações (9%) e docentes, com 31 manifestações (4%). O número mais baixo foi registrado entre os terceirizados, com 29 manifestações (3,7%).

Esses dados são fundamentais para orientar ações que promovam a melhoria na escuta ativa e no atendimento às demandas de cada segmento da comunidade acadêmica e externa, além de apontar para a necessidade de qualificar o registro das manifestações, especialmente quanto à identificação do público manifestante.

4.4 Demandas por público reclamado/denunciado/elogiado

Público Demandado



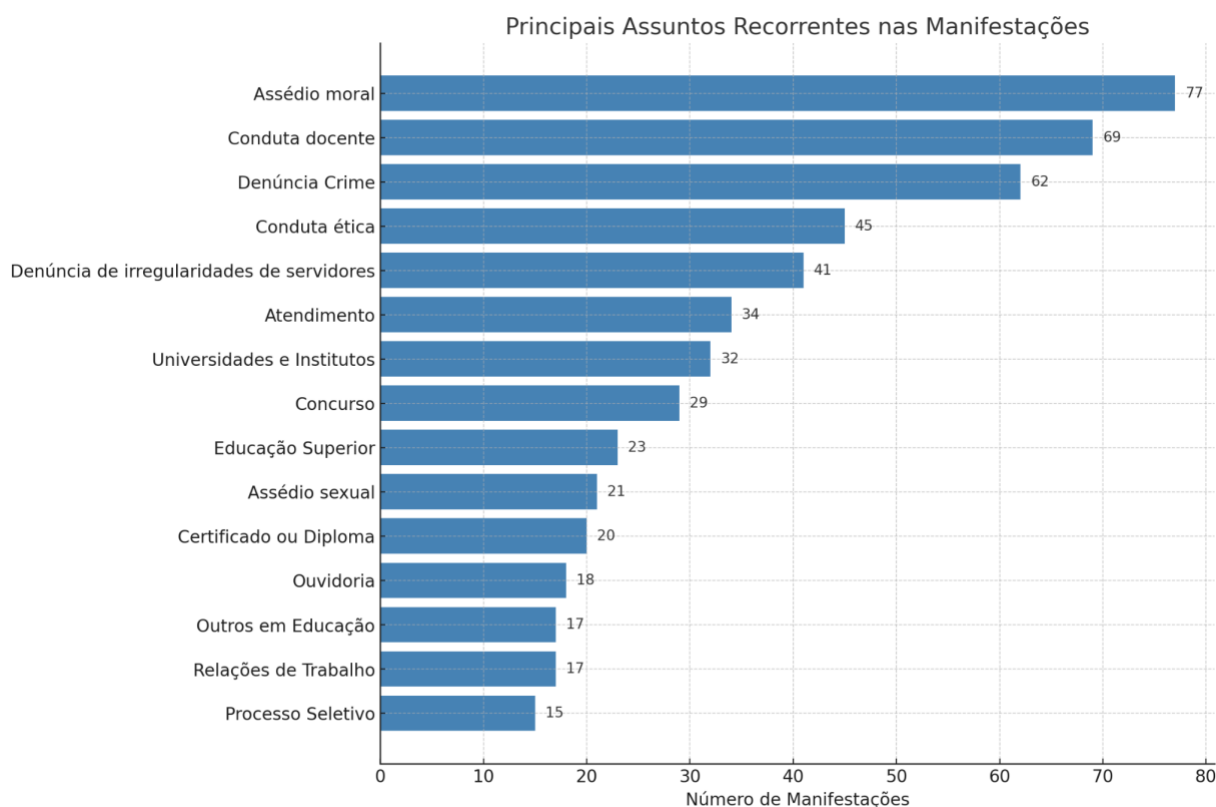
A análise do público demandado nas manifestações revela que a "Instituição" foi o principal alvo das demandas, com 339 registros, o que corresponde a aproximadamente 43% do total. O segundo grupo mais demandado foi o dos docentes, com 240 registros (31%), sugerindo que questões relacionadas ao ensino, avaliação ou à atuação docente são frequentemente foco das manifestações. Em seguida, os técnico-administrativos em educação (TAEs) foram demandados em 99 casos (13%), demonstrando também uma presença significativa nas relações institucionais. O público discente foi demandado em 73 manifestações (9%), o que pode refletir preocupações relacionadas à convivência,

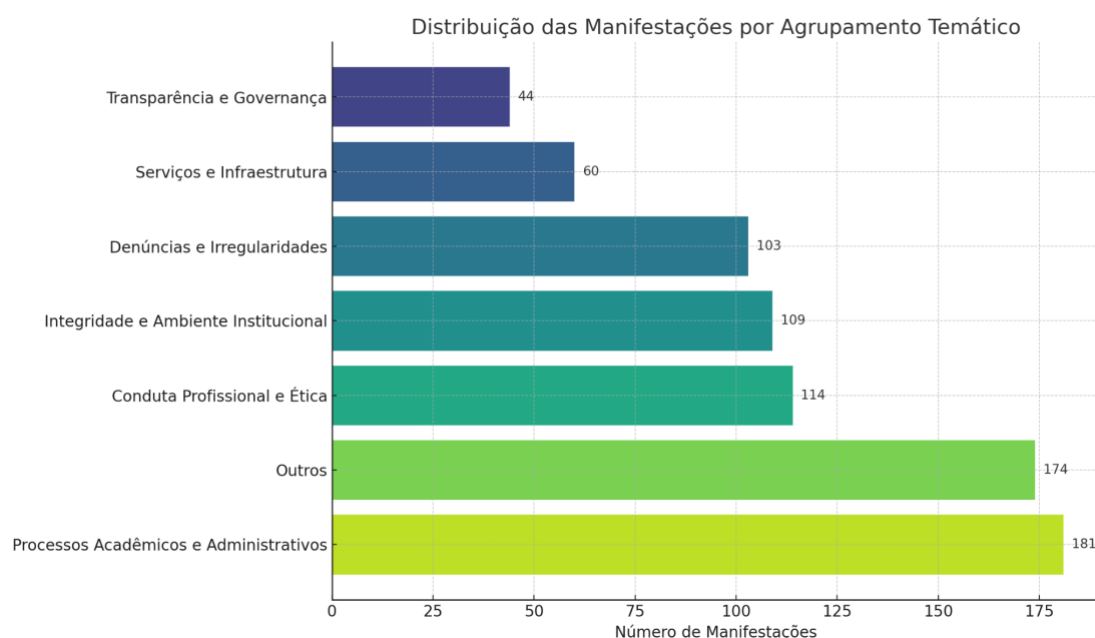
comportamento ou engajamento estudantil. Já os terceirizados apareceram em apenas 13 registros (1,7%). Por fim, 21 manifestações (2,7%) foram classificadas como "Não se aplica", possivelmente por não estarem direcionadas a um público específico.

Essa distribuição fornece subsídios valiosos para o planejamento de ações corretivas e estratégias de melhoria contínua, com foco nos públicos mais frequentemente demandados e na qualificação do atendimento institucional.

5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

As manifestações registradas contemplam uma variedade de assuntos, refletindo a complexidade da estrutura universitária e o perfil diversificado do público que interage com a instituição. Foram contabilizadas 785 manifestações, distribuídas entre mais de 100 temas diferentes. A partir dos dados, destacam-se os assuntos mais frequentes nas manifestações registradas pela Ouvidoria da UFG em 2023, organizados por volume de registros.





O mais expressivo é o grupo de “Processos Acadêmicos e Administrativos”, responsável por 23,1% das manifestações, com destaque para demandas relacionadas a concursos, certificados, matrículas, bolsas e atendimento institucional. Esse volume evidencia a centralidade dessas questões no funcionamento da instituição.

Em seguida, os temas classificados como “Outros” correspondem a 22,2% das manifestações. Apesar de sua baixa frequência individual, somam uma parcela significativa, refletindo a diversidade de temas do cotidiano institucional, como biodiversidade, cidadania e abastecimento. Já o grupo de “Conduta Profissional e Ética” reúne 14,5% das manifestações, apontando para preocupações com comportamentos e práticas profissionais, principalmente de docentes, o que sinaliza a importância de reforçar a cultura organizacional e os padrões éticos.

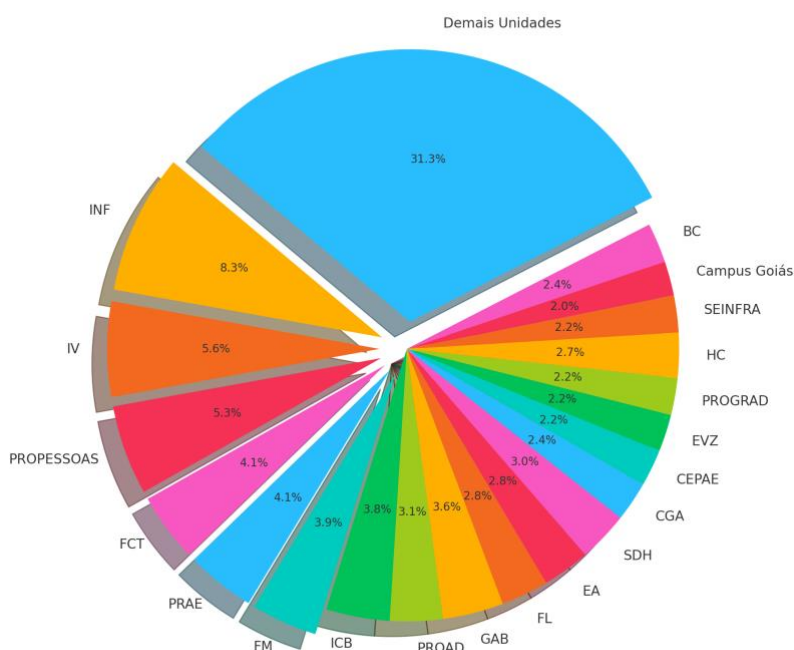
A categoria “Integridade e Ambiente Institucional”, com 13,9% das manifestações, destaca temas sensíveis como assédio moral, assédio sexual e discriminação. Esses dados reforçam a urgência de ações institucionais voltadas à prevenção, acolhimento e proteção das pessoas afetadas. O eixo de “Denúncias e Irregularidades”, por sua vez, representa 13,1% dos registros e evidencia a função da ouvidoria como um canal confiável para encaminhamento de denúncias relacionadas a condutas ilegais ou antiéticas.

Com menor volume, os grupos de “Serviços e Infraestrutura” (7,6%) e “Transparência e Governança” (5,6%) também merecem atenção. O primeiro aponta para questões relativas à qualidade dos serviços institucionais, enquanto o segundo revela o interesse da comunidade por uma gestão mais clara e acessível. Em conjunto, esses dados oferecem subsídios importantes para o aprimoramento das políticas institucionais, promovendo uma gestão mais eficiente, ética e atenta às necessidades da comunidade.

6. UNIDADES E ÓRGÃOS MAIS RELACIONADOS COM AS MANIFESTAÇÕES

A análise das manifestações registradas em 2023 evidencia a diversidade de unidades acadêmicas, setores e órgãos envolvidos no relacionamento com a comunidade universitária e externa. No total, mais de 100 unidades foram demandadas, o que demonstra a complexidade e o alcance das interações com a Universidade. Esses dados reforçam a importância da atuação integrada entre os setores da UFG na escuta, acolhimento e resolução das demandas recebidas.

Distribuição Percentual das Manifestações por Unidade/Órgão - UFG 2023



6.1 Análise por volume de manifestações

A análise das unidades mais frequentemente mencionadas nas manifestações permite identificar os principais focos de atenção da comunidade acadêmica e externa. Entre as 15 unidades mais demandadas, destaca-se uma ampla variedade de áreas, que vão desde setores administrativos até unidades acadêmicas e institutos especializados.



No topo da lista está o Instituto de Informática, seguido de perto pelo Instituto Verbena e pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, evidenciando uma alta incidência de manifestações voltadas tanto para questões acadêmicas quanto administrativas.

A presença de diversas faculdades — como a Faculdade de Ciências e Tecnologia, Faculdade de Medicina, Faculdade de Letras e Escola de Agronomia — aponta para

manifestações específicas relacionadas aos cursos, práticas pedagógicas, infraestrutura e atendimento ao discente nessas unidades.

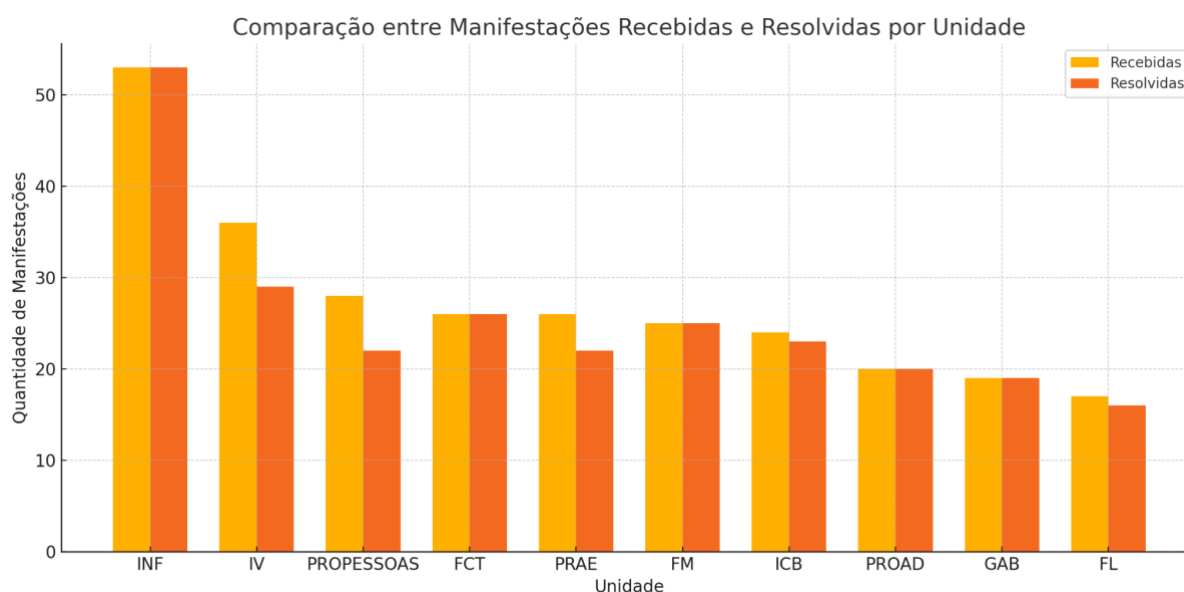
As pró-reitorias também têm destaque, como a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e a Pró-Reitoria de Administração e Finanças, sugerindo que temas como assistência estudantil, orçamento e serviços administrativos são recorrentes entre os manifestantes.

Outros órgãos importantes como o Gabinete da Reitoria, o Centro de Gestão Acadêmica e a Secretaria de Promoção da Segurança e Direitos Humanos aparecem entre os mais demandados, indicando a abrangência das manifestações e sua conexão com a gestão institucional e com temas transversais como segurança, direitos e inclusão.

A diversidade de unidades nesta lista reflete a complexidade da vida acadêmica e administrativa da instituição, reforçando a importância de fortalecer os canais de escuta, resposta e resolução de demandas, especialmente nas áreas mais sensíveis à comunidade.

6.2 Unidades com maior resolutividade

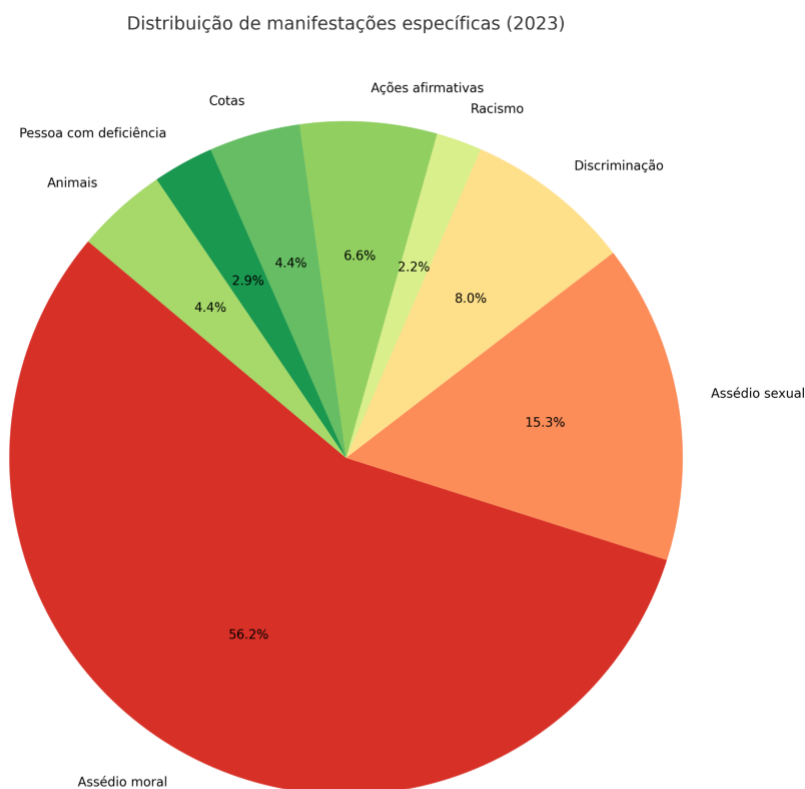
A comparação entre o número de manifestações recebidas e aquelas efetivamente resolvidas pelas unidades mais demandadas oferece uma importante métrica de eficiência institucional.



O gráfico evidencia que algumas unidades, como o Instituto de Informática (INF) e a Faculdade de Medicina (FM), apresentam altos índices de resolutividade, o que sugere uma boa capacidade de resposta e encaminhamento interno. Por outro lado, observa-se que, em algumas unidades, a quantidade de manifestações recebidas é significativamente maior do que a de resolvidas, o que pode indicar dificuldades operacionais, gargalos de gestão ou necessidade de reforço nos processos de escuta e resposta à comunidade.

7. DENÚNCIAS RELACIONADAS A ASSÉDIO E PRECONCEITO

A soma das categorias específicas listadas — Assédio moral (77), Assédio sexual (21), Discriminação (3), Discriminação (8), Racismo (3), Ações Afirmativas (9), Cotas (6), Assistência à Pessoa com Deficiência (4), Animais (6) — resulta em 131 registros.



Essas manifestações revelam não apenas a vivência de situações de violência simbólica ou direta, mas também a percepção da comunidade sobre desigualdades estruturais e institucionais. Essa realidade reforça a necessidade de fortalecer os núcleos de acolhimento e enfrentamento, como a Secretaria de Inclusão (SIN/UFG), que desempenha papel central na escuta qualificada, orientação e encaminhamento de demandas relacionadas a violências e discriminações. Também se destaca a importância das comissões de equidade, das ouvidorias especializadas e da atuação intersetorial com unidades acadêmicas e administrativas.

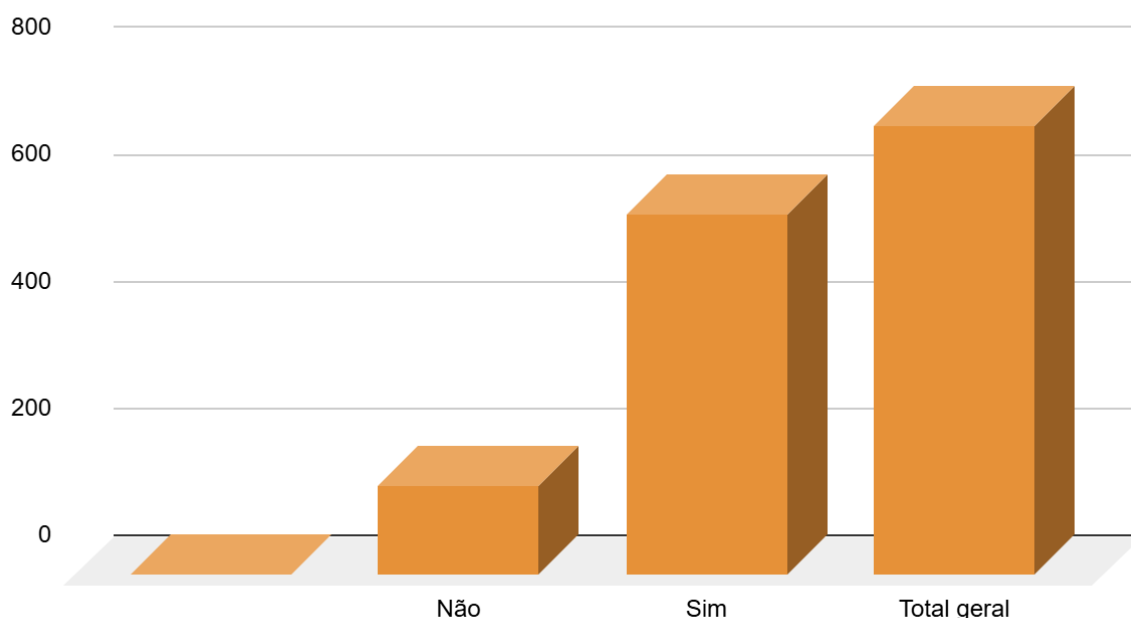
A UFG tem buscado adotar medidas educativas contínuas e preventivas, como campanhas de conscientização, rodas de conversa, capacitações e a difusão de materiais de orientação, com destaque para o uso do Guia Lilás, elaborado pelo Governo Federal, que reúne diretrizes para o enfrentamento do assédio moral e sexual na administração pública. Além disso, políticas de acolhimento às pessoas em situação de vulnerabilidade, iniciativas voltadas à acessibilidade e ações para fortalecimento das ações afirmativas têm sido incorporadas à rotina institucional. Sem prejuízo, há regulamentação específica sobre a temática, institucionalizando instâncias para a prevenção e a repressão do assédio e da discriminação, notadamente a Resolução CONSUNI nº 12/2017, que dispõe sobre normas e procedimentos a serem adotados em casos de assédio moral, sexual e quaisquer formas de preconceito, no âmbito da Universidade Federal de Goiás.

Nesse contexto, o enfrentamento das violências deve ser compreendido como um compromisso coletivo e permanente, que exige o engajamento de toda a comunidade universitária, políticas institucionais consistentes e espaços seguros para escuta, denúncia e acolhimento. A análise reforça a importância de fortalecer os núcleos de acolhimento, comissões de equidade, ouvidorias especializadas e estratégias educativas contínuas.

8. RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

A análise da resolutividade evidencia que, das 709 manifestações recebidas, 568 (80,1%) foram efetivamente resolvidas, demonstrando capacidade institucional de resposta às demandas da comunidade.

Resolutividade



Em contrapartida, 141 registros (19,9%) não obtiveram solução, indicando a necessidade de aprimoramento nos fluxos de encaminhamento, acompanhamento e retorno aos manifestantes. A manutenção de indicadores de resolutividade é essencial para fortalecer a confiança no canal da ouvidoria e promover a melhoria contínua dos serviços públicos.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das 785 manifestações registradas em 2023 confirma o papel estratégico da Ouvidoria como elo de mediação entre a comunidade universitária e a gestão da UFG. A participação de 85 unidades e órgãos evidencia a complexidade da vida acadêmica e reforça a importância de mecanismos institucionais voltados à escuta qualificada e à resolução efetiva de conflitos.

A taxa de resolutividade de 80,1% (568 casos solucionados em 709 manifestações encaminhadas às unidades) demonstra a capacidade institucional de resposta e acolhimento. Entre os temas sensíveis identificados, destacam-se assédio moral (77), assédio sexual (21),

discriminação (11) e racismo (3), totalizando 113 registros que exigem ações contínuas e coordenadas de proteção, responsabilização e promoção da equidade.

Como resposta, a administração pública universitária tem adotado providências como o encaminhamento de denúncias aos órgãos competentes, a exemplo de comissões de sindicância, comissões de ética, garantindo a apuração de responsabilidades e a aplicação das sanções cabíveis. Além disso, tem sido ativados fluxos institucionais de acolhimento, com apoio da Secretaria de Inclusão (SIN/UFG), da Comissão de Enfrentamento ao Assédio e da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), assegurando escuta qualificada, orientação e suporte às pessoas em situação de vulnerabilidade. A universidade também tem promovido ações educativas voltadas à prevenção da violência institucional, como campanhas de conscientização, oficinas, rodas de conversa e capacitações sobre ética, diversidade e direitos humanos. Com base nas manifestações recebidas, foram ainda revistos procedimentos e normas internas, contribuindo para a qualificação da gestão e a mitigação de riscos institucionais. Paralelamente, os canais de escuta têm sido fortalecidos, com maior articulação entre a Ouvidoria e as unidades mais demandadas, especialmente nas áreas ligadas à inclusão, gestão de pessoas e assistência estudantil.

A Ouvidoria reafirma, assim, seu compromisso com a transparência, a ética pública e a governança democrática, oferecendo este relatório como instrumento técnico para orientar decisões baseadas em dados auditáveis, fomentar a participação cidadã e fortalecer a confiança na universidade pública como espaço seguro, inclusivo e responsável.