



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

Ouvidoria

Relatório Trimestral Abril à Junho

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

Terceirizada

Jonatas Lima Araujo

Bolsista



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

SIGLAS

CGU- Controladoria Geral da União

PET- Saúde – Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PRAE – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

PRAE/CAE – Coordenadoria de Assistência Estudantil

PRAE/NIA – Núcleo de Inclusão e Acessibilidade

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

PREX- Pró-Reitoria de Extensão

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGEP/CDP – Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas

PROTIC – Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

SIGAA- Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SIPAC- Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Controle

UFDPa – Universidade Federal do Delta do Parnaíba

UFPI- Universidade Federal do Delta do Parnaíba



LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Gráfico 1 – Total das Manifestações recebidas por mês	8
Gráfico 2- Meios de acesso.....	8
Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas e tramitadas pelo FalaBr.....	10
Gráfico 4 – Setores demandados por manifestação no FalaBr.....	11
Gráfico 5 – Assuntos demandados por manifestação no FalaBr.....	12
Gráfico 6- Comunicações.....	13
Gráfico 7- Denúncias.....	15
Gráfico 8- Reclamações.....	17
Gráfico 9- Solicitações.....	19
Gráfico 10- Elogios.....	20



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024.....	7
3.1 PLATAFORMA FALABR.....	10
4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024.....	13
4.1 COMUNICAÇÕES.....	13
4.2 DENÚNCIAS.....	15
4.3 RECLAMAÇÕES.....	17
4.4 SOLICITAÇÕES.....	19
4.5 ELOGIOS.....	20
5. RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES.....	21
6. REFERÊNCIAS.....	25



1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem o objetivo de divulgar, à gestão, à comunidade acadêmica e à comunidade externa os dados gerais dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPa) durante o período de Abril a Junho 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/ Comunicação, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão, e Simplifique. O [art. 3º do Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018](#) define:

- Denúncia/Comunicação: 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 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;
- Registro da chegada da manifestação por meio: presencial/ telefone/ email/ FalaBr em planilha de controle interno;
- Análise e triagem preliminar das manifestações;
- Encaminhamento ao setor competente por meio da Plataforma FalaBr;
- Acompanhamento e monitoramento do prazo e qualidade da resposta;
- Elaboração da resposta após o retorno do setor;
- Devolutiva ao usuário; e
- Registro do fechamento da manifestação na planilha de controle interno.

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).

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 de Segunda a Quinta das 08h à 12h e 14h às 18h e Sexta das 08h à 12h e 14h às 17h. O atendimento aos cidadãos pode ser realizado por meio dos canais:

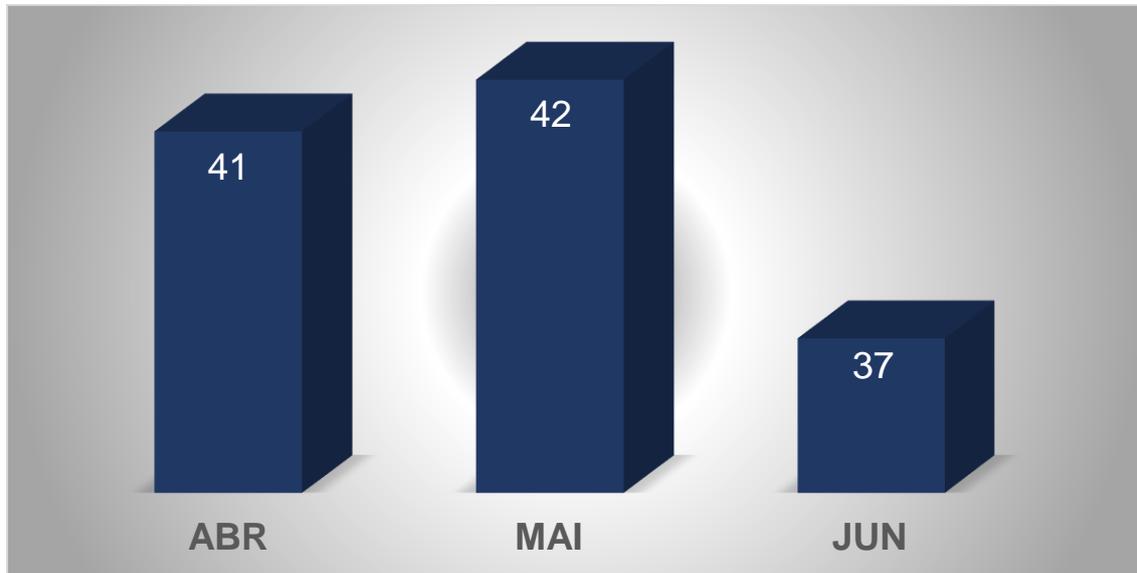
- Plataforma FalaBr: para registro de manifestações (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- Atendimento presencial: na sala da Ouvidoria;
- Pelo e-mail ouvidoria@ufdpar.edu.br: em casos de dúvidas ou agendamentos; e
- Telefone Institucional: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

3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

No período de Abril a Junho de 2024 a Ouvidoria da UFDPar recebeu um total de 120 manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas a cada mês. O número de manifestações aumentou cerca de 56 % em comparação ao trimestre anterior, de Janeiro a Março de 2024, que obteve 77 manifestações.



Gráfico 1 – Total das manifestações recebidas por mês

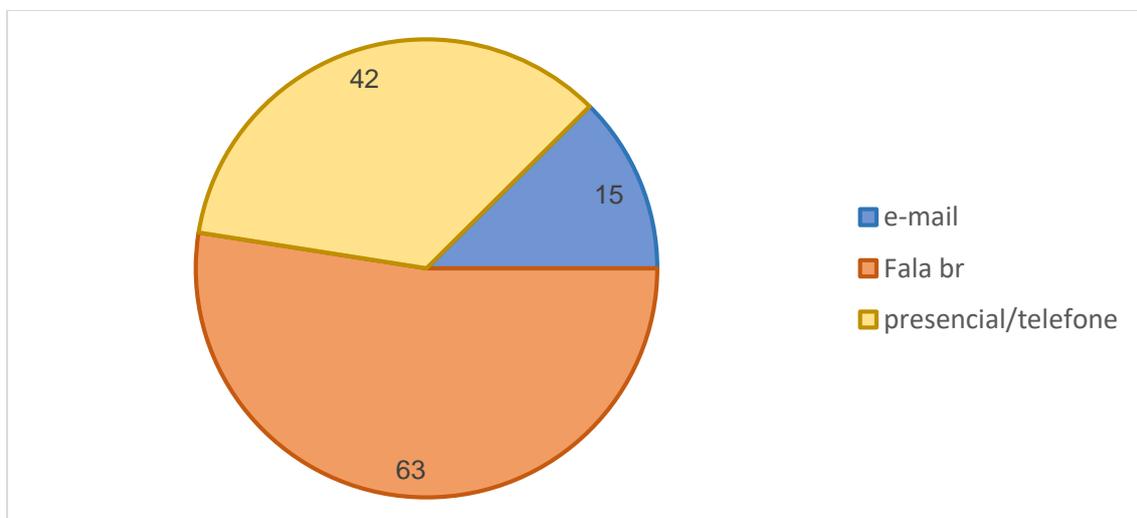


Fonte: Elaboração própria (2024)

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 120 manifestações, 63 manifestações foram recebidas pela Plataforma FalaBr e foram registrados 15 atendimentos via e-mail e 42 atendimentos presenciais ou telefones, conforme demonstra o gráfico abaixo.

Gráfico 2- Meios de acesso



Fonte: Elaboração própria (2024)



Neste período foi evidente o crescimento da procura da Ouvidoria por outros canais. Foram obtidas 57 manifestações por outros meios, dos quais 15 por e-mail, e 42 presencialmente/ telefone. Houve um crescimento de 68% de atendimentos em relação ao trimestre anterior.

Em relação ao atendimento realizado por e-mail e telefone, a Ouvidoria da UFDPa procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Caso não possua a resposta em mãos, é indicado ao manifestante a realizar o registro da manifestação na plataforma FalaBr de acordo com a [Portaria CGU nº 116/24](#).

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. É importante considerar que a Ouvidoria está sendo procurada pela comunidade acadêmica com mais frequência.

Foi identificado neste período estudantes buscando presencialmente a Ouvidoria para resolução de conflitos em sala de aula com outros estudantes. E, diante dessa necessidade, a Ouvidoria conduziu diálogos entre as coordenações de curso para resolução destes conflitos e em alguns casos culminou com a não necessidade de registro na Plataforma Fala Br.

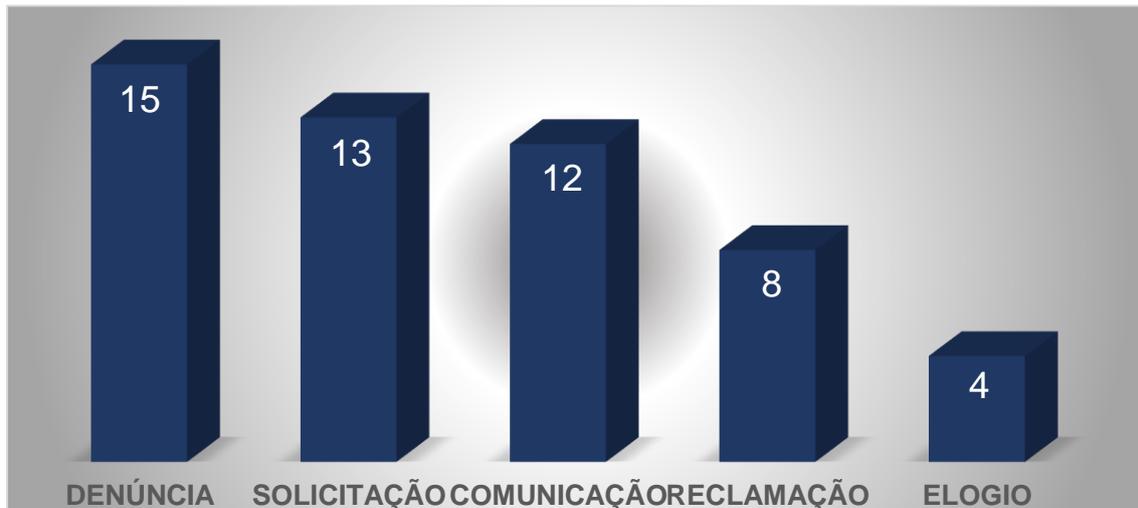
3.1 PLATAFORMA FALABR

Das 63 manifestações recebidas por meio da Plataforma FalaBr, a Ouvidoria realizou o tratamento de 52, uma vez que 11 delas foram arquivadas por não possuírem materialidade suficiente para continuidade, ou estavam em duplicidade ou em branco. Em comparação ao trimestre anterior houve um aumento de somente 3 manifestações.

Observa-se no gráfico que segue, as 52 manifestações registradas e tramitadas por esta Ouvidoria no período, a saber: Denúncias com 15 registros, Solicitações com 13, Comunicações com 12, em seguida Reclamações com 8 e Elogios com 4 registros.



Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas e tramitadas pelo FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

Em relação aos setores mais demandados, cabe evidenciar que há manifestações que foram encaminhadas para mais de um setor para elaboração da resposta em conjunto. Dessa forma o gráfico a seguir demonstra a quantidade de vezes total que cada setor foi demandado para resolução das manifestações.

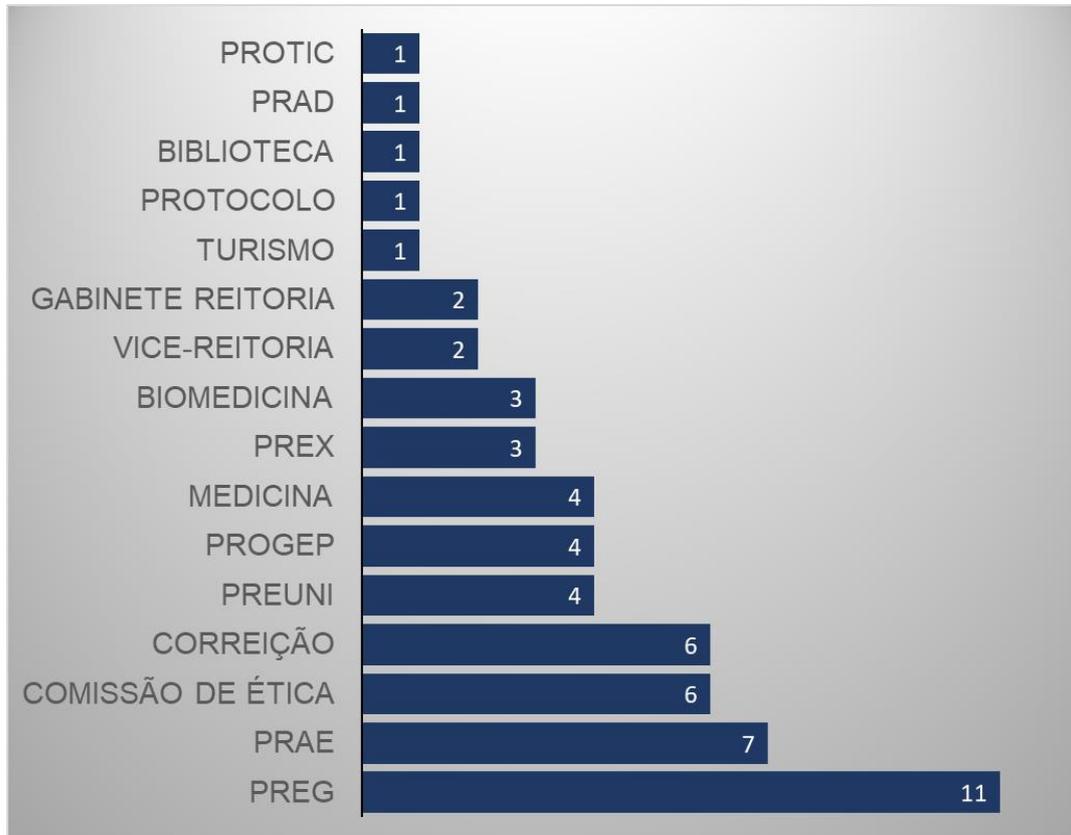
A Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG), representada pela Coordenadoria de Graduação (CG), Coordenadoria e Administração Acadêmica (CAA), Coordenação de Seleção e Programas Especiais (CSPE) e Coordenadoria de Estágio (CE), somam 11 ocorrências recebidas no período de referência.

Em segunda colocação foi a Pró Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), representada Pela Coordenadoria de Assistência Estudantil (CAE) e Núcleo de Inclusão e Acessibilidade (NIA) com 7 manifestações. A seguir os órgãos apuratórios, Comissão de Ética e Correição com 6 manifestações cada.

Em seguida com 4 manifestações cada estão a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), representada pela Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas (CDP), Prefeitura Universitária (PREUNI), representada pela Coordenação de Infraestrutura e a Coordenação de Medicina.



Gráfico 4 – Setores demandados por manifestação no FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

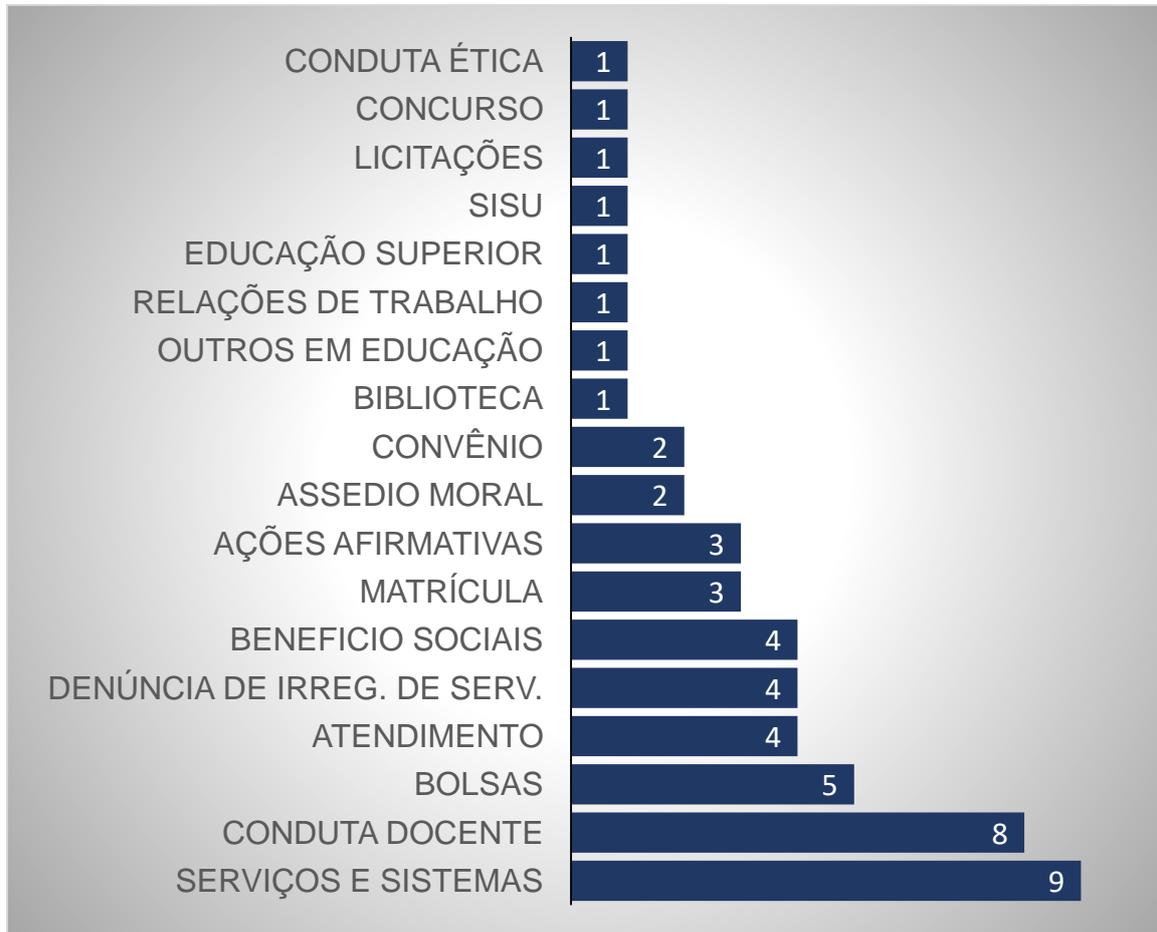
No gráfico a seguir, destacamos as demandas por assunto no período de Abril à Junho de 2024. O maior número de manifestações registradas foi sobre “Serviços e Sistemas”, com 9 manifestações em que foram registradas reclamações sobre as áreas físicas da Universidade como área comum, estacionamento, cantina, e auditório, bem como uso do SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) e SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Controle).

A seguir, com 8 manifestações, o segundo assunto mais demandado foi sobre “Conduta Docente”, referentes ao cumprimento dos regulamentos acadêmicos e conflito interpessoal com os alunos. As questões sobre “Benefícios Sociais” obtiveram 5 registros sobre o auxílio emergencial.

Logo após as “Denúncia de Irregularidades de Servidores”, “Atendimento” e “Bolsas” ocupam o quarto lugar de assuntos mais demandado com 4 registros cada.



Gráfico 5 – Assuntos demandados por manifestação no FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

Cabe ressaltar, que houve diferenças em relação aos assuntos mais demandados com o trimestre anterior com questões relacionadas ao Universo da UFDPa, evidenciados pelos problemas nas áreas de convivências e Sistemas, bem como os conflitos interpessoais entre alunos e professores e as indagações sobre os editais dos auxílios emergenciais, evidenciando os problemas enfrentados durante o semestre.

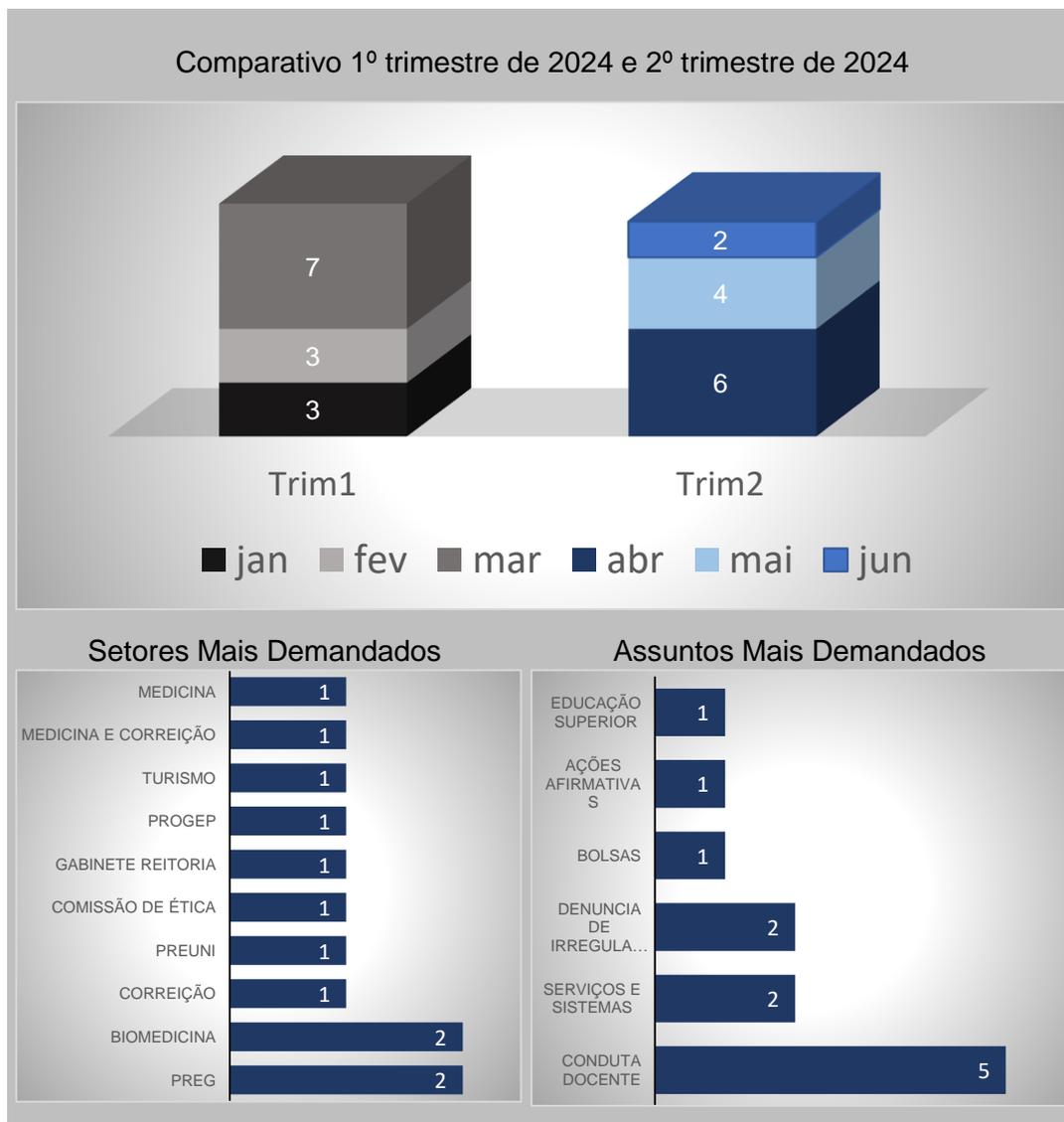
4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

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

4.1. COMUNICAÇÕES

Ao que se observou, as comunicações tiveram praticamente a mesma quantidade de ocorrências com 12 registros, em relação ao trimestre anterior, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 6- Comunicações



Fonte: Elaboração própria (2024)



Observa-se que o quantitativo de Comunicações é maior em Abril coincidindo com o início do período letivo, o que também é observado no fim do trimestre anterior, no mês de Março.

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.

É importante ressaltar que para resolução de algumas manifestações foi necessário o envio para mais de um Setor devido a complexidade da demanda. Dessa forma, os setores mais demandados para análise, neste trimestre foram a “PREG”, “Correição” (sendo 1 delas encaminhada juntamente para a Medicina) “Coordenação de Curso de Biomedicina” e “Medicina” (sendo 1 delas encaminhada juntamente para a Correição) com 2 ocorrências cada.

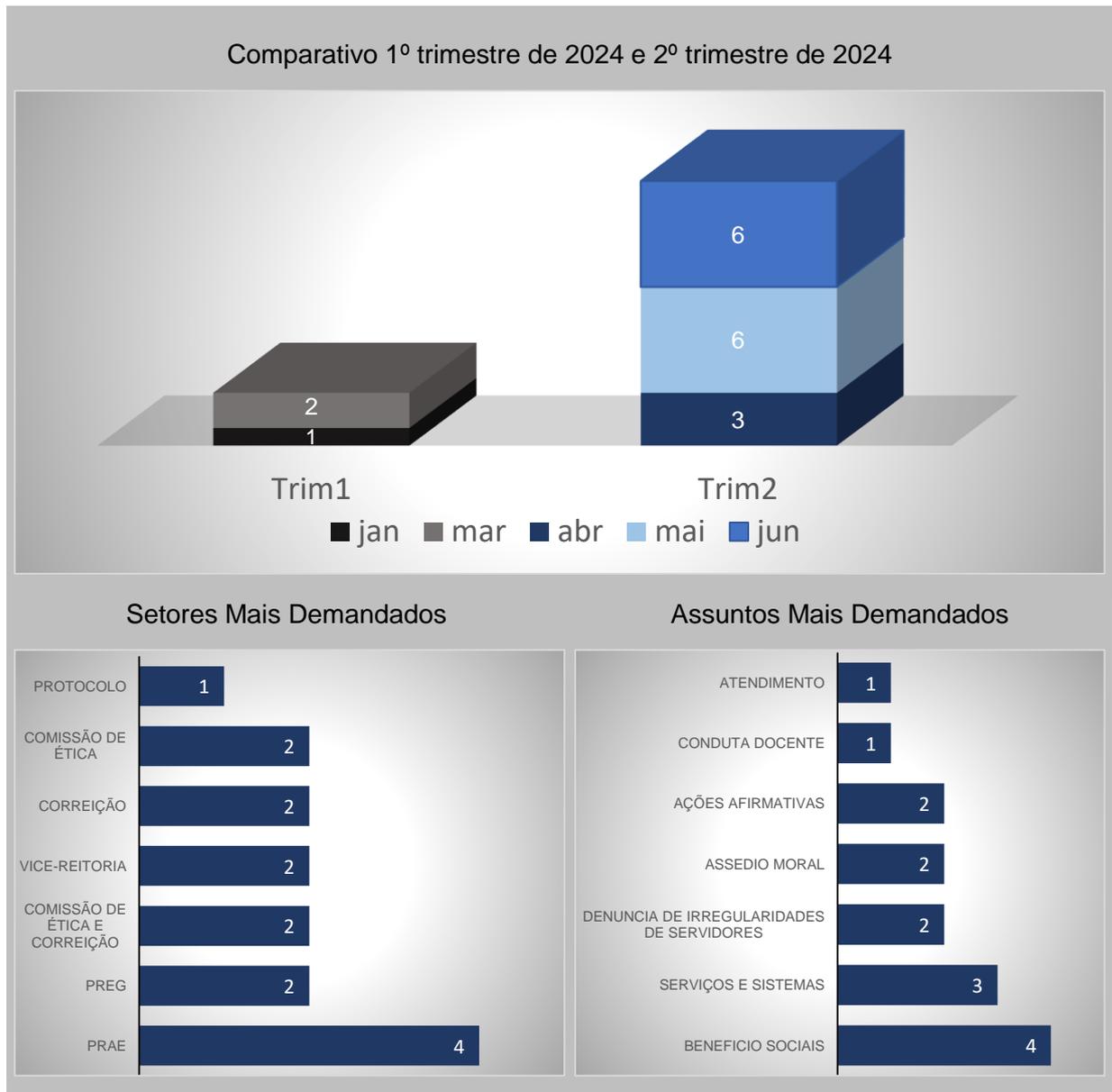
Quanto aos assuntos, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à “Conduta Docente”, 4 foram sobre reclamações de falta de professores nas disciplinas no início do semestre e, uma sobre a conduta do professor em sala de aula. Das 2 Comunicações relacionadas a “Serviços e Sistemas” uma foi relacionada a atualização de carga horária dos servidores no site e outra sobre reclamação de marcação de auditório.



4.2 DENÚNCIAS

As manifestações do tipo denúncias tiveram aumento de 450% no número de ocorrências em relação ao primeiro trimestre de 2024, totalizando 15 ocorrências.

Gráfico 7- Denúncias



Fonte: Elaboração própria (2024)

Neste período foram arquivadas 4 denúncias por nulidade/branco ou duplicidade.



Com relação aos setores mais demandados para análise, neste trimestre foram a “PRAE” “Comissão de Ética” (sendo 2 delas encaminhada juntamente para a Correição) e “Correição” (sendo 2 delas encaminhada juntamente para a Comissão de Ética) com 4 ocorrências cada.

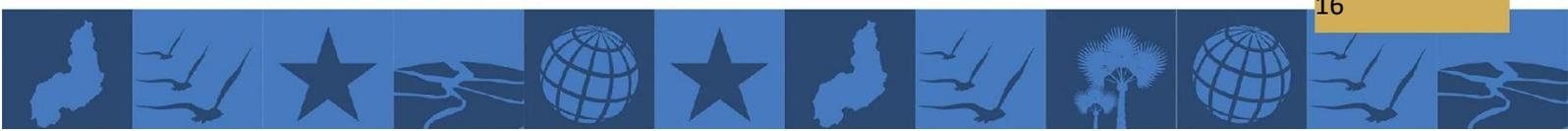
Quanto aos assuntos mais frequentes, das 4 Denúncias relacionadas à “Benefícios Sociais”, todas relacionaram-se ao edital sobre auxílio emergencial. Das 3 Denúncias relacionadas a “Serviços e Sistemas” duas foram relacionadas a estrutura física (cantina universitária) e uma ao SIPAC.

É importante salientar que as manifestações foram encaminhadas a 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.

Este número no aumento de denúncias pode ser explicado pela recorrência quando há editais de ampla concorrência na UFDPAr. Como também pode ser pela mudança das regras do Edital de auxílio emergencial em que a UFDPAr fez o seu próprio edital não mantendo o edital da antiga mantenedora Universidade Federal do Piauí (UFPI). Ressaltamos que neste edital foram mantidos o nome e a quantidade de vagas.

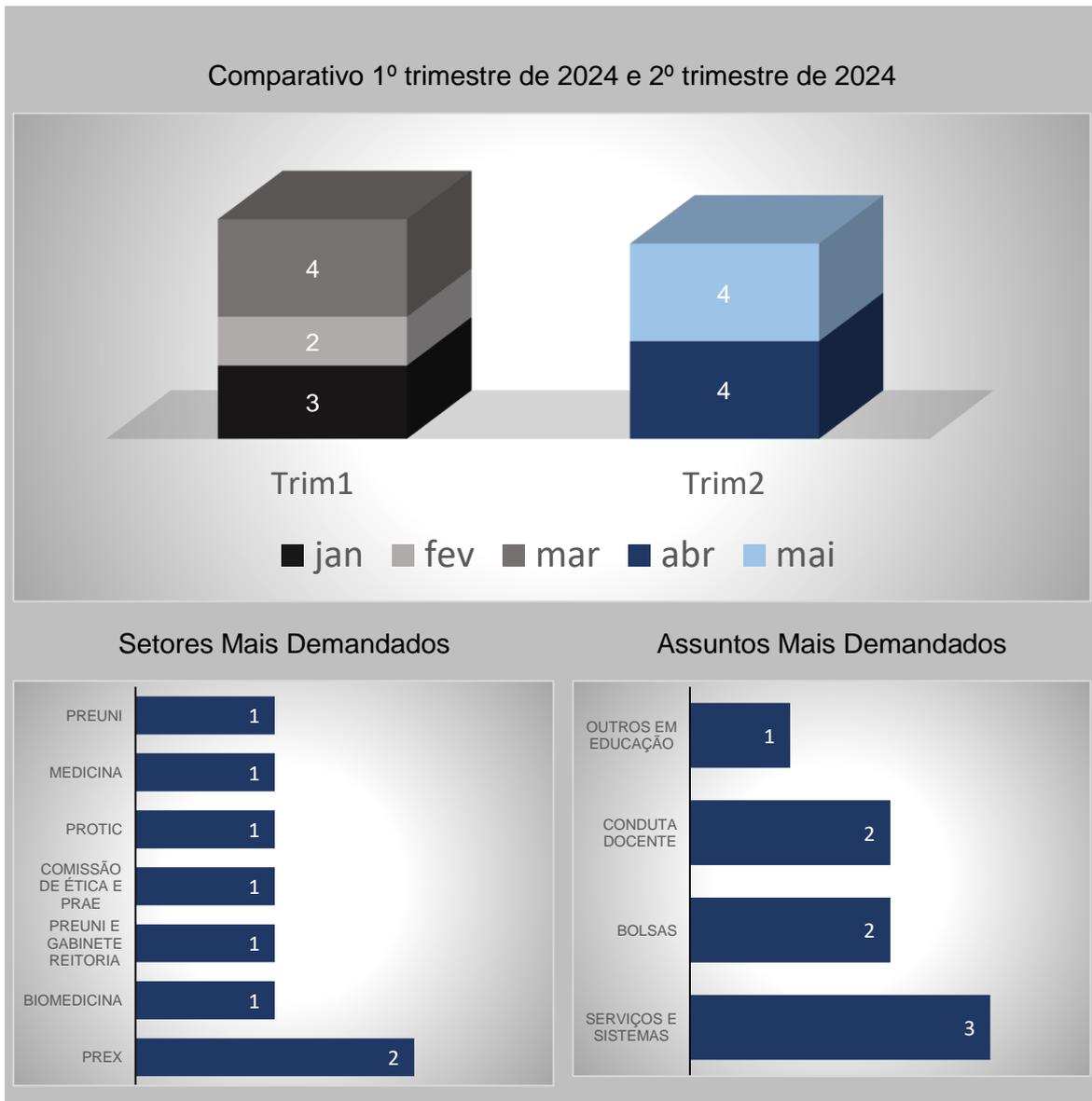




4.3 RECLAMAÇÕES

As manifestações do tipo reclamação se mantiveram praticamente na mesma quantidade de ocorrências, em relação ao trimestre anterior, com 8 registros, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 8- Reclamações



Fonte: Elaboração própria (2024)

Neste período foram arquivadas 4 denúncias por nulidade/branco ou duplicidade



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

Com relação aos setores mais demandados para análise, neste trimestre foi a “PREX” com 2 ocorrências.

Quanto aos assuntos mais frequentes, duas reclamações foram sobre estrutura física (sala de aula e área de convivência) e, uma sobre o uso da Central de Serviços. Foram registradas 2 reclamações sobre “Bolsas” referente ao edital do PET Saúde, 2 sobre “Conduta Docente”, 1 referente a “Falta Docente” em disciplina e 1 referente a “Conduta Docente” em disciplina.

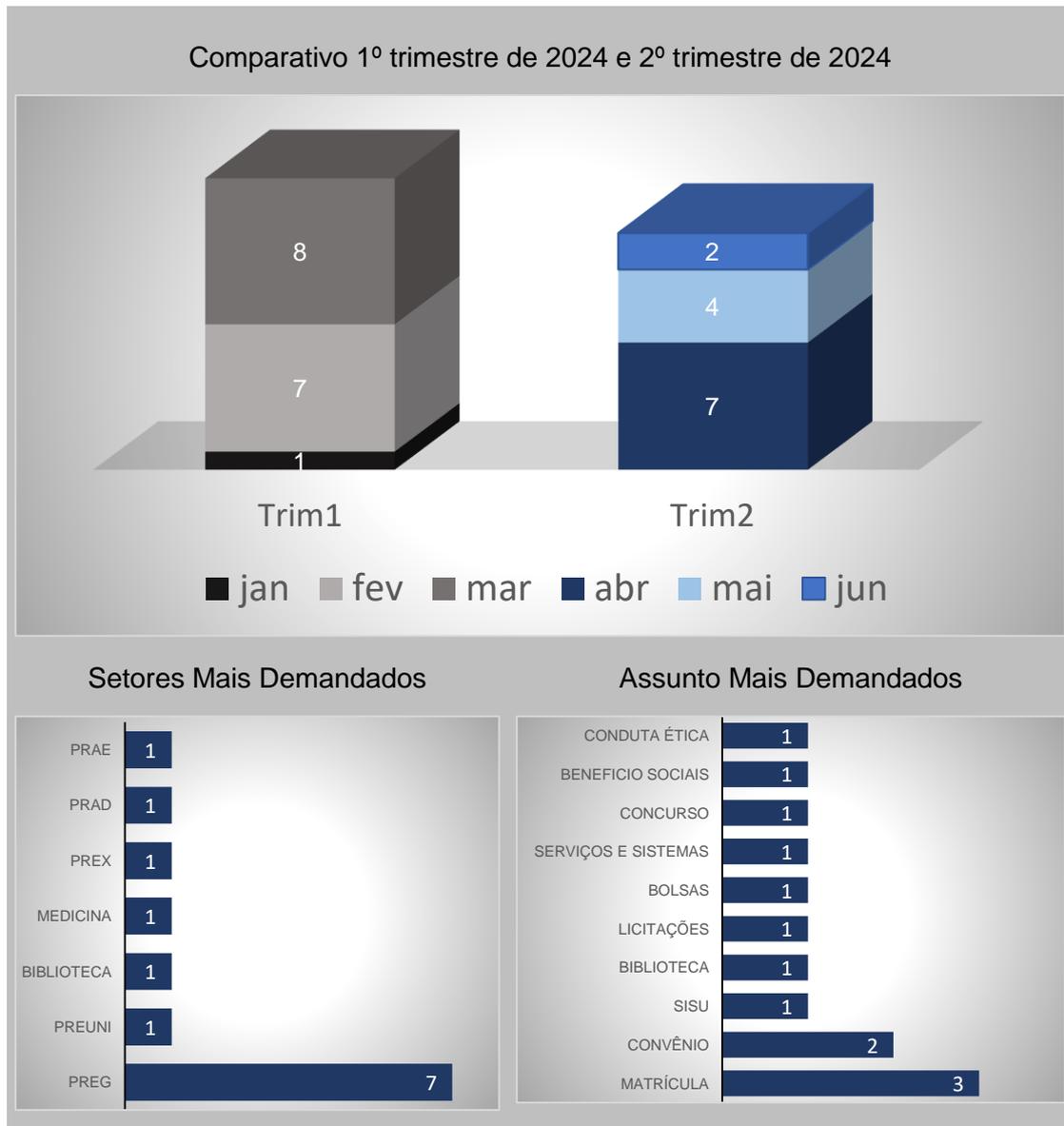




4.4 SOLICITAÇÕES

Foi observado uma diminuição de 19% de Solicitações comparados ao trimestre anterior, totalizando 13 manifestações.

Gráfico 9- Solicitações



Fonte: Elaboração própria (2024)

Neste período foram arquivadas 3 manifestações do Tipo Solicitações devido a duplicidade ou nulidade/branco.

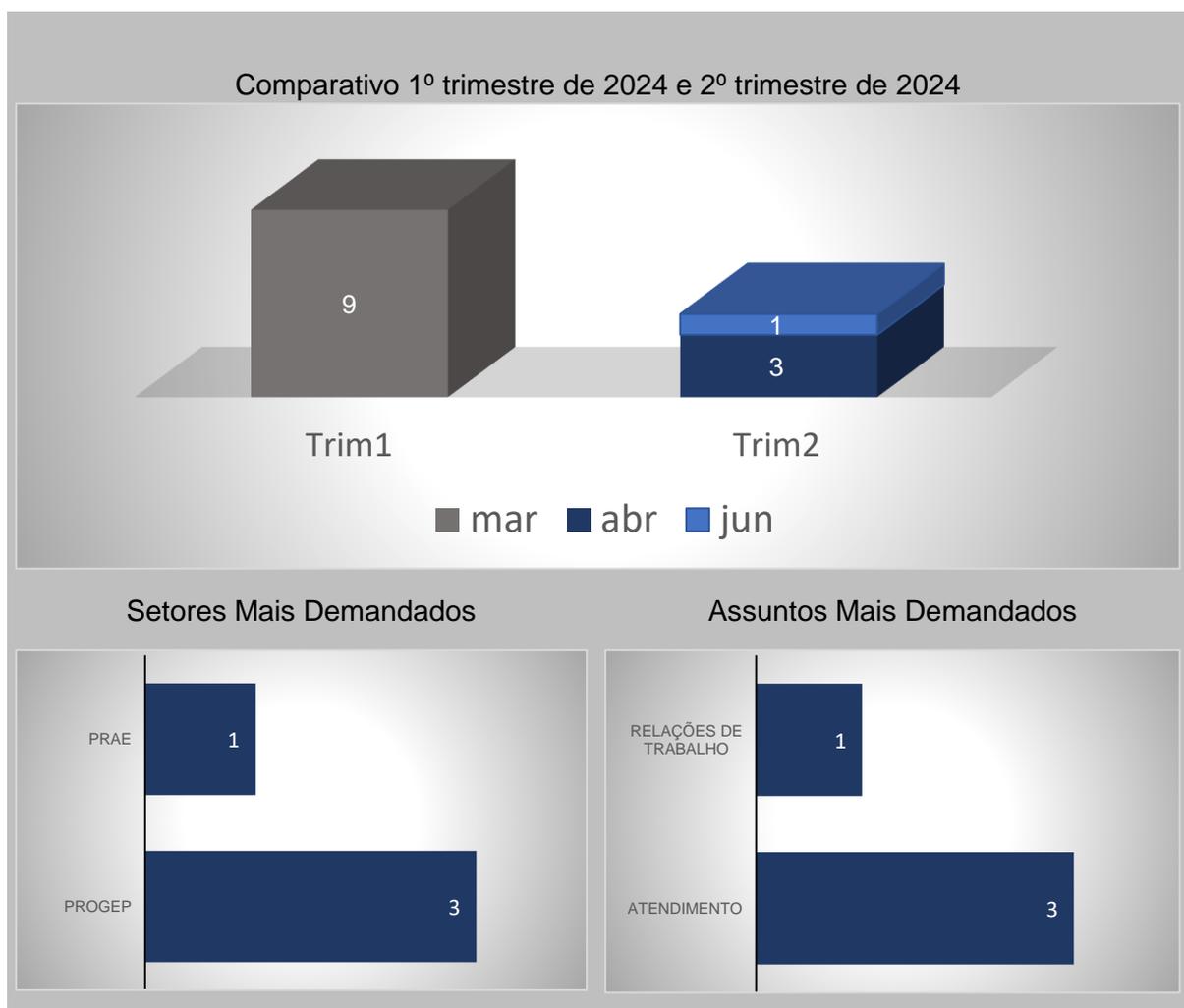


O setor mais demandado de solicitações foi a “PREG” com 7 solicitações. E, o assunto mais demandado foram as “matriculas “ referentes a solicitações e revisões de matriculas e a seguir com 2 manifestações “convênios” referentes a documentação de Internato.

4.5 ELOGIOS

Se tratando dos Elogios, foram recebidas 4 manifestações representando diminuição de 55% de ocorrências quando comparado com o trimestre anterior.

Gráfico 10- Elogios



Fonte: Elaboração própria (2024)



O setor mais demandado foi a “PROGEP” com 3 manifestações e foi referente a satisfação pelo atendimento prestado.

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

5. RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES

Neste segundo trimestre de 2024 houve aumento de apenas três manifestações em relação ao trimestre anterior, representado aumento de 6% das manifestações que foram registradas, tramitadas e tratadas na Plataforma FalaBr.

Cabe considerar o aumento dos atendimentos presenciais/ telefones/e-mails de 25 para 57, representando um aumento de 128%. O atendimento presencial ganhou destaque, diante da procura da comunidade acadêmica, tanto dos estudantes, quanto professores, técnicos e gestores na busca de orientações e discussões para resoluções de suas dúvidas e conflitos.

Diante da análise das manifestações do segundo 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 20,50 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.

Outro ponto a se destacar é que a Ouvidoria tem se esforçado para melhorar os serviços e para isso neste trimestre todas as respostas aos manifestantes tinham orientações à responder a pesquisa de satisfação. Foram obtidas 4 respostas com índice de resolutividade de 97,73% e satisfação ao usuário de 50%.



- **Definição de fluxo**

Em relação às manifestações envolvendo somente alunos, foram encontradas 5 ocorrências das quais 1 ocorrência foi registrada na Plataforma FalaBr e 4 manifestações foram recebidas em atendimento presencial.

A Ouvidoria é um canal de participação do cidadão na administração pública, de modo que uma de suas atribuições é receber manifestações do cidadão e realizar a interlocução com os setores responsáveis.

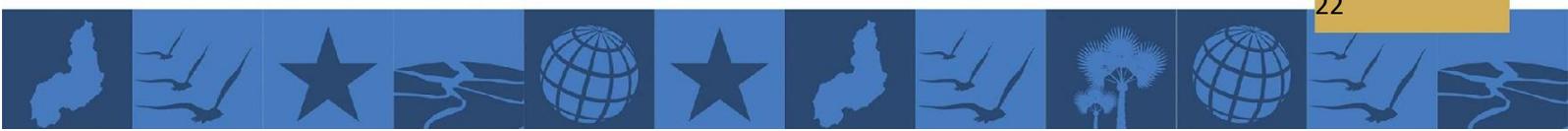
Nos atendimentos presenciais, os discentes trouxeram seus conflitos. Desta forma, a Ouvidoria realizou um trabalho de orientação e auxílio às Coordenações de Curso para resolução desses conflitos com o seguinte fluxo:

- 1- No momento da escuta, a Ouvidoria orienta ao discente que solicite uma reunião com a Coordenação do Curso para uma tentativa de resolução do conflito;
- 2- Após a escuta do discente, 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 discente que realize o registro da sua manifestação na Plataforma Fala Br e assim, esta terá os devidos encaminhamentos.

- **Demandas das pessoas neurodivergentes**

Considerando o princípio que, na interação com os usuários, é possível a Ouvidoria participar do processo de aprimoramento da gestão pública contribuindo para melhoria dos serviços oferecidos, garantindo a simplificação dos procedimentos necessários a esses serviços, este trimestre foi marcado pelo fortalecimento da interlocução entre os setores que tem por objeto assuntos relacionados aos discentes, assim como a comunicação entre estudantes, servidores e a Ouvidoria, observada pelo aumento da procura de atendimento presencial.

Foi observada uma busca de pessoas neurodivergentes bem como os Coordenadores de Curso relatando a necessidade de ações para promover atividades educativas a fim de melhorar as relações e entendimento sobre as necessidades educacionais destas pessoas junto à Comunidade Acadêmica.





- **Análise e acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina:**

Neste trimestre foi observada uma diminuição nas manifestações acerca do Curso de Medicina, em decorrência de algumas ações que foram adotadas pela gestão para acompanhamento do Curso. Ainda assim, foram registradas algumas manifestações a respeito do Internato. Esta diminuição do número de denúncias pode ter sido explicada por uma ação desenvolvida pela PREG, Promotoria e Ouvidoria juntamente com o Curso de Medicina para dirimir algumas dúvidas e encaminhamentos.

- **Orientar e, quando couber, auxiliar as coordenações de curso acerca das competências e atribuições dos docentes:**

Além de orientações acerca do cumprimento das normas contidas no Regulamento Geral da Graduação – Resolução CEPEX 177/12 sobre demandas relacionadas à planos de aula, carga horária, avaliações e componentes curriculares, entre outros aspectos, A PREG em conjunto com a Coordenação do Curso de Medicina e a Ouvidoria, realizou uma reunião com os professores do curso de Medicina para exposição do assunto, e na oportunidade foi abordado ainda o papel da Ouvidoria na Insituição.

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:

- **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, em parceria com a Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento à Violência- CPPEV - Janaína da Silva Bezerra, e já neste trimestre tivemos o início das ações da Comissão.
- **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.





Com este relatório buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas no segundo trimestre de 2024, a fim 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.

Conforme o apresentado neste Relatório, 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 para entender melhor as demandas do Campus e auxiliar a gestão na busca por melhorias.





6-REFERÊNCIAS

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

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 (UFDPa), 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.



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

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.

