



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

Ouvidoria

Relatório Trimestral Outubro à Dezembro

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



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

SIGLAS

CGU- Controladoria Geral da União

CPPEV- Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento à Violência

PPGBiotec- Programa de Pós-Graduação em Biotecnologia

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/CE – Coordenadoria de Estágio

PREG/CG – Coordenadoria de Graduação

PREG/CSPE- Coordenadoria de Seleção e Programas Especiais

PREUNI- Prefeitura Universitária

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGEP/CAP- Coordenação de Administração de Pessoas

PROGEP/DRS- Divisão de Recrutamento e Seleção

PROGEP/CDP – Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas

SIGAA- Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

UFDPAr – 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.....	9
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
Gráfico 11- Sugestões.....	21



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2024	8
3.1 PLATAFORMA FALABR.....	10
4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO QUARTO TRIMESTRE DE 2024	12
4.1 COMUNICAÇÕES	13
4.2 DENÚNCIAS	15
4.3 RECLAMAÇÕES	17
4.4 SOLICITAÇÕES	19
4.5 ELOGIOS.....	21
4.6 SUGESTÕES.....	22
5. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES.....	23
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 Outubro à Dezembro 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 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-mail, telefone institucional (contato telefônico ou mensagem via aplicativo) e/ou recebimento das manifestações na Plataforma FalaBr;
- 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

Cabe ressaltar que o registro da chegada, andamento e fechamento da manifestação por meio: presencial/ contato telefônico/ mensagem via aplicativo/ e-mail/ FalaBr é realizado em uma planilha de controle interno.

A elaboração deste relatório é fundamentada nas disposições da [Portaria CGU nº 116/24](#), 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 à 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:

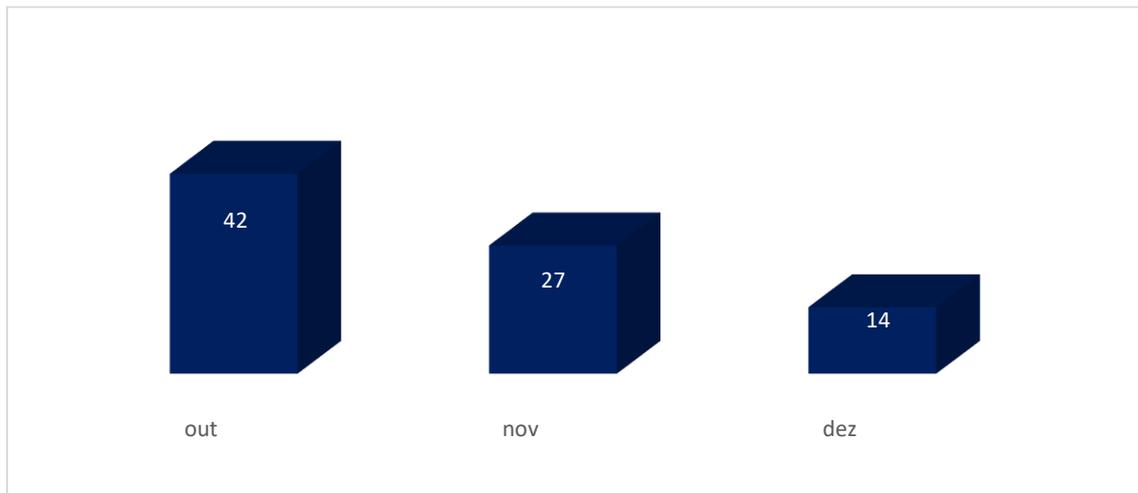
- Plataforma FalaBr: para registro de manifestações (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- Atendimento presencial: na sala da Ouvidoria;
- Pelo e-mail ouvidoria@ufdpar.edu.br: em casos de dúvidas ou agendamentos; e
- Telefone Institucional (86) 99488-7967: por meio deste dispositivo a Ouvidoria disponibiliza duas formas de atendimento: contato telefônico por meio de ligações e mensagens via aplicativo para caso de dúvidas ou agendamentos.



3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2024

No período de Outubro à Dezembro de 2024, a Ouvidoria da UFDPa recebeu um total de 83 manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas a cada mês. O número de manifestações diminuiu 38% em comparação ao trimestre anterior, de Julho à Setembro de 2024, que obteve 135 manifestações.

Gráfico 1 – Total das manifestações recebidas por mês

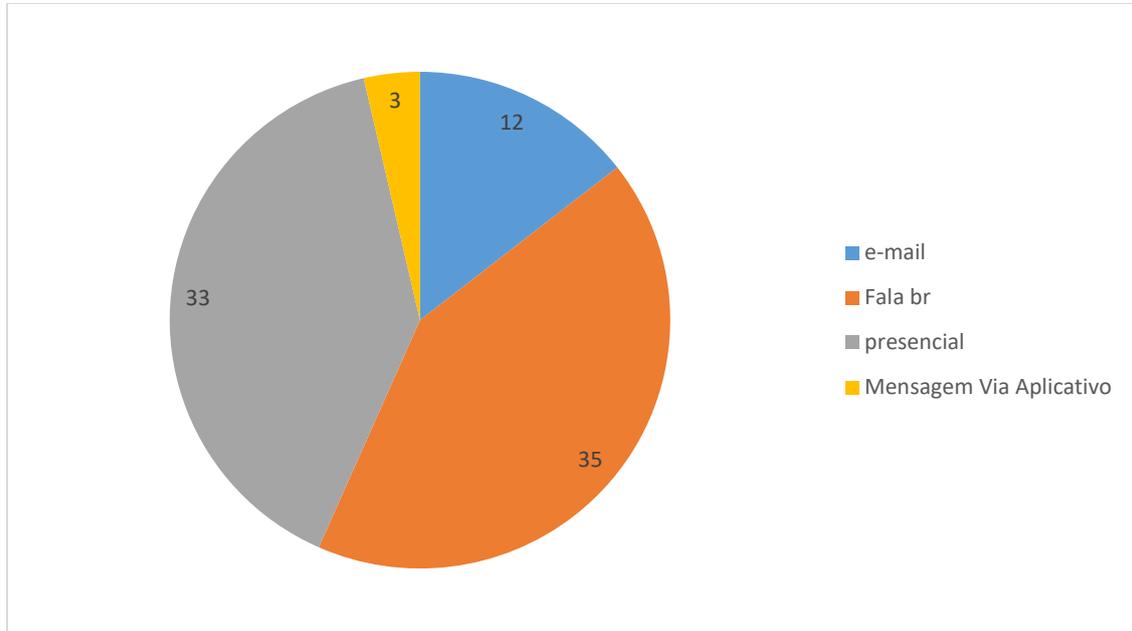


Fonte: Elaboração própria (2025)

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, os atendimentos presenciais e o telefone institucional (contato telefônico e mensagens via aplicativo), sendo a Plataforma o principal canal.

Das 83 manifestações, 48 foram recebidas por outros meios em que 33 atendimentos aconteceram de forma presencial, 12 via e-mail, 3 contatos telefônicos / mensagens via aplicativo, conforme demonstra o gráfico abaixo.

Gráfico 2- Meios de acesso



Fonte: Elaboração própria (2025)

Observou-se que em alguns casos, os atendimentos por outros meios não culminaram com o registro na Plataforma FalaBr. Possivelmente pelo fato da desistência do manifestante ou mesmo pela atuação da Ouvidoria em auxiliar o manifestante, com orientações para resolução dos conflitos, e busca de soluções com os setores envolvidos, percebido principalmente nos casos de atendimentos presenciais.

Em relação ao atendimento realizado por e-mail e telefone, a Ouvidoria 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](#).

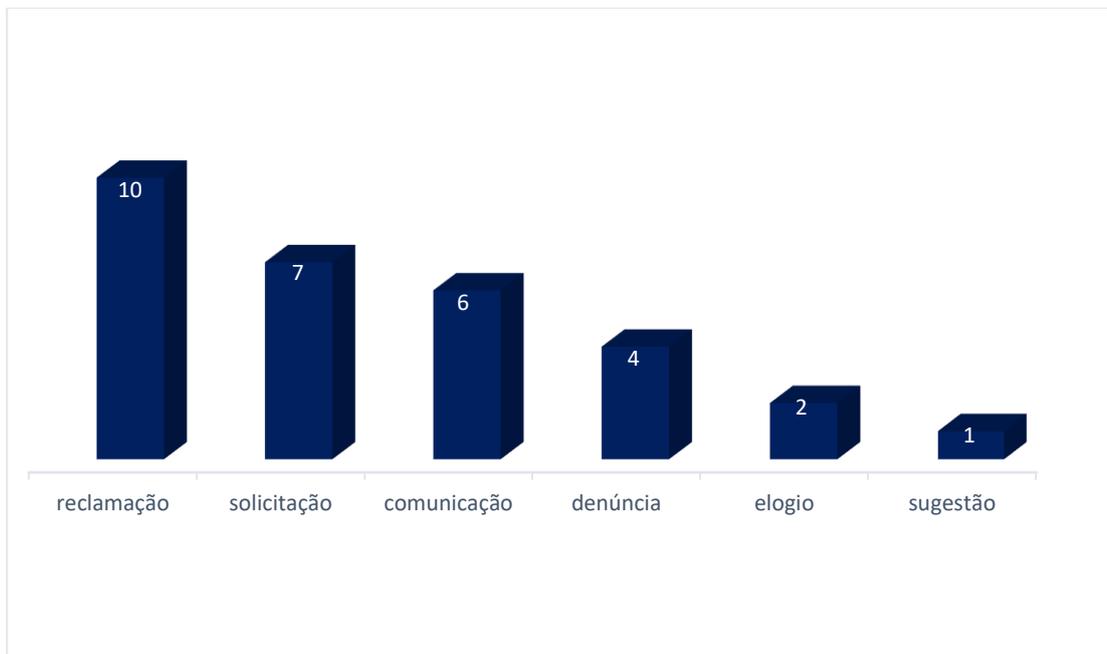
No caso dos atendimentos presenciais, estes se caracterizam pela acolhida do manifestante, a escuta do relato e a indicação do uso da Plataforma FalaBr. Neste período observou-se que a Ouvidoria continua sendo procurada pela comunidade acadêmica com frequência.

3.1 PLATAFORMA FALABR

Do total de 83 manifestações recebidas na Ouvidoria, 35 manifestações foram por meio da Plataforma FalaBr, em que a Ouvidoria realizou o tratamento de 30, uma vez que 5 delas foram arquivadas por não possuírem materialidade suficiente para continuidade, ou estavam em duplicidade ou em branco. Em comparação ao trimestre anterior houve uma redução de 28 manifestações.

Observa-se no gráfico que segue, as 30 manifestações recebidas e tramitadas por esta Ouvidoria no período, a saber: Reclamações com 10; Solicitações com 7; Comunicações com 6 registros; Denúncias com 4; Elogios com 2 ocorrências seguido de Sugestões com 1 manifestação.

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas e tramitadas pelo FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2025)

Em relação aos setores mais demandados, o gráfico a seguir demonstra a quantidade que cada setor foi demandado para resolução das manifestações.

A Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG), representada pela Coordenadoria de Seleção e Programas Especiais (CSPE), Coordenadoria de Graduação (CG), e Coordenadoria de Estágio (CE), somam 5 ocorrências recebidas no período de referência.





A seguir, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), representada pela Divisão de Recrutamento e Seleção (DRS) e a Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas (CDP), também contando 5 manifestações.

Apresentando o mesmo quantitativo, a Pró Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), representada pela Coordenadoria de Assistência Estudantil (CAE) e o Núcleo de Inclusão e Acessibilidade (NIA), que receberam 5 manifestações.

A Ouvidoria recebeu 3 manifestações. O curso de Medicina recebeu 2 manifestações, assim como a Prefeitura Universitária (PREUNI) e a Comissão de Ética

Gráfico 4 – Setores demandados por manifestação no FalaBr



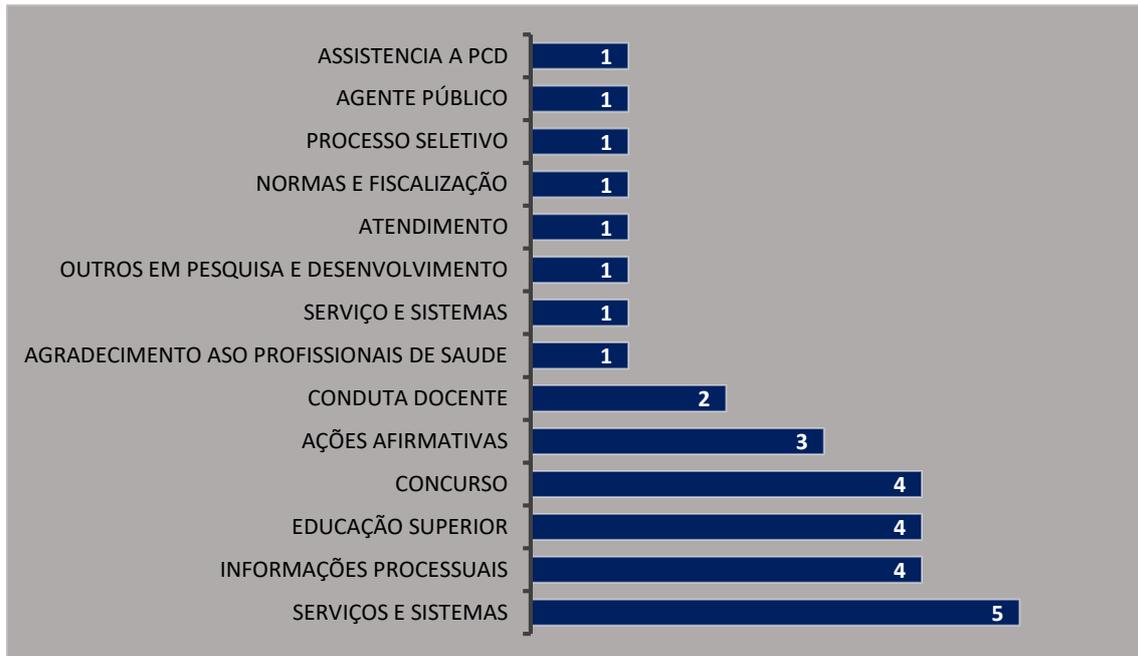
Fonte: Elaboração própria (2025)

No gráfico 5 a seguir, destacamos as demandas por assunto no período de Outubro à Dezembro de 2024. O maior número de manifestações registradas foi sobre “Serviços e Sistemas”, com 5 manifestações que foram reclamações sobre estacionamento, atendimento odontológico, e contato de setor.



Apresentando 4 manifestações, o segundo assunto mais demandado foi “Informações processuais”, sobre andamentos de processos administrativos. Com o mesmo número segue “Educação Superior”, abordando questões de estágio, irregularidades em edital, e tratamento de dados pessoais. Igualmente com 4 manifestações, o assunto “Concurso” abordou questões sobre edital.

Gráfico 5 – Assuntos demandados por manifestação no FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2025)

Em comparação ao trimestre anterior o assunto “Serviços e Sistemas” também foi o mais demandando pela comunidade acadêmica, mantendo a reclamação referente as áreas comuns, e neste trimestre considerando a insatisfação quanto a pouca disponibilidade de vagas para o estacionamento.

4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO QUARTO TRIMESTRE DE 2024

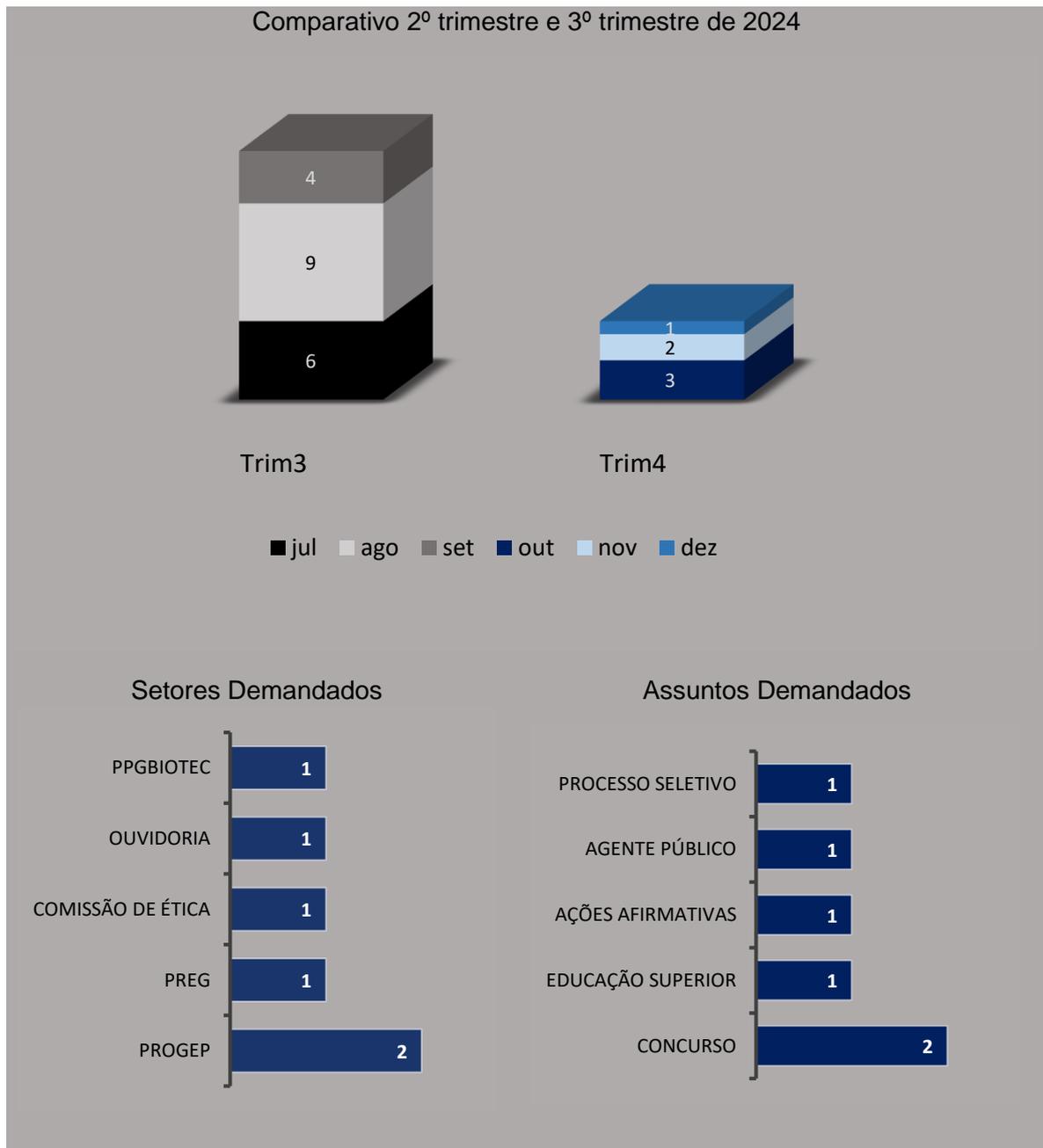
Nesta seção, serão abordadas as manifestações de acordo com sua tipologia, sendo apresentadas a comparação entre o quantitativo recebido no terceiro trimestre de 2024; quantitativos por assunto; e setores encaminhados.



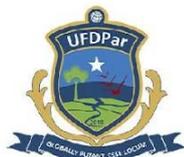
4.1 COMUNICAÇÕES

Ao que se observou, as comunicações tiveram redução de aproximadamente 68% em relação ao trimestre anterior, com 6 registros, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 6- Comunicações



Fonte: Elaboração própria (2025)



Neste período foi arquivada 1 Comunicação por não apresentar 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 nº 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 não sendo possível ao autor o acompanhamento da manifestação.

Os setores mais demandados para análise dessa tipologia, foram a PROGEP com 2 manifestações, a PREG, Comissão de Ética e o Programa de Pós-Graduação em Biotecnologia (PPGBiotec) com 1 ocorrência cada.

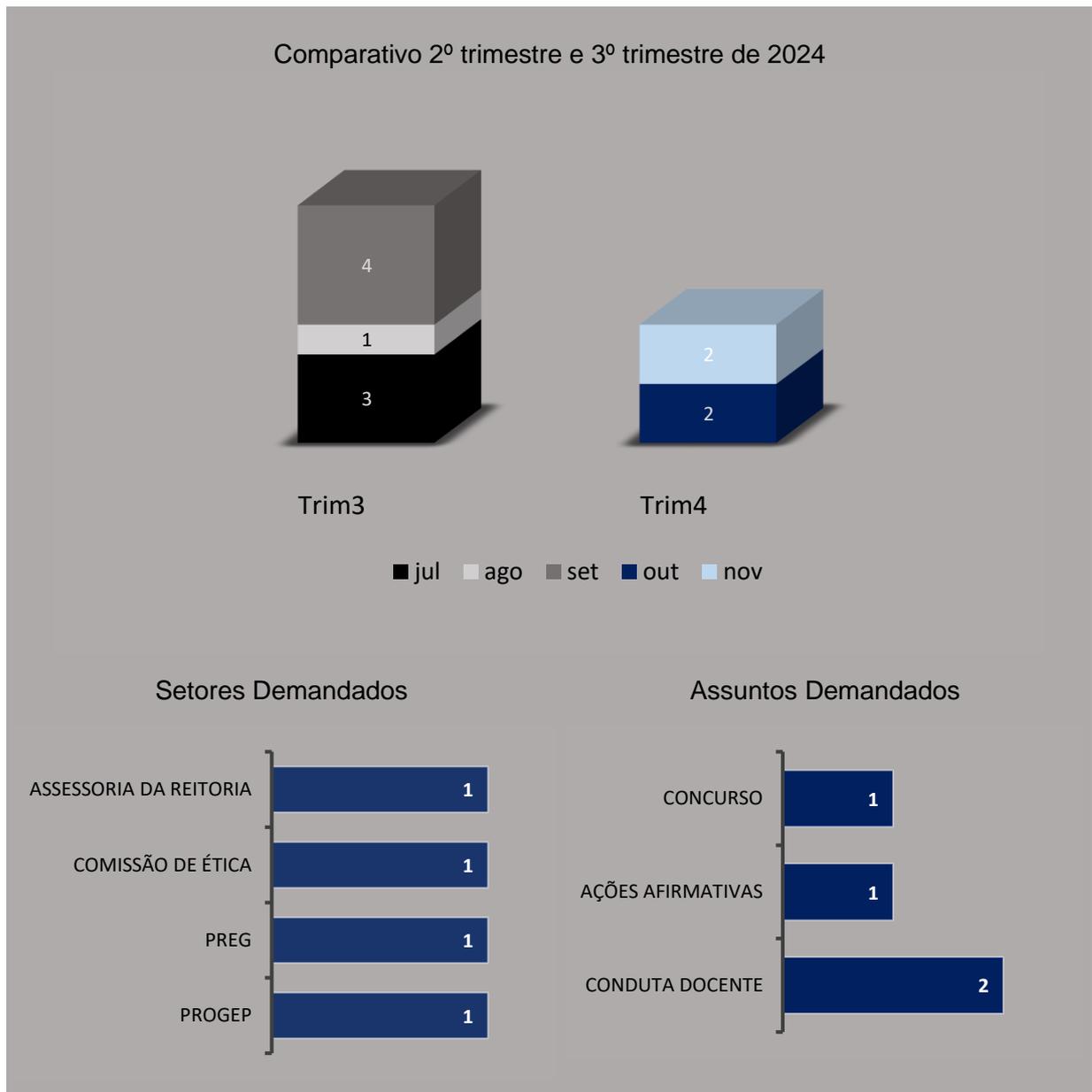
Quanto aos assuntos, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à “Concurso”, em que 2 foram relacionadas a editais. E as outras manifestações relacionadas a “Processos Seletivo”, “Ações Afirmativas” e “Educação Superior” também contemplaram reclamações sobre edital, com uma manifestação cada. O assunto “Agente Público” foi relacionado a conduta de Professor, também com uma manifestação.



4.2 DENÚNCIAS

As manifestações do tipo denúncias tiveram diminuição de 50% no número de ocorrências em relação ao terceiro trimestre de 2024, totalizando 4 ocorrências.

Gráfico 7- Denúncias



Fonte: Elaboração própria (2025)



Ressalta-se que conforme o descrito [Relatório Trimestral de Julho à Setembro de 2024](#) haviam 2 denúncias em período de complementação. Após o encerramento do prazo de 20 dias para que o manifestante adicionasse novos elementos, foram arquivadas por insuficiência de informações. Dessa forma, foram tratadas pela Ouvidoria 8 denúncias ao invés de 10 descritas no Relatório anterior.

No trimestre de Outubro à Dezembro foi arquivada 1 denúncia por não apresentar elementos mínimos descritivos sendo solicitada a complementação, e após o prazo expirado sem resposta, foi arquivada.

Neste sentido, o pedido de complementação pode ser realizado pelas unidades setoriais do SisOuv quando as informações existentes na manifestação são insuficientes para a atuação das unidades técnicas. Conforme artigo 25 da Portaria CGU nº 116 de 18 de março de 2024.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 1º do art. 22 desta Portaria Normativa, que será retomado a partir da resposta do usuário. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Com relação aos setores mais demandados para análise, foram a Comissão de Ética, PREG, Assessoria da Reitoria e PROGEP com 1 ocorrência cada.

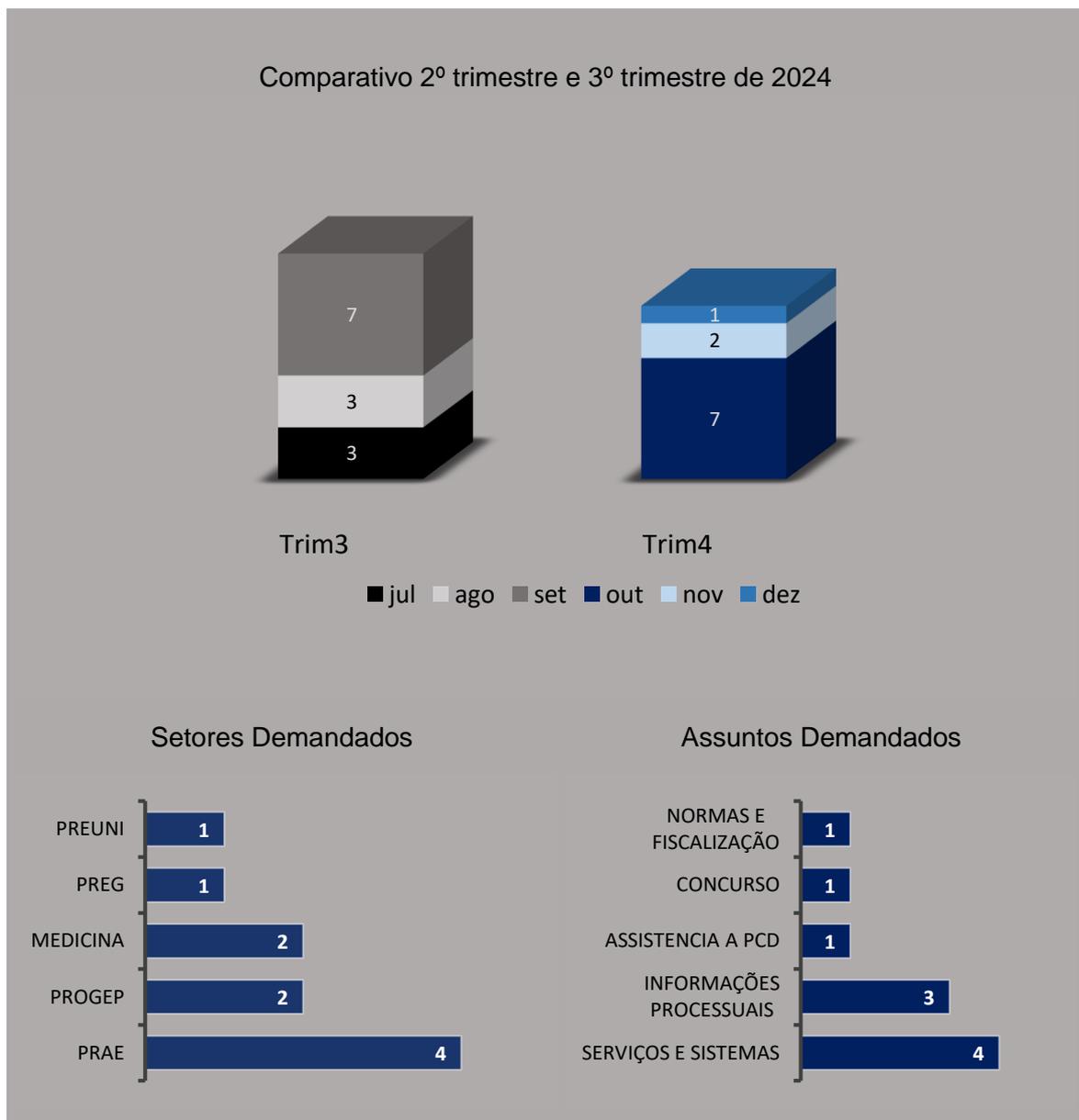
Quanto aos assuntos 2 manifestações tratavam sobre “conduta docente” relacionado a reclamação de docente, 1 sobre “concurso”, relacionado a reclamação sobre edital e 1 sobre “ações afirmativas”, direcionado à cotas.



4.3 RECLAMAÇÕES

As manifestações tiveram uma redução de aproximadamente 23% das ocorrências em relação ao trimestre anterior, com 10 registros, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 8- Reclamações



Fonte: Elaboração própria (2025)

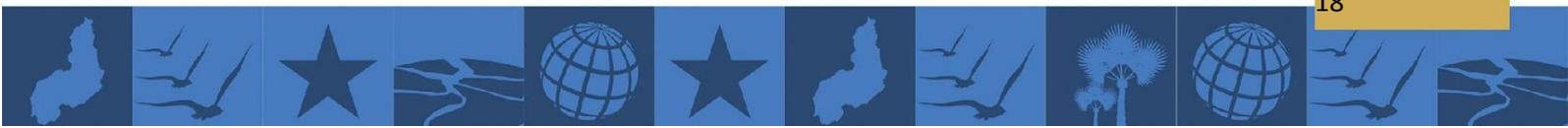


Neste período foram arquivadas 2 reclamações por falta de complementação ou duplicidade.

Com relação aos setores mais demandados para análise, neste trimestre foram a PRAE com 4 ocorrências, seguida pela Medicina e PROGEP com 2 ocorrências cada, e a PREUNI e a PREG cada um com 1 manifestação.

Quanto aos assuntos 3 reclamações referentes à “Serviços e Sistemas” foram sobre atendimento odontológico e 1 sobre estacionamento, totalizando 4 ocorrências.

Foram registradas 3 reclamações sobre informações processuais, solicitando o andamento de processos, dentre os quais 2 eram sobre validação de disciplinas da medicina e 1 sobre atividade laboral.

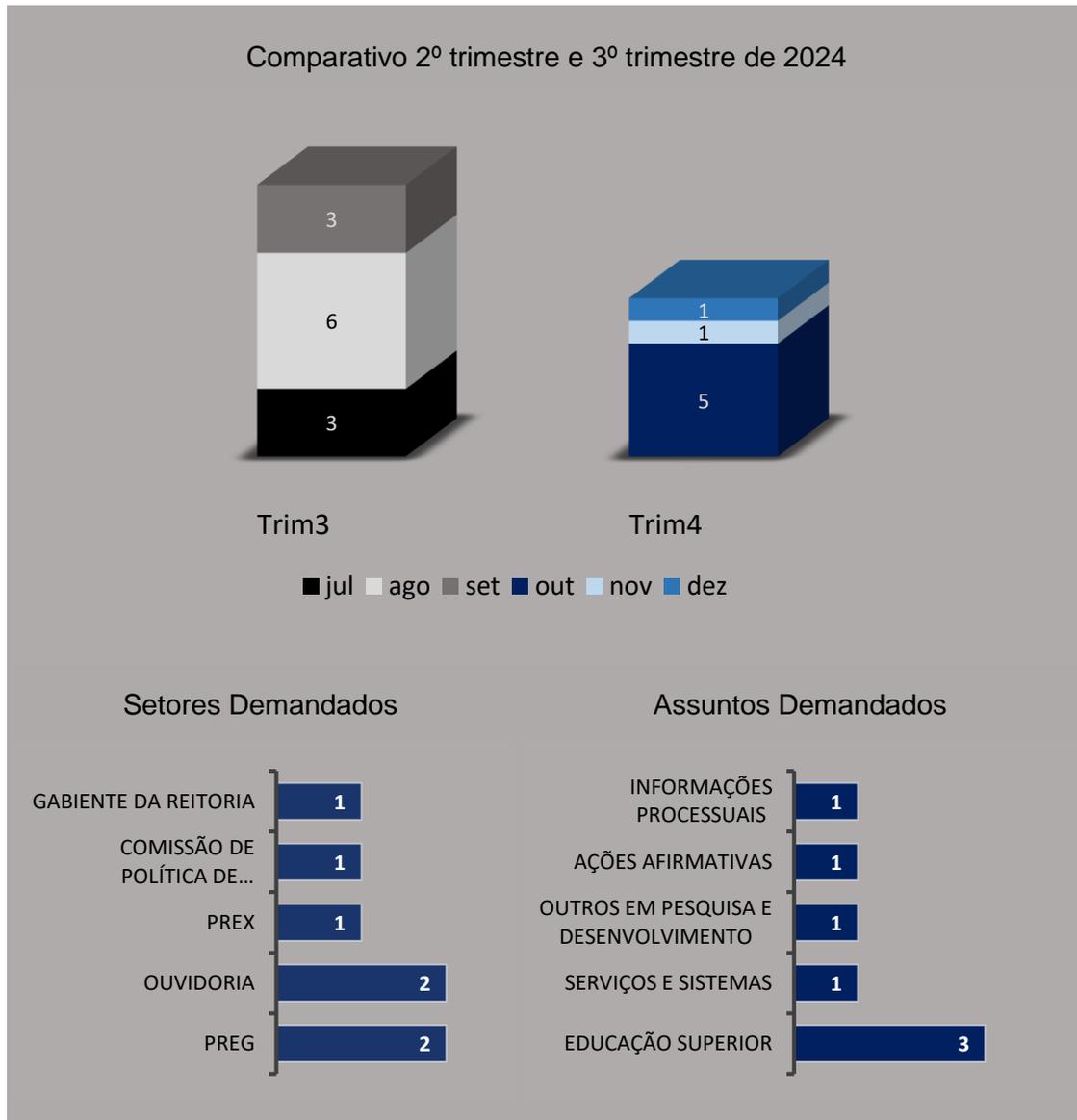




4.4 SOLICITAÇÕES

Foi observada uma redução nas Solicitações comparados ao trimestre anterior de aproximadamente 41%, totalizando 7 manifestações.

Gráfico 9- Solicitações



Fonte: Elaboração própria (2025)

Neste período foi arquivada 1 Solicitação devido a duplicidade ou nulidade/branco.



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

Os setores mais demandados de solicitações foram a PREG, e a Ouvidoria, com 2 manifestações cada. A PREX, Comissão de Política de Proteção de Dados e o Gabinete da Reitoria com 1 ocorrência cada.

Quanto aos assuntos, o mais demandado foi “Educação Superior” com 3 manifestações, referente a estágio e sobre pseudonimização de dados pessoais. Os demais quantitativos foram sobre informações de processos, políticas de ações afirmativas, divulgação de pesquisa e contato de setores.

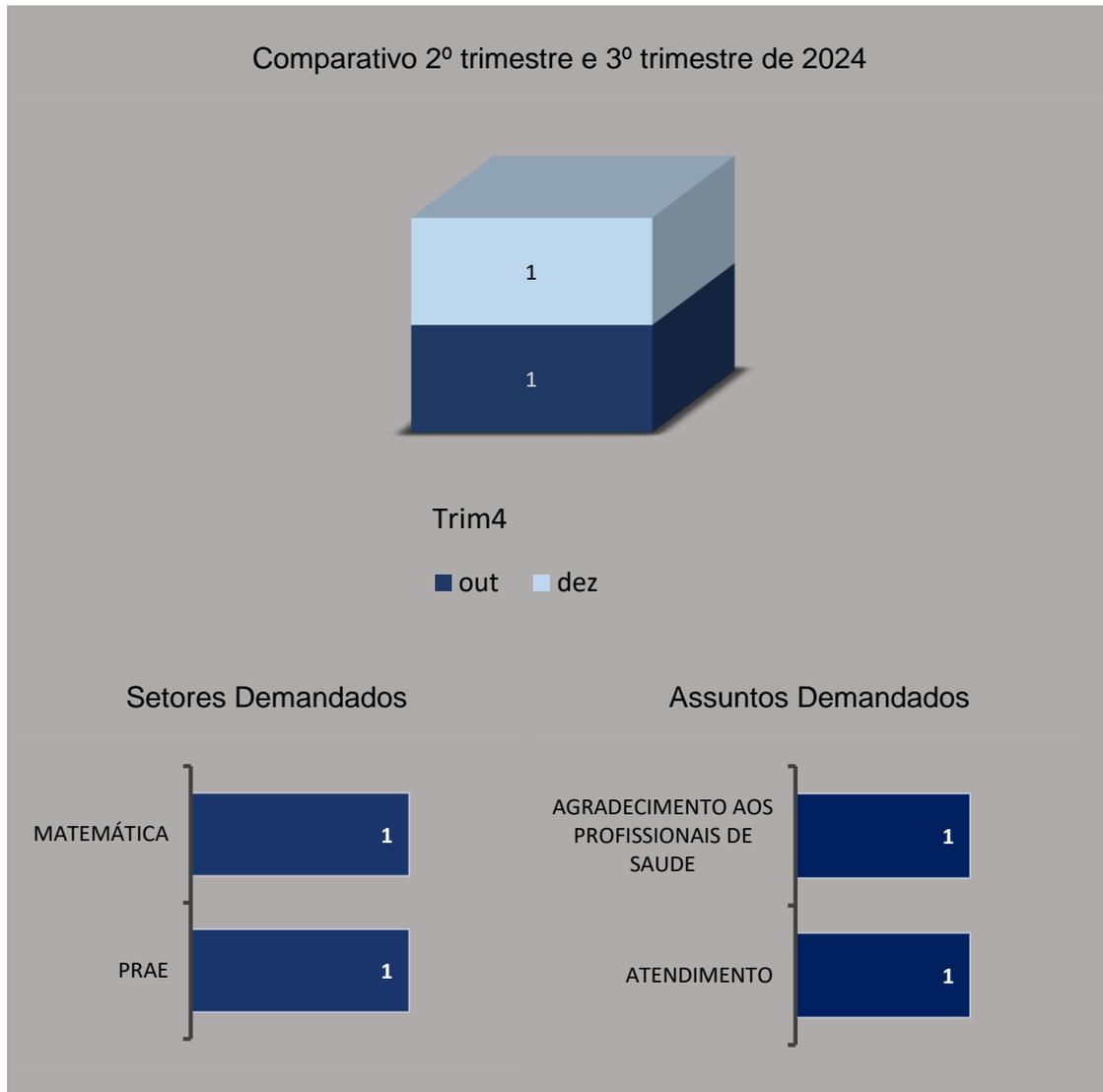




4.5 ELOGIOS

No total foram recebidos 2 elogios no período de Outubro à Dezembro, não havendo ocorrências desse tipo no trimestre anterior.

Gráfico 10- Elogios



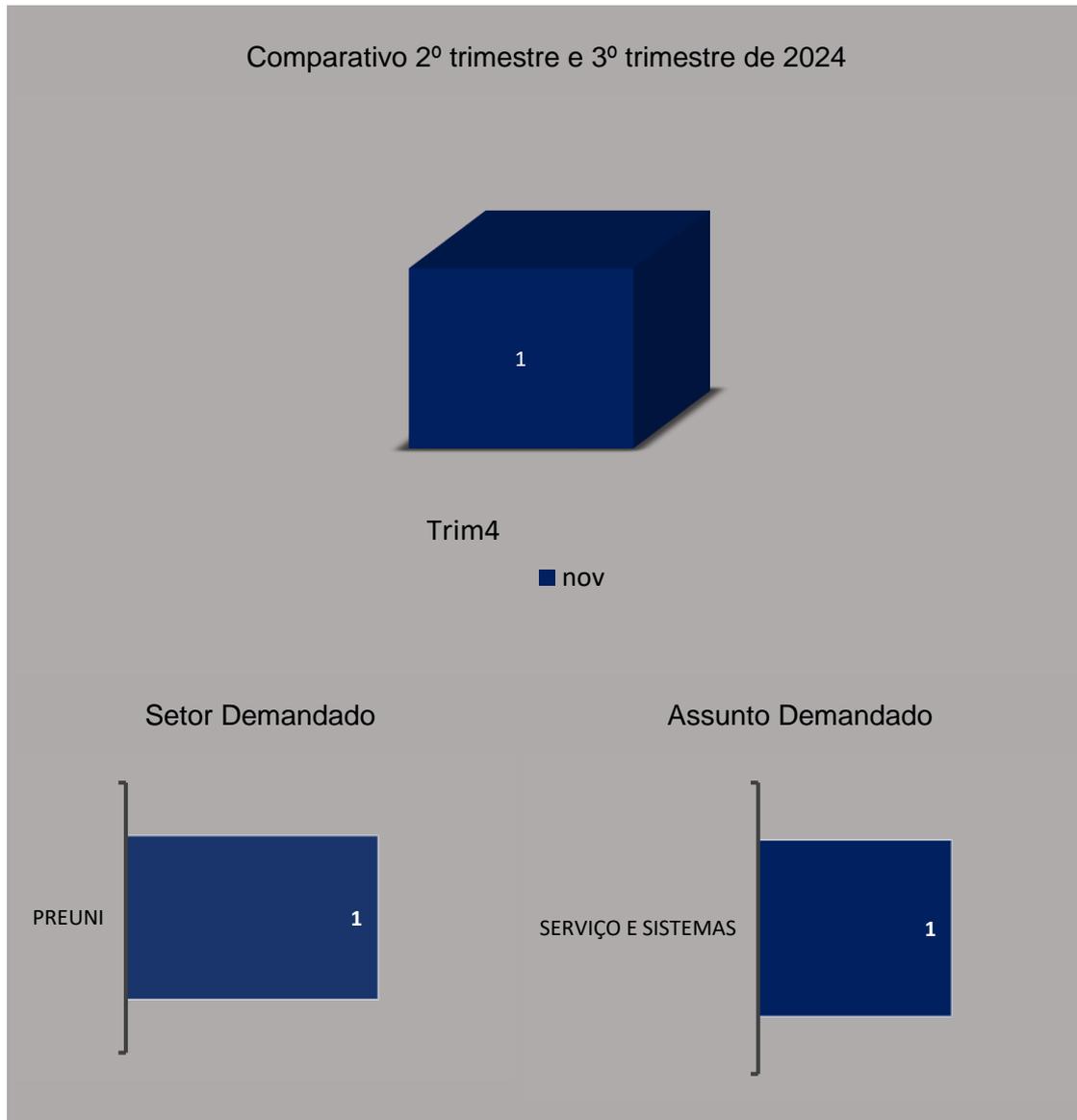
Fonte: Elaboração própria (2025)

Os setores demandados foram a PRAE, parabenizando o atendimento odontológico e a Coordenação do curso de Matemática, agradecendo pelo atendimento.

4.6 SUGESTÕES

No período foi recebido apenas 1 manifestação do tipo sugestão. No trimestre anterior não houve manifestação desse tipo.

Gráfico 11- sugestões



Fonte: Elaboração própria (2025)

A ocorrência foi direcionada à PREUNI, por se tratar de uma sugestão para o estacionamento da universidade.



5. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

No quarto trimestre de 2024 o número de manifestações que foram registradas, tramitadas e tratadas na Plataforma FalaBr teve considerável redução em relação ao trimestre anterior. Isso pode ser explicado devido ao período de término do período letivo no mês de Dezembro.

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 17,10 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.

Em relação a Satisfação do Usuário e Resolutividade das manifestações a Ouvidoria envia em todas as respostas aos manifestantes, orientações para responder a pesquisa de satisfação. Foram obtidas 2 respostas apresentando o índice de satisfação do usuário de 50%. Sobre a resolutividade foi de 100%.

Durante o trimestre de referência, foram realizadas algumas ações na UFDPa, que tem referência com alguns tópicos anteriormente elencados no [Relatório Anual de 2023](#) bem como no [Relatório Trimestral de Julho a Setembro de 2024](#), onde destacam-se:

- **Inauguração de novo espaço de convivência** Foi realizada a inauguração de Novo espaço de Convivência “Nego Bispo”. Com o objetivo de promover acolhimento, integração e convivência entre estudantes e a comunidade acadêmica.
- **Início da elaboração do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento a Violência** Foram realizadas reuniões entre Ouvidoria, Correição, PROGEP, Comissão de Ética, Diretoria de Governança, Integridade e Gestão de Riscos e CPPEV para elaborar o plano de ações que propõe formas de prevenir e erradicar a violência no ambiente de trabalho, sobretudo o assédio moral, o assédio sexual e a discriminação.
- **Orientação e auxílio para as coordenações de curso acerca das competências e atribuições dos docentes.** Foi realizado encontros com 6 Colegiados de Curso a fim de abordar o papel da Ouvidoria na UFDPa aos docentes. Nestes encontros foram demonstrados o fluxo da Ouvidoria, bem como as manifestações mais frequentes sobre a Conduta Docente.
- **Análise e acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina:** O número de manifestação diminuiu comparado ao trimestre





anterior, com as reclamações voltadas ao Calendário do Internato, e demais manifestações acerca do curso. Tal redução pode ser explicada pela atuação conjunta da PREG e Coordenação no acompanhamento dos processos.

Cabe mencionar ainda as recomendações elencadas no [Relatório Anual de 2023](#) bem como das análises das manifestações do quarto trimestre de 2024, que podem auxiliar no fortalecimento da comunidade acadêmica, abordando os aspectos pedagógicos e as relações interpessoais:

- **Definição de fluxo para as manifestações que envolvam os discentes:** Estabelecer o fluxo e competências para encaminhamento de manifestações envolvendo conflitos entre os discentes;
- **Campanhas acerca de conduta ética entre os servidores:** Elaboração e divulgação de materiais gráficos para revisão de condutas éticas no ambiente laboral, cuidados necessários com uso de redes sociais, entre outros;
- **Orientação aos servidores:** Proporcionar letramento sobre boas práticas de atendimento ao público, bem como orientações quanto a prevenção de assédio e discriminação;
- **Utilização de áreas comuns:** Melhor distribuição e aproveitamento das vagas para estacionamento considerando as manifestações sobre os “Serviços e Sistemas” relativos ao assunto.

Com este relatório buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas no quarto trimestre de 2024 pela Ouvidoria, a fim de fornecer a Gestão e à Comunidade um panorama das principais demandas percebidas pelos usuários dos serviços na UFDPa, sejam público interno (servidores e discentes) ou externo, bem como a atuação dos setores na resolutividade das manifestações

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: 6 de jan de 2025

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: 06 de jan de 2025

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: 06 de jan de 2025

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: 06 de jan de 2025

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: 06 de jan de 2025



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Relatório Trimestral da Ouvidoria de Julho a Setembro de 2024**. Parnaíba, PI. 2024. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/relatorios-2024> . Acesso em 10 de jan de 2025.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Paraíba. **Relatório Anual da Ouvidoria 2023**. Parnaíba, PI.2023. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/relatorios-2023>. Acesso em: 10 de jan de 2025.

