



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAIBA
OUVIDORIA

Relatório

OUTUBRO A DEZEMBRO
2023

PARNAÍBA-PI
2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

ROL DE RESPONSÁVEIS

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouidora

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouidora

Gabriela de Moura Lopes

Bolsista



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Gráfico 1 – Manifestações recebidas por mês

Gráfico 2- Meios de acesso

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas recebidas pelo Fala Br e tramitadas por esta Ouvidoria

Tabela 1- Setores demandados

Tabela 2 – Sub-Assunto demandado



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado para consolidar dados e informações com o objetivo de fornecer subsídios baseados nos registros recebidos na Plataforma Integrada de Ouvidoria (Fala.BR) durante o período de Outubro a Dezembro do ano de 2023.

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 UFDPAr e em seu relacionamento com a comunidade. As manifestações podem ser encaminhadas na forma de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos. Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria da UFDPAr durante o terceiro Trimestre de 2023 e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

Para tanto, a elaboração deste relatório é fundamentada nas disposições da [Portaria nº 581, datada de 9 de março de 2021](#), emitida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Em cumprimento ao disposto da referida Portaria, a Ouvidoria da UFDPAr empenhou-se em estabelecer a Plataforma Fala.BR como o principal canal de tramitação das manifestações recebidas, facilitando a obtenção de respostas às manifestações por parte dos diversos gestores estratégicos e táticos da UFDPAr. Cabe observar, que anteriormente a prática padrão era encaminhar as manifestações por meio do correio eletrônico ao gestor do setor demandado. Até o presente momento estamos com todas as Pró-Reitorias e suas respectivas Coordenadorias cadastradas na Plataforma Fala Br, com o objetivo de dar continuidade nos demais setores do campus, como Coordenadores de Curso e Unidades Especiais.

1.1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona 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 Fala Br: para registro de manifestações



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

(<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

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUIDORIA NO QUARTO TRIMESTRE DE 2023

No período de Outubro a Dezembro de 2023 a Ouvidoria da UFDPAr recebeu um total de 74 manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.

Gráfico 1 – Manifestações recebidas por mês



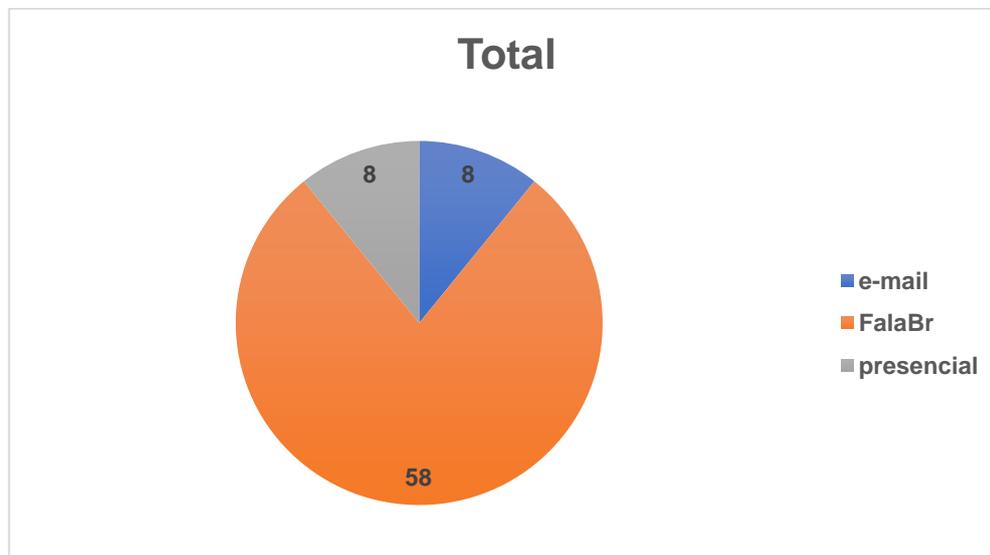
Fonte: Elaboração própria (2023)

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste período de 2023, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos foram a Plataforma Fala Br, o e-mail institucional, e os atendimentos presenciais, sendo a Plataforma o principal canal, conforme demonstra o gráfico abaixo.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

Gráfico 2- Meios de acesso



Fonte: Elaboração própria (2023)

De acordo com a [Portaria nº 581/21](#), da CGU todas as manifestações devem ser registradas na plataforma Fala Br. Dessa forma, todos os 8 atendimentos recebidos por e-mail foram respondidos com a instrução para serem registrados na plataforma, ou foram respondidos prontamente pela própria Ouvidoria pois se tratavam de dúvidas simples.

Em relação ao atendimento presencial, foram realizados 8 atendimentos para retirada de dúvidas quanto ao preenchimento da plataforma e quanto à tipificação da manifestação, bem como muitas dúvidas sobre resolução de problemas entre os acadêmicos.

As manifestações recebidas na Ouvidoria por meio da plataforma FalaBr são classificadas em Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Simplifique.

- 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 administração pública federal



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

- 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 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](#))

Esta Ouvidoria realizou o tratamento de 58 manifestações no Quarto Trimestre de 2023. Observa-se no gráfico que as manifestações mais recorrentes registradas no período foram as denúncias com 19 (dezenove) registros, Comunicações com 16 (dezesesseis), em seguida 13 (treze) Reclamações.

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas pelo Fala Br e tramitadas por esta Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023)

A tabela abaixo apresenta de forma detalhada todas as unidades da UFDPa que foram demandadas pela Ouvidoria. Das 58 manifestações recebidas e tratadas por esta ouvidoria foi verificado que a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) e a Coordenação do Curso de Medicina



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

apresentaram a maior demanda. Das 15 (quinze) manifestações encaminhadas para PREG, 14 (quatorze) delas se tratavam de assuntos envolvendo exclusivamente os acadêmicos. Os assuntos demandados para a Coordenação do Curso de Medicina foram a respeito da estruturação do curso e oferta de vagas para estágios/Internato. A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), teve a terceira maior quantidade apresentada, a respeito de informações de perícia médica, pagamentos e ponto eletrônico. Aquelas manifestações contabilizadas como arquivadas e em complementação, são as que não possuíam materialidades suficientes para continuidade, e que não tiveram retorno quando solicitadas mais informações por esta Ouvidoria, respectivamente.

.Tabela 1 – Setores Demandados

Setores Demandados	Qntd. Manifestações
MEDICINA	15
PREG	15
PROGEP	7
complementação	3
arquivamento	3
correição	3
FISIOTERAPIA	3
PRAD	2
escola de aplicação	2
COM ETICA	1
PREX- CAECE	1
PROPOPI	1
PROTIC	1
PSICOLOGIA	1
Total Geral	58

Fonte: Elaboração própria (2023)

No gráfico que segue, destacamos as demandas por Sub-Assunto ocorrido no período de Outubro a Dezembro de 2023. O maior número de manifestações esteve relacionado a conflitos entre alunos, sendo encaminhados à PREG para tratamento, seguido das manifestações relacionadas ao Curso de Medicina, especificamente sobre a oferta de turmas para internato. Logo após, manifestações sobre conduta docente com 7 (sete) reclamações, que se trata especificamente de irregularidades no cumprimento do Regulamento Geral da Graduação (Resolução CEPEX 117/12), plano de ensino, calúnia e difamação e conflitos aluno-professor e/ou abuso de poder.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

Tabela 2- Sub-Assunto demandado

Sub-Assunto demandado	Qntd. Manifestações
aluno-aluno	14
internato	12
conduta Docente	7
curriculo	5
concurso publico	1
conduta técnico(a)	1
conduta terceirizado(a)	1
empresa junior	1
escola de aplicação	2
estrutura	1
perícia	2
serviço	2
sistema	1
técnicos administrativos	3
administrativo	1
servidor Público	2
arquivada	2
Total	58

Fonte: Elaboração própria (2023)

3. ENCAMINHAMENTOS E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria da UFDPAR 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-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 resolutibilidade mais adequada.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUIDORIA
RELATÓRIO QUARTO TRIMESTRE 2023

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.

Considerando as competências da Ouvidoria, no casos de denúncias/comunicações, os encaminhamentos são realizados às unidades apuratórias, cabendo a estas a investigação e possíveis punições. À Ouvidoria não cabe poder investigativo - além da análise preliminar de materialidade mínima, tampouco poder apuratório e/ou punitivo. Nos restringe somente conhecer a resolubilidade da manifestação, a fim de concluir a mesma na Plataforma e dar ciência ao manifestante das providências adotadas. Desta forma, no campus da UFDPAr, a Unidade de Correição e o Comitê de Ética são os setores responsáveis pelo tratamento de manifestações dessa natureza.

As demandas recebidas pela Ouvidoria servem de contribuição para mudanças nos procedimentos adotados pelos setores demandados, assim 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.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas no quarto Trimestre de 2023, afim de fornecer à Gestão do Campus e à comunidade, um panorama das principais demandas percebidas pelos usuários dos serviços do campus, sejam discentes ou público externo, bem como a atuação dos setores encaminhados na resolubilidade das manifestações.

Para das melhor tratamento às manifestações e atender os dispositivos legais todas as Pró-Reitorias e suas coordenações e divisões, a PREUNI, Comitê de Ética, e a Unidade de Correição, encerram 2023 devidamente cadastradas e ativas na Plataforma FalaBr. A segunda fase de implementação do uso da plataforma será realizada no decorrer de 2024 com as coordenações dos cursos da UFDPAr. Com isso, a Ouvidoria busca maior integração entre os setores visando resoluções e/ou providências, quando couber, acerca das manifestações.

A Ouvidoria tem trabalhado constantemente para estreitar o relacionamento com os setores, bem como fortalecer a confiança no trabalho da Ouvidoria dentro da Instituição e auxiliar a Gestão na busca por melhorias.