



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA

# Ouvidoria

## Relatório Trimestral Janeiro à Março

**2024**



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

## **ROL DE RESPONSÁVEIS**

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO**

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

Gabriela de Moura Lopes

Estagiária



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA

## SIGLAS

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PRAE – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

PRAE/CAE – Coordenadoria de Assistência Estudantil

PRAE/RU – Restaurante Universtário

PREG- Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

PREG/CAA – Coordenadoria de Administração Acadêmica

PREG/CE – Coordenadoria de Estágio

PREG/CG – Coordenadoria de Graduação

PREG/CSPE – Coordenadoria de Seleção e Programas Especiais

PREUNI- Prefeitura Universitária

PREUNI/INFRA – Coordenadoria de Infraestrutura

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGEP/CDP – Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas

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

UFDPAr – 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- Assuntos demandados por outros canais

Gráfico 7- Comunicações

Gráfico 8- Denúncias

Gráfico 9- Reclamações

Gráfico 10- Solicitações

Gráfico 11- Elogios



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024.....	8
3.1 PLATAFORMA FALABR.....	9
3.2 OUTROS CANAIS.....	12
4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024.....	14
4.1 COMUNICAÇÕES.....	14
4.2 DENÚNCIAS.....	16
4.3 RECLAMAÇÕES.....	17
4.4 SOLICITAÇÕES.....	19
4.5 ELOGIOS.....	20
5. RECOMENDAÇÕES.....	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
7. REFERÊNCIAS.....	25



## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem o objetivo de divulgar, a gestão, a comunidade acadêmica e a comunidade externa os dados gerais dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPa) durante o período de Janeiro a Março do ano de 2024.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria referem-se às manifestações da comunidade interna e externa à Instituição. Dessa forma, busca-se promover a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dentro da UFDPa e seu relacionamento com a comunidade.

As manifestações podem ser encaminhadas na forma de Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão Comunicação, e Simplifique. O [art. 3º do Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018](#) define:

- Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, podendo ser identificada ou não;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço
- Solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal
- Simplifique: solicitação de simplificação aos órgãos ou entidades do Poder executivo Federal, por meio de formulário próprio denominado simplifique!, sempre que o usuário identifique oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público ([art. 13 do Decreto nº 9.094/17](#))

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. O procedimento de rotinas e padrões para as manifestações seguem as seguintes etapas:



- Atendimento presencial e/ou recebimento das manifestações na Plataforma FalaBr;
- Análise e triagem preliminar das manifestações;
- Encaminhamento ao setor competente por meio da Plataforma FalaBr;
- Registro na planilha de controle interno;
- Acompanhamento e monitoramento do prazo e qualidade da resposta (Aguarda a resposta do setor demandado);
- Elaboração da resposta após o retorno do setor
- Devolutiva ao usuário; e
- Registro na planilha de controle interno.

Para tanto, a elaboração deste relatório é fundamentada nas disposições da [Portaria nº 116, datada de 18 de março de 2024](#), emitida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Em cumprimento ao disposto da referida Portaria, a Ouvidoria da UFDPa empenhou-se em estabelecer a Plataforma FalaBR como o canal exclusivo de tramitação das manifestações recebidas, facilitando a obtenção de respostas às manifestações por parte dos diversos gestores estratégicos e táticos da UFDPa.

## 2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria está localizada no Bloco da Reitoria, situada na Av São Sebastião, nº 2819, Parnaíba, Piauí, com horário de atendimento presencial das 08h00 à 12h00 O atendimento aos cidadãos pode ser realizado por meio dos canais:

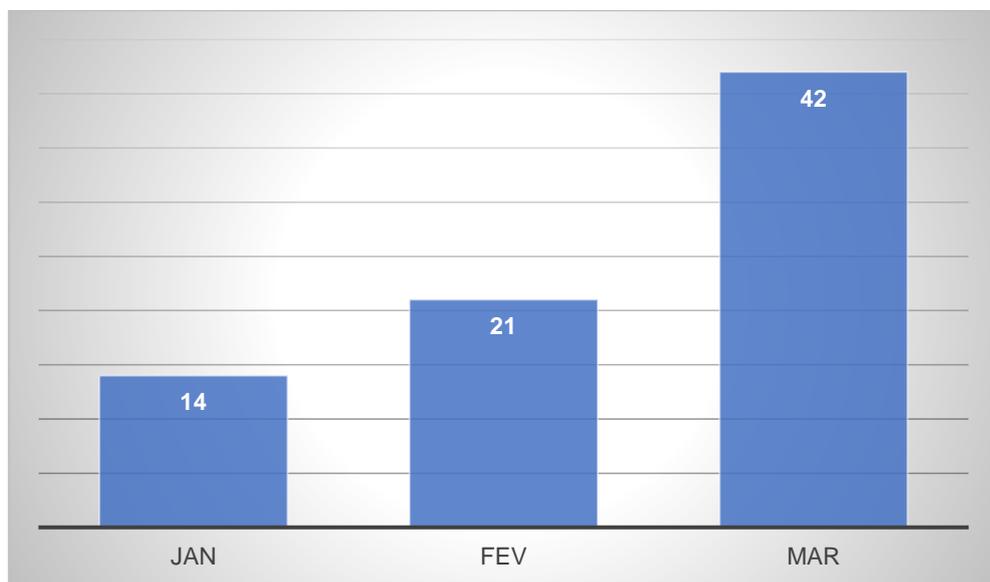
- Plataforma FalaBr: para registro de manifestações (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f> );
- Atendimento presencial: na sala da Ouvidoria;
- Pelo e-mail [ouvidoria@ufdpar.edu.br](mailto:ouvidoria@ufdpar.edu.br): em casos de dúvidas ou agendamentos; e
- Telefone Institucional: ainda não divulgado amplamente, utilizado para as demandas internas



### 3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024

No período de Janeiro à Março de 2024 a Ouvidoria da UFDPa recebeu um total de 77 manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas a cada mês. O número de manifestações praticamente se manteve em comparação ao trimestre anterior, de Outubro à Dezembro de 2023, que obteve 74 manifestações.

Gráfico 1 – Total das manifestações recebidas por mês



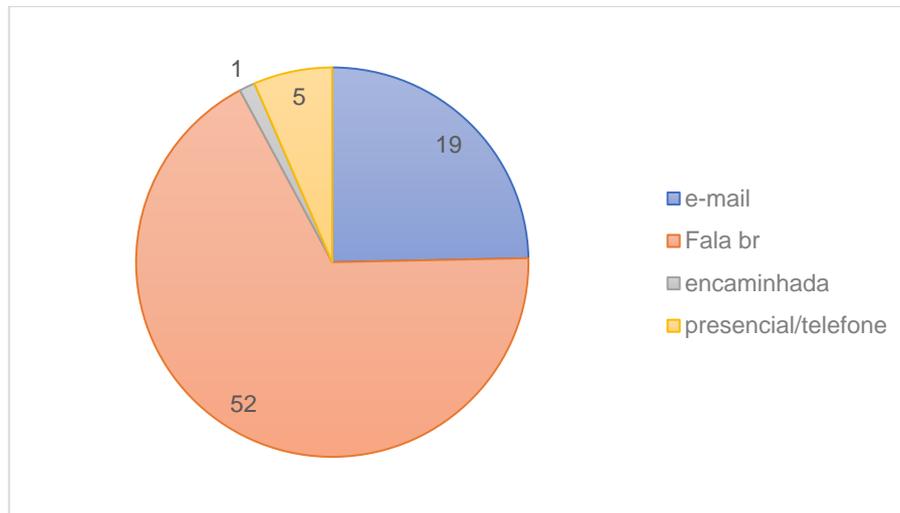
Fonte: Elaboração própria (2024)

Em relação aos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste período de 2024, as formas de acesso foram: a Plataforma FalaBr, o e-mail institucional, telefone institucional e os atendimentos presenciais, sendo a Plataforma o principal canal.

Das 77 manifestações, 52 manifestações foram recebidas pela Plataforma FalaBr e 25 manifestações por outros canais como Telefone, e-mail e presencialmente, conforme demonstra o gráfico abaixo.



Gráfico 2- Meios de acesso



Fonte: Elaboração própria (2024)

Para melhor entendimento dividiremos este tópico em duas partes: na primeira, as manifestações recebidas pelo canal Fala Br, e na segunda aquelas recebidas pelos outros canais.

### 3.1 PLATAFORMA FALABR

Das 52 manifestações recebidas por meio da Plataforma FalaBr, a Ouvidoria realizou o tratamento de 49, uma vez que 3 delas foram arquivadas por não possuírem materialidade suficiente para continuidade. Em comparação ao trimestre anterior houve uma redução de aproximadamente 15% das manifestações recebidas.

Observa-se no gráfico que segue, as 49 manifestações registradas e tramitadas por esta Ouvidoria no período, a saber: Solicitações com 16 registros, Comunicações com 13 manifestações, em seguida Reclamações com 9, Elogios com 9, e Denúncias com 2 registros.



Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas e tramitadas pelo FalaBr

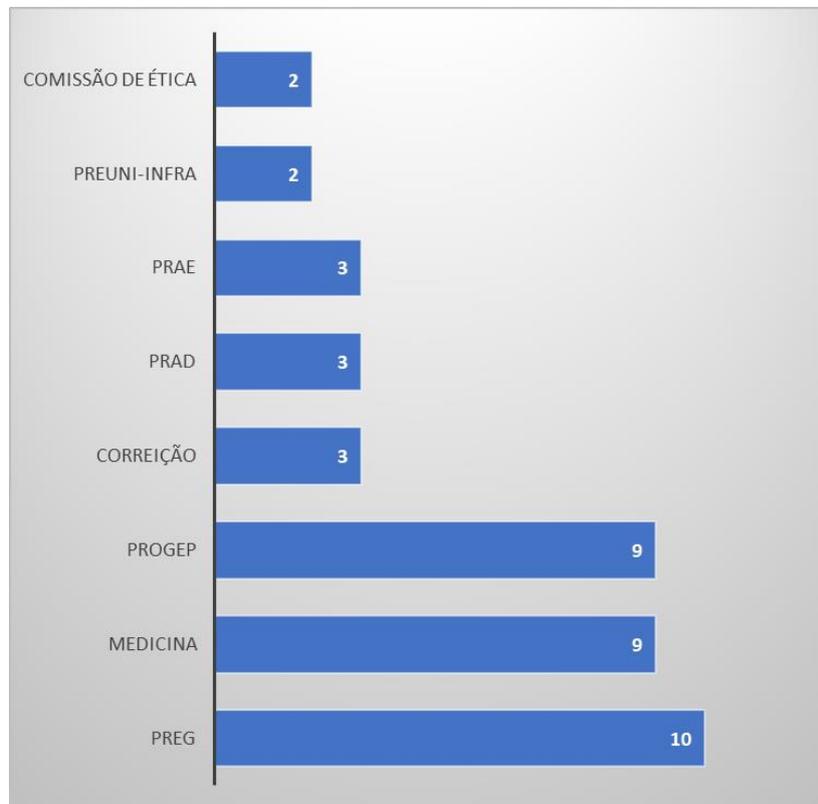


Fonte: Elaboração própria (2024)

Em relação aos setores demandados, as Pró-Reitorias foram agrupados afim de melhor entendimento. A Pró-Reitoria de Graduação (PREG), representada pela Coordenadoria de Graduação (CG), Coordenadoria e Administração Acadêmica (CAA), Coordenação de Seleção e Programas Especiais (CSPE) e Coordenadoria de Estágio (CE), somam 10 ocorrências recebidas no período de referência. Em seguida, a Coordenação do Curso de Medicina e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), representada pela Coordenação de Desenvolvimento de Pessoal (CDP), com 9 manifestações. A figura abaixo apresenta o quantitativo de setores.



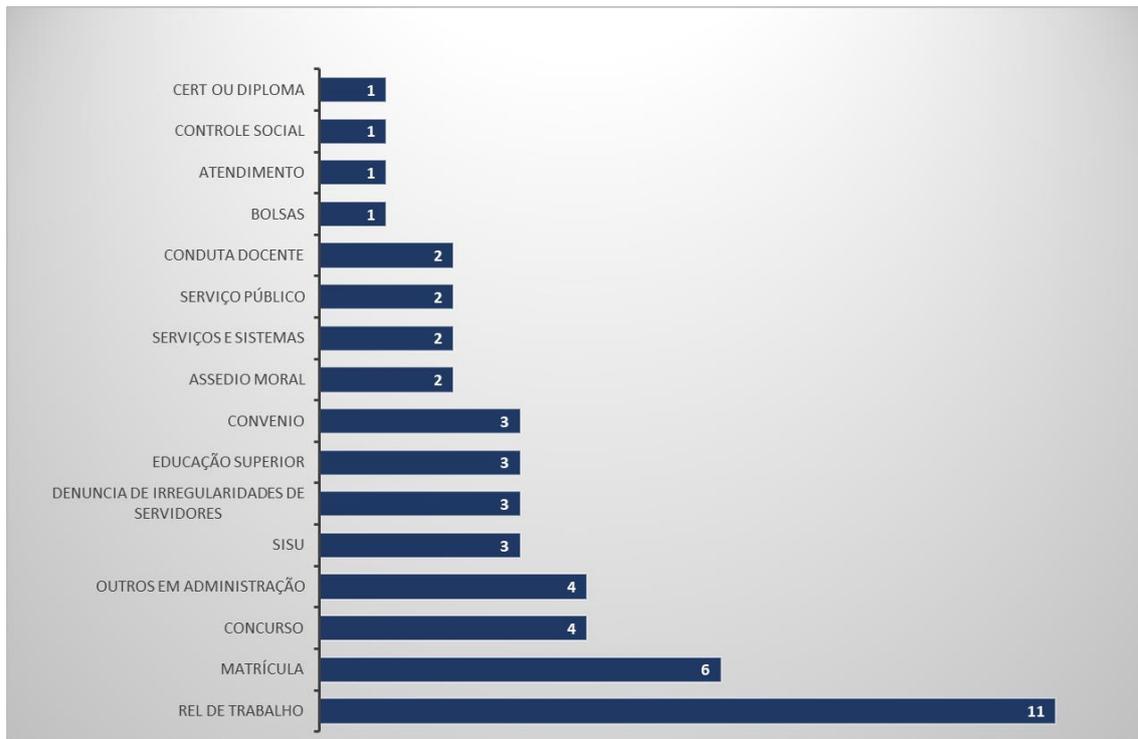
Gráfico 4 – Setores Demandados FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

No gráfico a seguir, destacamos as demandas por assunto no período de Janeiro à Março de 2024. O maior número de manifestações registradas foi sobre “Relações de Trabalho”, onde 9 dos 11 registros foram elogios para servidores/professores, sendo encaminhados à Chefia imediata do servidor para sua devida finalidade. A seguir, com 6 manifestações, o segundo assunto mais demandado foi sobre “Matrícula”, com dúvidas acerca do SISU e disciplinas. Logo após, questões sobre “Concurso”, e “Outros em Administração” ocupam o terceiro assunto mais demandado com 4 registros.

Gráfico 5 – Assuntos demandados FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

Cabe ressaltar, que houve um impacto no gerenciamento das matrículas na instituição devido às mudanças das normatizações do SISU, o que pode ter causado o aumento da demanda sobre o assunto.

### 3.2 OUTROS CANAIS

Neste período foi evidente o crescimento da procura da Ouvidoria por outros canais. Foram obtidas 25 manifestações por outros meios, dos quais constam e-mail, presencialmente e telefone. Houve um crescimento de 8 para 25 manifestações em relação ao trimestre anterior, de Outubro à Dezembro de 2023.

De acordo com a [Portaria CGU nº 116/24](#) todas as manifestações devem ser registradas na plataforma FalaBr. Dessa forma, todos os 19 atendimentos recebidos por e-mail foram respondidos com a instrução para serem registrados na plataforma.

Em relação ao atendimento presencial/telefone foram realizados 5 atendimentos para retirada de dúvidas sobre matrícula, entre outros.

Cabe ressaltar que o telefone institucional está sendo inserido aos poucos como forma de experiência para atendimento, devido ao quadro reduzido



da força de trabalho presente na Ouvidoria. O telefone começou a ser utilizado no mês de Março deste ano, quando começamos a atender algumas ligações de cidadãos buscando informações de setores específicos da UFDPa.

Em relação aos assuntos mais demandados das manifestações recebidas por outros meios, foi verificado que o assunto mais procurado, foi sobre dúvidas em relação ao SISU com 10 manifestações, seguida de dúvidas sobre chamada em concurso com 3 manifestações. O gráfico abaixo apresenta todos os assuntos requeridos.

Gráfico 6- Assuntos demandados por outros canais



Fonte: Elaboração própria (2024)

Nestes casos, a Ouvidoria da UFDPa procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. No caso dos atendimentos presenciais, estes se caracterizam pela acolhida do manifestante, a escuta do relato e o encaminhamento para o uso da Plataforma FalaBr. A mesma instrução ocorre também para aquelas recebidas por e-mail. Nos atendimentos por telefone, caso não possua a resposta em mãos, é indicado ao manifestante onde encontrar a informação buscada. Conforme observado, o assunto mais procurado foi SISU, logo os setores da PREG foram os maiores demandados no período.

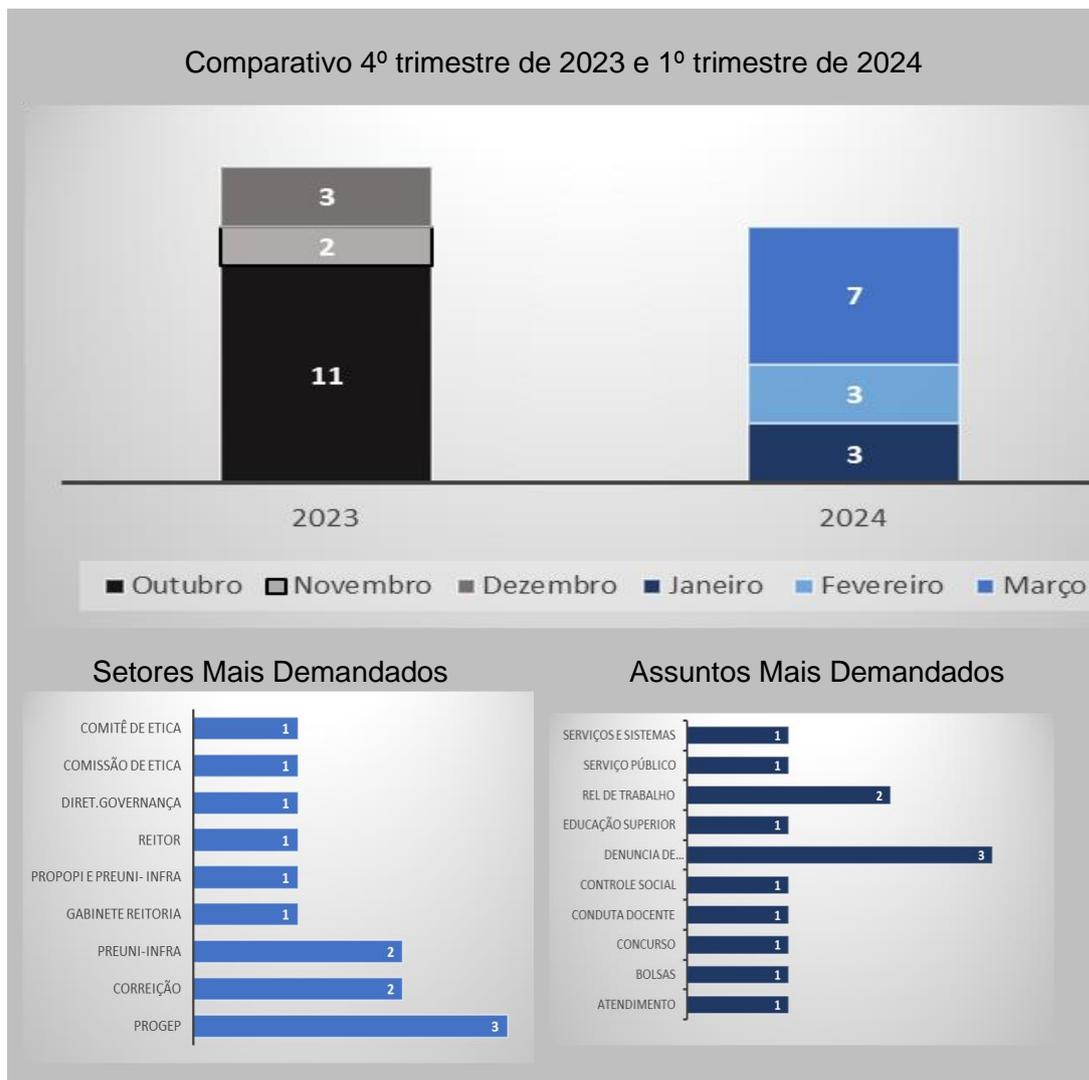
## 4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024

Nesta seção, serão abordadas as manifestações de acordo com sua tipologia, sendo apresentadas a comparação entre: o quantitativo recebido no último trimestre de 2023 e o primeiro trimestre de 2024; quantitativos por assunto; e setores encaminhados.

### 4.1. COMUNICAÇÕES

Ao que se observou, as comunicações tiveram uma redução de aproximadamente 18 % de ocorrências, em relação ao trimestre anterior, com 13 registros, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 7- Comunicações



Fonte: Elaboração própria (2024)



Observa-se que o quantitativo de Comunicações se estabiliza em Janeiro e Fevereiro coincidindo com o fim do período letivo e as férias acadêmicas, aumentando no mês de Março, período em que começa o período letivo.

Neste período foram arquivadas 3 Comunicações por não apresentarem elementos mínimos descritivos de irregularidades ou por não conterem indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, de acordo com o [inciso IV do Art 31 da Portaria CGU 116/2024](#).

Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações:  
IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados. (CGU, 2024)

Nestes casos, se tornam Comunicação, as Denúncias não identificadas, ou seja, aquelas cadastradas no FalaBr de maneira anônima. Com isto, não há a possibilidade de pedidos de complementação de informação, e ao autor não sendo possível acompanhamento da manifestação.

Com relação aos setores mais demandados para análise, a PROGEP recebeu o maior número de ocorrências, seguido da Unidade de Correição e Prefeitura Universitária (PREUNI) com duas. Quanto aos assuntos, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à “Denúncia de irregularidades de servidores”, que envolve irregularidades de professores/técnicos, com questionamentos sobre atestados e acúmulo de cargos.

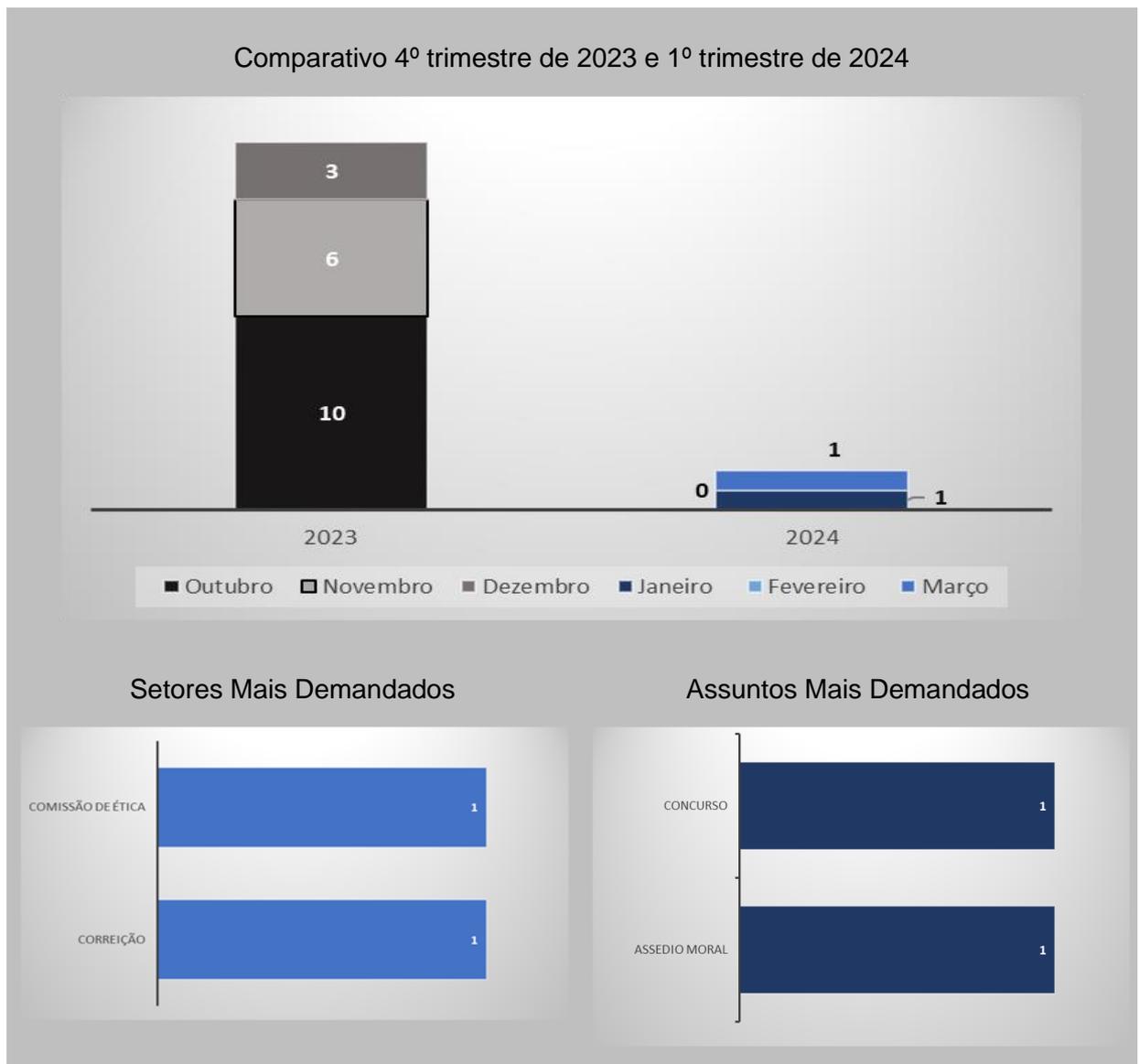




## 4.2 DENÚNCIAS

As manifestações do tipo denúncias tiveram queda de aproximadamente 89% no número de ocorrências em relação ao quarto trimestre de 2023, totalizando 2 ocorrências.

Gráfico 8- Denúncias



Fonte: Elaboração própria (2024)

Neste período não foram arquivadas manifestações do tipo denúncia. As duas ocorrências com assunto “Assédio Moral” e “Concurso” foram encaminhadas aos órgãos apuratórios da UFDPa, sendo eles a Unidade de



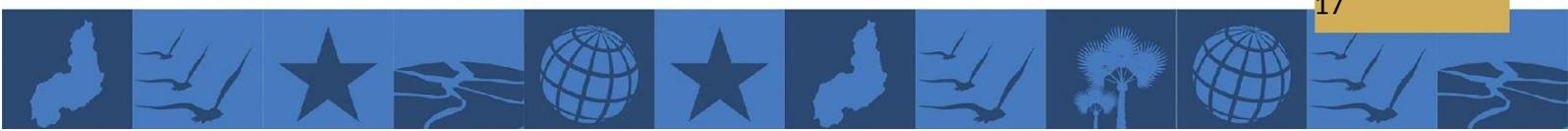
Correição e a Comissão de Ética, uma vez que atendiam aos requisitos mínimos de materialidade, conforme o os artigos 24 e 25 da Portaria CGU nº 116 de 18 de março de 2024.

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto, e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação;  
Art 25 As unidades setoriais do SisOuv devem verificar se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso. (CGU, 2024)

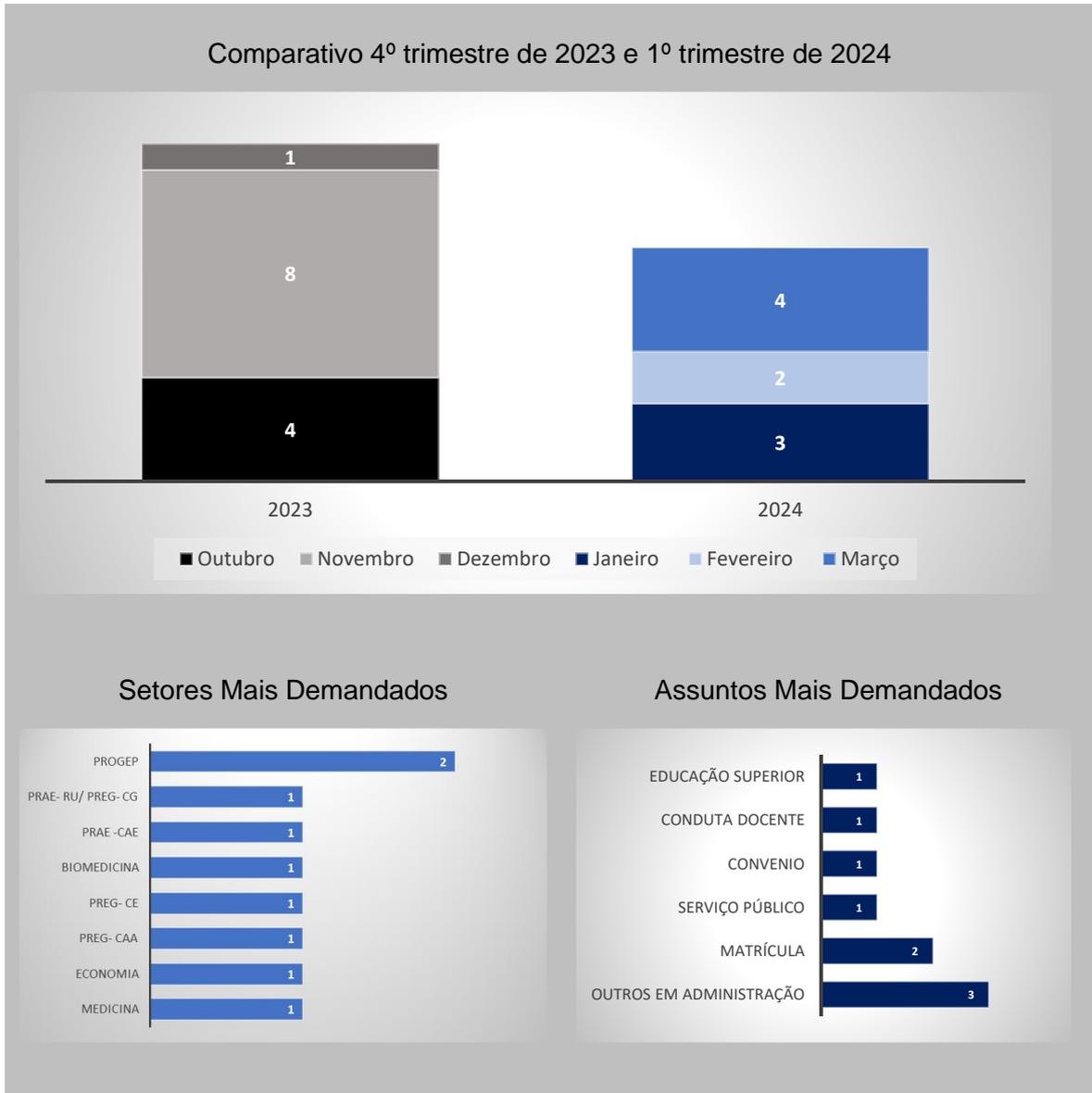
Nesse aspecto, ao final da apuração ainda é possível a reabertura da manifestação para publicação na Plataforma FalaBr o resultado da apuração.

### 4.3 RECLAMAÇÕES

As manifestações do tipo reclamação tiveram seu número de ocorrências reduzido de aproximadamente 30%, com 9 manifestações conforme apresentado abaixo:



### Gráfico 9- Reclamações



Fonte: Elaboração própria (2024)

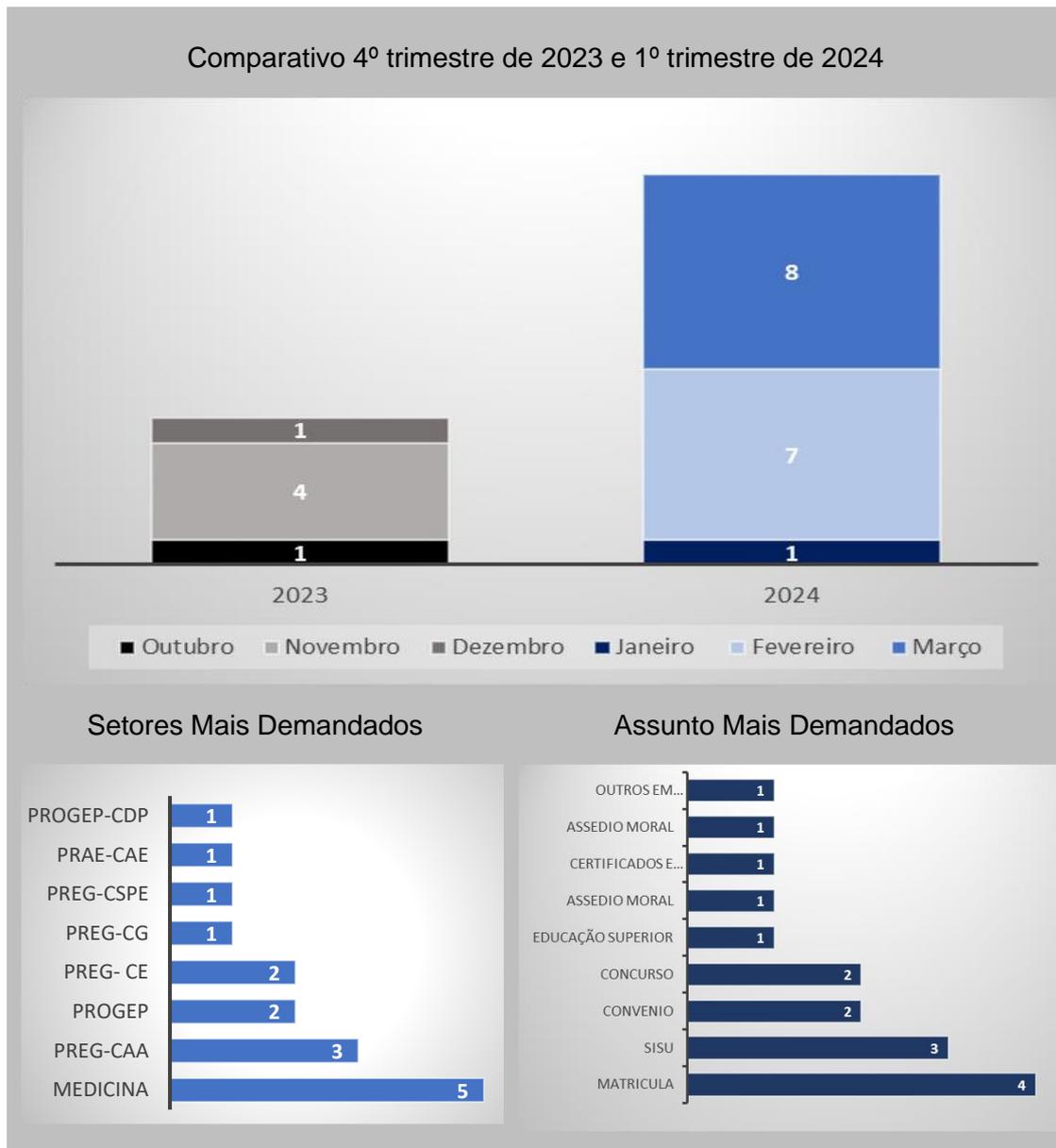
Dos assuntos de maior demanda, aqueles identificados como “Outros em Administração” foram sobre informações de processos administrativos, onde uma das três ocorrências, foi destinada à PREG-CAA por se tratar de processo de matrícula, e as outras duas, à PROGEP, por se tratarem de andamento de processos de servidores.



## 4.4 SOLICITAÇÕES

Em contrapartida, observamos um aumento de Solicitações comparados ao trimestre anterior, totalizando 16 manifestações.

Gráfico 10- Solicitações



Fonte: Elaboração própria (2024)

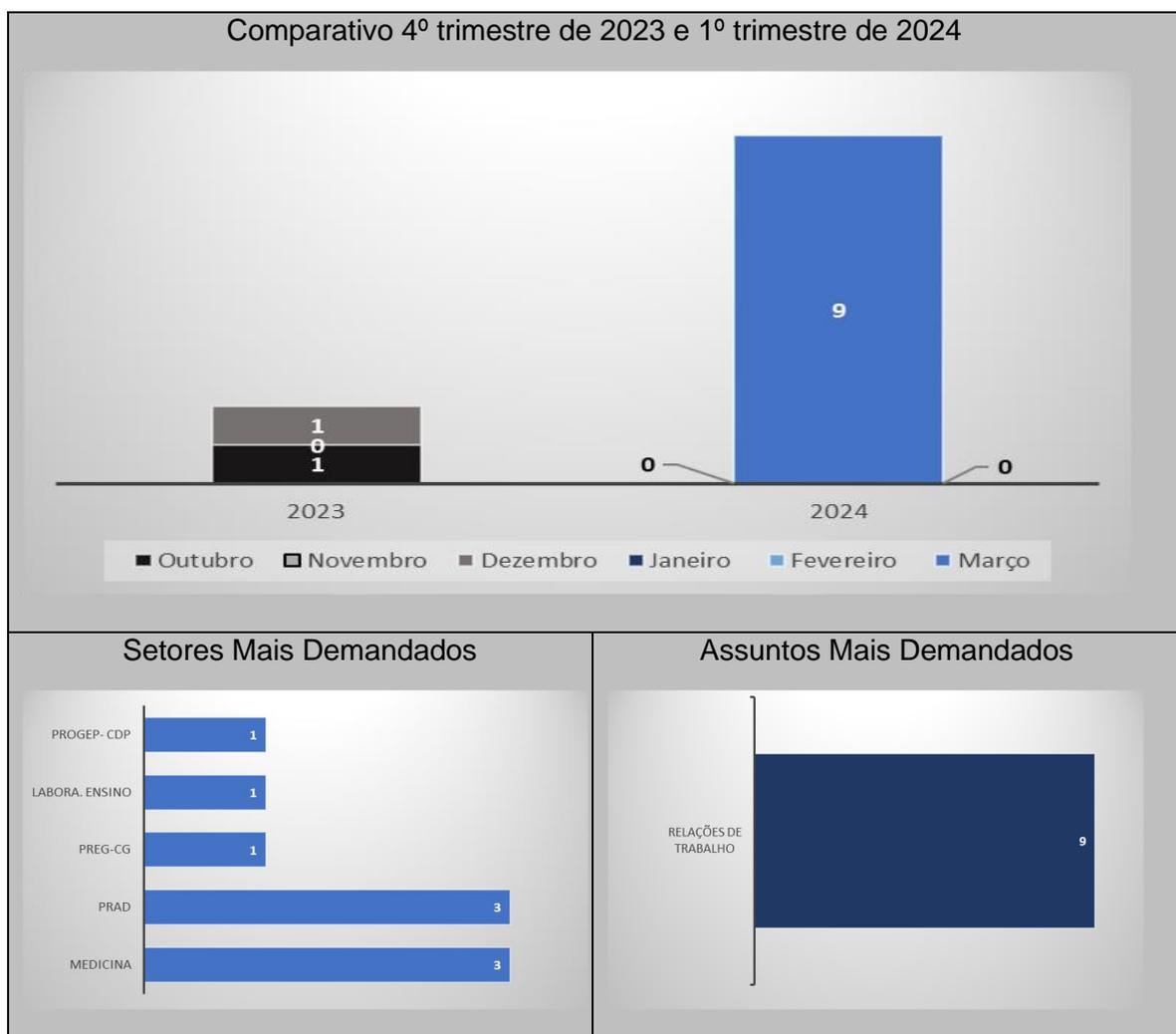


É importante considerar que em consonância com o trimestre anterior, a Coordenação do Curso de Medicina ainda foi o setor mais demandado da UFDPa. As solicitações abrangeram assuntos relacionados à problemas com as matrículas em disciplinas das quais a maioria foi no Internato de Medicina. Esta tendência pode ser explicada pelo início do semestre em que ocorreram as matrículas institucionais onde as ocorrências em relação ao assunto foram frequentes.

#### 4.5 ELOGIOS

Se tratando dos Elogios, foram recebidas nove manifestações, ocorrendo no mês de março, com um aumento no número de ocorrências.

Gráfico 11- Elogios



Fonte: Elaboração própria (2024)



Os elogios são, em suma, uma satisfação pelo serviço prestado. Nesses casos, as relações de trabalho obtiveram destaque. Servidores elogiaram colegas, em que diferentes setores foram objeto de destino.

Este aumento de elogios pode ser explicado pela campanha realizada pela PROGEP no mês de Março, em alusão ao Dia da Mulher em que foi estimulado o elogio entre os servidores.

Não houve manifestações do tipo Sugestão nem Simplifique neste primeiro trimestre de 2024.

## 5. RECOMENDAÇÕES

No presente trimestre tivemos uma redução das manifestações registradas na Plataforma FalaBr de aproximadamente 15% em relação ao trimestre anterior. Isto pode ser explicado pelo período prolongado em que a UFDPa ficou sem atividades. Estes períodos foram o de recesso escolar entre os dias 02/01/2024 ao dia 08/01/24 e o das férias escolares entre os dias 27/02/2024 a 15/03/2024. Diante da análise das manifestações do primeiro trimestre de 2024 alguns pontos requerem atenção, são eles:

- **Prazos e qualidades de respostas**

Conforme estipulado no [artigo 16 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017](#), os prazos para resposta vêm sendo cumpridos com o tempo médio de resposta de 24,02 dias, e as dúvidas dos setores que nos procuram, acerca de como responder às manifestações, estão sendo sanadas. A colaboração dos setores para tratamento e resposta das manifestações está contribuindo com o bom andamento do trabalho da Ouvidoria e refletindo diretamente na imagem da instituição.

Contudo, em casos específicos, como a Coordenação do Curso de Medicina, os pedidos de prorrogações de prazo são mais solicitados. Cabe considerar que o curso apresenta muita demanda de manifestações comparado a qualquer outro Curso. Cabe ainda considerar que as manifestações por vezes podem gerar sobrecarga diante das atividades de rotina que já possuem caráter complexo, ocasionando a demora na resposta da Coordenação e os elevados números de pedidos de prorrogação.

Dessa forma, é necessário diálogo entre a Coordenação, a Ouvidoria com apoio da gestão para juntos encontrar uma solução para melhoria das respostas e conseqüentemente a redução destas prorrogações, bem como melhor qualidade nas respostas encaminhadas.





Quanto a outros setores, a recorrência de prorrogação não representa fator de maior atenção, uma vez que diante de outras atividades de rotina, e/ou alguma complexidade para elaboração da resposta, o prazo de 20 dias estipulado aos setores para resposta, é cumprido em sua maioria.

- **Definição de fluxo**

Em relação às manifestações envolvendo somente alunos, conforme apresentado no [Relatório Trimestral de Out/Dez de 2023](#) desta Ouvidoria, 14 ocorrências foram encaminhadas à PREG para providências, diferente deste primeiro trimestre, que não houve nenhuma relacionado ao tema.

Porém, cabe salientar que a Ouvidoria é um canal de participação do cidadão na administração pública, de modo que uma das atribuições da Ouvidoria é receber manifestações do cidadão e realizar a interlocução com os setores responsáveis.

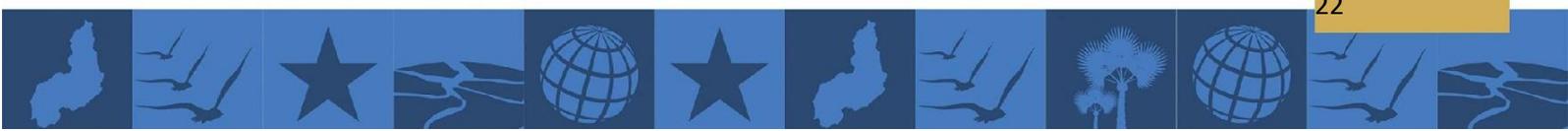
Considerando que, no processo de interação com os usuários, é possível a Ouvidoria participar do processo de aprimoramento da gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

E, do ponto de vista da formação do arcabouço jurídico que regulamenta as atividades das Ouvidorias Públicas, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu expressamente a obrigatoriedade da Administração Pública receber e dar tratamento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral (art. 37, § 3º, I).

O referido mandamento constitucional é regulamentado pela Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou

indiretamente pela administração pública, sendo previsto, inclusive, que em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da referida Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

A referida lei adota ainda o conceito amplíssimo de "serviço público", abrangendo tanto as "atividades administrativas" quanto a prestação de serviços públicos entendidos em seu sentido estrito. As manifestações de ouvidoria por tal lei reguladas, dentre elas a denúncia, não se esgotam em temas afetos à prestação direta ou indireta de serviços públicos, mas abrangem todo e qualquer tema afeto à Administração Pública e seu funcionamento.





Nesse contexto, se tratando do ambiente acadêmico em que a educação está atrelada ao Serviço Público e estamos comprometidos com a qualidade do serviço prestado, faz-se necessário a definição de fluxos e procedimentos para estes casos envolvendo os discentes, uma vez que a Ouvidoria é o principal canal de recebimento de demandas no Campus, e os procedimentos para tratamento destas manifestações ainda não estão totalmente definidos e regulamentados.

É necessário portanto, a interlocução entre os setores que tem por objeto assuntos relacionados aos discentes, tais como PREG e PRAE com apoio da Gestão como um todo, para a definição dos procedimentos quanto ao tratamento desse tipo de manifestação. Assim sendo, a Ouvidoria tem buscado o diálogo com as principais Pró-Reitorias, como PREG e PRAE, bem como a Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento à Violência-CCPEV-Janaína da Silva Bezerra, como forma de estímulo para elaboração dos fluxos.

Cabe mencionar ainda as recomendações elencadas no [Relatório Anual de 2023](#) que podem auxiliar no fortalecimento da comunidade acadêmica, abordando os aspectos pedagógicos e das relações interpessoais:

- **Análise e acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina:** Acompanhamento junto aos docentes do curso acerca do cumprimento dos componentes curriculares bem como as devidas cargas horárias das disciplinas;
- **Orientar e, quando couber, auxiliar as coordenações de curso acerca das competências e atribuições dos docentes:** Cumprimento das normas contidas no Regulamento Geral da Graduação – Resolução CEPEX 177/12 acerca de demandas relacionadas à planos de aula, carga horária, avaliações e componentes curriculares, entre outros aspectos, com destaque para o curso de Medicina;
- **Implementação de Campanhas de Enfrentamento a Desigualdade racial, de gênero e religiosa** para promover a diversidade e a inclusão, garantindo que a comunidade acadêmica tenha acesso igualitário a recursos e oportunidades;
- **Campanhas de boas práticas de convivência aos discentes**, visando prevenção de conflitos interpessoais entre os discentes;
- **Campanhas acerca de conduta ética entre os servidores:** Elaboração e divulgação de materiais tais como cartilhas, para revisão de condutas éticas no ambiente laboral, cuidados necessários com uso de redes sociais, entre outros;





- **Orientação aos servidores** sobre boas práticas de atendimento ao público, bem como orientações quanto a prevenção de assédio e discriminação.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas no primeiro trimestre de 2024, afim de fornecer à Gestão do Campus e à comunidade, um panorama das principais demandas percebidas pelos usuários dos serviços do campus, sejam público interno (servidores, discentes) ou externo, bem como a atuação dos setores encaminhados na resolutividade das manifestações.

Neste primeiro trimestre, já pode ser observado um avanço em relação às recomendações relatadas no [Relatório Anual 2023](#), a saber:

- Publicação da [Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual, no âmbito da Universidade Federal do Delta do Parnaíba \(UFDPa\)](#);
- Reconhecimento e valorização dos servidores na Administração Pública Federal no âmbito da UFDPa, considerando o aumento no número de elogios recebidos, promovido por meio de Campanha realizada pela PROGEP.

Desta forma, é evidente o esforço da instituição no sentido de fortalecer a confiança na Administração Pública bem como valorizar aqueles que são os agentes dos serviços prestados. A Ouvidoria tem buscado o diálogo constante com os setores a fim de elucidar a importância da qualidade das respostas proporcionando transparência para o usuário do serviço público. Em relação ao atendimento presencial, a Ouvidoria se coloca à disposição para receber a comunidade acadêmica para retirada de dúvidas, e está sempre aberta a diálogos afim de entender melhor as demandas do Campus e auxiliar a gestão na busca por melhorias.





## 7-REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 24 de abril de 2024.

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:

24 de abril de 2024

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: 24 de abril de 2024

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: 24 de abril de 2024

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: 24 de abril de 2024



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA

BRASIL. **Resolução CONSUNI nº 67, de 08 de março de 2024.** Dispõe sobre a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual, no âmbito da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr), e dá outras providências. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Parnaíba, PI. 2024. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/reitoria/reitoria-1/documentos/resolucoes/resolucoes-consuni/2024/resolucoes-consuni-2024> Acesso em: 24 de abril de 2024.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Relatório Trimestral da Ouvidoria de Outubro a Dezembro de 2023.** Parnaíba, PI. 2023. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/relatorios-2023>. Acesso em 24 de abril de 2024.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Relatório Anual da Ouvidoria 2023.** Parnaíba, PI. 2023. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/relatorios-2023>. Acesso em: 24 de abril de 2024.

