



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL 2024

Parnaíba- PI

2024



**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





Lista de quadros e figuras

Figura 1- Índice de Resolutividade

Figura 2- Pesquisa de Satisfação

Gráfico 1 – Canais de atendimento na Ouvidoria 2024

Gráfico 2 – Total das manifestações recebidas em 2023 e 2024

Gráfico 3 – Manifestações recebidas por Mês

Gráfico 4- Status das manifestações Fala.BR

Gráfico 5- Perfil das Manifestações recebidas pelo Fala.BR

Gráfico 6- Assuntos Demandados

Gráfico 7– Ranking por Subassunto demandado

Tabela 1- Setores demandados



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

SIGLAS

CGU – Controladoria Geral da União

PPGBIOTEC- Programa de Pós-Graduação em Biotecnologia

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PRAE - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

PREG - Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

PREUNI – Prefeitura Universitária

PREX - Pró-Reitoria de Extensão

PROGEP - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROPOPI - Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação

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



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. FORÇA DE TRABALHO E CANAIS DE ATENDIMENTO	8
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA	8
4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DA PLATAFORMA FALA.BR	10
4.1 Tipologia das Manifestações	10
4.2 Assuntos Demandados	12
4.3 Setores Demandados	13
4.4 Tempo de Resposta	15
4.5 Índice de Resolutividade	16
4.6 Satisfação ao Atendimento	16
5. RECOMENDAÇÕES	17
5.1 Análise e Acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina	17
5.2 Definição de fluxo de manifestações envolvendo estudantes	18
5.3 Implementação de Campanhas de Prevenção e Enfrentamento à Violência; Capacitismo; e Desigualdade racial, de gênero e religiosa	18
5.4 Reconhecimento, valorização e formação continuada aos servidores na Administração Pública Federal no âmbito da UFDPa	20
5.5 Melhoria de Serviços e Sistemas	20
6. AÇÕES DA OUVIDORIA	21
6.1 Fortalecimento do Papel da Ouvidoria e Comunicação entre os Setores para a Resolução das Manifestações	21
6.2 Prazos e Qualidade das Respostas	22
6.3 Trabalhos realizados	22



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

Mensagem da Dirigente da Unidade

A Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) tem se dedicado ao longo de 2024 a promover um ambiente de transparência, diálogo e melhorias contínuas nas relações entre a comunidade universitária e a gestão da instituição. Durante este período, recebemos e tratamos diversos tipos de manifestações, incluindo sugestões, reclamações, elogios e denúncias, com o compromisso de encaminhá-las de forma ética, imparcial e ágil, sempre com foco na busca por soluções que atendam aos interesses de toda a comunidade acadêmica.

Agradecemos a todos os estudantes, servidores, docentes e demais membros da comunidade que confiaram à Ouvidoria suas questões e demandas. Cada manifestação recebida representa uma oportunidade de aprimorar os processos institucionais, fortalecer a convivência universitária e promover a construção de um ambiente mais justo e inclusivo.

Nosso trabalho ao longo deste ano foi pautado pela escuta ativa, pela resolução de problemas e pelo acompanhamento de casos, sempre com a missão de garantir a transparência e a qualidade dos serviços prestados pela UFDPAr. Continuaremos com o compromisso de ser um canal efetivo para a melhoria contínua da instituição, com o intuito de garantir o bem-estar e a satisfação de todos os envolvidos.

Ressaltamos, ainda, que a Ouvidoria segue à disposição da comunidade universitária para atender, esclarecer e orientar, mantendo sempre a confidencialidade e o respeito a cada manifestação recebida. Acreditamos que, com a colaboração de todos, a UFDPAr se fortalece a cada dia, caminhando para um futuro mais inclusivo e transparente.

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 2024.

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 2024.

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 E CANAIS DE ATENDIMENTO

A equipe da Ouvidoria da UFDPAr 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 terceirizada Gabriela de Moura Lopes.

A Ouvidoria da UFDPAr tem como objetivo orientar sobre a forma de registro das manifestações e os prazos de resposta, disponibilizando atendimento aos usuários por meio dos seguintes canais:

A) Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR

A plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria Geral da União (CGU), permite a qualquer cidadão registrar pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria em um único ambiente. Seu uso é obrigatório para as instituições públicas e constitui o canal exclusivo para o recebimento de manifestações. Acesse através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

B) Atendimento Presencial na Sala da Ouvidoria

A Ouvidoria está situada na Av. São Sebastião, nº 2819, Parnaíba, Piauí, no bloco da Reitoria. O horário de atendimento presencial é das 08h às 12h e das 14h às 18h, na Sala 73 do Bloco 10, próximo à Vice-Reitoria.

C) E-mail

Para dúvidas e/ou agendamentos, a Ouvidoria disponibiliza o e-mail ouvidoria@ufdpar.edu.br. Caso a manifestação seja encaminhada por e-mail, ela será registrada na plataforma Fala.BR, conforme disposto no artigo 20 [.Portaria nº 116, de 18 de março de 2024;](#)

D) Telefone Institucional

O número de telefone celular **(86) 99488-7967**, instituído em 2024, é o canal destinado a demandas internas e externas da UFDPAr. Este número pode ser utilizado tanto para contato telefônico quanto para mensagens via aplicativo, além de ser uma opção para dúvidas e/ou agendamentos.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

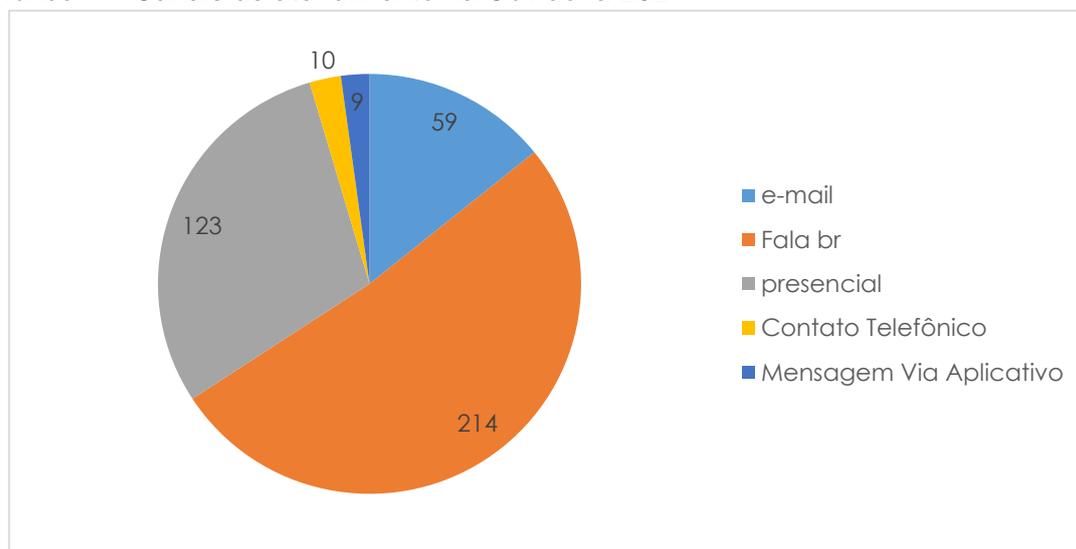
No período de Janeiro a Dezembro de 2024 a Ouvidoria da UFDPAr recebeu 214 manifestações pela Plataforma Fala.BR, 59 manifestações por e-mail, e realizou 123 atendimentos presenciais. Além disso, foram registrados 10 contatos telefônicos e 9 mensagens via aplicativo, totalizando 415 manifestações durante o ano.

Em comparação a 2023, observou-se um aumento de 54% no total de manifestações, que somaram 189 no ano anterior. Esse crescimento foi



impulsionado principalmente pelos atendimentos presenciais e pelos canais digitais, refletindo o fortalecimento e confiança da comunidade acadêmica na Ouvidoria.

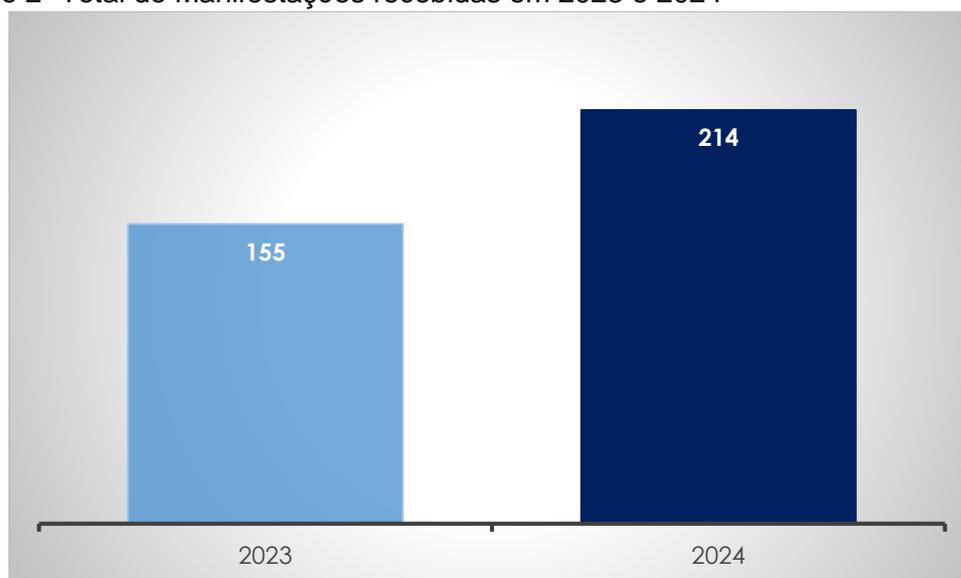
Gráfico 1 – Canais de atendimento na Ouvidoria 2024



Fonte: Elaboração própria (2024)

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 214 manifestações por meio da plataforma Fala.BR, enquanto em 2023 foram registradas 155 manifestações. Isso representa um aumento de 27,5% no número de manifestações em 2024, conforme mostrado no gráfico 2.

Gráfico 2- Total de Manifestações recebidas em 2023 e 2024



Fonte: Elaboração própria (2024)



4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DA PLATAFORMA FALA.BR

4.1 Tipologia das Manifestações

Das 214 manifestações recebidas em 2024, os meses com a maior quantidade de manifestações foram março, abril, maio e setembro coincidindo com período letivo, conforme ilustrado no gráfico a seguir:

Gráfico 3 – Manifestações recebidas por Mês

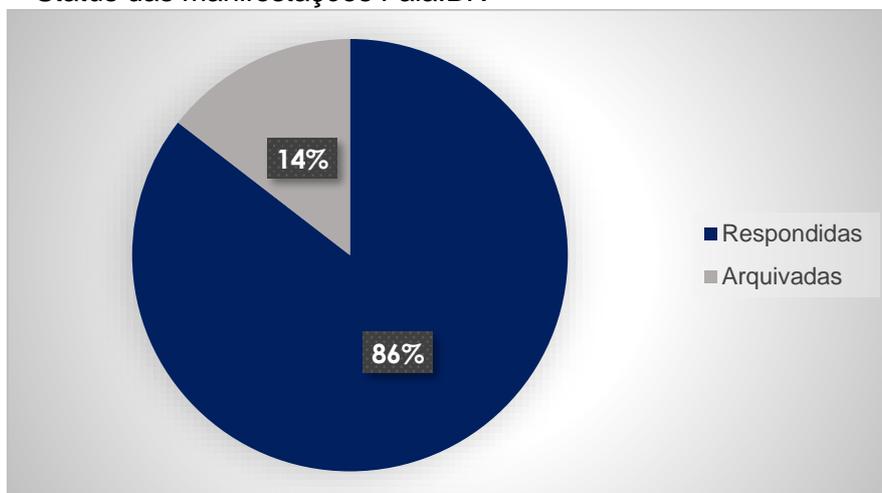


Fonte: Elaboração própria (2024)

Das 214 manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, 183 foram tramitadas e tratadas pela Ouvidoria, enquanto 31 foram arquivadas por não apresentarem materialidade suficiente para continuidade, estarem em duplicidade ou serem enviadas em branco, conforme os critérios estabelecidos pela Controladoria Geral da União (CGU).



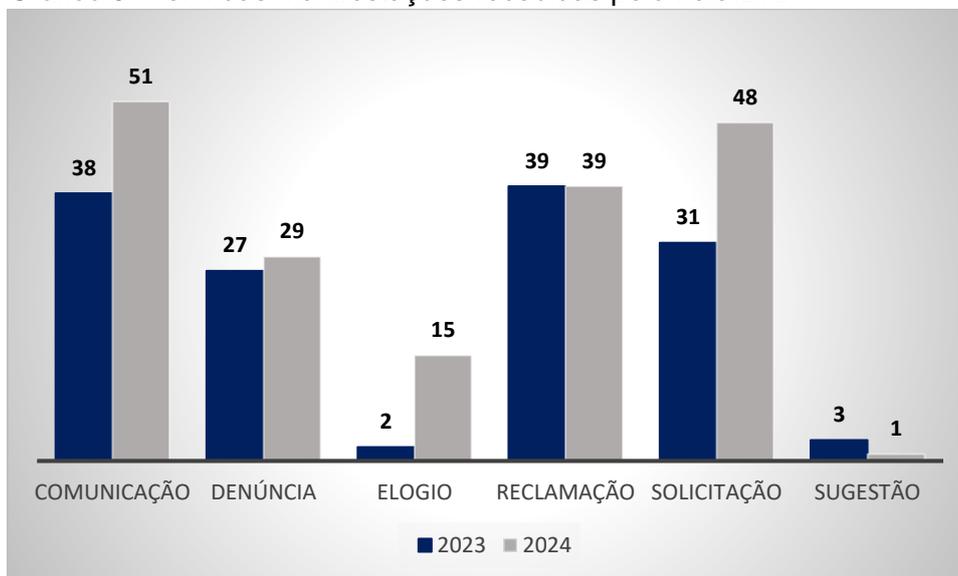
Gráfico 4 – Status das manifestações Fala.BR



Fonte: Elaboração própria (2024)

Quanto ao tipo de manifestações recebidas, das 183 manifestações tramitadas e tratadas, 39 foram Reclamações, 51 Comunicações, 29 Denúncias, 48 Solicitações, 1 Sugestão e 15 elogios. As manifestações do tipo Comunicação seguida de Solicitações foram as tipologias mais recebidas por esta Ouvidoria. No ano de 2023 as tipologias mais recebidas foram Reclamações seguidas de Comunicações, conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 5- Perfil das Manifestações recebidas pelo Fala.BR.



Fonte: Elaboração própria (2024)

É evidente a frequência da manifestação do tipo Comunicação nos anos de 2023 e 2024, o que pode ser explicado pela característica do anonimato do

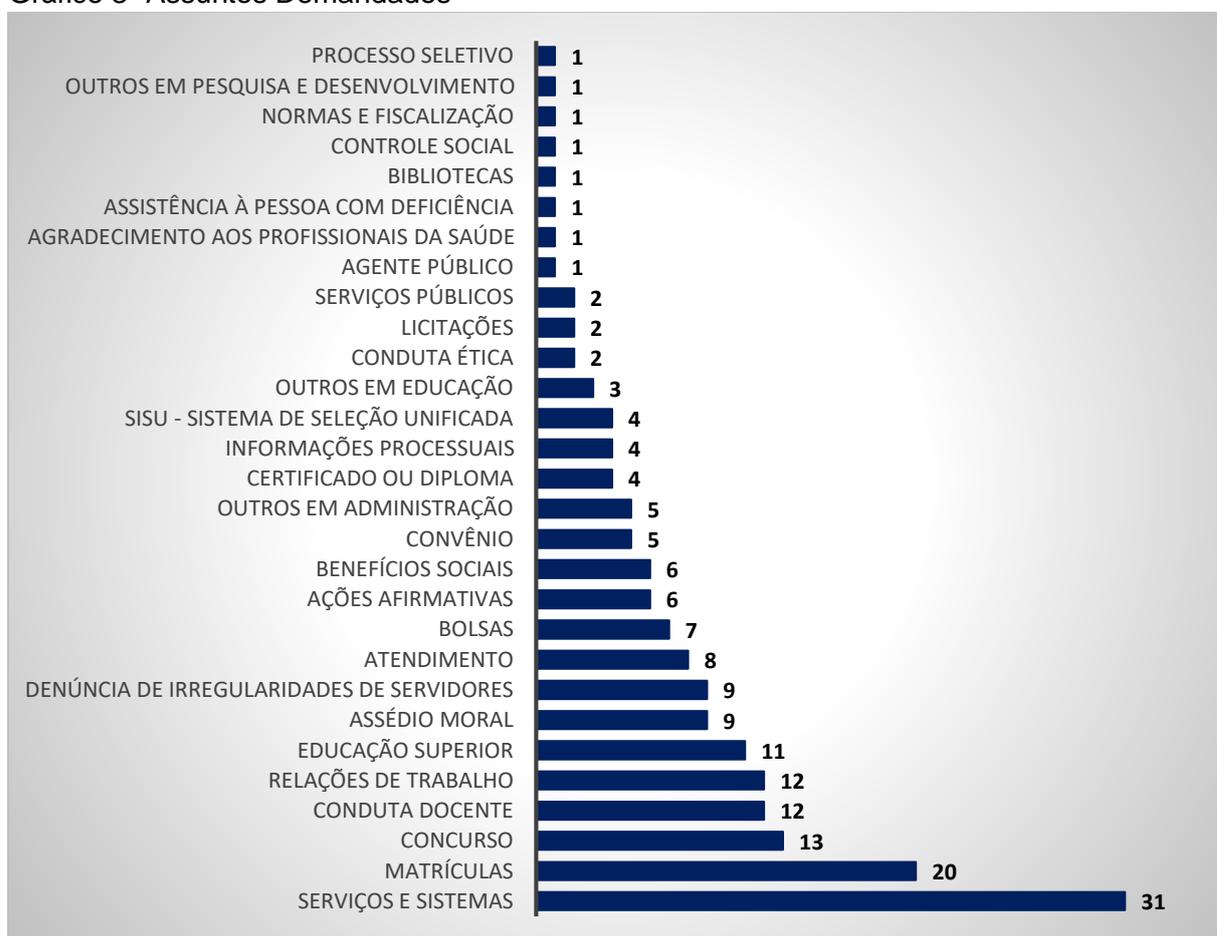


manifestante. Isso indica uma quantidade significativa de pessoas que preferem não se identificar ao fazerem seus relatos. Em 2024, as Solicitações foram mais recorrentes do que em 2023, enquanto as reclamações mantiveram o mesmo número em ambos os anos.

4.2 Assuntos Demandados

Quanto aos principais motivos das manifestações, os pontos recorrentes abordaram os seguintes assuntos: “Serviços e Sistemas” com 31 manifestações, seguido por “Matrículas” com 20, “Concurso” com 13 e “Conduta Docente” e “Relações de Trabalho”, ambos com 12 manifestações cada, conforme ilustrado no gráfico a seguir:

Gráfico 3- Assuntos Demandados



Fonte: Elaboração própria (2024)

O assunto "Serviços e Sistemas" registrou 10 manifestações relacionadas a sistemas, com reclamações e dúvidas sobre o site institucional, e-mail, Central de Serviços, Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) e Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA); 7 manifestações sobre o Restaurante Universitário (RU), com queixas



sobre a quantidade de comida servida e a limpeza do ambiente; 3 manifestações sobre a quantidade insuficiente de vagas no estacionamento para servidores; 3 sobre o atendimento odontológico da Pró Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE); 2 sobre o funcionamento da cantina; 2 sobre o uso de cigarro nas áreas comuns e o barulho nas áreas de convivência durante as aulas; entre outras.

O assunto "Matrículas" gerou 15 manifestações, principalmente relacionadas a reclamações de estudantes do curso de Medicina sobre matrículas inativas no Internato e a incompatibilidade do Internato com o Calendário Acadêmico da UFDPAr, o que inviabilizou a participação dos estudantes em editais, entre outros pontos.

No caso do assunto "Concurso", foram registradas 9 manifestações sobre reclamações de Editais e 4 sobre o Concurso Público, com solicitações de informações e providências sobre a contratação de professores.

O assunto "Conduta Docente" teve 6 manifestações relacionadas a reclamações sobre a conduta dos professores em sala de aula, e outras 6 sobre o não cumprimento da [Resolução CEPEX nº177/12](#) envolvendo faltas docentes, ausência de cronograma e problemas com o lançamento de notas no SIGAA.

O assunto "Relações de Trabalho" teve 6 manifestações de elogios a Técnicos Administrativos, 4 elogios a professores e 2 reclamações sobre a contratação de terceirizados.

Ao comparar os assuntos de 2024 com os de 2023, observa-se uma mudança significativa. Em 2023, o tema mais demandado foi "Educação Superior". Vale destacar que, em 2024, os assuntos foram classificados de forma mais assertiva para facilitar a identificação e análise.

4.3 Setores Demandados

Os Setores mais demandados em 2024 foram a Pró Reitoria de Ensino de Graduação (PREG), com 35 manifestações, seguida da Pró Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e a Pró Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) ambas com 23, e pela Coordenação de Medicina, com 22, conforme apresentado na tabela a seguir:



Tabela 1- Setores demandados

SETORES DEMANDADOS	QUANTIDADE
PREG	35
PROGEP	23
PRAE	23
Coord. Medicina	22
Correição	10
PREUNI	9
Comissão de Ética	8
Coord. Biomedicina	6
Ouvidoria	5
PREX	4
PRAD	5
Gabinete Reitoria	4
Vice-Reitoria	3
Comissão de Ética e Correição	2
PPGBiotec e PROPOPI	2
Coord. Turismo	2
PROTIC	2
Protocolo	2
Assessoria da Reitoria	1
Biblioteca	1
Coord. Economia e PREG	1
Clinica Fisioterapia	1
Comissão de Ética e PRAE	1
Comissão de Política de Proteção de Dados	1
Comitê de Ética	1
Coord Eng. de Pesca	1
Diret.Governança	1
Labora. Ensino	1
Coord. Matemática	1
Coord. Medicina e Correição	1
PPGBIOTEC	1
PRAE e PREG	1
PREUNI e Gabinete Reitoria	1
PROPOPI E PREUNI	1
Total Geral	183

Fonte: Elaboração própria (2024)



Foi observado que a PREG teve a maior demanda, devido à sua responsabilidade pelas Coordenações de Curso, além de atender a solicitações relacionadas a matrículas, editais de seleção e outros assuntos por meio de suas coordenações e setores internos. O segundo setor mais demandado foi PROGEP, com uma variedade de questões, como informações sobre editais de contratação, andamento de processos e elogios a servidores(as). A PRAE recebeu o mesmo número de manifestações, principalmente sobre auxílios estudantis, Restaurante Universitário, atendimento odontológico e elogios a servidores(as).

A Coordenação do Curso de Medicina recebeu 11 manifestações relacionadas a problemas com o Internato, decorrentes das incompatibilidades entre o cronograma do Internato e o da UFDPAr. Além disso, foram registrados 3 elogios a professores e 3 reclamações sobre o não cumprimento da [Resolução CEPEX nº177/12](#) envolvendo faltas docentes e o descumprimento do cronograma, entre outros assuntos.

Em 2023, os setores mais demandados foram a PREG, com 31 manifestações, seguido pela Coordenação de Medicina, com 21 manifestações, e a PROGEP, com 13. Em 2024, observou-se a manutenção das requisições para assuntos relacionados à Graduação junto à PREG e à Coordenação de Medicina. Além disso, houve um aumento nas demandas direcionadas à PRAE e à PROGEP.

4.4 Tempo de Resposta

O tempo médio para responder às manifestações em 2024 foi de 21,35 dias. Este indicador é essencial para o gerenciamento das ações da Ouvidoria, pois a Lei 13.460/17 estabelece um prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, para fornecer uma resposta conclusiva à manifestação do usuário.

Esse tempo de resposta é diretamente influenciado pela agilidade dos setores da UFDPAr. Ele é considerado positivo quando o setor responde rapidamente e negativo quando há demora na resposta. Vale destacar que a Ouvidoria estabelece um prazo máximo de 20 dias para que os setores forneçam uma resposta. Durante esse período, a Ouvidoria manteve diálogos contínuos com os setores para esclarecer dúvidas e colaborar na redução do tempo de resposta. Além disso, a avaliação da qualidade e do tempo das respostas foi realizada por meio de WhatsApp ou atendimento presencial.

Nesse contexto, é fundamental que as unidades continuem trabalhando em colaboração com a Ouvidoria para garantir que as manifestações sejam respondidas dentro do prazo estipulado e que o manifestante receba um retorno satisfatório.



4.5 Índice de Resolutividade

Em relação à resolutividade das manifestações recebidas pela Ouvidoria, podemos afirmar que todas receberam resposta. O índice de resolutividade foi de 98,91%, com a demanda sendo resolvida, enquanto 1,09% das manifestações não foram resolvidas pois ainda estão em tratamento.

Figura 1- Índice de Resolutividade

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



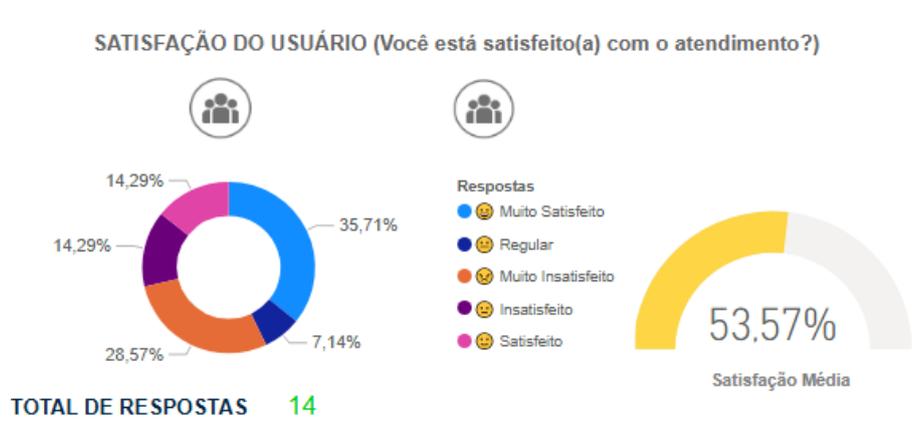
Fonte: Painel Resolveu? (2024)

4.6 Satisfação ao Atendimento

Em relação à satisfação com o atendimento prestado, 14,29% dos manifestantes se consideram satisfeitos, 14,29% insatisfeitos, e o índice médio de satisfação foi de 53,57%. Ao comparar com o ano anterior, quando o índice de satisfação foi de 44,23%, observa-se uma melhora na satisfação do usuário. No entanto, é importante destacar a baixa adesão à pesquisa de satisfação, com apenas 14 respostas, o que representa uma amostra muito pequena em relação ao total de 183 manifestações. Além disso, é provável que os manifestantes cujas demandas foram negadas ou parcialmente atendidas forneçam feedback negativo, enquanto aqueles cujas demandas foram plenamente atendidas tendem a não responder à pesquisa de satisfação.



Figura 2- Pesquisa de Satisfação



Fonte: Painel Resolveu? (2024)

5. RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria tem mantido uma rotina de acompanhamento trimestral, com a produção de quatro relatórios ao longo de 2024. Cabe ressaltar que o registro das reclamações e sugestões é uma fonte de informação importante para que a UFDPa possa identificar problemas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados. Nesse sentido, esta Ouvidoria, no exercício de suas atribuições, conforme orientações da [Portaria nº 116/24-CGU](#), considerou algumas medidas com base na análise das manifestações recebidas em 2024 e no Relatório Anual de 2023. A seguir, são apresentadas algumas considerações e recomendações para o ano de 2025, conforme elencadas abaixo:

5.1 Análise e Acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina

Em 2024, observou-se a manutenção das manifestações relacionadas ao Curso de Medicina, em comparação com 2023. O primeiro semestre foi o período de maior recebimento de reclamações, especialmente em relação à matrícula do Internato, e processos administrativos. Já no segundo semestre, houve um declínio no número de denúncias, o que pode ser atribuído às ações conjuntas da PREG, Procuradoria e Ouvidoria, em parceria com o Curso de Medicina, para esclarecer dúvidas e dar os encaminhamentos adequados. Além disso, foram mantidos diálogos constantes entre a Coordenação do Curso, a PREG e a Ouvidoria, com o objetivo de acompanhar e orientar as respostas às manifestações.

Recomenda-se que, em 2025, seja realizado o acompanhamento contínuo da PREG para identificar possíveis lacunas e adequações necessárias,



garantindo que os procedimentos e atividades do curso atendam aos parâmetros normativos vigentes.

5.2 Definição de fluxo de manifestações envolvendo estudantes

Em relação às manifestações envolvendo somente estudantes, foram encontradas 5 ocorrências das quais 1 ocorrência foi registrada na Plataforma Fala.BR e 4 manifestações foram recebidas em atendimento presencial. Nos atendimentos presenciais, os estudantes trouxeram seus conflitos, e a Ouvidoria realizou um trabalho de orientação e auxílio às Coordenações de Curso para resolução desses conflitos com o seguinte fluxo:

- 1- No momento da escuta, a Ouvidoria orienta ao estudante que solicite uma reunião com a Coordenação do Curso para uma tentativa de resolução do conflito;
- 2- Após a escuta do estudante, a Ouvidoria dialoga com a Coordenação para que ao receber o manifestante já tenha conhecimento prévio do caso;
- 3- Caso o problema não seja resolvido por vias da Coordenação, a Ouvidoria orienta ao estudante que realize o registro da sua manifestação na Plataforma Fala.BR e assim, esta terá os devidos encaminhamentos.

Em 2025 recomenda-se a definição dos fluxos para demandas dessa natureza e os setores que atuarão para o tratamento destas.

5.3 Implementação de Campanhas de Prevenção e Enfrentamento à Violência; Capacitismo; e Desigualdade racial, de gênero e religiosa.

A) Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual Elaboração do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento a Violência

Com o objetivo de promover um ambiente institucional de trabalho e acadêmico digno, saudável, seguro e sustentável, em 2024, foi publicada a [Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Demais Crimes Contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual](#). Além disso, foi instituída a Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento à Violência – Janaína da Silva Bezerra (CPPEV), com a missão de atuar no enfrentamento à violência de gênero, raça, orientação sexual, entre outras formas de discriminação.

Como parte dessa política, foi criado o Plano Setorial da UFDPa. Para isso, foram realizadas reuniões entre a Ouvidoria, Correição, PROGEP, Comissão de Ética, Diretoria de Governança, Integridade e Gestão de Riscos e a CPPEV, com o objetivo de elaborar um plano de ações para 2025. Este plano propõe estratégias para prevenir e erradicar a violência no ambiente de trabalho, com ênfase no combate ao assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Recomenda-se que as ações previstas no Plano Setorial sejam implementadas ao longo de 2025.



B) Boas Práticas de Convivência

Em 2024, a PRAE realizou uma campanha de conscientização sobre o uso adequado das vagas de estacionamento reservadas para pessoas idosas e com deficiência. O objetivo foi sensibilizar a comunidade acadêmica e externa sobre a importância de respeitar esses espaços. A campanha introduziu o conceito de "multa moral", incentivando qualquer membro da comunidade a relatar o uso indevido das vagas destinadas a Pessoas com Deficiência (PCDs), idosos ou outras áreas de acessibilidade, com a intenção de provocar uma reflexão nos condutores sobre suas atitudes.

Outra ação importante para promover boas práticas de convivência foi a inauguração do novo espaço de convivência "Nego Bispo", que visa proporcionar um ambiente de interação, acolhimento e integração entre estudantes e a comunidade acadêmica.

No entanto, em 2024, foram recebidas manifestações de estudantes sobre o uso de cigarros nas áreas comuns e o barulho nas áreas de convivência durante as aulas.

Em 2025, recomenda-se que a campanha sobre a "multa moral" seja revisitada e divulgada nas redes sociais pelo menos uma vez por semestre, com o objetivo de ampliar seu impacto e reforçar as boas práticas de convivência. Além disso, sugere-se a implementação de campanhas educativas focadas em eliminar barreiras atitudinais, promovendo um ambiente mais inclusivo e respeitoso para toda a comunidade. Também é necessário desenvolver campanhas educativas sobre o uso do cigarro e campanhas de boas práticas de convivência voltada para os estudantes, visando a prevenção de conflitos interpessoais.

C) Desigualdade de gênero

Foi proposto pela UFDPAr, por meio do [Edital nº 08/2024](#) da Pró Reitoria de Pós Graduação, Pesquisa e Inovação (PROPOPI, a oferta de vagas para o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC/CNPq e PIBIC/UFDPAr), o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica nas Ações Afirmativas (PIBIC-Af/UFDPAr) e o Programa de Iniciação Científica Voluntária (ICV/UFDPAr), como uma iniciativa de enfrentamento da desigualdade de gênero. Ao indicar um bolsista, caso o orientador(a) seja contemplado(a) com mais de uma cota de bolsa, a concessão adicional deveria, obrigatoriamente, ser destinada a uma estudante que se autodeclare do gênero feminino.

Recomenda-se que em 2025 essas ações sejam reforçadas com o objetivo de promover a diversidade e a inclusão, garantindo que a comunidade acadêmica tenha acesso igualitário a recursos e oportunidades, além de contribuir para a eliminação das barreiras atitudinais.





D) Conscientização sobre Educação Inclusiva

Foi observada uma busca de pessoas neurodivergentes e Coordenadores de Curso pela Ouvidoria relatando a necessidade de ações para promover atividades educativas a fim de melhorar as relações e entendimento sobre as necessidades educacionais destas pessoas, com o aumento de manifestações em atendimento presenciais e na Plataforma Fala.BR Neste aspecto, no segundo semestre foi realizado pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) em parceria com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), o I Ciclo de Formação Continuada com o tema: Educação Inclusiva, com o objetivo de atender a demanda apontada pelos servidores em qualificar as práticas pedagógicas e de acompanhamento das Pessoas com Deficiência (PCD).

Recomenda-se mais campanhas sobre Educação Inclusiva no ano de 2025, com abordagens direcionadas ao âmbito pedagógico.

5.4 Reconhecimento, valorização e formação continuada aos servidores na Administração Pública Federal no âmbito da UFDPAr

O aumento no número de elogios recebidos em 2024 pode ser resultado do esforço da Ouvidoria em divulgar o papel e a função desta nos diversos setores da Universidade. Foi realizada uma Campanha de Valorização dos Servidores em parceria com a PROGEP, intitulada “Elogiar Faz Bem”, em alusão ao Dia do Servidor Público.

Recomenda-se, em 2025, a realização de mais campanhas para consolidar o hábito de reconhecer e valorizar os servidores, incentivando os elogios tanto aos servidores quanto aos serviços prestados pela UFDPAr. Também é importante promover campanhas que revisem as condutas éticas no ambiente de trabalho, abordem os cuidados no uso de redes sociais, entre outros temas, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento ao público. Além disso, recomenda-se oferecer formação contínua aos servidores sobre boas práticas no atendimento ao público.

5.5 Melhoria de Serviços e Sistemas

Em 2024, a PRAE, por meio da Divisão de Alimentos e Nutrição (DAN), realizou treinamento da equipe e dedetização do Restaurante Universitário em resposta às manifestações recebidas na Ouvidoria. Além disso, foram observadas reclamações relacionadas aos sistemas e, buscando melhorias, foi implementado o SIPAC da UFDPAr, com a inclusão do protocolo na Central de Serviços.

Recomenda-se que, em 2025, o site institucional seja analisado quanto à funcionalidade do mecanismo de busca. Isso porque muitos e-mails e



mensagens via WhatsApp recebidos por esta Ouvidoria estão relacionados a dúvidas sobre contatos, e-mails e editais que constam no site.

Em relação à cantina, foram registradas reclamações e irregularidades nos espaços onde estavam sendo comercializados alimentos. Como resultado dessas reclamações, foi realizada uma auditoria interna, que culminou na emissão de uma Chamada Pública para regularizar os espaços da cantina.

Outra demanda observada em 2024 foi a insatisfação dos professores quanto à insuficiência de vagas no estacionamento exclusivo para servidores, além de queixas sobre a escassez de serviços, como o quantitativo insuficiente de vagas para atendimento odontológico direcionado aos terceirizados.

Recomenda-se a realização de um estudo para melhorar a distribuição e o aproveitamento das vagas de estacionamento, bem como a verificação da possibilidade de aumentar o número de vagas para atendimento odontológico.

6. AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFDPa busca conduzir o processo das demandas recebidas com respostas imediatas, sempre que possível. Quando necessário, as manifestações são encaminhadas aos setores do campus, com o intuito de solicitar respostas e/ou providências cabíveis, além de obter orientações, informações e esclarecimentos necessários para atender adequadamente os cidadãos.

As ações realizadas pela Ouvidoria no ano de 2024 estão elencadas a seguir:

6.1 Fortalecimento do Papel da Ouvidoria e Comunicação entre os Setores para a Resolução das Manifestações

Em 2024, a Ouvidoria realizou encontros com os colegiados de sete cursos da instituição: Psicologia, Turismo, Fisioterapia, Economia, Engenharia de Pesca, Ciências Contábeis e Medicina. O objetivo desses encontros foi informar sobre o papel da Ouvidoria e orientar os docentes sobre como proceder ao receber manifestações. Durante as reuniões, foram apresentados o fluxo de atuação da Ouvidoria e as manifestações mais frequentes, como as relacionadas à "Conduta Docente". Também foram fornecidas orientações sobre o cumprimento das normas do Regulamento Geral da Graduação – Resolução CEPEX 177/12, abordando questões como planos de aula, carga horária, avaliações e componentes curriculares, entre outros. Para o curso de Medicina, a PREG e a Procuradoria estiveram presentes para reforçar o cumprimento dessas normativas.

Em 2025, será dada continuidade às reuniões com os colegiados que ainda não participaram, além de iniciar uma campanha de conscientização voltada aos estudantes. A atualização constante do site, os diálogos contínuos com os setores e a publicação de relatórios trimestrais também serão ações prioritárias desenvolvidas pela Ouvidoria.





6.2 Prazos e Qualidade das Respostas

Em 2024, com o objetivo de melhorar a qualidade das respostas, a Ouvidoria passou a incluir, em todas as respostas aos manifestantes, orientações sobre como responder à pesquisa de satisfação.

Quanto aos prazos de resposta, foi identificado que, no primeiro semestre de 2024, houve prorrogações recorrentes originadas pelo Curso de Medicina, devido ao alto volume de manifestações e à sobrecarga das atividades de rotina. Para melhorar o tratamento das manifestações e atender aos dispositivos legais aplicáveis, a Ouvidoria manteve diálogos contínuos com os setores e, em parceria com a PREG, buscou aproximações e orientações para aprimorar os processos e a eficiência nas respostas das manifestações direcionadas aos cursos de graduação. Como resultado dessa colaboração, os prazos passaram a ser cumpridos sem necessidade de prorrogações recorrentes.

6.3 Trabalhos realizados

A Ouvidoria esteve ativamente envolvida nas ações de prevenção, acolhimento e tratamento de denúncias, e elaboração do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento

Além do tratamento das manifestações, a Ouvidoria realizou as seguintes ações:

- Confeccionou 4 relatórios trimestrais
- Participou de 20 lives, treinamentos, cursos e seminários por videoconferência e 1 presencial.
- Realizou 7 reuniões com os colegiados dos cursos para apresentar o papel da Ouvidoria.
- Elaborou este relatório anual
- Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria

As principais dificuldades observadas em 2024 foram:

- Indicativos imprecisos quanto à satisfação do usuário, devido ao baixo número de respostas à pesquisa de satisfação. Há a necessidade de enfatizar a importância de responder a essa pesquisa, o que implica conscientizar os usuários sobre seu papel.
- Pouco conhecimento sobre o papel da Ouvidoria pela comunidade acadêmica. Embora tenha sido realizado um esforço por meio de reuniões com a gestão e alguns colegiados, será necessário dar continuidade a essas reuniões, além de ampliar o contato com os estudantes e outros usuários de serviços.

Com este relatório, buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas em 2024, a fim de fornecer à comunidade acadêmica um panorama das principais demandas percebidas pelos usuários, assim como a atuação dos



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

setores responsáveis pela resolutividade das manifestações. O objetivo é mostrar como a Ouvidoria tem atuado para desenvolver seu plano de trabalho e contribuir com a gestão do campus, fornecendo subsídios para aprimoramento no ano de 2025.

