

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2024

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 (2024)

Ouvidora-Geral (1º Semestre)

Elson Santos Silva

Ouvidor-Geral (2º Semestre)

Rodrigo Corrêa Pires

Integrantes

Ana Cristina Pereira da Silva

Érica Paula Silva Barbosa

Danilo Messias Moraes

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório apresenta as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) ao longo do ano de 2024, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, e em consonância com as diretrizes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV). No período, foram registradas 759 manifestações, classificadas principalmente como Comunicação (285), Denúncia (177), Reclamação (153) e Solicitação (131), totalizando 98,3% das manifestações. Elogios (4) e Sugestões (9) representaram uma pequena parcela do total, o que reforça a necessidade de estímulo à cultura do feedback positivo. Em relação ao perfil dos manifestantes, a maioria dos registros foi feita por pessoas não identificadas (40%), seguidas por discentes (28,7%) e público externo (20,8%). Entre os principais públicos demandados estão a própria instituição (51% das manifestações), docentes (28%) e TAEs (6,5%). O tema mais recorrente foi o assédio moral, com 99 ocorrências (13%), seguido de conduta docente (9,5%), concursos públicos (8%) e denúncias de irregularidades administrativas (7,5%). Ao todo, 125 manifestações abordaram temas sensíveis relacionados a assédio e preconceito, incluindo também assédio sexual, racismo e discriminação. Tais dados revelam a urgência de fortalecer políticas institucionais de acolhimento, prevenção e responsabilização. A análise de resolutividade revela um índice elevado: 89,3% das manifestações foram concluídas, o que equivale a 678 registros finalizados. Ainda assim, cerca de 8% permanecem em andamento, indicando a importância do monitoramento contínuo dos casos pendentes. As unidades mais demandadas incluem o Instituto Verbená (75 manifestações), a Faculdade de Ciências e Tecnologia (62), a FACE (30), o CEPAE (29) e o Instituto de Química (19). Tais informações subsidiam ações estratégicas de melhoria nas áreas de gestão acadêmica, administrativa, infraestrutura e convivência institucional. A Ouvidoria reafirma, com este relatório, seu papel estratégico na mediação entre comunidade e gestão, na promoção da transparência e no enfrentamento de violações de direitos. Para 2025, os principais desafios incluem a qualificação dos fluxos de resposta, a redução das manifestações indefinidas e o fortalecimento dos espaços de escuta, acolhimento e formação institucional.

Palavras-chave: Ouvidoria UFG; manifestações 2024; assédio moral; integridade institucional; gestão universitária; escuta qualificada; direitos humanos; SisOUV.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. O PAPEL DA OUVIDORIA.....	4
3. EQUIPE RESPONSÁVEL.....	5
3.1 Equipe da Ouvidoria da UFG – Exercício 2024.....	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.....	8
4.4 Demandas por público reclamado/denunciado/elogiado.....	9
5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES.....	10
5.1 Principais temas abordados	11
5.2 Classificação temática geral	13
6. UNIDADES E ÓRGÃOS MAIS RELACIONADOS COM AS MANIFESTAÇÕES.....	14
6.1 Análise por volume de manifestações.....	16
6.2 Unidades com maior resolutividade.....	17
7. DENÚNCIAS RELACIONADAS A ASSÉDIO E PRECONCEITO	18
8. RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	20
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

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 2024, 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 2024

No período analisado, correspondente ao exercício de 2024, a equipe da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás foi composta por Elson Santos Silva, que exerceu a função de Ouvidor-Geral no primeiro semestre, sendo sucedido por Rodrigo Corrêa Pires no segundo semestre. Integraram a equipe técnica e administrativa Ana Cristina Pereira da Silva, Érica Paula Silva Barbosa e Danilo Messias Moraes, que atuaram como assistentes nas atividades de recepção, análise e encaminhamento das manifestações.

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 UFG, para o triênio (mar./2025 - mar./2028), está sob a responsabilidade da Prof^a. 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.

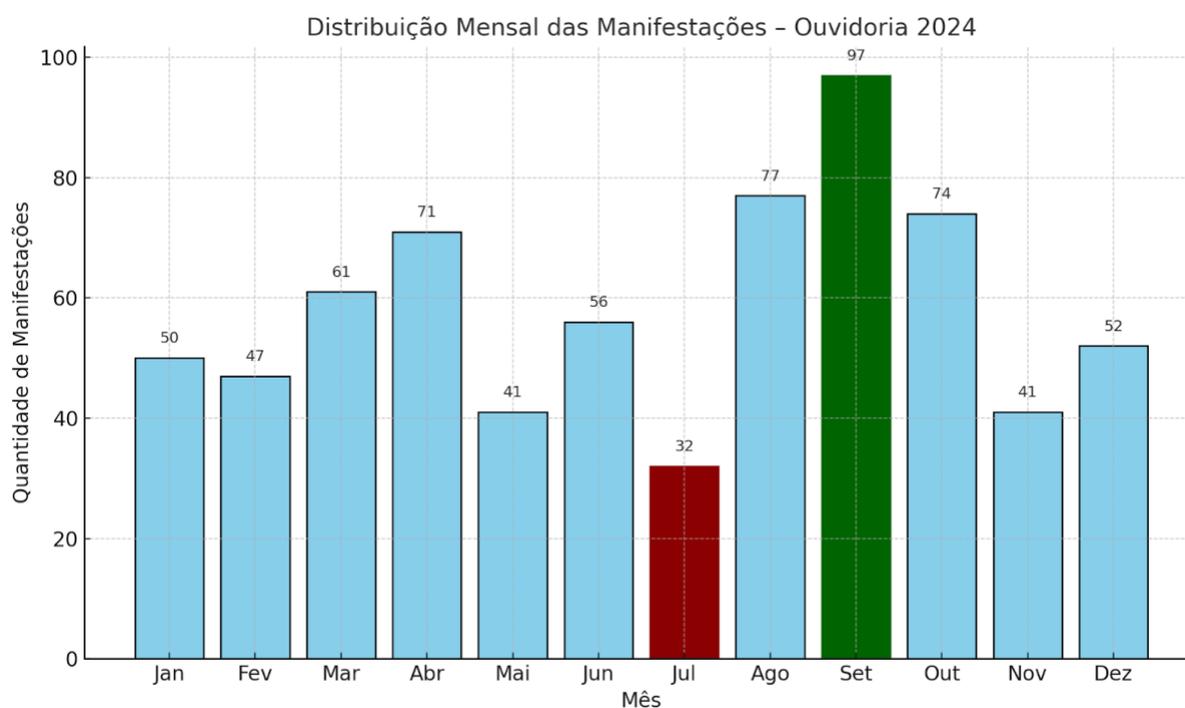
A equipe técnica e administrativa da Ouvidoria da UFG, em 2025, é composta por servidores públicos que atuam com responsabilidade, ética e compromisso com a escuta

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 aluno, 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 2024, totalizando 759 registros.



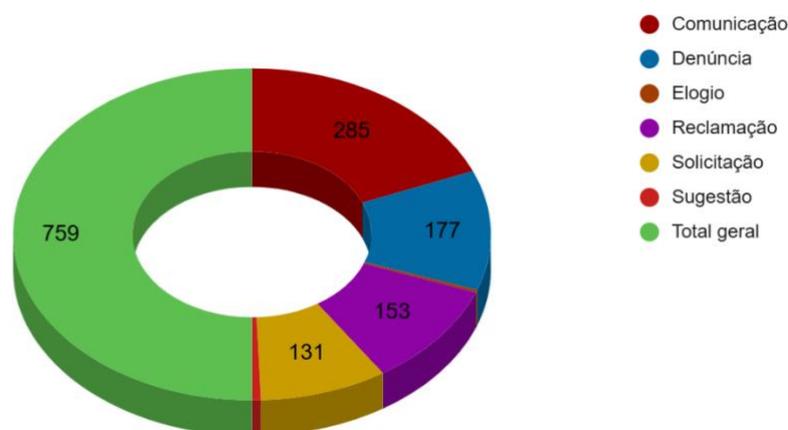
A análise da distribuição mensal revela variações expressivas no volume de registros, com destaque para o mês de setembro, que concentrou o maior número de manifestações (105), seguido por outubro (86) e agosto (77). Em contrapartida, os meses com menor número de registros foram maio e julho, ambos com 45 manifestações, e novembro, com 47.

Esse padrão evidencia um aumento da demanda no segundo semestre, particularmente entre agosto e outubro, o que pode estar relacionado a ciclos acadêmicos, prazos institucionais ou eventos que ampliam a interação da comunidade com a Ouvidoria.

4.2 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) recebeu no ano de 2024 um total de 759 manifestações, distribuídas entre diferentes categorias.

Tipo de manifestação



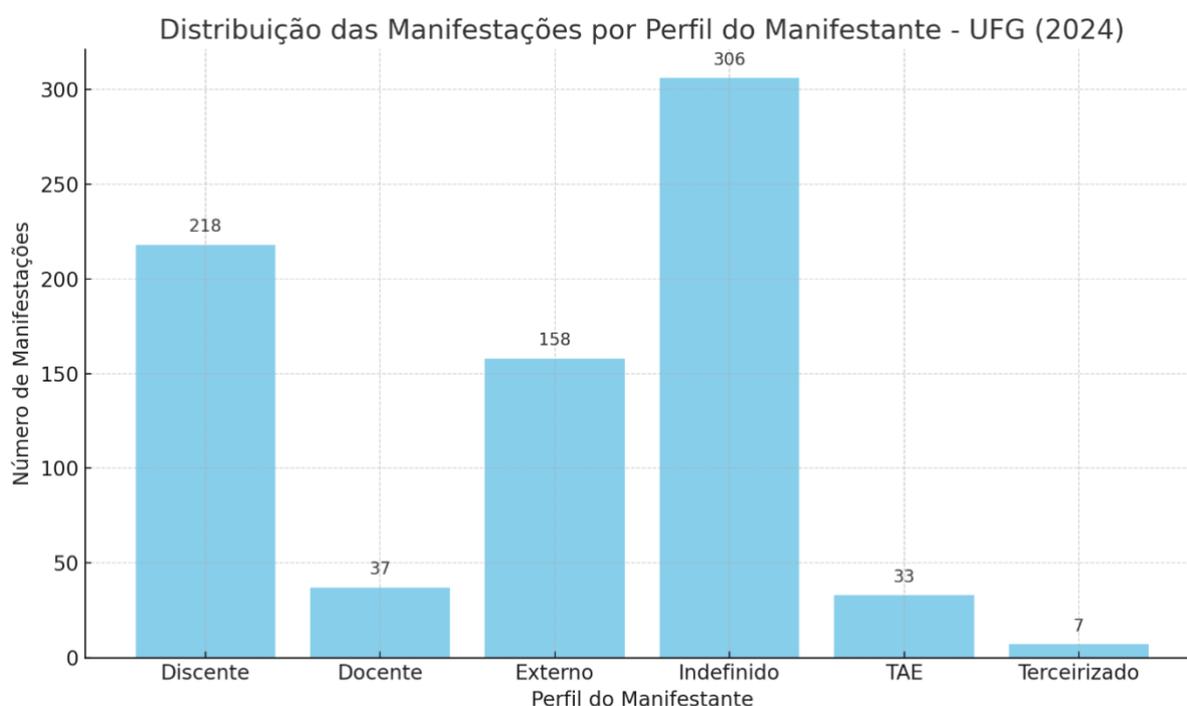
As comunicações lideram as manifestações recebidas, com 285 registros (37,5%), indicando o uso predominante do canal para busca de informações, esclarecimentos ou formalização de registros junto à instituição. Em seguida, aparecem as denúncias (177 registros - 23,3%) e reclamações (153 registros - 20,2%), que somadas representam 43,5% do total. Esse percentual demonstra uma parcela relevante de manifestações voltadas à identificação de

falhas, inconformidades ou insatisfações com serviços e processos institucionais, reforçando a necessidade de respostas ágeis e efetivas por parte da gestão universitária.

As solicitações, com 131 registros (17,3%), refletem a expectativa da comunidade acadêmica por ações práticas, como ajustes, providências administrativas ou encaminhamentos específicos. As manifestações de caráter positivo apresentaram menor volume: sugestões (9 registros - 1,2%) e elogios (4 registros - 0,5%), o que aponta para uma subutilização dos canais de feedback positivo e propositivo. Esse cenário revela uma oportunidade para a UFG estimular uma cultura de reconhecimento e participação ativa na melhoria contínua da instituição.

4.3 Demandas por público manifestante

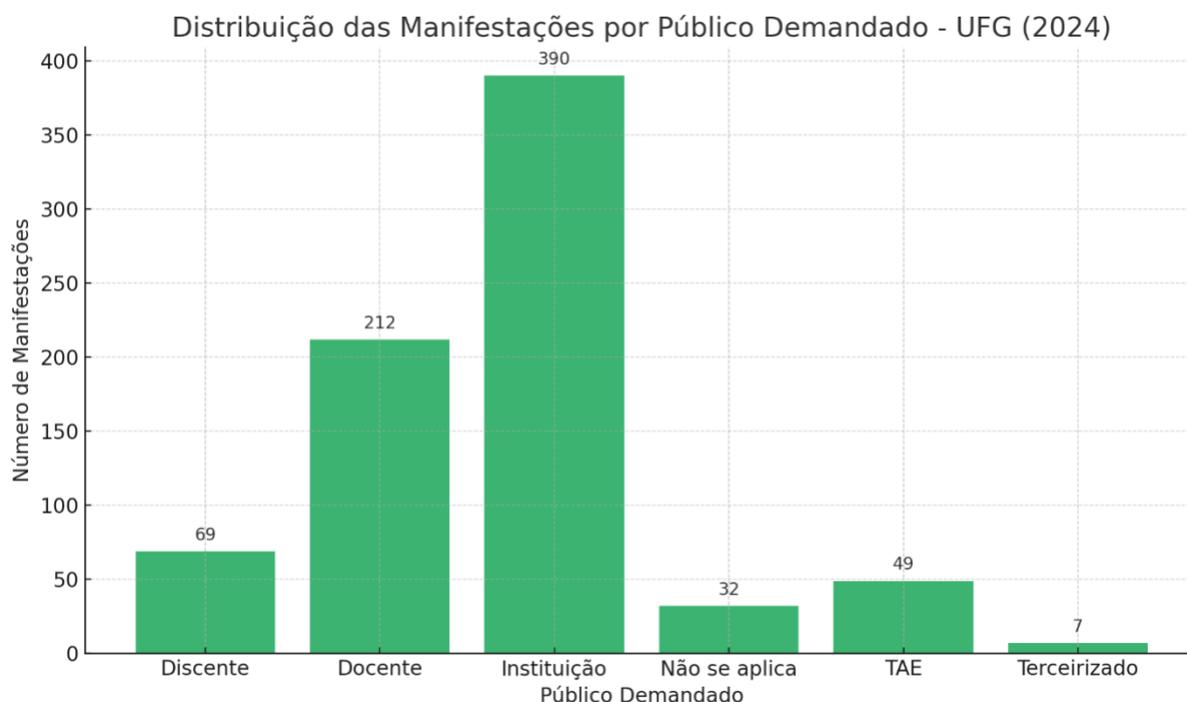
A análise das manifestações registradas pela UFG em 2024 revela a diversidade de perfis entre os manifestantes, totalizando 759 registros. O maior número de manifestações partiu de perfis não identificados, classificados como "Indefinido", grupo composto por comunicações anônimas, com 306 ocorrências, ou seja, aproximadamente 40% do total.



Entre os manifestantes identificáveis, os discentes foram responsáveis por 218 manifestações (28,7%), seguidos por pessoas externas à instituição, com 158 manifestações (20,8%). Os docentes registraram 37 manifestações (4,9%), os técnico-administrativos em educação (TAEs), 33 (4,3%) e os trabalhadores terceirizados, 7 manifestações (0,9%). Esses dados demonstram o envolvimento de diferentes segmentos da comunidade acadêmica e externa no envio de manifestações à instituição.

4.4 Demandas por público reclamado/denunciado/elogiado

A análise do público demandado nas manifestações registradas em 2024 indica que a "Instituição" foi o principal alvo das demandas, concentrando 390 registros, o que representa cerca de 51% do total. Esse volume sugere a presença de questões estruturais, administrativas ou de funcionamento.



Em segundo lugar, aparecem os docentes, com 212 manifestações (28%), apontando que temas ligados ao ensino, avaliação ou conduta profissional seguem sendo foco recorrente das demandas recebidas. Os técnico-administrativos em educação (TAEs) foram citados em 49 registros (6,5%), demonstrando envolvimento relevante nas interações institucionais. Já o público discente foi demandado em 69 manifestações (9,1%), o que pode indicar preocupações relacionadas à convivência, participação acadêmica ou comportamento em ambientes institucionais. Os terceirizados apareceram como público demandado em apenas 7 registros (0,9%). Por fim, 32 manifestações (4,2%) foram classificadas como "Não se aplica", por não estarem direcionadas a um público específico.

Essa distribuição contribui para a definição de prioridades institucionais, fornecendo subsídios concretos para o planejamento de ações corretivas, aprimoramento da gestão e qualificação dos serviços prestados à comunidade.

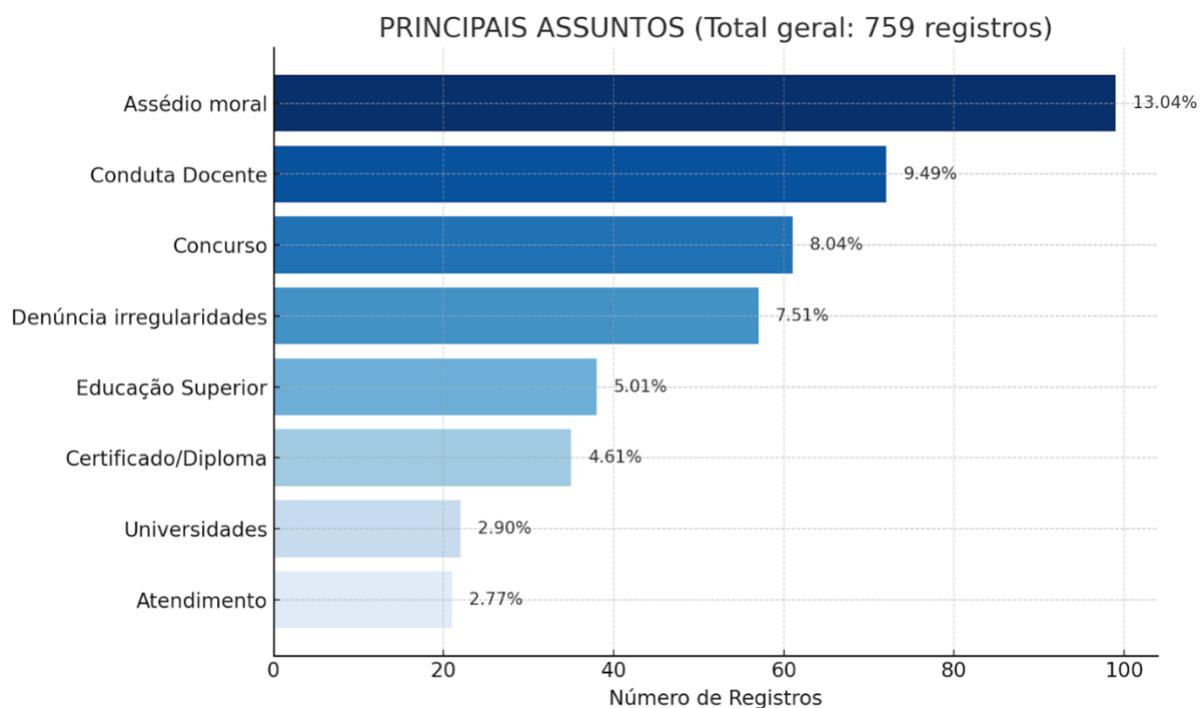
5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

A análise dos dados de 2024 revela uma concentração significativa de ocorrências em questões específicas, com destaque para o assédio moral, que representa 13,04% do total de registros. Este tema surge como o mais recorrente, seguido pela conduta docente, com 9,49% das ocorrências, indicando desafios particulares na área educacional. Estes dados são indicativos da necessidade de uma política institucional mais ostensiva voltada à conduta docente, especialmente sobre as características do assédio e sobre os comportamentos esperados no tratamento de colegas de trabalho e discentes no desempenho das funções daqueles que representam a maior parcela dos servidores da universidade, os/as docentes.

Os processos relacionados a concursos públicos aparecem em terceiro lugar, correspondendo a 8,04% dos casos, enquanto as denúncias de irregularidades envolvendo servidores respondem por 7,51% do total.

Outros assuntos apresentam percentuais menores, porém relevantes. As demandas sobre educação superior correspondem a 5,01% dos registros, seguidas por questões ligadas a

certificados ou diplomas (4,61%), universidades e institutos (2,90%) e atendimento (2,77%). Estas demandas possuem baixa complexidade e alta taxa de resolução, mostrando que poderiam ter sido utilizadas vias administrativas diversas da Ouvidoria na busca de soluções.



A distribuição das ocorrências evidencia padrões claros na natureza das demandas institucionais. Os quatro principais temas - assédio moral, conduta docente, concursos e irregularidades - somados representam mais de um terço do total de registros, configurando-se como áreas críticas que concentram a maior parte das questões reportadas. Os demais assuntos, embora menos frequentes, complementam o panorama geral das necessidades institucionais, apontando para aspectos específicos que também requerem acompanhamento.

5.1 Principais temas abordados

A análise das manifestações revela uma predominância de questões ligadas à ética institucional, comportamento profissional e procedimentos administrativos. Os temas mais

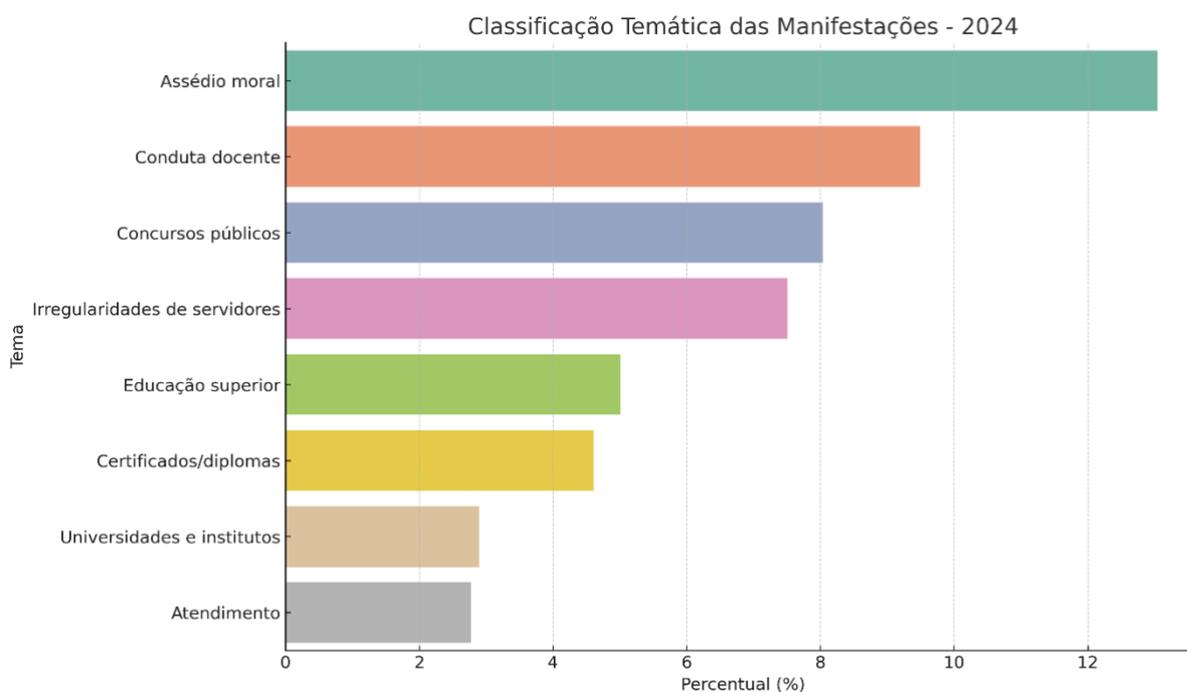
recorrentes incluem assédio moral, conduta docente e concursos públicos, seguidos por denúncias de irregularidades e tópicos como educação superior, certificados/diplomas e universidades. Além disso, demandas relacionadas a atendimento, denúncia de crimes e bolsas também surgem com frequência, indicando a diversidade das preocupações registradas.

A distribuição dos assuntos evidencia a importância de medidas voltadas à escuta ativa, acolhimento adequado e fortalecimento da transparência institucional, buscando aprimorar processos e promover um ambiente mais justo e eficiente. Para ilustrar essa tendência, os dados foram representados graficamente por meio de uma nuvem de palavras, destacando visualmente a relevância de cada tema conforme sua recorrência.



5.2 Classificação temática geral

A análise das manifestações recebidas em 2024 permite identificar os principais temas que mobilizaram a comunidade acadêmica e externa. A classificação temática, baseada na frequência relativa dos assuntos, revela que o assédio moral foi o tema mais recorrente, representando 13,04% do total. Esse dado reflete preocupações com o ambiente institucional, condutas inadequadas e relações interpessoais no trabalho ou em sala de aula. Em seguida, destaca-se a conduta docente, com 9,49% das manifestações, incluindo questões relacionadas ao comportamento, à postura ética e às práticas pedagógicas adotadas por professores.



Os concursos públicos responderam por 8,04% das manifestações, referindo-se principalmente a dúvidas, reclamações ou denúncias sobre processos seletivos para ingresso na carreira pública, com ênfase em aspectos como transparência e critérios de seleção. As irregularidades de servidores corresponderam a 7,51% do total, compreendendo denúncias sobre condutas funcionais irregulares ou descumprimento de normas institucionais.

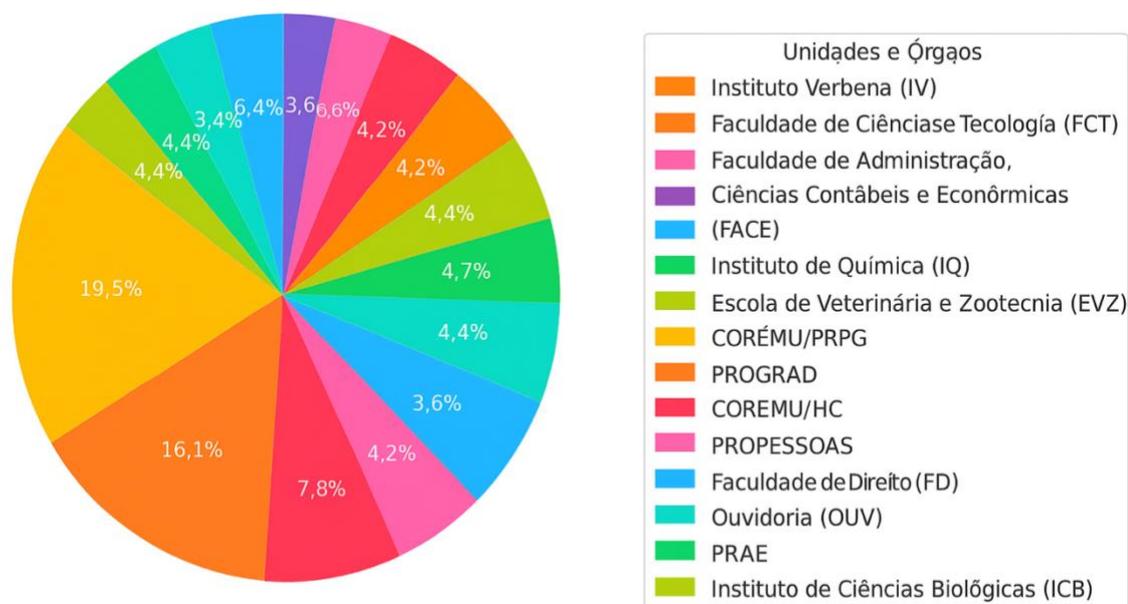
As manifestações sobre educação superior representaram 5,01% dos registros e englobaram temas como acesso, permanência, qualidade dos cursos, estrutura curricular e outros aspectos relacionados ao ensino. As questões envolvendo certificados e diplomas corresponderam a 4,61%, tratando de dificuldades no processo de emissão, validação ou reconhecimento de documentos acadêmicos.

Já as manifestações relativas a universidades e institutos, que somaram 2,90%, trataram de questões institucionais mais amplas, incluindo estrutura organizacional, políticas institucionais e o papel social das instituições. Por fim, o tema atendimento representou 2,77% dos registros, abrangendo percepções sobre a qualidade do atendimento prestado por setores administrativos ou acadêmicos, especialmente em relação à agilidade, cordialidade e capacidade de resolução de demandas.

6. UNIDADES E ÓRGÃOS MAIS RELACIONADOS COM AS MANIFESTAÇÕES

A análise dos registros de 2024 revela quais unidades acadêmicas e administrativas da instituição estiveram mais associadas às manifestações recebidas pela ouvidoria. A identificação dessas ocorrências possibilita uma leitura mais precisa das áreas que concentram maior volume de demandas, contribuindo para o planejamento de ações corretivas, preventivas e de aprimoramento institucional.

Neste sentido, órgãos da universidade que apresentam alta incidência de demandas, especialmente em campos temáticos específicos, exigem um olhar mais atento da universidade no delineamento de ações e políticas institucionais. Em especial, unidades acadêmicas com altos índices de denúncias de assédio moral demandam atuação específica e direcionada da gestão superior universitária. A Ouvidoria, pela coleta e análise de dados, tem o papel de colaborar com a articulação destas ações e políticas.



Entre as unidades com maior número de manifestações, destaca-se o Instituto Verbena (IV), com 75 registros, o que representa a maior concentração isolada no período. Em seguida, a Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT) aparece com 62 manifestações, também refletindo alta demanda da comunidade. A Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas (FACE) surge em terceiro lugar, com 30 registros, seguida pelo Colégio de Aplicação (CEPAE), com 29 manifestações, e o Instituto de Química (IQ), com 19 registros.

Outras unidades e órgãos com destaque incluem: Escola de Veterinária e Zootecnia (EVZ) e a Faculdade de Medicina (FM), ambas com 18 manifestações; a Comissão de Residência Médica (COREMU/PRPG), com 17 registros; a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e a Comissão de Residência Médica do HC (COREMU/HC), com 16 manifestações cada; além da Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PROPESSOAS) e a Faculdade de Direito (FD), com 14 registros cada.

Também foram observadas demandas relevantes vinculadas à Ouvidoria (OUV), com 19 registros diretos, à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) e à Secretaria de

Infraestrutura (SEINFRA), ambas com 13 registros, e ao Instituto de Ciências Biológicas (ICB), com 12 ocorrências. Especificamente quanto às demandas vinculadas à Ouvidoria, importante pontuar que não se relacionam propriamente às atividades da Ouvidoria, mas a atividades de outros órgãos do Sistema de Ouvidorias ou de fora dele, ou mesmo áreas fora da competência de atuação de entes públicos, levando a respostas que direcionem o demandante às vias adequadas para solução da manifestação.

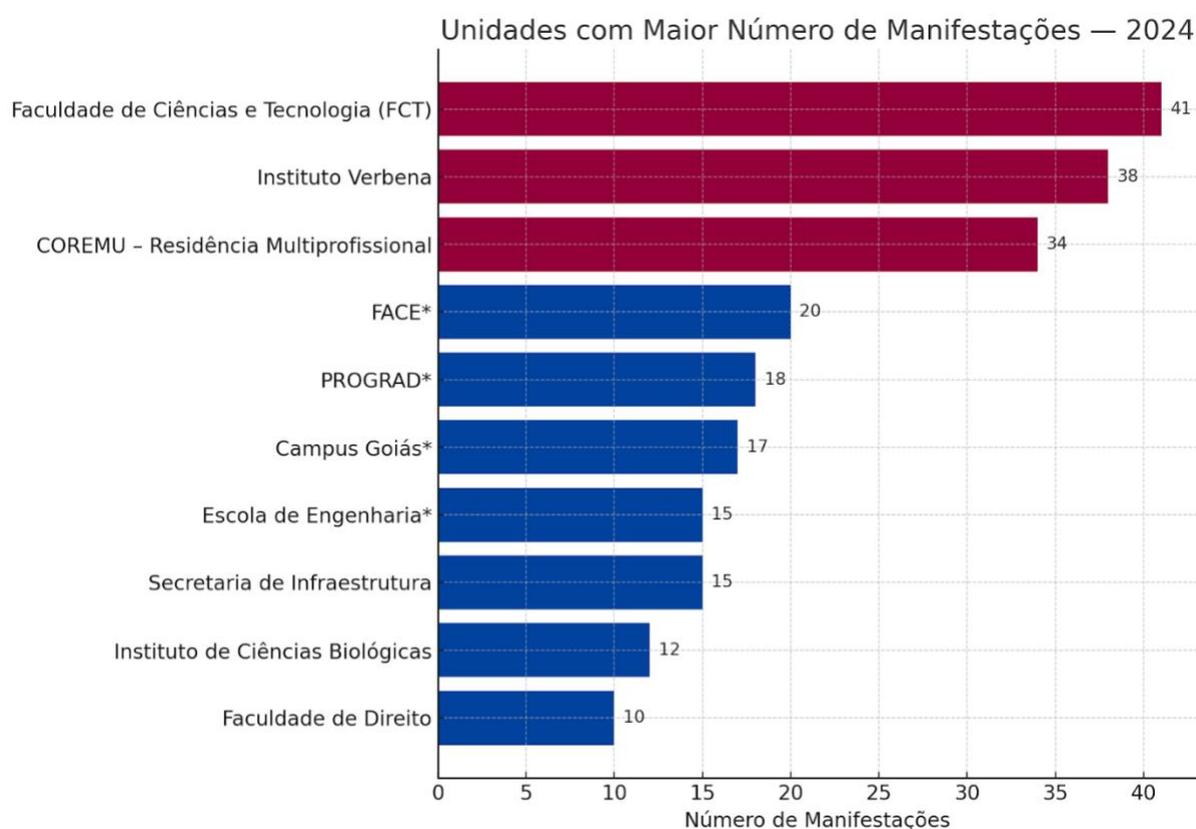
6.1 Análise por volume de manifestações

A análise dos 15 órgãos e unidades mais demandados em 2024, revela a predominância de unidades acadêmicas entre os principais destinatários de manifestações, totalizando 638 registros.

A Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT) lidera com 41 registros (6,42%), seguidos pelo Instituto Verbena (38) e COREMU – Residência Multiprofissional (34). Entre os temas mais recorrentes estão conduta docente, irregularidades administrativas, atrasos em bolsas, infraestrutura e fraudes em processos seletivos. A COREMU, por exemplo, concentrou 20 queixas apenas sobre atraso no pagamento de bolsas, enquanto o Instituto Verbena foi alvo de denúncias ligadas à gestão administrativa.

Questões como fraudes em cotas (FACE), problemas com editais e diplomas (PROGRAD) e falhas de infraestrutura (Campus Goiás, Escola de Engenharia, Secretaria de Infraestrutura) aparecem de forma repetida.

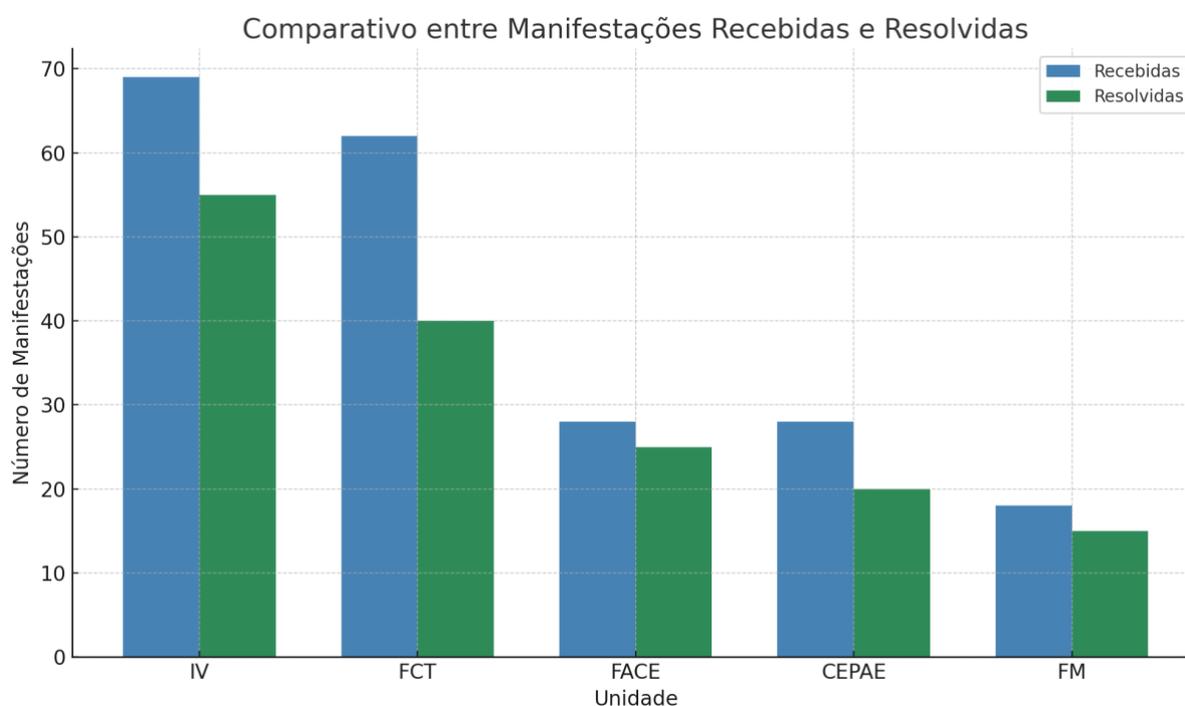
Também merecem destaque três novas inclusões no ranking: o Instituto de Ciências Biológicas, com registros envolvendo conduta docente e laboratórios deficientes; a Faculdade de Direito, com relatos sobre ausência de professores e atraso na emissão de documentos; e a Secretaria de Infraestrutura, que enfrenta críticas por reformas inconclusas e falta de acessibilidade.



6.2 Unidades com maior resolutividade

A análise das cinco unidades mais demandadas em número de manifestações recebidas: IV, FCT, FACE, CEPAE e FM, revela diferenças importantes entre o volume de demandas registradas e aquelas efetivamente resolvidas.

Conforme ilustrado no gráfico, a unidade Instituto Verbena lidera em número de manifestações recebidas (69), seguida da FCT (62), ambas significativamente acima das demais. Proporcionalmente, tais órgãos, além de concentrarem o maior volume de demandas, representam um menor índice de resolutividade, o que pode ser indicativo de diversos fatores, inclusive a necessidade de aprofundamento de investigações na seara administrativa em casos de denúncias sobre irregularidades de servidores.



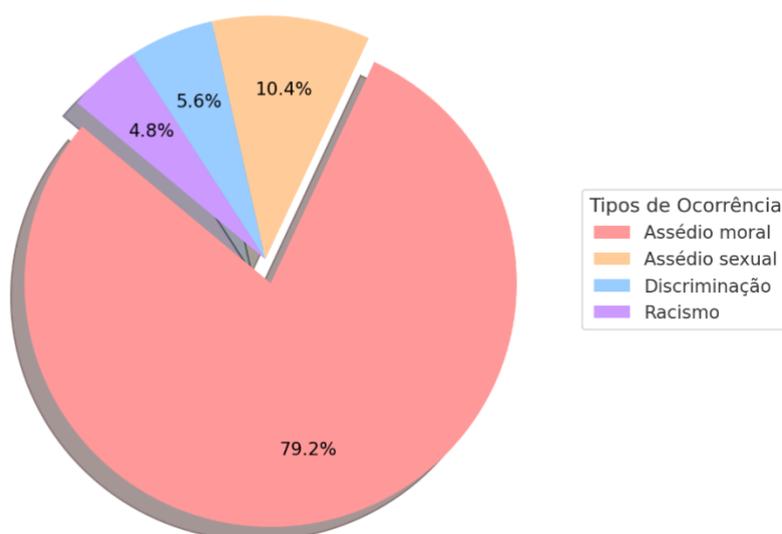
Apesar do alto volume, a FCT, por exemplo, apresenta um número considerável de manifestações resolvidas (40), o que representa uma taxa de resposta relativamente positiva frente ao seu volume. As unidades FACE, CEPAE e FM também demonstram boa capacidade de resposta, com números de resoluções próximos ao total de manifestações recebidas, indicando maior equilíbrio entre demanda e atendimento. Esses dados reforçam a importância de fortalecer mecanismos de gestão e acompanhamento das manifestações, especialmente nas unidades com maior demanda. A transparência na resolução e o monitoramento da eficiência no atendimento são fundamentais para garantir a qualidade dos serviços prestados e a confiança dos usuários nos canais institucionais.

7. DENÚNCIAS RELACIONADAS A ASSÉDIO E PRECONCEITO

A análise quantitativa das 125 manifestações registradas no período evidencia a predominância de casos de assédio, sobretudo na forma moral. A partir desses dados, observa-

se que o assédio moral representa a maioria das ocorrências, com 99 registros, o que corresponde a quase 8 em cada 10 casos (79,2%). O assédio sexual aparece em 13 registros, totalizando 10,4% das manifestações. Embora numericamente inferior, trata-se de uma forma de violência com impactos severos sobre as vítimas, exigindo atenção contínua. Os casos de discriminação (7 ocorrências) e racismo (6 ocorrências) somam 13 registros (10,4%), sugerindo a presença de condutas preconceituosas que comprometem os princípios de equidade e respeito à diversidade. A distribuição por categoria foi calculada em números absolutos e percentuais, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Análise Quantitativa das 125 Manifestações



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.

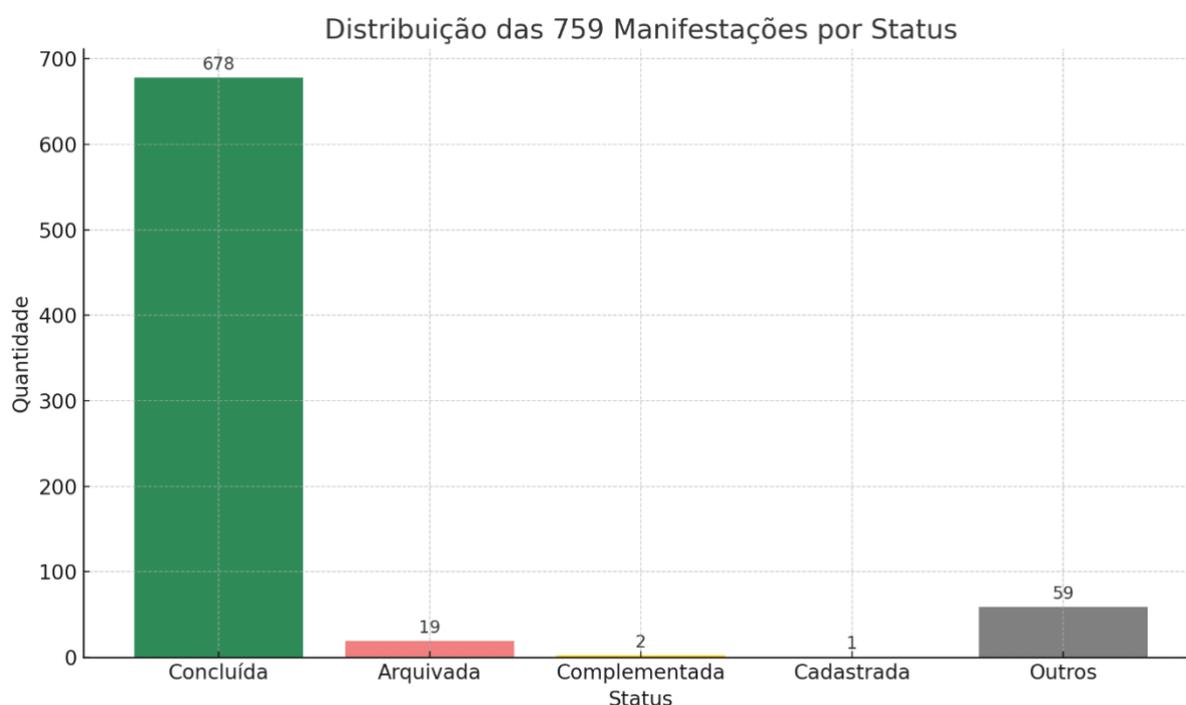
Nesse contexto, o enfrentamento das violências deve ser compreendido como um compromisso coletivo e permanente, que exige o engajamento de toda a comunidade universitária, políticas institucionais consistentes e espaços seguros para escuta, denúncia e acolhimento. A análise reforça a importância de fortalecer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

8. RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 759 manifestações registradas, 678 foram classificadas como concluídas, representando a resolutividade de 89,3% das demandas. Esse índice demonstra um bom desempenho das unidades no tratamento das manifestações, indicando que a maior parte das solicitações foi devidamente analisada e encerrada.

Os demais registros se distribuem da seguinte maneira: foram arquivadas 19 manifestações, correspondendo a 2,5% do total, possivelmente encerradas por falta de elementos ou por perda de objeto; 2 manifestações, ou 0,3%, foram complementadas, o que indica a necessidade de informações adicionais antes da conclusão; 1 manifestação, representando 0,1%, encontra-se apenas cadastrada, ainda sem andamento processual

registrado; e 59 manifestações, equivalentes a 7,8%, permanecem em andamento ou com outro status não especificado, o que sugere que ainda estão em fase de apuração, resposta ou tratamento.



A elevada taxa de conclusões evidencia o comprometimento institucional com a resolutividade, a fim de evitar o acúmulo de demandas e assegurar maior transparência e eficiência no atendimento.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das 759 manifestações registradas em 2024 reafirma o papel estratégico da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG) como instância essencial de mediação entre a comunidade universitária e a gestão institucional. A diversidade de temas e públicos envolvidos com participação de 85 unidades e órgãos distintos, reflete a complexidade da vida

acadêmica e administrativa, evidenciando a importância de mecanismos estruturados de escuta qualificada, acolhimento e resolução de conflitos.

A taxa de resolatividade de 89,3% (678 manifestações concluídas) revela um desempenho positivo no tratamento das demandas, embora a existência de casos em andamento (7,8%) e arquivados (2,5%) aponte para a necessidade de maior celeridade e acompanhamento sistemático.

Entre os temas sensíveis, as manifestações relacionadas a assédio moral (99), assédio sexual (13), discriminação (7) e racismo (6) somaram 125 registros, indicando um contexto que exige ações contínuas e coordenadas de enfrentamento, responsabilização e acolhimento institucional. Tais registros foram encaminhados, quando cabível, aos órgãos competentes, como comissões de sindicância, comissões de ética e demais instâncias disciplinares, assegurando a apuração dos fatos e a adoção de medidas adequadas.

A UFG também tem fortalecido os fluxos de acolhimento em articulação com a Secretaria de Inclusão (SIN/UFG), a Comissão de Enfrentamento ao Assédio e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), promovendo escuta qualificada e apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade. Paralelamente, tem investido em ações educativas e preventivas, como campanhas de conscientização, oficinas, rodas de conversa e formações continuadas sobre ética, diversidade, direitos humanos e cultura institucional.

Com base nas manifestações recebidas, foram revistas práticas administrativas e normativas internas, promovendo melhorias na gestão universitária e contribuindo para a mitigação de riscos institucionais. Houve também maior articulação com unidades mais demandadas, especialmente nas áreas de infraestrutura, gestão de pessoas e assistência estudantil, o que permitiu avanços no tratamento de questões estruturais e recorrentes.

A Ouvidoria reafirma, assim, seu compromisso com a transparência, a escuta ativa e a governança democrática. Este relatório, além de uma prestação de contas, constitui-se como instrumento técnico para o planejamento institucional, a tomada de decisão baseada em dados e o fortalecimento da universidade pública como espaço seguro, inclusivo, participativo e responsável.