



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL 2025

Parnaíba- PI

2025



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

ROL DE RESPONSÁVEIS DA UNIDADE

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

Gabriela de Moura Lopes

Terceirizada





**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

Lista de quadros e figuras

Figura 1- Índice de Resolutividade

Figura 2- Pesquisa de Satisfação

Gráfico 1 – Canais de atendimento na Ouvidoria 2025

Gráfico 2 – Total das manifestações recebidas em 2024 e 2025

Gráfico 3 – Manifestações recebidas por Mês

Gráfico 4- Perfil das Manifestações recebidas pelo Fala.BR

Gráfico 5- Assuntos Demandados

Tabela 1- Setores demandados





**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

SIGLAS

CGU – Controladoria Geral da União

CPCD – Comissão Permanente de Convivência Discente

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

POP – Procedimento Operacional Padrão

PPC - Projeto Pedagógico de Curso

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PRAE - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

PREG - Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

PREUNI – Prefeitura Universitária

PROGEP - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROTIC - Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

SIGAA – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

UFDPa – Universidade Federal do Delta do Parnaíba

USC - Unidade Setorial de Correição





**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

SUMÁRIO

- 1. INTRODUÇÃO**7
- 2. FORÇA DE TRABALHO**8
- 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA**8
 - 3.1 Tipologia das Manifestações**9
 - 3.2 Assuntos Demandados**11
 - 3.3 Setores Demandados**13
 - 3.4 Tempo de Resposta**15
 - 3.5 Índice de Resolutividade**16
 - 3.6 Satisfação ao Atendimento**16
- 5. RECOMENDAÇÕES**17
- 6. AÇÕES DA OUVIDORIA**20





**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

Mensagem da Dirigente da Unidade

Em 2025, a Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPa) concentrou esforços na formalização e no aprimoramento dos fluxos e procedimentos relacionados ao tratamento das manifestações recebidas, fortalecendo a padronização, a segurança e a eficiência na condução das demandas reafirmando seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela UFDPa.

Ao longo do ano, foram recebidas e tratadas manifestações de diversas naturezas, sempre com observância aos princípios da ética, imparcialidade, confidencialidade e transparência. Paralelamente, a Ouvidoria desenvolveu ações de comunicação institucional, com a produção de vídeos, cartilhas e a realização de encontros, visando ampliar o entendimento da comunidade acadêmica sobre seu papel e sobre os canais de participação disponíveis.

Agradecemos a todos os estudantes, servidores, docentes, trabalhadores terceirizados e comunidade externa que confiaram à Ouvidoria suas demandas e contribuíram para o fortalecimento desse espaço de escuta. A participação da comunidade é essencial para o desenvolvimento institucional e para a consolidação de uma cultura de transparência e responsabilidade.

Seguiremos, em 2026, empenhados em aprimorar nossos processos, fortalecer parcerias internas e ampliar o diálogo com a comunidade universitária, reafirmando a Ouvidoria como um canal permanente de participação, orientação e melhoria contínua na UFDPa.

.
..

Alessandra Tanuri Magalhães





1. INTRODUÇÃO

O relatório a seguir tem como objetivo divulgar à gestão, à comunidade universitária e à sociedade os dados gerais dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPa) no ano de 2025.

A Ouvidoria é o elo de ligação entre a instituição e o usuário dos serviços públicos, assim como, do servidor com a instituição em que trabalha. Ela promove formas de o cidadão exercer sobre a instituição o necessário controle social, respondendo às manifestações encaminhadas na forma de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos.

Em cumprimento ao que estabelece o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos da referida lei, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o parágrafo 1º do art. 60, da [Portaria nº 116, de 18 de março de 2024 da Controladoria Geral da União \(CGU\)](#), o Relatório deverá indicar ao menos:

- I - Informações sobre a força de trabalho da unidade de Ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.
- VII Informações acerca da Carta de serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial da ouvidoria está vinculada.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá ainda ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.



2. FORÇA DE TRABALHO

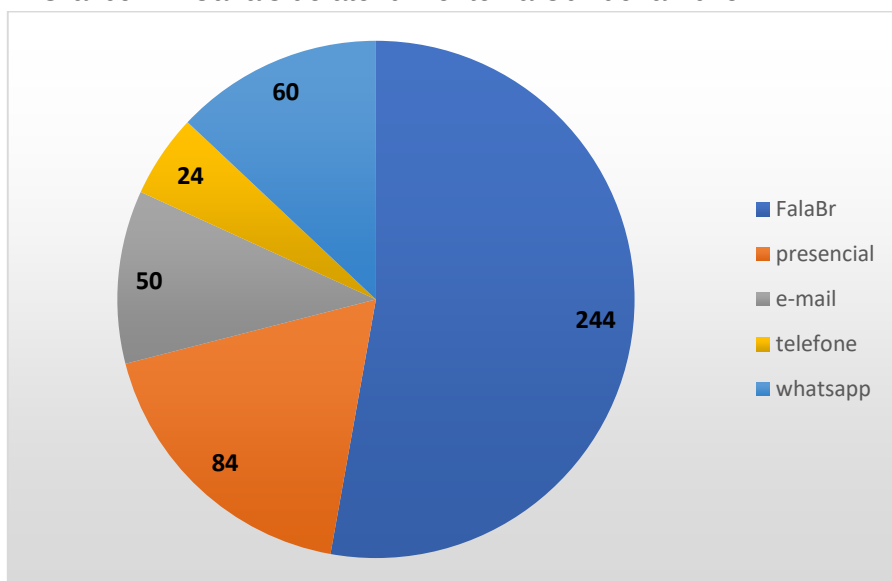
A equipe da Ouvidoria da UFDPa está à disposição para oferecer suporte e orientação aos usuários. A equipe é composta pela servidora professora Alessandra Tanuri Magalhães, da carreira do magistério superior, e desde julho de 2024, pela funcionária terceirizada Gabriela de Moura Lopes.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

No período de Janeiro a Dezembro de 2025 a Ouvidoria da UFDPa recebeu 244 manifestações pela Plataforma Fala.Br, 50 manifestações por e-mail, e realizou 84 atendimentos presenciais. Além disso, foram registrados 24 contatos telefônicos e 60 mensagens via aplicativo, totalizando 462 manifestações durante o ano.

Em comparação a 2024, observou-se um aumento no total de manifestações, que somaram 415 no ano anterior.

Gráfico 1 – Canais de atendimento na Ouvidoria 2025

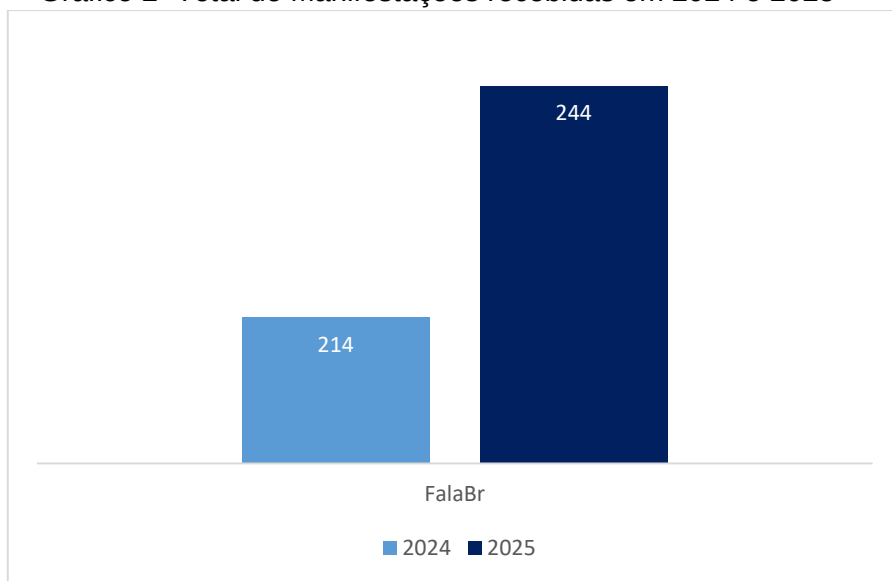


Fonte: Elaboração própria (2026)

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 244 manifestações por meio da plataforma Fala.BR, enquanto em 2024 foram registradas 214 manifestações, conforme mostrado no gráfico 2.



Gráfico 2- Total de Manifestações recebidas em 2024 e 2025

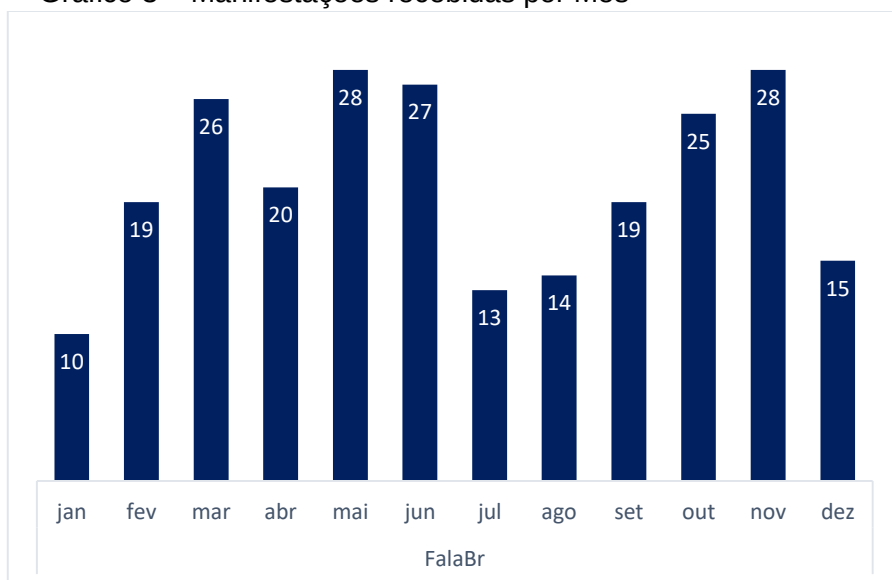


Fonte: Elaboração própria (2026)

3.1 Tipologia das Manifestações

Das 244 manifestações recebidas em 2025, os meses com a maior quantidade de manifestações foram, Março, Maio, Junho, Outubro e Novembro, conforme ilustrado no gráfico a seguir:

Gráfico 3 – Manifestações recebidas por Mês

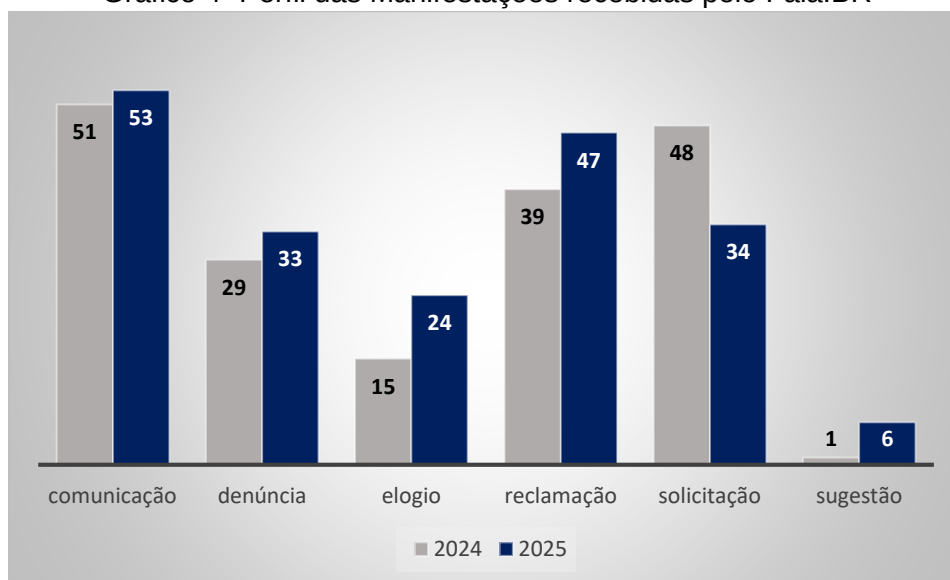


Fonte: Elaboração própria (2026)

Das 244 manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, 197 foram tramitadas e tratadas pela Ouvidoria, enquanto 47 foram arquivadas por não apresentarem materialidade suficiente para continuidade, estarem em duplicidade ou serem enviadas em branco, conforme os critérios estabelecidos pela CGU.

Quanto ao tipo de manifestações recebidas, das 197 manifestações tramitadas e tratadas, 47 foram Reclamações, 53 Comunicações, 33 Denúncias, 34 Solicitações, 6 Sugestões e 24 Elogios. As manifestações do tipo Comunicação seguida de Reclamação foram as tipologias mais recebidas por esta Ouvidoria. No ano de 2024 as tipologias mais recebidas foram Comunicação seguidas de Solicitação, conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 4- Perfil das Manifestações recebidas pelo Fala.BR



Fonte: Elaboração própria (2026)

Observa-se a recorrência de manifestações classificadas como do tipo “Comunicação” nos anos de 2024 e 2025, o que pode ser atribuído, em grande medida, à possibilidade de anonimato oferecida ao manifestante. Esse dado indica a existência de um quantitativo expressivo de usuários que optam por não se identificar ao registrar seus relatos.

Ressalta-se, ainda, que nem todas as manifestações enquadradas como “Comunicação” possuem natureza de denúncia. Todavia, em razão das características próprias dessa tipologia, não é possível proceder à reclassificação da manifestação após o seu registro no sistema.

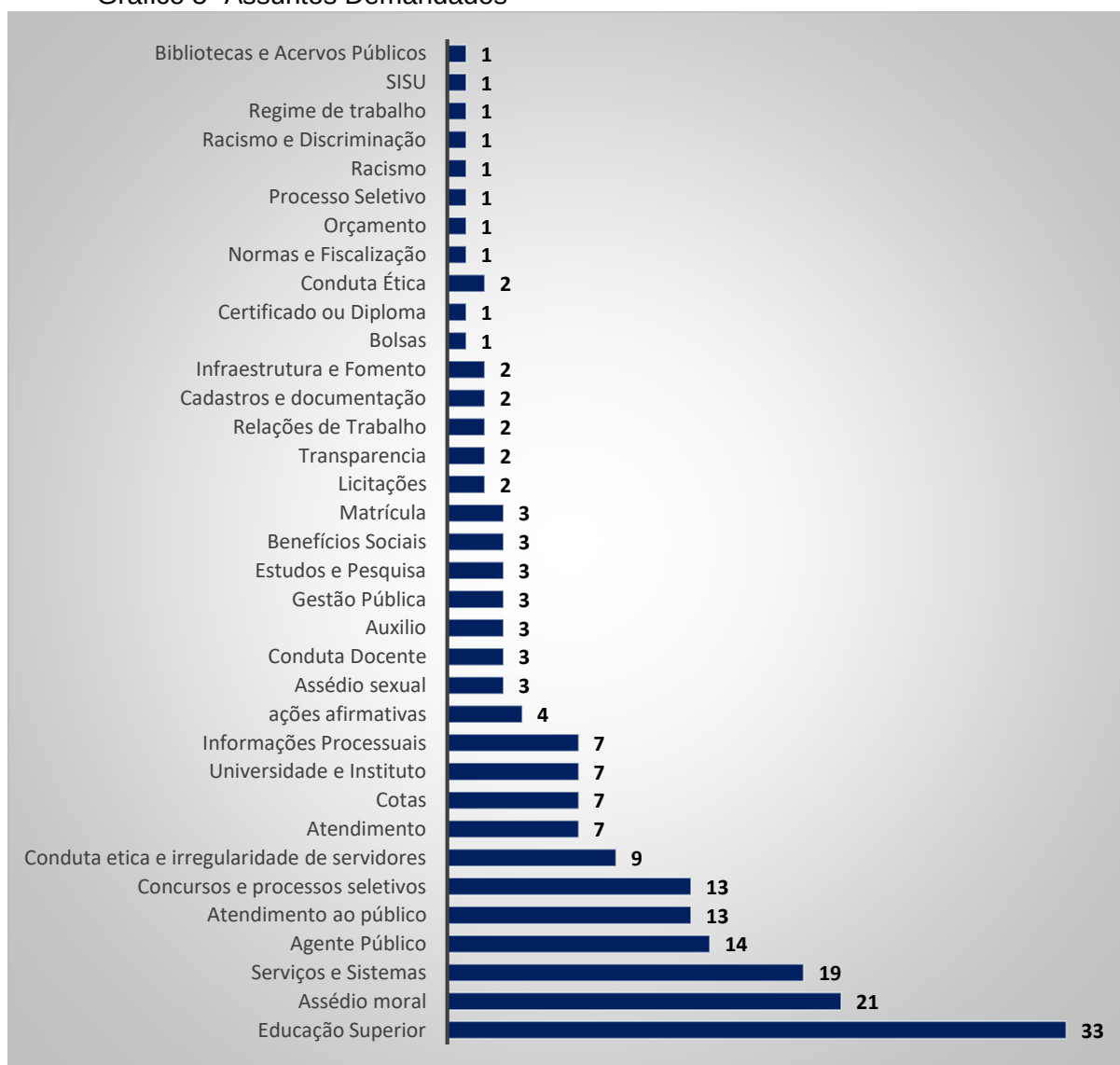
Em algumas situações, o conteúdo apresentado se assemelha a reclamações; contudo, em virtude do anonimato, é possível inferir que o manifestante ainda não se sinta plenamente seguro para registrar a demanda como reclamação formal, mesmo havendo garantia institucional de preservação de sua identidade.



3.2 Assuntos Demandados

Quanto aos principais motivos das manifestações, os pontos recorrentes abordaram os seguintes assuntos: “Educação Superior” com 33 manifestações, seguido por “Assédio Moral” com 21, “Serviços e Sistemas” com 19 e “Agente Público” com 14, “Atendimento ao Público” e “Concursos e Processos Seletivos com 13 e “Conduta ética e irregularidades de servidores”, com 9 manifestações, conforme ilustrado no gráfico a seguir:

Gráfico 5- Assuntos Demandados



Fonte: Elaboração própria (2026)

Ressalta-se que, em 2025, os assuntos das manifestações passaram por reclassificação automática pela Plataforma Fala.BR, o que impactou diretamente a análise comparativa dos dados. Destaca-se que o assunto “Serviços e Sistemas” foi



extinto na nova classificação, tendo seus temas incorporados ao assunto “Educação Superior”. Dessa forma, o tema “Educação Superior” passou a abranger também demandas anteriormente classificadas como “Serviços e Sistemas”.

De igual modo, o assunto “Agente Público” foi extinto, sendo seus temas redistribuídos para “Atendimento ao Público” razão pela qual a análise dos assuntos segue a nova categorização adotada pela plataforma.

Nesse contexto, o assunto “Educação Superior” apresentou o maior número de registros em 2025, com 33 ocorrências. Destas, seis manifestações estiveram relacionadas a problemas com disciplinas, sendo a maioria referente a reclamações sobre estágio do curso de Medicina. Cinco manifestações trataram de documentos e processos, envolvendo solicitações e reclamações acerca do andamento processual, critérios de carga horária de servidores, entre outros. Outras cinco manifestações abordaram conduta docente, especialmente no que se refere à avaliação e à frequência nas disciplinas dos cursos de Medicina, Matemática e Biomedicina. Quatro manifestações versaram sobre ementas e Projeto Pedagógico de Curso (PPC), enquanto três trataram de serviços, incluindo questionamentos sobre serviços prestados e indisponibilidade de salas de aula. As demais manifestações abordaram temas diversos, como conflitos interpessoais entre discentes, não funcionamento de setores da Clínica Escola de Fisioterapia, entre outros.

O segundo assunto mais recorrente foi “Assédio Moral”, com 21 registros. Desses, 9 referiram-se a situações envolvendo discentes (7 manifestações) e funcionários terceirizados (2 manifestações). As demais manifestações registradas trataram de questões acadêmicas envolvendo grupos de discentes, bem como de situações envolvendo servidores e terceirizados.

Em terceiro lugar, o assunto “Serviços e Sistemas” contabilizou 19 manifestações. Dentre essas, quatro estiveram relacionadas ao acervo e ao horário de funcionamento da Biblioteca Central, quatro referiram-se a reclamações sobre o estacionamento do campus, três trataram do Restaurante Universitário, e outras três envolveram sugestões e queixas relativas ao SIGAA e ao site institucional. As demais manifestações abordaram temas pontuais, como empréstimo de equipamentos para servidores, reclamações quanto à limpeza de banheiros, notificação de mau funcionamento de bebedouros, entre outros.

O assunto “Agente Público” registrou 14 manifestações, das quais 11 corresponderam a elogios direcionados a servidores e trabalhadores terceirizados de diversos setores do campus. As demais trataram de questões relacionadas à ausência ou ao vínculo de servidores no local de trabalho.

Já o assunto “Atendimento ao Público” totalizou 13 manifestações de elogios a servidores e terceirizados de diferentes setores.

O tema “Concursos e Processos Seletivos” também registrou 13 ocorrências, predominantemente relacionadas a solicitações de informações sobre contratação de novos servidores, aproveitamento de códigos de vagas e um registro referente ao Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), entre outros assuntos.





,No que se refere ao assunto “Conduta Ética e Irregularidades de Servidores”, foram registradas nove manifestações, envolvendo temas como conduta docente, questionamentos sobre vínculos funcionais, ausência de servidores no local de trabalho, conflito de interesses, entre outros.

Ao comparar os dados de 2025 com os de 2024, observa-se uma mudança significativa no perfil das demandas. Em 2024, o assunto mais demandado foi “Serviços e Sistemas”, seguido de “Matrículas” e “Concursos”.

Outro aspecto relevante identificado em 2025 foi o expressivo aumento das manifestações relacionadas ao tema “Assédio Moral”. Esse crescimento pode ser explicado pela criação de fluxograma de encaminhamento das manifestações — tanto denúncias quanto reclamações — quando envolvem exclusivamente terceirizados ou exclusivamente discentes. O fluxo está disponível nos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da Ouvidoria para tratamento de Denúncia – [POP OUV 06.006/A](#) e Reclamação – [POP OUV 06.004/A](#), elaborados após diálogos institucionais com as Pró-Reitorias responsáveis pela gestão dos contratos dos terceirizados e com a Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD), instância responsável pelo tratamento de denúncias/comunicações envolvendo discentes. A implementação desse fluxo representou um avanço relevante, uma vez que, em exercícios anteriores, manifestações dessa natureza não vinham sendo devidamente encaminhadas.

3.3 Setores Demandados

Os Setores mais demandados em 2025 foram a PREG, com 39 manifestações, seguida da PROGEP com 28 e da USC com 17, conforme apresentado na tabela a seguir:





Tabela 1- Setores demandados

SETORES DEMANDADOS	QUANTIDADE
PREG	39
PROGEP	28
USC	17
CPCD	15
PREUNI	14
PRAE	11
Ouvidoria	10
Coord. Medicina	9
PROTIC	8
PRAD	6
Coord. Medicina/PREG	6
SEF	4
Coord. Matemática	3
Protocolo	3
Sec Conselhos	3
Gabinete Reitoria	2
Coord. Engenharia de Pesca	1
Coord. Fisioterapia	1
Coord. Pedagogia	1
PPGBIOTEC	1
PREUNI E PROGEP	1
PROTIC/BCPCA	1
Reitoria	1
TOTAL GERAL	197

Fonte: Elaboração própria (2026)

Observou-se que a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) concentrou a maior demanda de manifestações, abrangendo temas relacionados a editais de seleção, conflitos entre discentes, conduta docente, campos de estágio, entre outros assuntos, os quais foram tratados por meio de suas coordenações e setores internos

O segundo setor mais demandado foi a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), que recebeu manifestações relacionadas a diversos temas, tais como solicitações de informações sobre convocações em concursos públicos, aproveitamento de códigos de vagas, elogios a servidores (as), entre outros.

A Unidade Setorial de Correição (USC) registrou o terceiro maior número de manifestações, com 17 manifestações, predominantemente relacionadas à conduta ética e a possíveis irregularidades cometidas por servidores entre outros assuntos.

Na sequência, a Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD) recebeu 15 manifestações envolvendo questões relacionadas aos discentes.



A Pró-Reitoria de Administração (PREUNI) contabilizou 14 manifestações, principalmente relacionadas à infraestrutura do campus, incluindo estacionamento, bebedouros e elevadores, além de aspectos referentes a contratos de trabalhadores terceirizados, entre outros temas.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) recebeu 11 manifestações, relacionadas, em sua maioria, a auxílios estudantis, ao Restaurante Universitário, entre outros assuntos.

Em análise comparativa, verifica-se que, em 2024, os setores mais demandados foram a PREG, a PROGEP e a PRAE. Já em 2025, observa-se a manutenção da PREG como o setor com maior número de manifestações, bem como da PROGEP em segundo lugar, com leve aumento no quantitativo de registros recebidos.

3.4 Tempo de Resposta

O tempo médio de resposta às manifestações em 2025 foi de 20,9 dias. Esse indicador é fundamental para o acompanhamento e o gerenciamento das ações da Ouvidoria, considerando que a Lei nº 13.460/2017 estabelece o prazo de até 30 dias, prorrogável por igual período, para o fornecimento de resposta conclusiva ao usuário.

O tempo de resposta está diretamente relacionado à celeridade dos setores da UFDPar. Esse indicador é considerado positivo quando as unidades respondem de forma tempestiva e negativo quando há atrasos no envio das informações solicitadas. Ressalta-se que a Ouvidoria estabelece o prazo máximo de 20 dias para que os setores encaminhem suas respostas.

Durante o período analisado, a Ouvidoria manteve diálogo constante com os setores, visando ao esclarecimento de dúvidas e à colaboração para a redução do tempo de resposta. Ademais, a avaliação da qualidade e da tempestividade das respostas ocorreu por meio de contatos via WhatsApp e atendimentos presenciais.

Cabe destacar que a Ouvidoria dispõe do prazo de até cinco dias para encaminhar a manifestação ao setor competente e de igual período para encaminhar a resposta final ao manifestante. Nesse sentido, a Ouvidoria tem envidado esforços para assegurar a manutenção do prazo legal de 30 dias para a resposta conclusiva ao usuário.

Observou-se, contudo, que, em algumas situações ao longo de 2025, o prazo interno de 20 dias foi ultrapassado por determinados setores, o que impactou o tempo disponível da Ouvidoria para a consolidação e o encaminhamento da resposta ao manifestante.

Diante desse contexto, reforça-se a importância da atuação colaborativa entre as unidades e a Ouvidoria, a fim de garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos e assegurar ao manifestante um retorno adequado, tempestivo e satisfatório.



3.5 Índice de Resolutividade

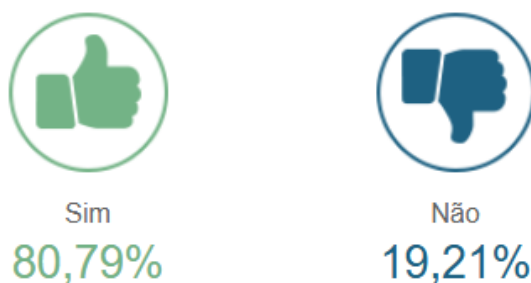
No que se refere à resolutividade das manifestações recebidas pela Ouvidoria, destaca-se que todas as demandas foram devidamente respondidas. O índice de resolutividade apurado foi de 80,79%, correspondente às manifestações consideradas resolvidas, enquanto 19,21% constam na plataforma como não resolvidas.

É importante observar que as manifestações classificadas como não resolvidas na Plataforma Fala.BR referem-se a demandas encaminhadas a instâncias de apuração. Nesses casos, a plataforma passa a considerá-las como não resolvidas a partir da abertura de processo pelos setores de apuração, independentemente do envio de resposta final ao manifestante.

Dessa forma, a Plataforma Fala.BR somente classifica a manifestação como resolvida após o recebimento, por parte do setor de apuração, da conclusão do processo instaurado. Para tanto, faz-se necessário a Ouvidoria reabrir a manifestação, inserir os resultados da apuração e, posteriormente, finalizá-la como resolvida no sistema.

Figura 1- Índice de Resolutividade

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Fonte: Painel Resolveu? (2026)

3.6 Satisfação ao Atendimento

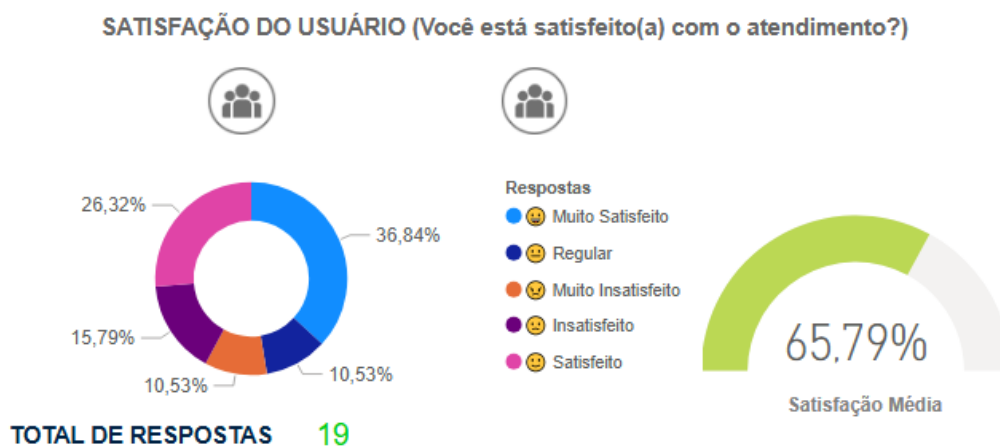
No que se refere à satisfação com o atendimento prestado, 26,32% dos manifestantes declararam-se satisfeitos, enquanto 15,79% manifestaram insatisfação, resultando em um índice médio de satisfação de 65,79%. Em comparação com o ano anterior, cujo índice foi de 53,57%, observa-se uma evolução positiva na percepção dos usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria.



Entretanto, destaca-se a baixa adesão à pesquisa de satisfação, com apenas 19 respostas registradas, o que corresponde a uma amostra reduzida em relação ao total de 197 manifestações recebidas no período analisado.

Ressalta-se, ainda, que esse cenário pode ser influenciado por um viés de resposta, uma vez que manifestantes cujas demandas foram negadas ou parcialmente atendidas tendem a registrar avaliações negativas, enquanto aqueles que tiveram suas solicitações plenamente atendidas, em geral, não participam da pesquisa de satisfação.

Figura 2- Pesquisa de Satisfação



Fonte: Painel Resolveu? (2026)

5. RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria manteve, ao longo de 2025, uma rotina de acompanhamento trimestral, com a elaboração de quatro relatórios periódicos. Ressalta-se que o registro de reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações constitui importante fonte de informação para que a UFDPar identifique fragilidades e oportunidades de aprimoramento dos serviços prestados à comunidade acadêmica e à sociedade.

Nesse contexto, esta Ouvidoria, no exercício de suas atribuições e em consonância com as orientações da Portaria CGU nº 116/24, elaborou as ações estratégicas a seguir, fundamentadas na análise das manifestações recebidas em 2025 e nas informações consolidadas no Relatório Anual de 2024, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão institucional no ano de 2026:



A) Reconhecimento, valorização e formação continuada de servidores

O aumento no número de elogios registrados em 2025 pode estar relacionado às campanhas de valorização dos servidores realizadas em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), a exemplo das ações alusivas ao Dia Internacional da Mulher, no mês de março, e ao Dia do Servidor Público, no mês de outubro.

Por outro lado, foram identificadas manifestações relacionadas à conduta docente, especialmente quanto a aspectos ligados à avaliação e à frequência discente, à carga horária de servidores, entre outros temas acadêmicos.

Diante disso, recomenda-se:

- **Dar continuidade às campanhas institucionais de valorização dos servidores**, de modo a consolidar a cultura de reconhecimento, estimulando o registro de elogios tanto aos servidores quanto aos serviços prestados pela UFDPAr;
- **Promover ações de formação continuada para docentes**, com foco no conhecimento e na divulgação das normas acadêmicas da Resolução CEPEX nº 177/2012, especialmente aquelas relacionadas à frequência e carga horária docente, quantidade de avaliações, bem como ao correto registro de atividades no SIGAA;
- **Realizar ações formativas voltadas ao letramento sobre conflito de interesses**, especialmente no contexto da elaboração e execução de editais;
- **Fortalecer e dar continuidade às ações de formação continuada em educação inclusiva, diversidade e respeito às diferenças**;
- **Promover campanhas institucionais de orientação sobre condutas éticas no ambiente de trabalho**, com ampla divulgação do [Código de Ética dos Servidores e Estudantes da UFDPAr](#), incluindo diretrizes sobre o uso responsável das redes sociais.

B) Fortalecimento das ações de prevenção e enfrentamento ao assédio, à discriminação e a outras formas de violência

Em 2025, observou-se expressivo registro de manifestações relacionadas ao tema Assédio Moral, evidenciando a recorrência de conflitos interpessoais envolvendo discentes, servidores e trabalhadores terceirizados.

Destaca-se que 9 dessas manifestações referem-se a um público para o qual ainda não havia fluxo formalizado de tratamento no âmbito da UFDPAr. Considerando que discentes e trabalhadores terceirizados integram o ambiente acadêmico e participam ativamente da dinâmica institucional, a Ouvidoria articulou, junto às





unidades competentes, a construção de um fluxo específico de encaminhamento e acompanhamento, assegurando a corresponsabilidade institucional no tratamento das demandas e na promoção de um ambiente universitário mais respeitoso e saudável.

Diante desse cenário, recomenda-se:

- **Dar continuidade às ações de letramento sobre assédio moral**, com o objetivo de esclarecer a comunidade acadêmica quanto às diferenças entre conflitos interpessoais e situações caracterizadas como assédio;
- **Fortalecer as ações de prevenção e enfrentamento à violência e ao assédio sexual**, bem como promover o acesso igualitário a recursos e oportunidades voltadas à redução das desigualdades de gênero no âmbito universitário;
- **Promover ações e campanhas de boas práticas de convivência**, com foco na prevenção de conflitos interpessoais entre os discentes, incluindo a divulgação do Código de Ética Discente, com ênfase nos direitos e deveres dos estudantes;
- **Desenvolver iniciativas voltadas à eliminação de barreiras atitudinais**, promovendo um ambiente acadêmico mais inclusivo, respeitoso e acolhedor para toda a comunidade;
- **Dar continuidade à implementação e ao fortalecimento das ações previstas no [Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação na UFDPar](#)**;
- **Promover formação continuada em atendimento ao público**, especialmente para unidades que realizam atendimento direto à comunidade.

C) Aperfeiçoamento da infraestrutura e dos sistemas institucionais

Em 2025, foram registradas manifestações relacionadas ao funcionamento da Biblioteca Central (acervo e horário de atendimento), ao estacionamento do campus, ao Restaurante Universitário, bem como sugestões e queixas relativas ao SIGAA e ao site institucional. Também foram apontadas demandas pontuais, como empréstimo de equipamentos para servidores, limpeza de banheiros e mau funcionamento de bebedouros.

Diante destas manifestações, recomenda-se:

- **Realizar verificações periódicas e avaliar possibilidades de aprimoramento na gestão, distribuição e uso das vagas de estacionamento do campus**;
- **Promover campanhas de conscientização junto à comunidade acadêmica sobre a utilização da Central de Serviços**, destacando que determinadas





demandas registradas na Plataforma Fala.BR podem ser solucionadas de forma mais célere por meio desse canal interno;

- **Estimular a participação da comunidade acadêmica na identificação precoce de problemas de infraestrutura e o registro na Central de Serviços**, como vazamentos, falhas em iluminação, equipamentos de climatização e recursos audiovisuais, contribuindo para a redução de custos e a otimização do uso dos recursos públicos.

6. AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFDPa atua de forma contínua no recebimento, análise e tratamento das demandas apresentadas pela comunidade acadêmica e pela sociedade em geral, buscando, sempre que possível, o fornecimento de respostas imediatas. As manifestações são encaminhadas aos setores competentes do campus, com o objetivo de obter providências, orientações, informações e esclarecimentos que permitam o adequado atendimento ao cidadão.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria adotou diversas estratégias para aprimorar os procedimentos de análise e resposta às manifestações, com foco na melhoria da qualidade das respostas, no fortalecimento da atuação institucional e no cumprimento dos prazos legais. As principais ações desenvolvidas no período estão elencadas a seguir:

- **Fortalecimento da articulação institucional entre a Ouvidoria e os setores demandados**, por meio de diálogos contínuos e acompanhamento sistemático dos prazos internos de resposta, visando ao cumprimento do prazo legal estabelecido pela Lei nº 13.460/2017. Nesse contexto, foram realizadas reuniões com os novos coordenadores de curso eleitos, com o objetivo de apresentar o papel da Ouvidoria e seus fluxos de atuação;
- **Elaboração e divulgação de análises trimestrais das manifestações recebidas**, por meio dos [relatórios trimestrais](#) disponibilizados na página da Ouvidoria no site institucional, com o intuito de subsidiar a gestão com informações atualizadas e qualificadas, possibilitando a identificação de fragilidades, recorrências e pontos de insatisfação dos usuários;
- **Organização e promoção de eventos institucionais voltados à sensibilização e à formação da comunidade acadêmica**, destacando-se a realização do *I Ciclo de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação*, em parceria com a CPPEV, e do *I Seminário de Integridade da UFDPa*, em conjunto com a Unidade Setorial de Correição (USC) e a Comissão de Ética (CE);





- **Atuação em campanhas de prevenção às violências**, com destaque para a participação em campanha de enfrentamento à violência contra a mulher, realizada em parceria com a Secretaria Estadual das Mulheres (SEMPI);
- **Formação continuada da equipe da Ouvidoria**, por meio da participação em quatro lives temáticas, da realização de um curso específico, da participação presencial na formação em Integridade e Gestão de Riscos promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e da participação no Encontro Nacional de Ouvidorias do MEC, realizado em Brasília/DF;
- **Elaboração de materiais institucionais voltados ao aprimoramento dos fluxos e procedimentos da Ouvidoria e à orientação da comunidade acadêmica**, disponíveis na [página da Ouvidoria](#), incluindo:
 - Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da Ouvidoria;
 - Vídeo institucional explicativo sobre o papel da Ouvidoria, disponibilizado no site da UFDPar;
 - Dois banners informativos sobre a atuação da Ouvidoria;
 - Guia Prático para realização de denúncias, disponibilizado no site institucional;
 - Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria;
 - Plano de Ação de Proteção ao Denunciante, elaborado em conjunto com a USC e a Comissão de Ética;
- **Elaboração, em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), do fluxo de tratamento de denúncias envolvendo trabalhadores terceirizados**, com definição de responsabilidades, prazos e encaminhamentos adequados;
- **Elaboração, em conjunto com a Gestão Institucional e a Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD), do fluxo de tratamento de denúncias envolvendo discentes**, visando à padronização dos procedimentos e à garantia do devido encaminhamento e resolução das demandas;
- **Construção, em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e a Clínica Escola de Psicologia, do fluxo de atendimento multidisciplinar a servidores em situação de violência**, com foco no acolhimento, no cuidado integral e no adequado encaminhamento dos casos.

O ano de 2025 foi marcado pela intensificação das ações voltadas à formalização e ao aprimoramento dos fluxos e procedimentos relacionados ao tratamento das manifestações recebidas pela UFDPar. Paralelamente, a Ouvidoria empenhou-se em fortalecer o entendimento da comunidade acadêmica acerca de seu papel institucional, por meio da elaboração de materiais informativos, como vídeos e cartilhas, bem como da promoção de encontros e ações de sensibilização.





**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

Entre as principais dificuldades observadas ao longo de 2025, destaca-se a equipe reduzida da Ouvidoria, o que limitou a ampliação de determinadas atividades e ações necessárias, a exemplo da intensificação da pesquisa de satisfação dos usuários e do apoio mais efetivo à atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Com a elaboração deste relatório, buscou-se apresentar de forma sistematizada as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2025, oferecendo à comunidade acadêmica e à gestão institucional um panorama das principais demandas apresentadas pelos usuários, bem como da atuação dos setores responsáveis pela análise e resolutividade das manifestações.

O presente documento tem como objetivo evidenciar a contribuição da Ouvidoria para o desenvolvimento do seu plano de trabalho e para o fortalecimento da gestão do campus, fornecendo subsídios relevantes para o aprimoramento dos serviços e das ações institucionais a serem desenvolvidas no ano de 2026.

