



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAIBA
OUVIDORIA

Relatório Anual

2023



PARNAÍBA-PI
2023



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023**

ROL DE RESPONSÁVEIS

Alessandra Tanuri Magalhães
Ouvidora

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Alessandra Tanuri Magalhães
Ouvidora

Gabriela de Moura Lopes
Bolsista



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

1. MENSAGEM

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório anual da Ouvidoria da UFDPAr referente ao ano de 2023 com os dados, indicadores e recomendações para nortear ações estratégicas de combate às questões sistêmicas, visando promover benefícios à Comunidade Universitária. O ano de 2023 foi o ano em que esta gestão iniciou o desafio da atuação como Ouvidora por meio da [Portaria nº 401 de 19 de Junho de 2023](#).

Ao longo deste período, a Ouvidoria exerceu o ponto de contato entre a Universidade e os usuários, ouvindo suas preocupações, sugestões e elogios. Cada manifestação foi cuidadosamente analisada e encaminhada aos setores responsáveis, garantindo que as demandas fossem tratadas de maneira adequada e com conformidade aos princípios da justiça e da igualdade.

É importante destacar tanto o comprometimento da Administração Superior e dos setores da UFDPAr às ações da Ouvidoria. Por meio desta parceria foi possível promover a qualidade e eficiência das atividades realizadas, resultando em atendimento cada vez mais efetivo para a comunidade acadêmica.

É com sentimento de gratidão que encerramos o ano de 2023 à todos aqueles que confiaram na Ouvidoria como um canal para expressar suas sugestões e preocupações.

Esperamos que em 2024 possamos continuar o trabalho em prol da melhoria da UFDPAr, com o comprometimento de fortalecer a comunicação e promover a participação de todas as pessoas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1- INTRODUÇÃO | 5 |
| 2- FORÇA DE TRABALHO | 6 |
| 3- INSTALAÇÃO | 6 |
| 4- DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA | 7 |
| 5- PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS | 9 |
| 6- RECOMENCAÇÕES | 18 |
| 7- CONSIDERAÇÕES FINAIS | 19 |
| 8- REFERÊNCIAS | 22 |

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 – Status da Manifestação FalaBr | 7 |
| Gráfico 2 - Manifestações recebidas por mês | 8 |
| Gráfico 3- Comparativo 2022 e 2023 | 9 |
| Gráfico 4- Perfil das Manifestações recebidas pelo FalaBr. Jan/Dez | 10 |
| Gráfico 5 - Assuntos Demandados | 11 |
| Tabela 1 – Subassuntos Demandados | 12 |
| Tabela 2 – Setores Demandados | 15 |
| Figura 1 – Índice de Resolutividade | 17 |
| Figura 2 – Pesquisa de Satisfação | 18 |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

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 (UFDPAr) no ano de 2023. 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 do 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 2023. O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos da [Lei nº 13.460/17](#), o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas. De acordo com o [art. 52, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#) 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.

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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

2- FORÇA DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da UFDPAr está disponível para oferecer suporte e orientação aos usuários. A equipe é composta por uma servidora professora da carreira do magistério superior, Alessandra Tanuri Magalhães, e uma aluna bolsista, Gabriela de Moura Lopes, do curso de Administração.

3- INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da UFDPAr visando orientar sobre a forma de registro das manifestações e os prazos de respostas disponibiliza atendimentos aos usuários pelos seguintes canais de atendimentos:

- A) Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>)

O Fala BR. é uma plataforma desenvolvida pela CGU que permite a qualquer cidadão encaminhar pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, em um único ambiente;

- B) Atendimento presencial na sala da Ouvidoria

Situada na Av São Sebastião, nº 2819, Parnaíba, Piauí, localizada no bloco da reitoria, com horário de atendimento presencial das 08h às 12h, no Bloco C, Sala 6, próximo à Vice-Reitoria.

- C) E-mail

A ouvidoria dispõe do e-mail ouvidoria@ufdpar.edu.br em casos de dúvidas e/ou agendamentos. Caso o usuário encaminhe a manifestação por e-mail será orientado a realizar o registro no FalaBR. e em 10 dias, caso não realize, a Ouvidoria realizará o registro e encaminhará o protocolo, em conformidade com o [Artigo 13 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#).

- D) Telefone Institucional

O telefone celular ainda está em uso apenas para demandas internas da UFDPAr.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

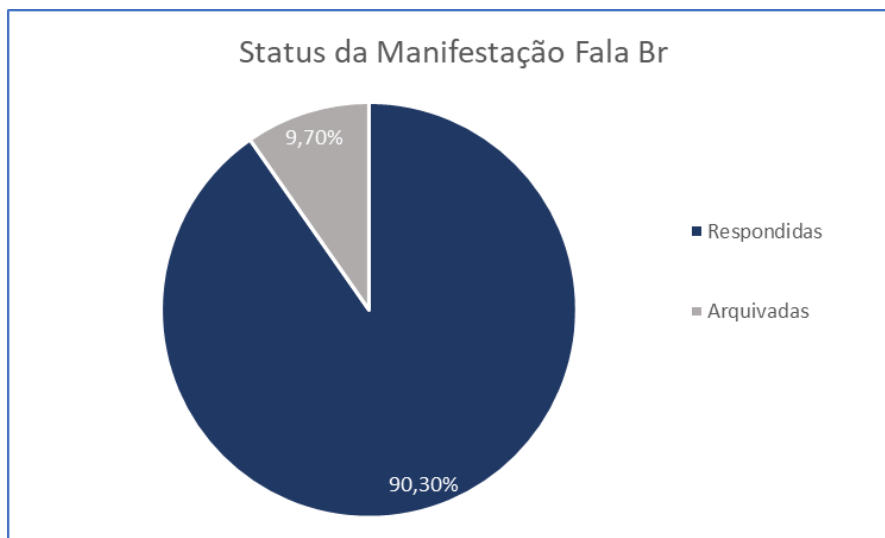
4- DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA

No período de Janeiro a Dezembro de 2023 a Ouvidoria da UFDPa recebeu 155 manifestações pela Plataforma Fala.BR, 21 manifestações por e-mail, e realizou 13 atendimentos presenciais, totalizando 189 manifestações durante o ano. Cabe ressaltar que, no período de janeiro à junho de 2023 não se apresenta registros de atendimentos por e-mail e presencial. Os números apresentados a seguir se referem aos meses de junho à dezembro, período da atual gestão da Ouvidoria.

É importante observar que a atual gestão da Ouvidoria iniciou em 19 de junho de 2023, desta forma, os dados referentes ao primeiro semestre do ano, foram extraídos do “Painel Resolveu?”, não cabendo à atual gestão analisar o tratamento, prazos de resposta, setores encaminhados ou quaisquer outros fatores, uma vez que não estavam sob responsabilidade da atual Ouvidora e considerando ainda, que a Plataforma Fala Br não era o meio utilizado para tramitação das manifestações. Assim, não foi possível realizar um comparativo de todos os pontos deste relatório com o ano anterior, uma vez que a Plataforma Fala Br não tinha sido ainda estabelecida como exclusiva para tramitação e tratamento das manifestações.

Das 155 manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, 140 foram respondidas e 15 foram arquivadas, conforme motivos elencados pela Controladoria Geral da União (CGU).

Gráfico 1 – Status das manifestações FalaBr.



Fonte: Painel Resolveu? (2023)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

Do total de manifestações recebidas durante o ano, foi verificado que houve um aumento das manifestações no segundo semestre de 2023 conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 2 – Manifestações recebidas por Mês



Fonte: Elaboração própria (2023)

No segundo semestre, com a mudança de gestão, iniciaram as ações de divulgação e diálogos sobre o papel da Ouvidoria, o que pode ter contribuído para que os manifestantes fizessem suas contribuições. Os meses de férias ocorreram em Abril e Setembro. Observa-se houve grande número de manifestações em Setembro considerando ser um período de férias.

É importante considerar que esta gestão se empenhou para utilizar a Plataforma Fala Br para tramitação e tratamento das manifestações aos demais setores e ao final do ano de 2023 100% das manifestações foram tramitadas via Plataforma Fala Br conforme recomendações da [Portaria nº 581/21 da CGU](#).

Em comparação à 2022, em 2023, houve aumento significativo de manifestações. Em 2022, foram registradas 44 manifestações oriundas da Plataforma Fala Br.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

Gráfico 3- Comparativo 2022 e 2023



Fonte: Elaboração própria (2023)

É importante apontar que o início dos registros na Plataforma Fala Br pela Ouvidoria da UFDPAr foi em Junho de 2022, antes disso não se tem registro das manifestações.

5- PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A) Tipologia das manifestações de 2023

A tipologia das manifestações recebidas na Ouvidoria por meio da plataforma FalaBr são classificadas em Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Comunicação, e Solicitação de Simplificação.

- Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- 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 de 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
- Comunicação: As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, são enviadas ao órgão ou



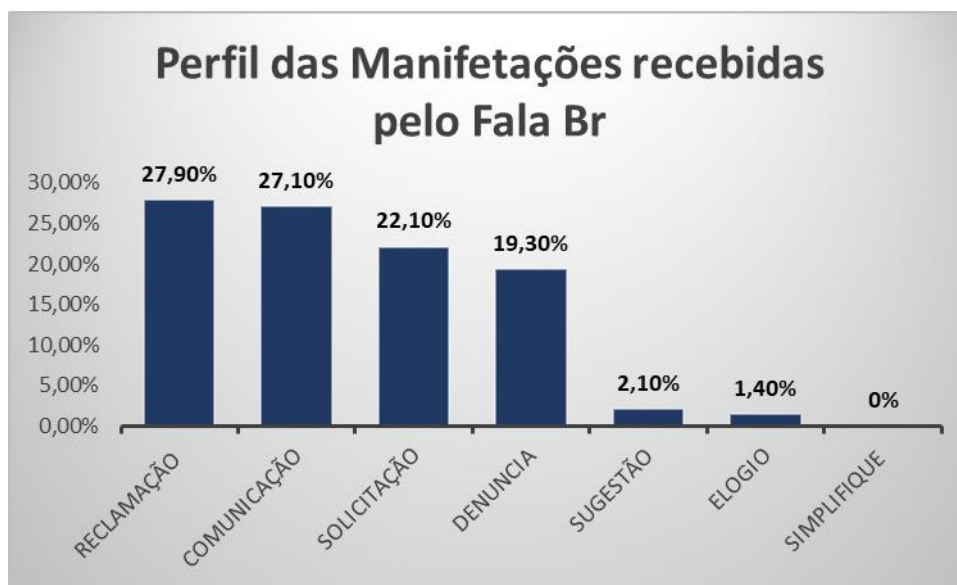
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. À comunicação de Irregularidade, será dado tratamento de Denúncia.

- 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](#))

Em relação ao tipo de manifestações recebidas, foram tratadas no total 140 manifestações (excluindo as arquivadas) no ano de 2023, sendo 39 Reclamações, 38 Comunicações, 31 Solicitações, 27 Denúncias, 3 Sugestões e 2 elogios. As manifestações do tipo Reclamação, seguida de Comunicações foram as tipologias mais recebidas por esta Ouvidoria no ano de 2023 conforme os gráficos a seguir:

Gráfico 4- Perfil das Manifestações recebidas pelo FalaBr. Jan/Dez



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2023)

A comunicação, tem como característica principal o anonimato, representou 27,10% do total das manifestações, o que indica uma quantidade significativa de manifestantes que preferem não se identificar ao fazer seus relatos.



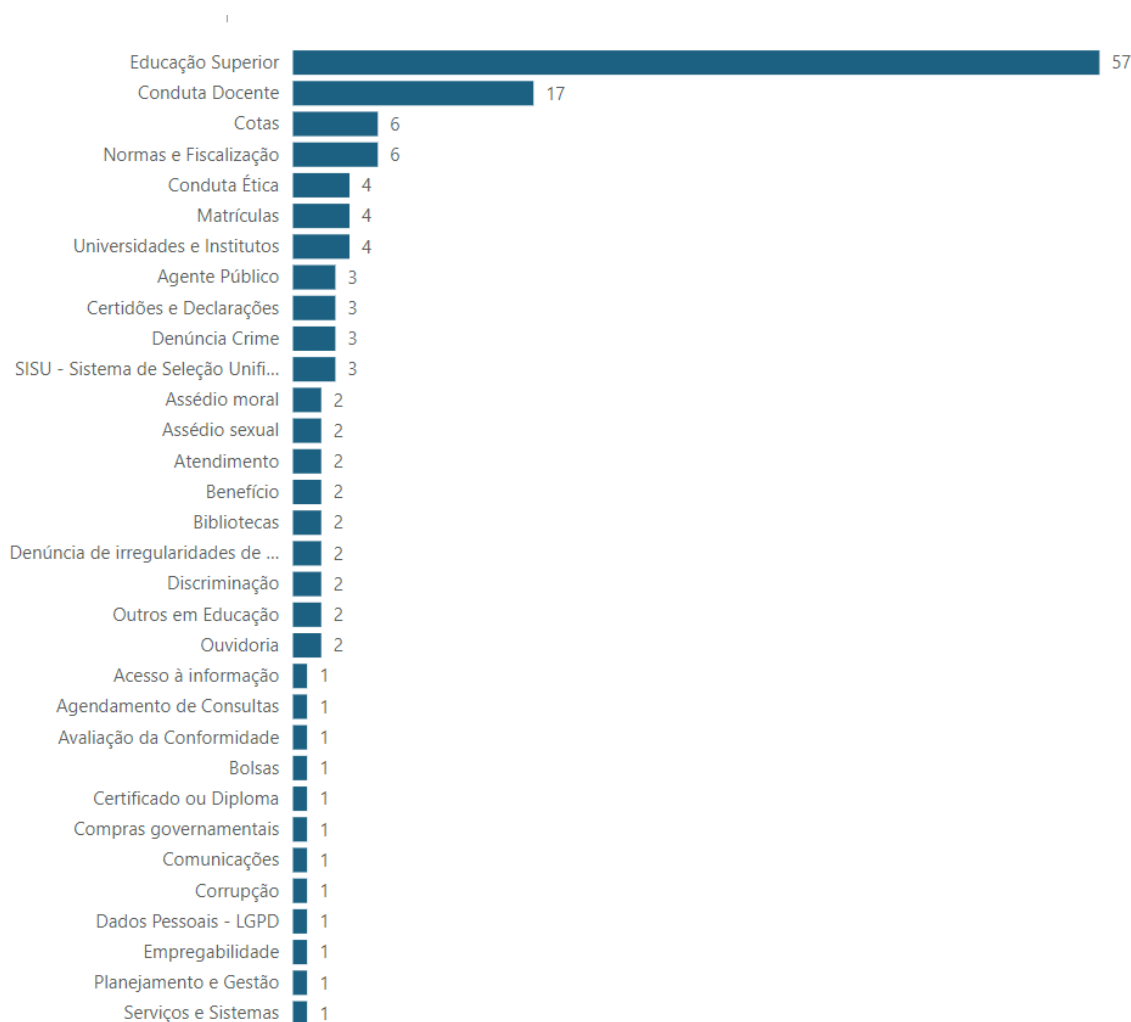
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA OUVIDORIA RELATÓRIO ANUAL 2023

É importante registrar que os dois primeiros elogios da Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, foram registrados no segundo semestre de 2023.

B) Assuntos demandados em 2023

Em relação aos assuntos demandados por esta Ouvidoria destaca-se Educação Superior e Conduta Docente como os assuntos mais demandados conforme gráfico a seguir:

Gráfico 5- Assuntos Demandados



Fonte: Painel Resolveu? (2023)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

O controle interno da Ouvidoria também realiza a organização das manifestações por subassuntos para melhor entendimento das demandas. A seguir, a tabela com os subassuntos demandados das manifestações recebidas pela Plataforma Fala Br.

Tabela 1 – Ranking por Subassunto demandado

| Subassunto | Quantidade |
|--------------------------------|-------------------|
| Docente | 18,8% |
| Currículo | 10,4% |
| Internato Medicina | 9,0% |
| aluno-aluno | 8,4% |
| Certificado ou Diploma | 5,1% |
| Resoluções e Editais | 5,1% |
| Técnico(a)s Administrativo(a)s | 4,6% |
| estrutura | 4,6% |
| cotas | 4,0% |
| sistema | 4,0% |
| administrativo | 4,0% |
| Terceirizado(a) | 3,3% |
| administrativos | 2,5% |
| concurso publico | 2,0% |
| sem conteúdo | 2,0% |
| LGPD | 2,0% |
| auxilio estudantil | 1,2% |
| empresa junior | 1,2% |
| perícia | 1,2% |
| escola de aplicação | 1,2% |
| Pesquisa | 1,2% |
| E-Sic | 0,6% |
| Jovem Aprendiz | 0,6% |
| comissão de ética | 0,6% |
| trasnferencia voluntaria | 0,6% |
| Centro Acadêmico | 0,6% |
| instrumentos e ferramentas | 0,6% |
| Outros | 0,6% |

Fonte: Elaboração própria (2023).

Das 155 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, o maior número de manifestações esteve relacionado aos Docentes com 18,8% das manifestações recebidas. Dentre estas, destacam-se aquelas motivadas por questões didáticas, no que se refere à atribuição de notas, formas de



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

avaliação, ausência de plano de ensino no SIGAA ou apresentação deste em sala de aula, descumprimento do Plano de Ensino, descumprimento de disciplinas, como também os conflitos interpessoais entre alunos e professores ocasionados por desentendimentos no ambiente de sala de aula.

Em segundo lugar, estão manifestações referentes à queixas sobre Currículo de Curso representando 10,4%. As manifestações tratam sobre o descumprimento da carga horária do curso em disciplinas e/ou módulos, em sua maioria, específicos do Curso de Medicina. Apenas uma manifestação foi de outro curso com mesma temática.

Em terceiro lugar encontram-se as manifestações a respeito do atraso de ingresso no Internato da Medicina com 9,0% do total. Contudo, cabe ressaltar os esforços da UFDPa ao realizar negociações com Secretaria do Estado de Saúde do Piauí (SESAPI), afim de sanar os entraves encontrados proporcionando a entrada dos alunos no internato em Novembro de 2023.

Em quarto lugar estão as demandas que envolvem subassunto classificado como “aluno-aluno” representando 8,4% das manifestações. Estas manifestações foram categorizadas desta forma por não se tratar de demandas que envolvesse diretamente o Servidor Público, e sim discentes da Universidade.

É importante ressaltar que neste tópico foram recepcionadas manifestações com caráter de assédio sexual, assédio moral, calúnia e difamação, importunação sexual e intolerância religiosa. Tais demandas foram direcionadas à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) para tratamento, por não serem de competência desta Ouvidoria. Contudo, o canal de entrada para demandas foi a Plataforma FalaBr, desse modo, foram contabilizadas como demandas da Ouvidoria. Outro ponto a se considerar é que estas demandas foram registradas a partir do mês de Setembro de 2023, quando a Ouvidoria instituiu a Plataforma como meio oficial de registro das manifestações.

O papel da Ouvidoria é tratar de demandas referentes à prestação de serviços públicos e à conduta do servidor no uso de suas atribuições, não cabendo a responsabilidade de demandas com natureza distinta. Contudo, estas situações fazem com que a Ouvidoria busque aprimoramento em sua recepção, buscando conhecimento e melhores formas de gerenciamento para lidar adequadamente com cenários que exigem um tratamento específico a cada conflito, uma vez que uma Instituição de Ensino tem características peculiares de demandas.

A seguir, com 5,1% das manifestações, está a demanda que envolve a solicitação de emissão de diplomas e certificados como também a solicitação de declarações de não vínculo, seguido de demandas relacionadas à resoluções e editais, técnicos administrativos e estrutura.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

C) Setores Demandados

No período de Janeiro à Maio, os dados apresentados são aqueles extraídos do Relatório disponibilizado pelo “Painel Resolveu?”. A identificação dos setores demandados foi realizada mediante observância do campo “responsável pela resposta”, onde ao realizar a devolutiva da resposta ao manifestante na Plataforma, o respondente da Ouvidoria indica o setor que forneceu a resposta.

Nos meses de Junho à Dezembro, os dados foram extraídos na planilha de controle interno da Ouvidoria após o mapeamento e padronização do sistema de trabalho desta gestão.

A partir de Junho de 2023, com a atual gestão, houve uma sistematização para análise preliminar, tratamento, encaminhamento e acompanhamento necessário por setor. A primeira etapa da sistematização foi o mapeamento dos setores da UFDpar para tramitação das manifestações. Nesta etapa todos os setores foram mapeados e contatos de email e telefone atualizados.

A segunda etapa constou de um treinamento para utilização da Plataforma Fala Br com visitas e reuniões nos setores para esclarecimento de dúvidas. As reuniões iniciaram em Setembro/23 com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) para a implementação da Plataforma Fala Br em obediência ao orientado no Ofício Nº 10193/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU datado de 11/07/2023. Dessa forma, todas as Pró Reitorias e suas equipes foram treinadas para implementação e utilização da Plataforma para tramitação das manifestações advindas da Ouvidoria no segundo Semestre de 2023.

O procedimento de rotinas e padrões para as manifestações seguem as seguintes etapas:

- Atendimento presencial e recebimento das manifestações na Plataforma Fala.Br;
- Análise e triagem preliminar das manifestações;
- Encaminhamento ao setor competente por meio da Plataforma Fala Br;
- Registro na planilha de controle interno;
- Aguarda a resposta do setor demandado (acompanhamento e monitoramento do prazo e qualidade da resposta);
- Após receber a resposta, é realizada a devolutiva ao usuário; e
- Registro na planilha de controle interno.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

A tabela a seguir demonstra os setores demandados no ano de 2023:

Tabela 2 – Setores Demandados

| Setores Demandados | Quantidade |
|--|------------|
| PREG | 31 |
| MEDICINA | 21 |
| PROGEP | 13 |
| ouvidoria | 13 |
| COM ETICA | 11 |
| PREG- CSPE | 9 |
| arquivamento | 5 |
| complementação | 5 |
| correição | 5 |
| FISIOTERAPIA | 3 |
| PROTIC | 3 |
| escola de aplicação | 2 |
| PRAD | 2 |
| PRAE | 2 |
| PREG- CSPE e PROTIC | 2 |
| PSICOLOGIA | 2 |
| PREG-SAE | 2 |
| PREUNI | 2 |
| PREG- Estagio | 2 |
| PROPOPI | 2 |
| biblioteca | 1 |
| BIOL | 1 |
| CONSEPE | 1 |
| DIRETORIA DE GOVERNANÇA | 1 |
| e-SIC | 1 |
| Ouvidoria, PRAE, PRAD. | 1 |
| Ouvidoria, PROGEP, Diretoria de Gove | 1 |
| Ouvidoria, SAE | 1 |
| ouvifdoria | 1 |
| PREG- DIPLOMA | 1 |
| Preg E Coord Med | 1 |
| PREG, Ouvidoria | 1 |
| PREX- CAECE | 1 |
| Procuradoria Educacional Institucional | 1 |
| PROTIC E PREG | 1 |
| Reitoria | 1 |
| SEF | 1 |
| TURISMO PREX | 1 |
| Total Geral | 155 |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

Fonte: Elaboração própria (2023)

Foi verificado que a PREG apresentou a maior demanda, uma vez que o setor é responsável pelas Coordenações de Curso, além de atender solicitações relativas à matrículas, editais de seleção, entre outros assuntos, por meio de suas coordenações e setores internos.

Um ponto importante a se considerar em relação a PREG, é que durante o segundo semestre recebeu 11 manifestações de relações interpessoais envolvendo aluno-aluno.

O segundo setor mais demandando na UFDPAr foi o Curso de Medicina, que apresentou demanda sobre o Internato que foi resolvida ainda durante o segundo semestre. Porém, cabe considerar as reclamações quanto o não cumprimento da Resolução CEPEX 177/12.

O terceiro setor demandado foi a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) com assuntos variados como: informações sobre pagamento, férias, perícia, cargos e vagas. Bem como, reclamações de atendimento ao público e ponto eletrônico.

Outro setor recorrente foi a Comissão de Ética, que trata de demandas relativas à ética praticada pelos servidores da Instituição.

D) Tempo de Resposta

O tempo médio demandado para responder as manifestações foi de 22,88 dias no ano de 2023. Em relação ao cumprimento do prazo estabelecido por lei, somente uma manifestação foi respondida fora do prazo no ano de 2023.

Este tempo é um indicador imprescindível para o gerenciamento das ações da Ouvidoria uma vez que [Lei 13.460/17](#) estabelece um prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, para oferecer resposta conclusiva a manifestação do usuário.

Este indicador é diretamente afetado pelo tempo de resposta dos setores da UFDPAr. Sendo interpretado positivamente quando o setor demandado responde rapidamente, ou negativamente, quando ocorre demora na resposta.

É importante destacar que a Ouvidoria disponibiliza um prazo máximo aos setores, buscando diálogos contínuos e acompanhando o tempo e a qualidade da resposta ao manifestante. Durante o período de Junho a



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

Dezembro de 2023 este acompanhamento foi realizado via *WhatsApp* ou presencialmente.

Dessa forma, é fundamental que as unidades trabalhem em conjunto com a Ouvidoria para garantir que as manifestações sejam respondidas dentro desse prazo e que o manifestante receba um retorno satisfatório.

E) Índice de resolutividade

Em relação a resolutividade das manifestações recebidas pela Ouvidoria, podemos afirmar que nenhuma delas ficou sem resposta. É notório a baixa adesão a pesquisa de satisfação, com somente 13 respostas, representando somente 8,38% dos manifestantes.

O índice de resolutividade dessas manifestações, 31% declara que tiveram a demanda resolvida, 31% parcialmente resolvida e 38% não foram resolvidas.

Figura 1- Índice de Resolutividade

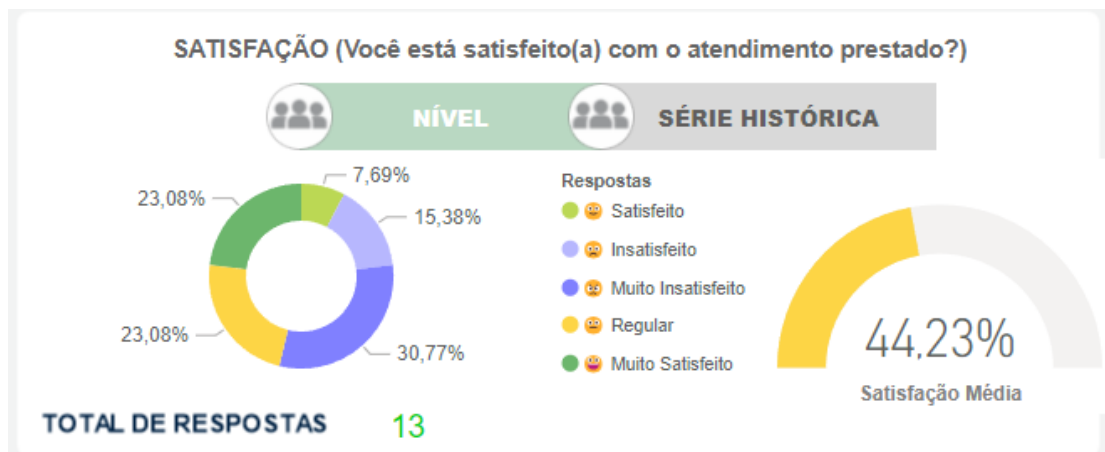


Fonte: Painel Resolveu? (2023)

Em relação a Satisfação ao Atendimento prestado, 7,69% se considera Satisfeito, 15,38% insatisfeito e o índice médio de satisfação é de 44,23%.

É importante atenção ao analisar estes resultados, uma vez que o número de respostas, representa uma porcentagem muito pequena em relação ao total de manifestações. Além disso, os manifestantes que tiveram suas demandas negadas ou parcialmente atendidas tem a propensão de oferecerem um feedback negativo. Já os manifestantes que tiveram sua demanda atendida tem a propensão de não responder às pesquisas de satisfação.

Figura 2- Pesquisa de Satisfação



Fonte: Painel Resolveu? (2023)

6 RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria tem mantido uma rotina de acompanhamento trimestral com a produção de 2 relatórios desde junho de 2023. Cabe ainda ressaltar que o registro das reclamações e sugestões dos manifestantes é uma fonte de informação para que a UFDPAr possa identificar os problemas e as oportunidades de melhoria dos serviços prestados. Nesse sentido, esta Ouvidoria considera, no uso de suas atribuições, conforme orientações da [Portaria nº 581/21-CGU](#), algumas medidas, com base na análise das manifestações dos usuários no ano de 2023, que podem ser utilizadas no auxílio da resolução de alguns problemas, conforme elencados abaixo:

- **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;
- **Análise e acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina:** Acompanhamento junto aos docentes do curso acerca do



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

cumprimento dos componentes curriculares bem como as devidas cargas horárias das disciplinas;

- **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 praticas 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; e
- **Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos servidores na Administração Pública Federal:**
Implementar programas de reconhecimento e valorização dos servidores na Administração Pública Federal, com base na constatação do baixo número de elogios recebidos durante o exercício de 2023. Esses programas devem promover uma cultura de reconhecimento dos bons desempenhos e podem incluir incentivos não financeiros, cerimônias de reconhecimento e outras iniciativas que fortaleçam a motivação e o engajamento dos servidores.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UFDPa procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas às Pró-Reitorias e demais setores do Campus, com o intuito de solicitar respostas destes setores e/ou providências porventura cabíveis, além de receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

Para dar melhor tratamento às manifestações e atender os dispositivos legais norteadores, a Ouvidoria realizou o treinamento e cadastro das Pró -



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

Reitorias da UFDPAr bem como das coordenadorias ligadas às Pró Reitorias, sobre a Plataforma Fala Br, com o propósito de ser o principal meio de tramitação de manifestações entre a Ouvidoria e setores, cumprindo orientações sobre os quesitos de segurança, rastreabilidade, proteção aos dados do manifestante, versadas pela CGU, para que as manifestações possam ter melhor tratamento, além de resolutividade mais adequada.

Ao que se observou, os prazos para resposta vem sendo cumpridos, e as dúvidas acerca de como responder às manifestações sanadas. Cabe ressaltar a colaboração dos setores para tratamento e resposta das manifestações contribuindo com o bom andamento do trabalho da Ouvidoria, refletindo diretamente na imagem da instituição. Com isso, a Ouvidoria busca maior integração entre os setores visando resoluções e/ou providências quando couber, acerca das manifestações.

As demandas recebidas pela Ouvidoria servem de contribuição para mudanças nos procedimentos adotados pelos setores demandados, bem como, pela Gestão da UFDPAr, podendo assim, fornecer subsídios necessários para realizar as melhores ações com vistas a fortalecer e aprimorar os serviços prestados pela Instituição.

Além dos dados contidos neste relatório, no período de 20 de Junho a 31 de Dezembro de 2023, a Ouvidoria confeccionou 2 relatórios internos, participou de 6 Eventos realizados pela CGU, realizou treinamentos de 11 equipe de servidores das Pró-Reitorias, e ministrou 1 palestra aos servidores da UFDPAr sobre o papel da Ouvidoria.

Em relação as ações realizadas consideradas com êxito as podemos citar:

- Registro de dois elogios no segundo semestre de 2023, o que pode ser resultado do esforço da Ouvidoria em divulgar o papel e a função da Ouvidoria para os setores da Universidade;
- Fortalecimento e comunicação entre os setores para resolução das respostas das manifestações: os setores estão dispostos a discutir e responder as manifestações após o treinamento e a discussão sobre o papel da Ouvidoria;
- Fortalecimento do papel da Ouvidoria, atualização do site e publicação de relatórios trimestrais, além de nova instalação com espaço mais amplo para recebimento dos manifestantes;

Em relação as dificuldades encontradas, podemos elencar:

- Enfatizar a importância de responder as pesquisas de satisfação, o que torna necessário a conscientização sobre a importância da pesquisa de satisfação entre os usuários;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

- Pouco conhecimento sobre o papel da Ouvidoria na Comunidade acadêmica. Foi iniciado nos órgãos de gestão (Reitoria e Pró-Reitorias), com o intuito de dar seguimento nos colegiados discentes e depois comunidade externa;
- O desafio de uma nova função no cargo de Ouvidora

Com este relatório buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas no ano de 2023, afim de fornecer à Gestão do Campus um panorama das principais demandas percebidas pela comunidade usuária, bem como a atuação dos setores encaminhados na resolutibilidade das manifestações.

O objetivo é mostrar como a Ouvidoria tem atuado para desenvolver seu plano de trabalho, assim como contribuir com a Gestão do Campus, e fornecer subsidios de aprimoramento para o ano de 2024.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2023

8- REFERÊNCIAS:

BRASIL. **Lei 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, 2017. Disponível em:< https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm> Acesso em: 19 de fev. 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 e dá outras providências. Brasília (DF), 2017. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm> Acesso em 19 de fev. de 2024.

BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). Ouvidoria Geral da União (OGU). **Portaria nº 581 de 9 de março de 2021**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Brasília (DF), 2021. Disponível em: < <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65126>> Acesso em : 19 de fev. de 2024.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Painel Resolveu?**. (2023). Disponível em: <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>> Acesso em: 19 de fev. de 2024.