



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA

# Ouvidoria

## Relatório Trimestral Julho à Setembro

**2025**



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

## **ROL DE RESPONSÁVEIS**

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO**

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

Gabriela de Moura Lopes

Terceirizada



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA

## SIGLAS

BCPCA- Biblioteca Central Professor Cândido Athayde

CE- Comissão de Ética

CGU- Controladoria Geral da União

CPCD- Comissão Permanente de Convivência Discente

PRAE – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

PRAE/DAP- Divisão de Apoio e Permanência

PREG- Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

PREG/CG – Coordenadoria de Graduação

PREUNI- Prefeitura Universitária

PREUNI/INFRA – Coordenadoria de Infraestrutura

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGEP/DRS- Divisão de Recrutamento e Seleção

PROGEP/CAP – Coordenação de Administração de Pessoal

PROTIC- Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

SEF- Serviço Escola de Fisioterapia

UFDPAr – Universidade Federal do Delta do Parnaíba

USC- Unidade Setorial de Correição



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA

## LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Gráfico 1 – Total das Manifestações recebidas por mês

Gráfico 2- Meios de acesso

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas e tramitadas pelo FalaBr

Gráfico 4 – Setores Demandados FalaBr

Gráfico 5 – Assuntos demandados FalaBr

Gráfico 6- Comunicações

Gráfico 7- Denúncias

Gráfico 8- Reclamações

Gráfico 9- Solicitações

Gráfico 10- Elogios

Gráfico 11- Sugestões



## **SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>7</b>
<b>3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2025</b>	<b>8</b>
<b>3.1 PLATAFORMA FALABR</b>	<b>9</b>
<b>4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025</b>	<b>12</b>
<b>4.1 COMUNICAÇÕES</b>	<b>13</b>
<b>4.2 DENÚNCIAS</b>	<b>15</b>
<b>4.3 RECLAMAÇÕES</b>	<b>17</b>
<b>4.4 SOLICITAÇÕES</b>	<b>19</b>
<b>4.5 ELOGIOS</b>	<b>21</b>
<b>4.6 SUGESTÕES</b>	<b>23</b>
<b>5. RECOMENDAÇÕES E AÇÕES</b>	<b>24</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>27</b>





## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar à gestão institucional, à comunidade acadêmica e à sociedade em geral os dados consolidados dos serviços prestados pela Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr), no período de **Julho a Setembro de 2025, referente ao terceiro trimestre de 2025.**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria referem-se à participação da comunidade interna e externa à Instituição. Por meio desse canal, busca-se promover a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados pela UFDPAr, fortalecendo o relacionamento entre a universidade e seus públicos de interesse.

As manifestações podem ser encaminhadas nas seguintes modalidades:

**Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Comunicação e Simplifique.** Conforme o artigo 3º do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), cada tipo de manifestação é definido da seguinte forma:

- **Denúncia:** Relato que indica a prática de irregularidade ou ilícito, cuja apuração depende da atuação dos órgãos competentes. Pode ser identificada ou anônima.
- **Elogio:** Reconhecimento ou demonstração de satisfação em relação a um serviço prestado ou atendimento recebido.
- **Reclamação:** Expressão de insatisfação sobre a prestação de serviços públicos ou sobre a conduta de agentes públicos envolvidos.
- **Solicitação:** Pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e entidades da administração pública federal.
- **Sugestão:** Proposta ou ideia destinada ao aprimoramento dos serviços públicos oferecidos.
- **Simplifique:** Solicitação de simplificação de serviços ou procedimentos administrativos, conforme previsto no art. 13 do Decreto nº 9.094/2017.

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria atua na mediação entre o cidadão e os setores responsáveis, buscando os **esclarecimentos, informações ou providências necessárias** para uma resposta adequada. O fluxo de atendimento segue as seguintes etapas:

1. Atendimento presencial e/ou recebimento da manifestação pela **Plataforma FalaBr**;
2. Análise e triagem preliminar;
3. Encaminhamento ao setor competente por meio da plataforma;
4. Registro da manifestação em planilha de controle interno;



5. Acompanhamento dos prazos e da qualidade da resposta;
6. Elaboração da resposta com base no retorno do setor responsável;
7. Envio da devolutiva ao usuário;
8. Registro final em planilha de controle interno.

A elaboração deste relatório está fundamentada na [Portaria nº 116, de 18 de março de 2024](#), da Controladoria-Geral da União (CGU), que estabelece diretrizes para a atuação das ouvidorias públicas. Em conformidade com essa normativa, a Ouvidoria da UFDPar adota a Plataforma FalaBr como canal exclusivo para o recebimento e tramitação das manifestações, garantindo maior agilidade, rastreabilidade e efetividade nas respostas fornecidas pelos gestores da instituição.

## 2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

No mês de setembro a Ouvidoria mudou sua localização para o Bloco 03, sala 30, próximo ao prédio do Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação, situada na Av São Sebastião, nº 2819, Parnaíba, Piauí, com horário de atendimento presencial de Segunda à Quinta das 08h às 12h e 14h às 18h e, Sexta das 08h às 12h e 14h às 17h. O atendimento aos cidadãos pode ser realizado por meio dos canais:

- Plataforma FalaBr: para registro de manifestações (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- Atendimento presencial: na sala da Ouvidoria;
- Pelo e-mail [ouvidoria@ufdpar.edu.br](mailto:ouvidoria@ufdpar.edu.br): em casos de dúvidas ou agendamentos; e
- Telefone Institucional: (86) 99488.7967, com duas formas de atendimento: por meio de ligações e mensagens via aplicativo, em casos de dúvidas ou agendamentos.

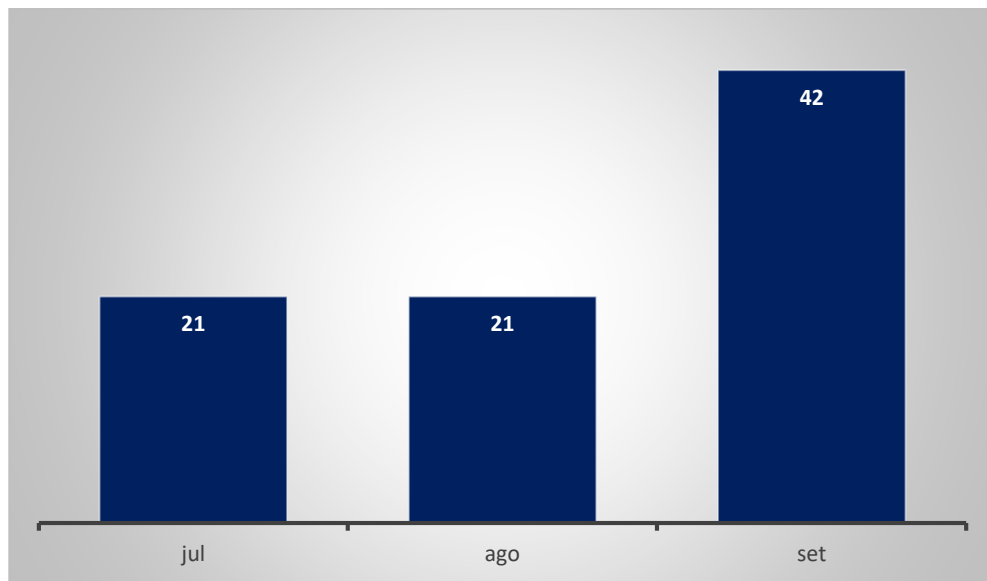




### 3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2025

No período de Julho a Setembro de 2025 a Ouvidoria da UFDPa recebeu um total de 84 manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas a cada mês. O número de manifestações apresentou uma diminuição em comparação ao trimestre anterior, de Abril à Junho de 2025, que obteve 84 manifestações.

Gráfico 1 – Total das manifestações recebidas por mês



Fonte: Elaboração própria (2025)

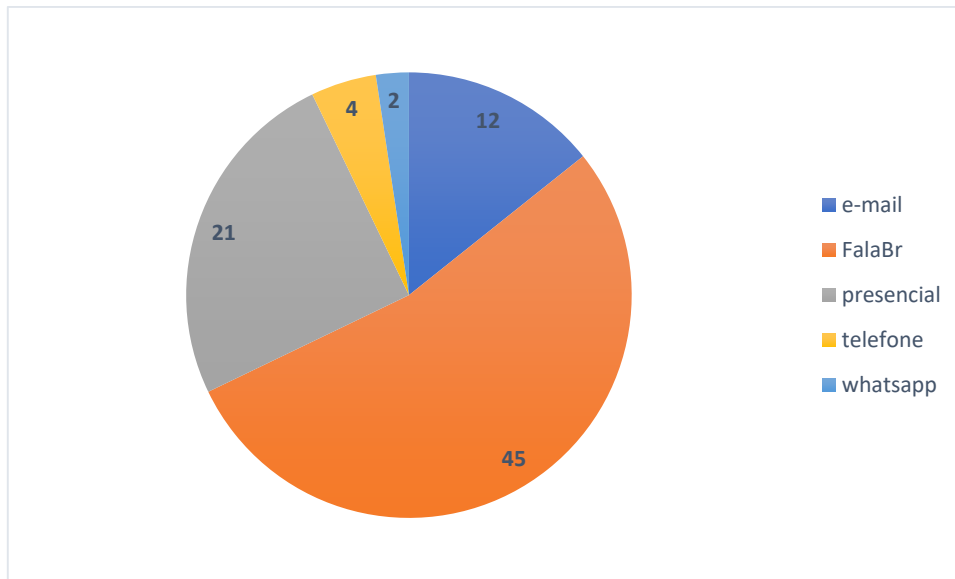
Em relação aos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste período de 2025, as formas de acesso foram: a Plataforma FalaBr, o e-mail institucional, telefone institucional e os atendimentos presenciais.

Das 84 manifestações, 45 manifestações foram recebidas pela Plataforma FalaBr e 39 manifestações por outros canais, das quais 4 foram por ligações telefônicas, 12 via e-mail, 21 atendimentos presenciais e 2 mensagens via aplicativo (whatsapp), conforme demonstra o gráfico abaixo.





Gráfico 2- Meios de acesso



Fonte: Elaboração própria (2025)

Em alguns casos, as manifestações recebidas por outros canais não foram formalizadas na Plataforma FalaBr. Isso pode ter ocorrido por desistência do manifestante ou pela mediação direta realizada pela Ouvidoria, que prestou orientações, buscou soluções junto aos setores envolvidos e resolveu a demanda sem necessidade de formalização — situação mais comum nos atendimentos presenciais.

No que se refere aos atendimentos via e-mail e telefone, a Ouvidoria busca fornecer respostas imediatas, sempre que possível. Quando não é possível responder prontamente, o cidadão é orientado a registrar formalmente sua manifestação na Plataforma FalaBr, conforme preconiza a [Portaria CGU nº 116/24](#).

Observa-se que a demanda por atendimentos presenciais permaneceu praticamente estável em relação ao trimestre anterior, o que demonstra a continuidade da busca ativa dos cidadãos por canais mais diretos de comunicação. .

No caso específico dos atendimentos presenciais, destaca-se o papel acolhedor da Ouvidoria, que oferece escuta qualificada, esclarecimentos sobre os procedimentos e, quando necessário, realiza o registro assistido da manifestação diretamente na Plataforma FalaBr

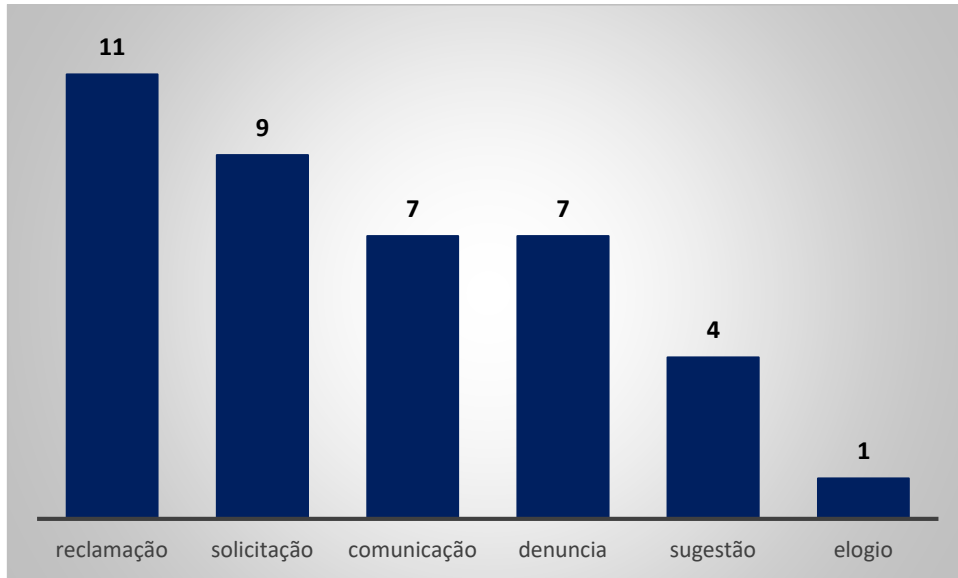
### 3.1 PLATAFORMA FALABR

Das 45 manifestações recebidas por meio da Plataforma FalaBr, a Ouvidoria tratou 39, sendo que 6 foram arquivadas por não apresentarem materialidade suficiente para prosseguimento. Em comparação com o trimestre anterior, observou-se uma redução no número de manifestações recebidas e tratadas pela plataforma, que, naquele período, totalizaram 63 registros."



Observa-se no gráfico que segue, as 39 manifestações registradas e tramitadas por esta Ouvidoria no período, a saber: 11 registros de Reclamações, 9 de Solicitações, 7 de Comunicações, 7 de Denúncias, 4 Sugestões e 1 Elogios.

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas e tramitadas pelo FalaBr



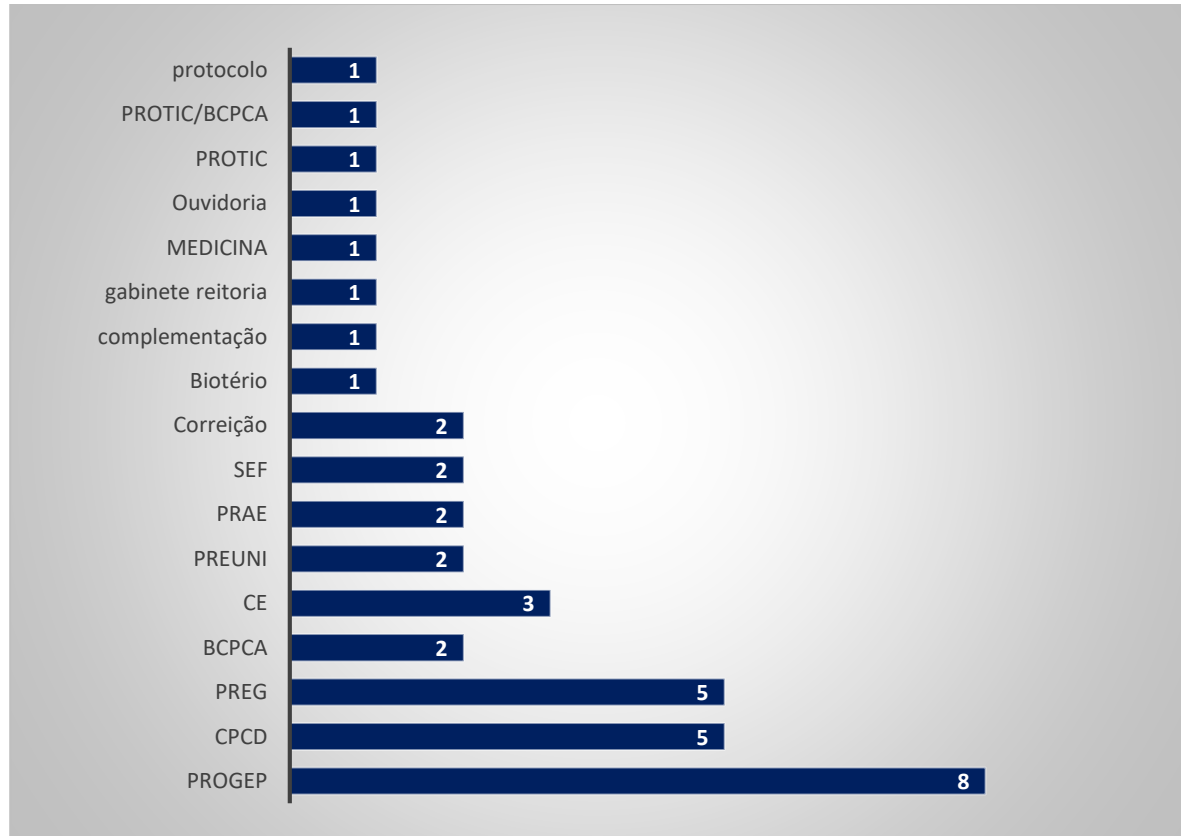
Fonte: Elaboração própria (2025)

Em relação aos setores demandados, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) — representada pela Divisão de Recrutamento e Seleção (DRS) e pela Coordenação de Administração de Pessoas (CAP) — recebeu o maior número de manifestações, totalizando 8 registros. A Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD) foi responsável por 5 ocorrências. E, também com 5 manifestações, esteve a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG), representada pela Coordenadoria de Graduação (CG). A figura abaixo apresenta o quantitativo que cada setor foi demandado para resolução das manifestações no terceiro trimestre de 2025.





Gráfico 4 – Setores Demandados FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2025)

No gráfico a seguir, destacamos as demandas por assunto no terceiro trimestre de 2025. O maior número de manifestações registradas foi sobre “Educação Superior”, com 16 ocorrências em que foram abordadas reclamações, sugestões e solicitações acerca de disciplinas, conduta docente, serviços ofertados pela Universidade, animais no campus, e conflitos interpessoais. A seguir, com 5 manifestações, o segundo e terceiro assuntos mais demandados foram sobre “Serviços e Sistemas” e”, em que foram recebidas manifestações sobre a biblioteca, ferramentas tecnológicas, comunicação interna e bebedouros, e “Concursos e Processos Seletivos” acerca de informações sobre concurso público e currículo.

Na análise dos assuntos, cabe observar a reformulação realizada na Plataforma FalaBr com atualização dos assuntos disponíveis. No presente relatório já há algumas alterações.



Gráfico 5 – Assuntos demandados FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2025)

#### 4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

Nesta seção, serão abordadas as manifestações de acordo com sua tipologia, sendo apresentadas a comparação entre: o quantitativo recebido no segundo e o terceiro trimestre de 2025, relativos aos assuntos e setores demandados.

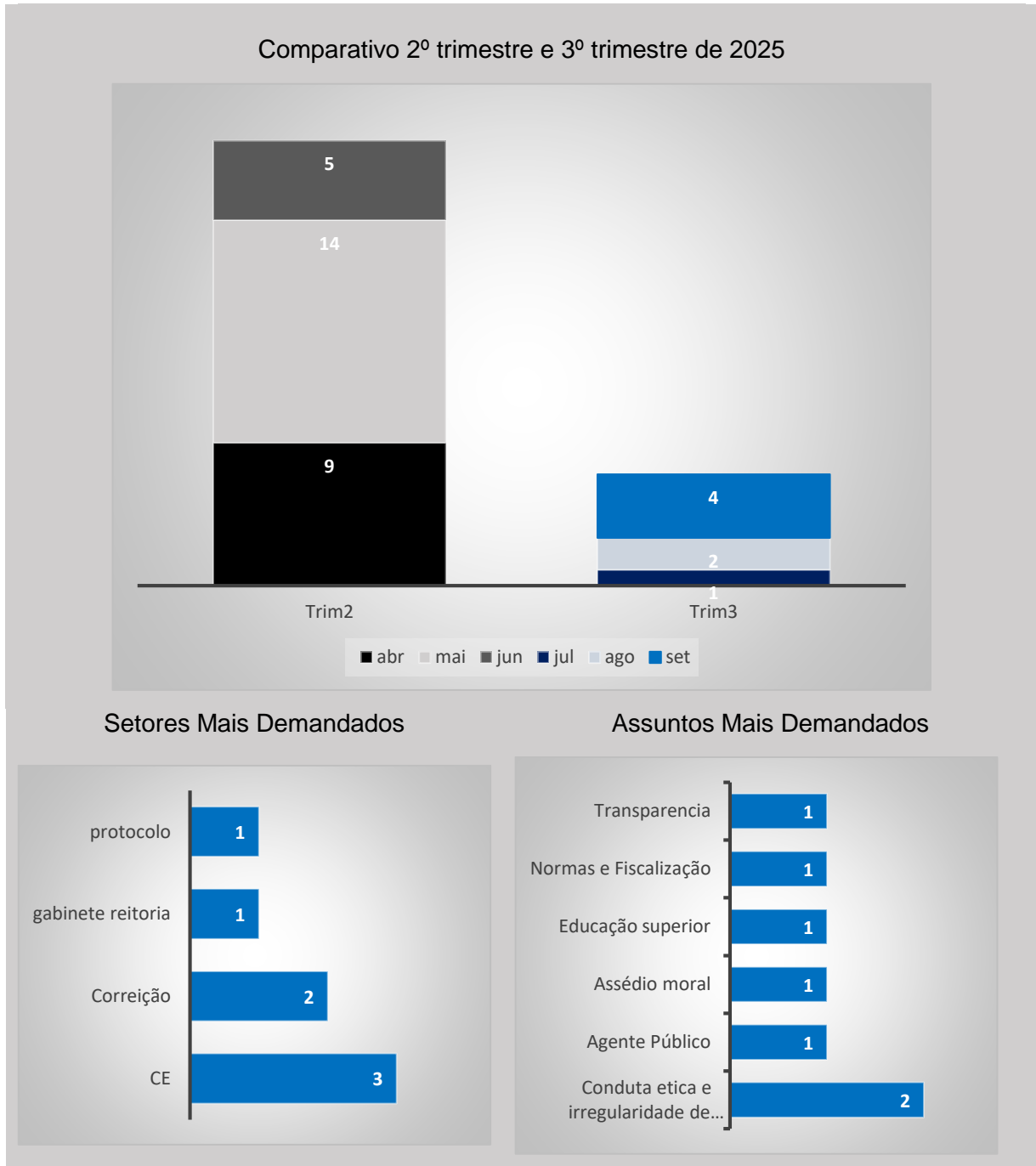




#### 4.1 COMUNICAÇÕES

O número de Comunicações registradas pela Ouvidoria da UFDPAr apresentou uma redução no terceiro trimestre de 2025. Foram contabilizadas sete ocorrências, o que representa uma diminuição em relação ao trimestre anterior, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Gráfico 6- Comunicações



Fonte: Elaboração própria (2025)



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

No que se refere aos setores mais demandados, destaca-se a Comissão de Ética (CE) que concentrou o maior número de ocorrências no período, em segundo lugar a Unidade Setorial de Correição (USC) com duas manifestações.

Em relação aos assuntos mais recorrentes, destacam-se as Comunicações envolvendo conduta ética docente e conflito de interesse em editais com duas ocorrências.

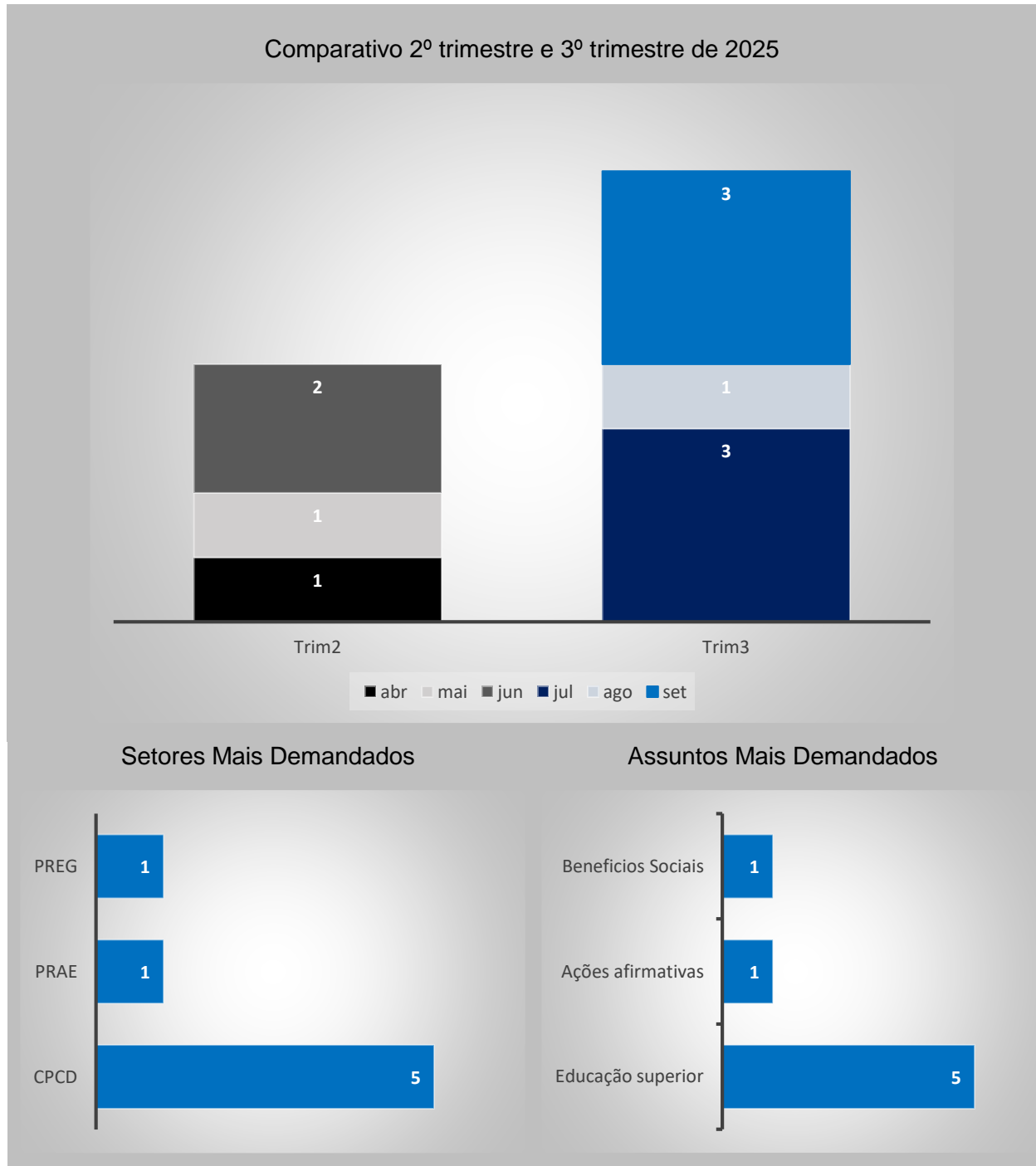




## 4.2 DENÚNCIAS

As manifestações do tipo denúncias tiveram um aumento em relação ao segundo trimestre de 2025, totalizando sete ocorrências, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 7- Denúncias



Fonte: Elaboração própria (2025)



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

Das cinco ocorrências relacionadas ao tema “Educação Superior”, todas foram encaminhadas para a Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD), por envolverem ações cometidas por discentes e conflito interpessoal entre os discentes. O assunto “Ações afirmativas” referiu-se a fraude de cotas e “Benefícios Sociais”, a auxílio permanência indevido.



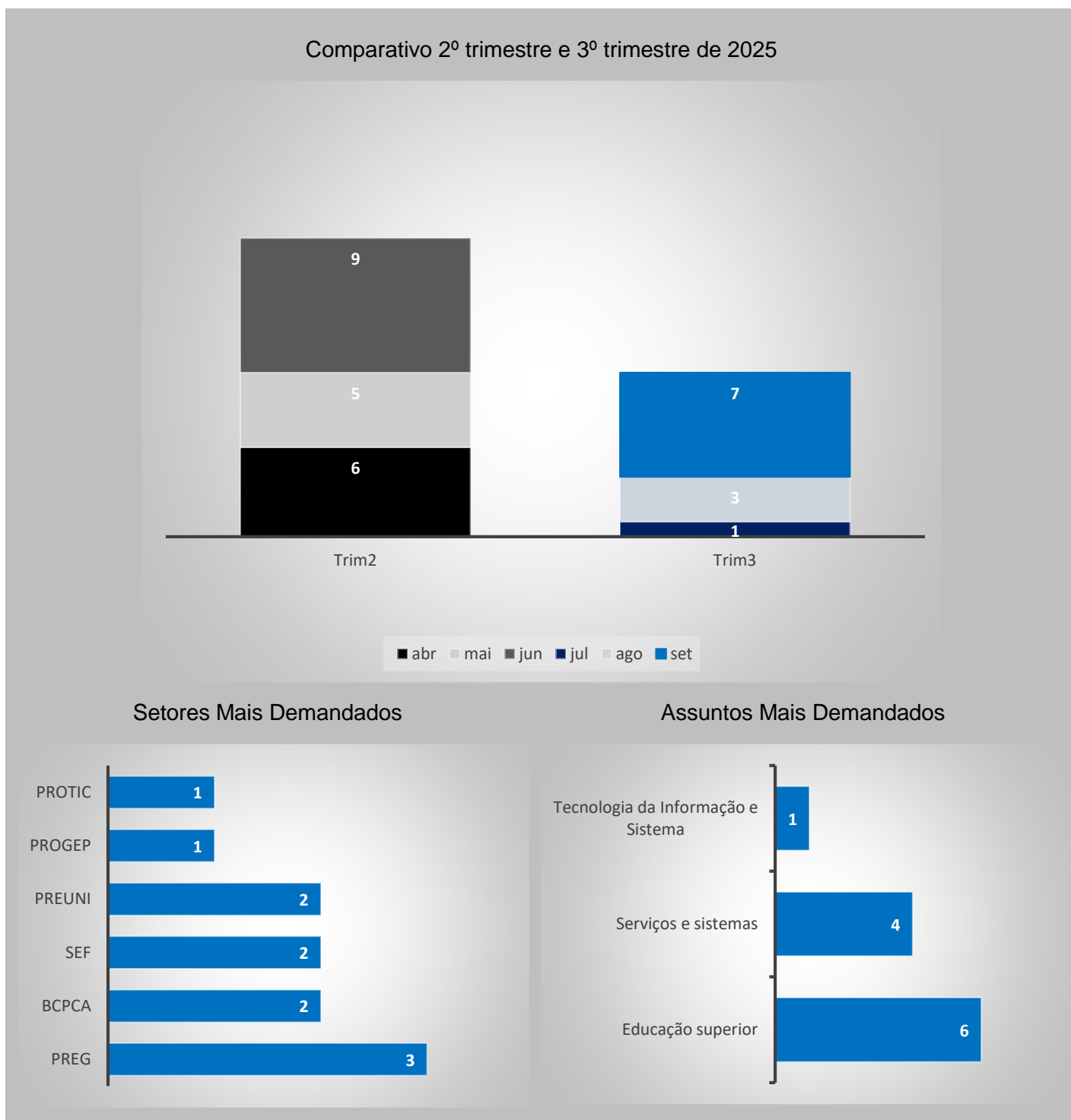




### 4.3 RECLAMAÇÕES

As manifestações do tipo reclamação tiveram seu número de ocorrências reduzido, com 11 manifestações, conforme apresentado abaixo:

Gráfico 8- Reclamações



Fonte: Elaboração própria (2025)



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

Os setores mais demandados foram a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) com 3 manifestações, seguido pela Biblioteca Central Professor Cândido Athayde (BCPCA), o Serviço Escola de Fisioterapia (SEF) e a Prefeitura Universitária (PREUNI) representada pela Coordenadoria de Infraestrutura (INFRA) todas com 2 ocorrências.

Dos assuntos de maior demanda, aqueles identificados como “Educação Superior” foram sobre conduta docente, o não funcionamento da piscina do Serviço Escola de Fisioterapia e processo de revisão de notas.

Em relação a “Serviços e Sistemas” foram sobre funcionamento da biblioteca, reserva de material que não foi entregue e mal funcionamento de bebedouro.

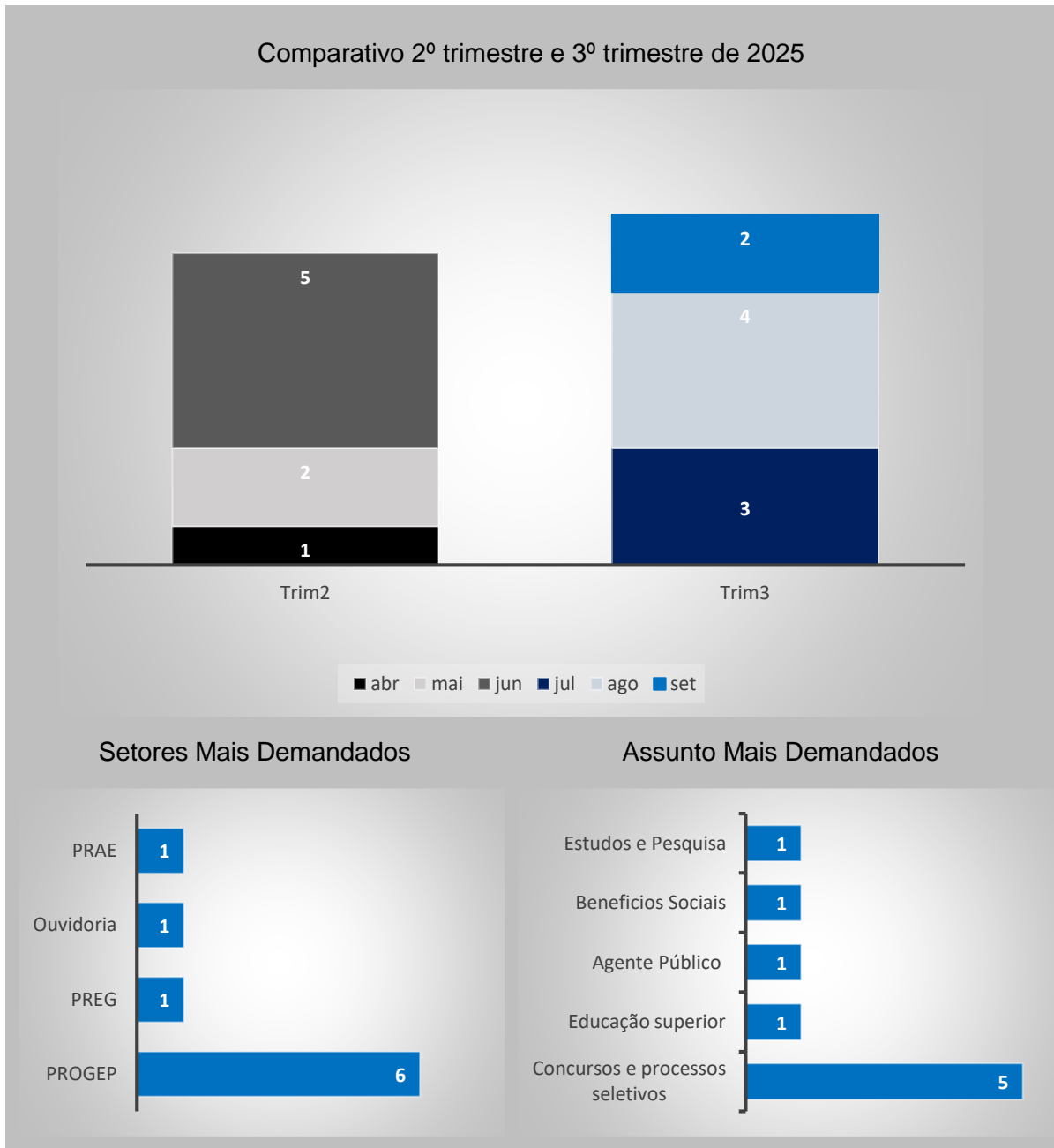




#### 4.4 SOLICITAÇÕES

Foi observado um aumento de Solicitações comparados ao trimestre anterior, totalizando 9 manifestações, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 9- Solicitações



Fonte: Elaboração própria (2025)

O setor mais demandado foi a PROGEP com seis solicitações representada pela Divisão de Recrutamento e Seleção (DRS) seguido da PREG, Ouvidoria e PRAE



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

representada pela Divisão de Apoio e Permanência (DAP) com uma manifestação cada.

As solicitações abrangeram assuntos relacionados às “Concursos e processos seletivos”, com cinco manifestações acerca de informações sobre convocação em concurso, e andamento de processos; “Educação Superior” obteve uma ocorrência sobre solicitação de revisão de nota e solicitação de material. Em relação ao assunto “Agente Público”, “Benefícios Sociais” e “Estudos e Pesquisa”, todos com uma manifestação, abrangeram elogio a servidor, documentação referente a auxílios estudantis e divulgação de pesquisa, respectivamente.

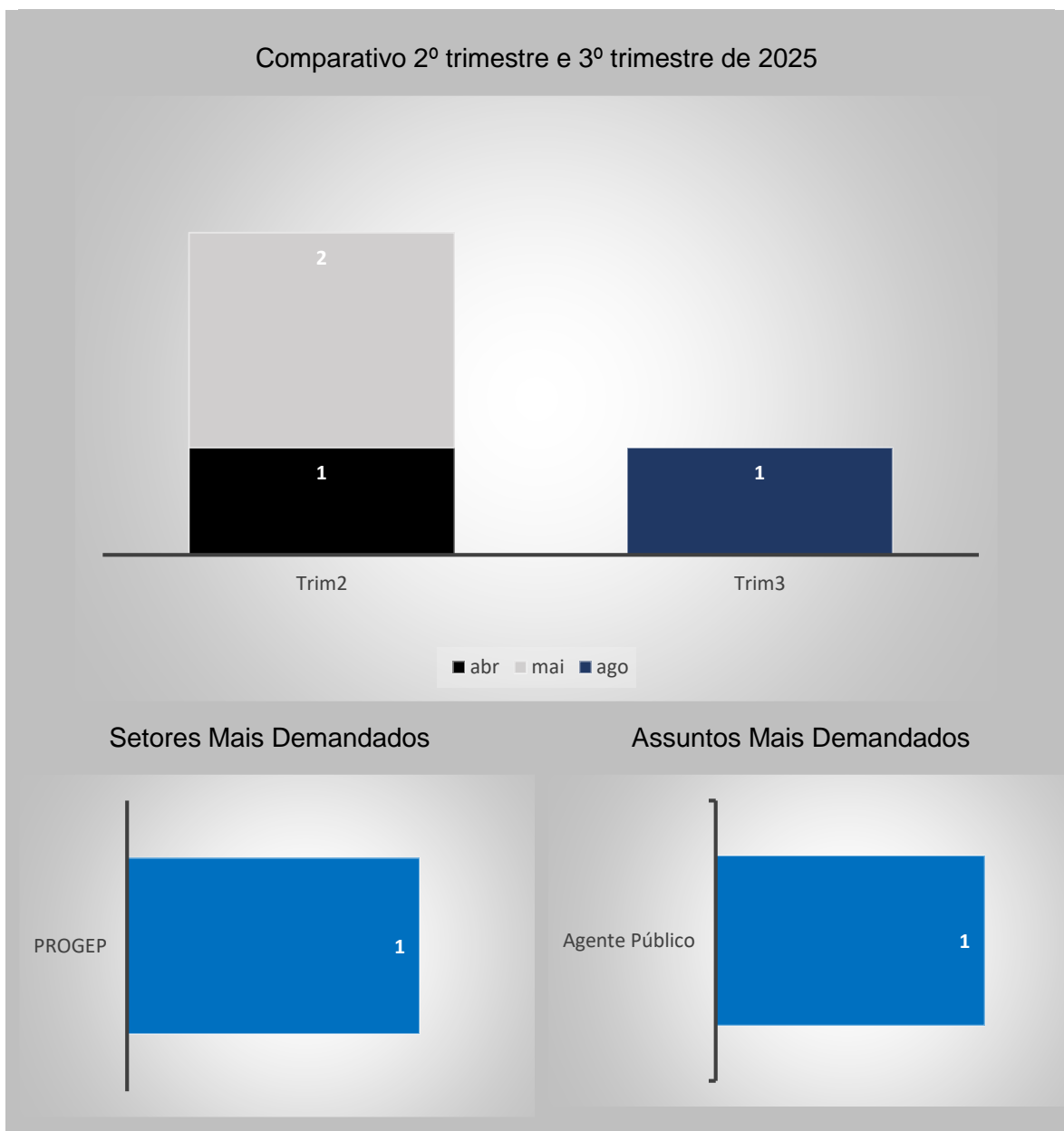




#### 4.5 ELOGIOS

Se tratando dos Elogios, foi recebida uma manifestação, representando uma redução no número de ocorrências em relação ao trimestre anterior, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 10- Elogios



Fonte: Elaboração própria (2025)



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

Os elogios são, em suma, uma satisfação pelo serviço prestado. Nesse caso, a manifestação foi encaminhada à Chefia imediata do servidor citado para sua devida finalidade, no caso foi para a PROGEP.

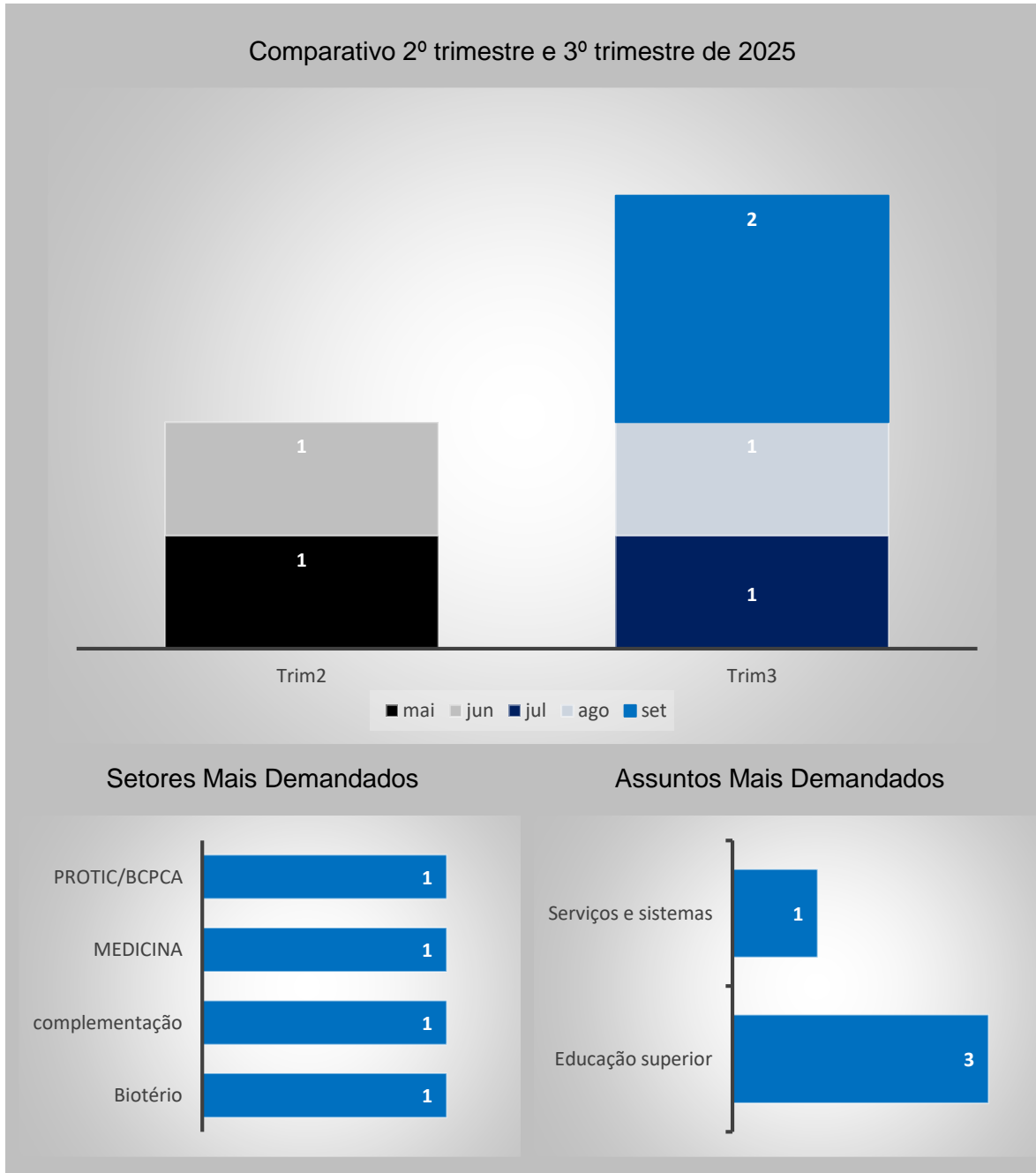




#### 4.6 SUGESTÕES

Em relação ao trimestre anterior, o número de sugestões de serviços aumentou, com o total de quatro ocorrências, conforme segue abaixo:

Gráfico 11- Sugestões



Fonte: Elaboração própria (2025)



As sugestões foram encaminhadas ao Biotério, à Coordenação do Curso de Medicina e em conjunto à PROTIC e à BCPCA, todas com uma ocorrência e uma manifestação que ainda está em complementação até a data de elaboração deste relatório.

Dos assuntos tratados, “Educação Superior” se refere a sugestão de ações com os animais do campus e inclusão de disciplina no curso ou ações que abordem o tema sugerido, e “Serviços e Sistemas” se trata de sugestão de implementação de ferramenta para utilização da biblioteca.

Não houve manifestações do tipo Simplifique neste terceiro trimestre de 2025.

## 5. RECOMENDAÇÕES E AÇÕES

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou uma redução nas manifestações recebidas e tratadas, em comparação com o trimestre anterior.

Conforme [artigo 16 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017](#), os prazos legais para resposta às manifestações estão sendo respeitados, com tempo médio de resposta de 17,13 dias.

Um ponto a ser destacado é que o atendimento presencial permanece constante em relação ao trimestre anterior, o que pode ser explicado pelo fortalecimento da comunicação entre os setores e a comunidade interna. A Ouvidoria mantém seu trabalho de aprimoramento da comunicação institucional, e as dúvidas dos setores quanto à elaboração das respostas têm sido esclarecidas. Esse esforço tem contribuído para o bom andamento das atividades da Ouvidoria e impactado positivamente na imagem institucional.

Cabe observar que neste trimestre a Ouvidoria recebeu o menor número de manifestações comparados ao primeiro e segundo trimestre.

Em relação a Satisfação do Usuário e Resolutividade das manifestações a Ouvidoria envia, em todas as respostas, o link para a pesquisa de satisfação. Foram obtidas cinco respostas, com índice médio de satisfação de 75% e resolutividade de 84,38%.

Cabe mencionar ainda as recomendações elencadas no [Relatório Anual de 2024](#) e no [Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento à Violência na UFDPa](#), bem como as análises das manifestações do terceiro trimestre de 2025 que podem auxiliar no fortalecimento da comunidade acadêmica, abordando os aspectos pedagógicos e as relações interpessoais:

**A) Boas Práticas de Convivência** – Diante das manifestações recebidas com envolvimento de discentes e servidores em conflito interpessoal recomenda-se:

- Prevenção de conflitos interpessoais entre discentes, com ações de acolhimento e orientação sobre boas práticas;







- Revisão de condutas éticas, com atenção aos direitos e deveres de discentes e servidores;
- B) Conduta ética** - Diante das manifestações recebidas sobre conflito de interesse recomenda-se:
- Ações de letramento sobre conflito de interesse em editais
- C) Acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina** - Diante das manifestações sobre a avaliação de aprendizagem e atividades remotas, recomenda-se:
- Acompanhamento sistemático e comunicação contínua com a Coordenação do Curso de Medicina a fim de prevenir e resolver eventuais desacordos com as normas estabelecidas.
- D) Melhoria de Serviços e Sistemas** - Diante das manifestações recebidas sobre manutenção de infraestrutura recomenda-se:
- Promover campanha de conscientização sobre o uso da Central de Serviços, destacando que algumas demandas registradas na Plataforma FalaBr poderiam ser resolvidas de forma mais eficiente por esse canal interno.

## 5.1. AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2025

### A) Elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP's)

- Elaboração de normativo interno que descreve os procedimentos para tratamento de manifestações e atendimento na Ouvidoria;
- Definição de fluxos para atendimentos de manifestantes (servidores, discentes e funcionários terceirizados) em sofrimento

### B) Elaboração e Publicação da Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria

- Em atendimento às recomendações da CGU, foi publicado no site institucional, na página da Ouvidoria, a Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria, contendo links de cursos e materiais sobre assédio, denúncias, e atividades da ouvidoria.

### C) Elaboração e Publicação de materiais audiovisual e didático da Ouvidoria:





- Publicação no site institucional, na página da Ouvidoria, vídeo informativo, guia de denúncias de assédio e discriminação, bem como compartilhamento nas redes sociais oficiais.

#### **E) Inserção dos elogios recebidos na ficha funcional do servidor**

- Neste trimestre foi definido fluxo de encaminhamento dos elogios recebidos pela Ouvidoria, a serem encaminhados à PROGEP para que sejam inseridos na ficha funcional do servidor como forma de incentivo

#### **F) Formação continuada da equipe da Ouvidoria**

- Palestra CGU- “Da escuta à responsabilização” – online
- Capacitação em Integridade - CGU – presencial
- Curso “Assédio Moral: o que saber e fazer” – online
- Participação no Encontro de Ouvidorias e SIC’s do Ministério da Educação-presencial realizado dias 22 e 23 de Setembro em Brasília-DF

### **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com este relatório buscou-se apresentar as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro trimestre de 2025, oferecendo à gestão do campus e à comunidade um panorama das demandas mais frequentes e da atuação dos setores na resolutividade das manifestações.

Destaca-se que as ações previstas no [Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento à Violência na UFDPa](#) já estão em curso. Tais medidas buscam fortalecer a comunidade acadêmica, especialmente nos aspectos pedagógicos e nas relações interpessoais.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência e com a melhoria contínua dos serviços públicos, atuando de forma proativa no diálogo com os setores, na mediação de conflitos e no apoio à gestão institucional.

O atendimento presencial permanece disponível para a comunidade acadêmica, reforçando o canal direto para esclarecimento de dúvidas e escuta das necessidades do campus.





## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm) .Acesso em: 01 de outubro de 2025

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF: : Diário Oficial da União, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm) . Acesso em: 01 de outubro de 2025

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019). Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm) Acesso em: 01 de outubro de 2025

BRASIL. **Portaria nº 116, de 29 de março de 2024**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Controladoria Geral da União, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf> Acesso em: 01 de outubro de 2025

BRASIL. **Resolução CONSUNI N° 141 de 20 de fevereiro de 2025**. Aprova o Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação na UFDPar. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Parnaíba, PI. 2024. <file:///C:/Users/usu%C3%A1rio/Downloads/RESOLUOCOCONSUNIN141DE20DEFEBREIRODE2025.pdf> Acesso em: 01 de outubro de 2025.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Relatório Trimestral da Ouvidoria de Abril a Junho de 2025**. Parnaíba, PI. 2025. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/relatorios-2025-1> . Acesso em 01 de outubro de 2025.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Relatório Anual da Ouvidoria 2024** Parnaíba, PI. 2024. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/relatorios-2024> . Acesso em 01 de outubro de 2025.

