

Plano de Desenvolvimento da Unidade

2023-2025

OUVIDORIA





**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025**

ROL DE RESPONSÁVEIS

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025**

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

Gabriela de Moura Lopes

Bolsista



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025**

LISTA DE SIGLAS

CONSUNI - Conselho Universitário

CGU - Controladoria Geral da União

ENAP- Escola Nacional de Administração Pública

PROFOCO - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

PROTIC- Pró-Reitoria de Tecnologia, Informação e Comunicação

SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas



LISTA DE ILUSTRAÇÕES, TABELAS E QUADROS

Imagem 1 – Gabinete da Ouvidora

Figura 1 – Missão, Visão e Valores da Ouvidoria

Figura 2- Organização Administrativa Ouvidoria

Figura 3 – Mapa Estratégico da Ouvidoria

Figura 4 – Cadeia de Valor da Ouvidoria

Figura 5 – Análise SWOT da Ouvidoria

Figura 6 – Balance ScoreCard da Ouvidoria

Quadro 1 - Quadro de pessoal permanente

Quadro 2 - Quadro de pessoal bolsista

Quadro 3- Infraestrutura Administrativa da Ouvidoria

Quadro 4 - Planejamento estratégico da Ouvidoria

Quadro 5 - Planejamento tático da Ouvidoria

Quadro 6 - Planejamento tático da Ouvidoria

Quadro 7 - Plano de Trabalho Anual Ouvidoria- (2022-2023)



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	7
1.1 <i>Introdução</i>	8
1.2 <i>Missão, Visão, Valores</i>	9
2 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	9
2.1 <i>Organograma</i>	9
2.2 <i>Estrutura Hierárquica da Unidade</i>	10
2.3 <i>Perfil do Quadro de Pessoal Permanente</i>	12
2.4 <i>Perfil do Quadro de Pessoal Bolsista</i>	12
3 INFRAESTRUTURA FÍSICA	13
3.1 <i>Detalhamento da Infraestrutura Administrativa</i>	13
4 PLANEJAMENTO DO SETOR	14
4.1 <i>Introdução</i>	14
4.2 <i>Mapa Estratégico</i>	14
4.3 <i>Cadeia de Valores</i>	15
4.4 <i>Análise SWOT</i>	15
4.5 <i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	16
4.6 <i>Planejamento Estratégico (5W2H)</i>	17
4.7 <i>Planejamento Tático (5W2H)</i>	18
4.8 <i>Planejamento Operacional (5W2H)</i>	19
5 GESTÃO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES	20
5.1 <i>Plano Anual de Contratações (PAC) de bens, serviços, obras e TIC</i>	20
6 CONCLUSÃO	20
6.1 <i>Resultados do Exercício Anterior</i>	20
6.2 <i>Resultados Esperados</i>	21
REFERÊNCIAS	23



1 APRESENTAÇÃO

A criação da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) foi prevista pela Lei no 13.651 de 11 de abril de 2018, em que foram iniciadas as ações visando operacionalizar a separação e desmembramento da Universidade Federal do Piauí. Durante esse processo, a Ouvidoria da UFDPAr trabalhou junto à Ouvidoria da UFPI, a fim de se preparar para assumir as competências e atribuições de uma Ouvidoria autônoma. Durante este período, a Ouvidoria da UFPI recebia as manifestações dirigidas à UFDPAr e as remetia à Ouvidoria da UFDPAr para tratamento. Feito o tratamento eram enviadas as respostas à Ouvidoria da UFPI para remessa aos manifestantes.

O total desmembramento da Ouvidoria da UFDPAr da sua congênera da UFPI foi em 13 de julho de 2021, data em que a Ouvidoria foi cadastrada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, pela Coordenação-Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias (CGOUV), órgão interno da Corregedoria Geral da União (CGU). Outro ponto a se considerar é que a Ouvidoria na UFDPAr acumulava ainda a função de Autoridade de Monitoramento da LAI, realizando a transparência ativa e os pedidos de informação (transparência passiva).

Em 24 de Março de 2023 houve o desmembramento das funções de e-Sic (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão) e de Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI), onde houve a nomeação de um servidor para cada cargo, não mais pertencendo à Ouvidoria tais encargos.

A atual gestão iniciou em 19 de junho de 2023, data da nomeação da Professora Alessandra Tanuri Magalhães, SIAPE nº 1643216, para exercer o encargo de Ouvidora, por meio da [Portaria nº 401 de 19 de Junho de 2023](#). Os desafios enfrentados a partir deste momento foram identificados e serão contemplados neste Plano de Desenvolvimento da Unidade.



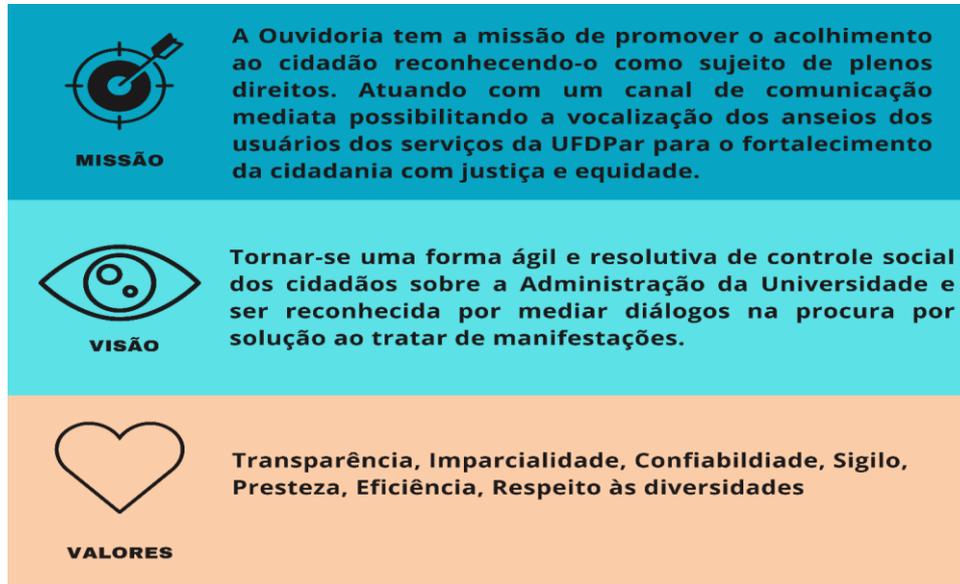
No decorrer deste documento serão elencados os principais objetivos e metas de maneira geral, em virtude do pouco tempo de exercício no cargo. No entanto, não comprometendo a dedicação e esforço em exercer o papel da Ouvidoria na Instituição, no uso de suas atribuições legais, a saber: controle social exercido pela comunidade externa e interna; respostas à manifestações; e contribuir para a melhoria da prestação de serviços ao usuário, além do compromisso de fortalecer a imagem da Universidade.

1.1 Introdução

Atualmente alguns desafios se apresentam, devido a alguns fatores, entre eles, o desconhecimento das funções da Ouvidoria, considerando o pouco tempo de existência, tanto por parte dos setores como dos usuários, bem como, o pouco tempo da Ouvidora (nomeada em 19 de Junho de 2023) para reconhecimento das atribuições da Ouvidoria. Em relação às oportunidades, podemos elucidar o apoio técnico da Ouvidoria da UFPI e da CGU, a capacitação crescente da equipe da Ouvidoria em busca de conhecimento técnico e a criação de alianças colaborativas com as unidades internas da UFDPa. Das atividades realizadas por esta unidade, os atendimentos presenciais e encaminhamentos de demandas aos setores responsáveis são as principais demandas. O acompanhamento das manifestações apresentadas, é realizado através da Plataforma FalaBr, bem como por controle interno próprio da Ouvidoria. Das manifestações relatadas de forma presencial, aquelas que possuem requisitos mínimos de objeto e materialidade, são inseridas na Plataforma FalaBr realizando o cadastro para o usuário, e aquelas que ainda necessitam de substância diante do relatado, são orientadas ao usuário que faça a inserção. Contudo, a Ouvidoria está sempre aberta ao público interno e externo desta instituição, atendendo todos com respeito e empatia, primando pela contribuição na melhoria dos serviços prestados pela UFDPa.

1.2 Missão, Visão, Valores

Figura 1 – Missão, Visão e Valores da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023)

2 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

2.1 Organograma

Figura 2- Organização Administrativa Ouvidoria



Fonte: Adaptação UFDPAr (2021)



2.2 Estrutura Hierárquica da Unidade

Das Competências de Ouvidoria, segundo a [Resolução CONSUNI Nº 07/2021 de 08 de Outubro de 2021](#), que regulamenta os setores e atribuições da UFDPAr, em seus §18 e 19:

- I. Organizar e operacionalizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria da UFDPAr pela comunidade servida;
- II. Publicar, orientar e facilitar o acesso da comunidade servida a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, de bem instruí-los e também realizar o acompanhamento da tramitação;
- III. Receber denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação. Denominadas genericamente de manifestações, sobre procedimentos, práticas e atividades consideradas inadequadas ou irregulares;
- IV. Receber, processar sem demora e encaminhar tempestivamente todas as manifestações elencadas no inciso III acima, ao setor responsável para a devida apuração, disto dando ciência ao manifestante;
- V. Receber ou buscar e processar de ofício as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada interessado, grupo ou pessoa, tratamento digno, se possível personalizado, dispensando a todos um tratamento equânime;
- VI. Contribuir, por provocação ou de ofício, para a resolução de problemas administrativos em que não exista ou em que a atuação de outros controles administrativos se tenha demonstrado insuficiente, sejam eles internos ou externos, quando couber, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo as questões de mérito, com indícios de prejuízo aos interessados;
- VII. Acompanhar detalhadamente o processamento das manifestações em que se envolve, por provocação ou de ofício, dando ciência a todos os interessados das providências havidas;
- VIII. Monitorar e, se necessário, envolver-se e agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídicos-administrativas em que não exista ou que a atuação de outros controles administrativos se tenha demonstrado insuficiente, sejam eles internos ou externos, quando couber, ou quando eventuais embaraços processuais estiverem sobrepondo questões de mérito, com indícios de prejuízo para os interessados;
- IX. Requerer a alta administração a publicação anual de estatísticas iniciativas de nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela UFDPAr;
- X. Propor por provocação ou de ofício a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões eventualmente observadas e ocorridas quando da prestação de serviço ao público por agente público da UFDPAr, servidor ou terceirizado;



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025**

XI. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFDPAr;

XII. Encaminhar direta ou indiretamente, para estudo pela alta administração, de propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que pareçam ser causa de problemas e para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XIII. Promover a capacitação e treinamento relacionados as atividades da Ouvidoria na UFDPAr;

XIV. Cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir qualidade das ações e serviços prestados; e

XV. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Universitário relatório anual das atividades realizadas pela Ouvidoria, contendo descrição sumária, tempo de processamento, resultado conseguido, e quando julgar necessário, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFDPAr com a comunidade servida.

Cabe ainda ressaltar neste tópico, que as competências descritas serão reformuladas para melhor se adequarem às normas da CGU.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025

2.3 Perfil do Quadro de Pessoal Permanente

Quadro 1 - Quadro de pessoal permanente

UNIDADE	SIGLA	CATEGORIA	CARGA HORÁRIA	NOME DO SERVIDOR	CARGO	NÍVEL	FORMAÇÃO	TITULAÇÃO	FUNÇÃO	ATRIBUIÇÕES
Ouvidoria	OUV	Docente	D.E.	Alessandra Tanuri Magalhães	Professora do Magistério Superior	Associada III	Doutorado	Doutora	Ouvidora	Ouvidora

Fonte: Elaboração própria (2023)

2.4 Perfil do Quadro de Pessoal Bolsista

Quadro 2 - Quadro de pessoal bolsista

UNIDADE DE LOTAÇÃO	SIGLA	BOLSISTA	CURSO
Ouvidoria	OUV	Gabriela de Moura Lopes	Administração

Fonte: Elaboração própria (2023)

3 INFRAESTRUTURA FÍSICA

O Gabinete da Ouvidora fica localizado no Setor Oeste, Centro Administrativo, Bloco B, junto à antessala da Reitoria. Conforme mostrado na Imagem 1, não há separação do atendimento da parte administrativa da Unidade, o que também não proporciona mais do que duas pessoas na sala além da Ouvidora, e da bolsista. Sempre que são realizados atendimentos presenciais, a atividade administrativa é pausada para dar prioridade às demandas externas.

Imagem 1 – Gabinete da Ouvidora



Fonte: Ouvidoria (2023)

3.1 Detalhamento da Infraestrutura Administrativa

Quadro 3- Infraestrutura Administrativa da Ouvidoria

UNIDADE	DESCRIÇÃO DO AMBIENTE	QUANTIDADE
	Mesa secretária grande	01
	Mesa secretária pequena	01
	Computador Desktop	01
	Computador Notebook	01
	Cadeira tipo Diretor	02
	Cadeira para atendimento	02
	Gaveteiro de apoio pequeno	01
	TOTAL (SOMA DAS QUANTIDADES)	09

Fonte: Elaboração própria (2023).

4 PLANEJAMENTO DO SETOR

4.1 Introdução

Para dar maior clareza às ações a serem executadas e observando as atribuições da Ouvidoria, conforme dispostas nos normativos, as ferramentas utilizadas para o planejamento da Unidade, foram: Mapa estratégico- que identifica as principais ações da unidade em consonância com sua missão, visão e valores; a Cadeia de Valor – que identifica os meios e os fins, atividades principais e secundárias para gerar o valor a ser entregue à sociedade de acordo com a missão; a Análise SWOT- que identifica os pontos fracos e fortes no ambiente interno da unidade, e as fraquezas e oportunidades do ambiente externo, fazendo com que a unidade identifique o que pode ser melhorado; o Balance ScoreCard (BSC), que a partir dos objetivos, traça indicadores, metas e ações, para que a visão da Unidade seja alcançada sob as diferentes perspectivas definidas; e a Planilha 5W2H, que traça de maneira prática, o quê, quem, quando, por quê, onde, como e por quanto será concretizado o objetivo traçado de acordo com o que se planeja identificados por níveis de execução, sendo eles estratégico, tático e operacional a longo, médio e curto prazo respectivamente.

4.2 Mapa Estratégico

Figura 3 – Mapa Estratégico da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023)

4.3 Cadeia de Valores

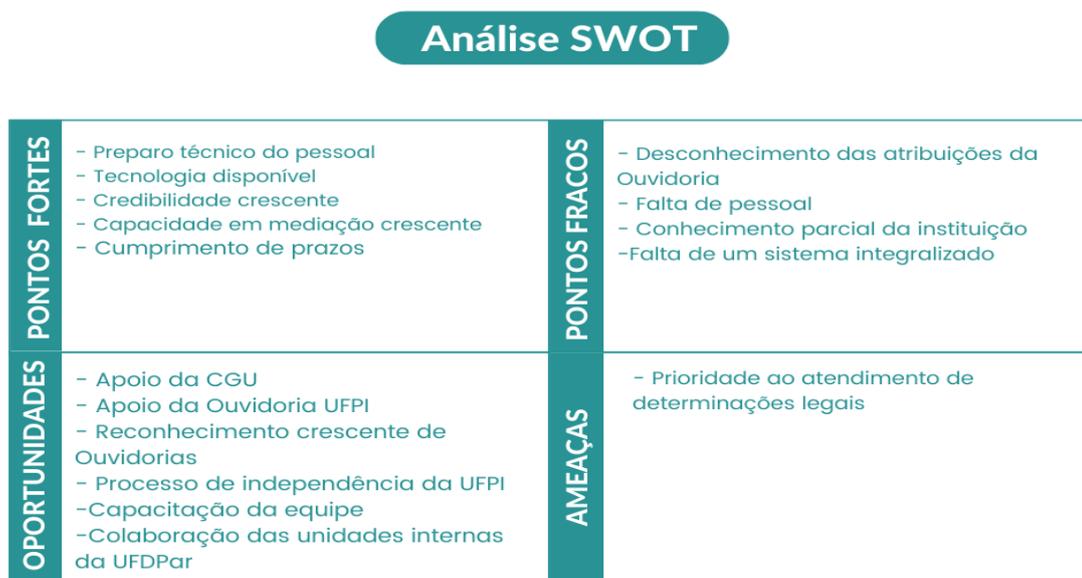
Figura 4 – Cadeia de Valor da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023)

4.4 Análise SWOT

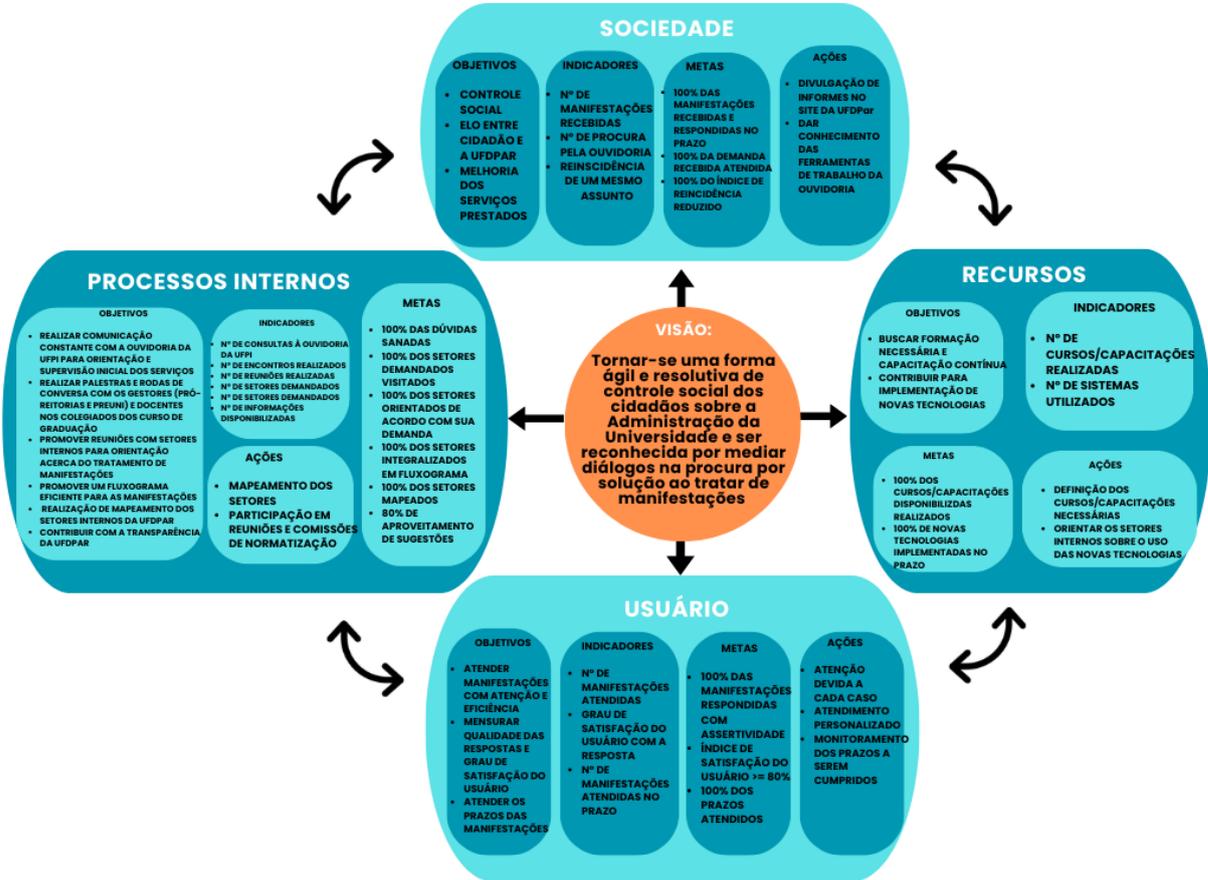
Figura 5 – Análise SWOT da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023)

4.5 Balanced Scorecard (BSC)

Figura 6 – Balance ScoreCard da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023).



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025**

4.6 Planejamento Estratégico (5W2H)

Quadro 4 - Planejamento estratégico da Ouvidoria

META	5W2H						
	What?	Why?	Who?	Where?	When?	How?	How Much?
	O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	ONDE?	QUANDO?	COMO?	QUANTO?
Realizar 20 Estudos relacionados a Ouvidoria: atualizações, Lives, vídeo aulas, cursos, debates, entre outros.	Capacitação contínua para excelência na prestação de serviços da Ouvidoria	Necessidade de atualização constante sobre normativos e procedimentos	Ouvidoria	Plataforma disponibilizada pela CGU	2025	Online	N/A
Realizar 15 reuniões para apresentação da missão, objetivos e metas da Ouvidoria com os servidores (Gestão, setores e colegiados)	Conscientização dos setores internos	Conhecimento do trabalho da Ouvidoria	Ouvidoria	Setores demandados	2025	Visitas aos setores	N/A
Confecção de 2 banners para serem colocados nos locais de atendimento ao público	Divulgação do trabalho da Ouvidoria para a comunidade externa	Conhecimento do trabalho da Ouvidoria	Ouvidoria	Clínicas Escola	2025	Disposição nos setores de atendimento externo	A definir
Elaboração de 5 relatórios enviados para a Gestão Superior com resultados obtidos pelos serviços prestados da Ouvidoria visando Contribuir para o fortalecimento da imagem da instituição	Apresentação de resultados	Dar transparência aos serviços prestados pela Ouvidoria	Ouvidoria	Ouvidoria	2025	Levantamento das manifestações recebidas e atendidas	N/A
Realizar 10 encontros e diálogos (em cada setor) para o tratamento e discussão com um ou mais setores em envolvidos na manifestação, visando promover diálogos contínuos para atuação colaborativa com os setores da Universidade	Atuação colaborativa entre os setores	Dar maior celeridade à resolução das manifestações	Ouvidoria e setores entre si	UFDPAr	2025	Visitas aos setores	N/A

Fonte: Elaboração própria (2023).



4.7 Planejamento Tático (5W2H)

Quadro 5 - Planejamento tático da Ouvidoria

META	5W2H						
	What?	Why?	Who?	Where?	When?	How?	How Much?
	O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	ONDE?	QUANDO?	COMO?	QUANTO?
Confecção de um vídeo sobre o que é ouvidoria e divulgação pelo SIGAA e Instagram da UFDPAR (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação, perguntas frequentes) visando informar amplamente aos discentes e público externo sobre a ouvidoria	Vídeo Informativo	Dar conhecimento do trabalho da Ouvidoria com maior alcance	Ouvidoria e PROTIC	Site institucional, SIGAA e Redes sociais	2024	Online	N/A
Reformulação das competências da ouvidoria da resolução 07/2021 CONSUNI de acordo com as normas da CGU	Redação das Competências da Ouvidora	Adequação aos normativos redigidos pela CGU	Ouvidoria	Documentos normativos utilizados pela instituição	2024	Participação em reuniões e comissões de normatização	N/A

Fonte: Elaboração própria (2023).



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025**

4.8 Planejamento Operacional (5W2H)

Quadro 6 - Planejamento tático da Ouvidoria

META	5W2H						
	What?	Why?	Who?	Where?	When?	How?	How Much?
	O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	ONDE?	QUANDO?	COMO?	QUANTO?
Realizar 8 cursos na plataforma PROFOCO visando formação em Ouvidoria	Formação necessária	Ter conhecimento necessário para exercer a função	Ouvidoria	Plataforma PROFOCO- ENAP	2023	Online	N/A
Implementar em 9 Pró- Reitorias e 15 setores a ferramenta de triagem e tratamento de manifestações do Fala.BR- (Elaborar roteiros/manuais com orientando quais procedimentos, roteiros e canais de atendimentos da Ouvidoria devem ser utilizados para cada perfil de usuário identificado pelo setor)	Ferramenta para tratamento e triagem de manifestações	Assegurar melhor tratamento, segurança dos dados e rastreabilidade às manifestações	Ouvidoria	Plataforma FalaBr.	2023	Online	N/A
Elaborar fluxograma de 15 setores (mapeamento de processo) quanto ao tratamento de demandas referentes aos setores da UFDPa com contatos, telefone e email de cada setor (entre Pró-Reitorias e Coordenações)	Mapeamento dos setores	Dar destinação adequada às manifestações otimizando tempo para resposta	Ouvidoria	Consulta aos setores	2023	Visita aos setores	N/A
Realizar a atualização do site institucional com a Inclusão de um tópico “perguntas frequentes” sobre a Ouvidoria (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação)	Atualização do site institucional	Fácil acesso aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria	Ouvidoria e PROTIC	Site Institucional	2023	Online	N/A

Fonte: Elaboração própria (2023).



5 GESTÃO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES

5.1 Plano Anual de Contratações (PAC) de bens, serviços, obras e TIC

A Ouvidoria não realiza compras e contratações de forma autônoma e individualizada, uma vez que é subordinada à Reitoria. Portanto, o PAC direcionado à esta Unidade, consta no planejamento anual de compras e contratações realizado pela Reitoria.

6 CONCLUSÃO

6.1 Resultados do Exercício Anterior

Dos resultados observados referentes ao exercício anterior, foram analisadas as propostas do Plano de Trabalho Anual, constante no PDU de 2022.

As propostas foram elencadas em forma de tabela, e em seguida indicada a situação em que se encontram, identificadas em cumprida, não cumprida e em andamento. Cabe observar que os resultados foram encontrados a partir da análise do setor, diante do encontrado pela gestão atual da Unidade, conforme apresentado no Quadro 9.

Quadro 7 - Plano de Trabalho Anual Ouvidoria- (2022-2023)

ITEM	PLANO DE TRABALHO ANUAL	SITUAÇÃO
1	Criação de página da internet da Ouvidoria e Repositório de dados públicos	CUMPRIDA
2	Desenvolver o Relatório anual da Autoridade de Monitoramento	CUMPRIDA
3	Desenvolver a carta de serviços por setores	NÃO CUMPRIDA
4	Elaboração e aprovação do RI-OUV	NÃO CUMPRIDA
5	Inserção de manifestações e pedidos de informação recebidos por email, carta, telefone ou presencialmente no Fala.BR	EM ANDAMENTO
6	Melhorar as condições de atendimento pessoal	CUMPRIDA
7	Definir formas de aperfeiçoar o processo de atendimento por e-mail	EM ANDAMENTO
8	Produção de relatórios periódicos (LAI, Gestão, PDA)	EM ANDAMENTO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025

9	Obter a vaga para concurso público junto à Reitoria	NÃO CUMPRIDA
10	Gestar junto com a Corregedoria Resolução sobre a Gestão de Denúncias	EM ANDAMENTO
11	Contribuir para a instalação da Comissão de Ética	NÃO CUMPRIDA
12	Contribuir para a instalação da Comissão de Mediação e Negociação	NÃO CUMPRIDA
13	Elaborar formas de avaliar os serviços prestados à comunidade servida	NÃO CUMPRIDA
14	Desenvolver indicadores para as formas de avaliação de serviços prestados à comunidade servida	NÃO CUMPRIDA
15	Publicar a avaliação de serviços prestados à comunidade servida	NÃO CUMPRIDA

Fonte: Ouvidoria (2022)

As propostas identificadas como cumpridas foram aquelas que lograram êxito em sua execução, até o presente momento. As não cumpridas não se concretizaram de fato ou não foram finalizadas. As propostas que se encontram em andamento, são aquelas que se enquadram no planejamento desta Unidade para os próximos dois anos, conforme apresentado no item 4. deste documento. Ressalta-se que as propostas em andamento fazem parte das competências da Ouvidoria, não sendo possível tratá-las como item complementar.

6.2 Resultados Esperados

Para os próximos dois anos, os desafios são muitos, e as oportunidades de aprimorar o trabalho da Ouvidoria também. Com a elaboração desde PDU, espera-se que as metas possam ser alcançadas em sua totalidade, contribuindo para dar maior transparência e publicidade em relação à gestão da Unidade, assim como à UFDPAr.

Espera-se que com a análise deste documento, seja possível verificar melhorias para o andamento dos processos internos desta Ouvidoria, e suas necessidades específicas, para que se possa realizar um trabalho com excelência e



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE 2023 - 2025**

em consonância com o exigido pelos normativos reguladores. A Ouvidoria tem um importante papel dentro da Universidade de ser o elo entre os usuários e a administração, portanto, é imprescindível que seu trabalho seja realizado de forma efetiva.

Assim, com o empenho e dedicação da equipe da Unidade, e integração dos demais setores que compõem a UFDPAr, o trabalho poderá ser concretizado conforme planejado de modo a contribuir para o desenvolvimento e melhorias do serviço prestado por esta Instituição.



REFERÊNCIAS

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Portaria nº 342/2021, de 21 de junho de 2021**. Aprova o Estatuto da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Brasília, DF: MEC, 22 jun. 2021. Disponível em: https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/Parnaiba/2021/Outros_Publica%C3%A7%C3%A3o/Estatuto_UFDPAr_342_2021_Retificada.pdf . Acesso em 20 ago. 2022.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Conselho Universitário. **Resolução nº 07/2021, de 08 de outubro de 2021**. Aprova a estrutura organizacional e distribuição dos cargos de direção, funções gratificadas e funções comissionadas de coordenação de cursos da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Parnaíba: Conselho Universitário, 2021. Disponível em: https://ufpi.br/arquivos_download/arquivos/Parnaiba/2021/CONSUNI/RESOLU%C3%87%C3%83O_07_2021_CONSUNI.pdf . Acesso em 20 ago. 2022.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Plano de Desenvolvimento da Unidade: Ouvidoria**. UFDPAr. 2022. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/paginas-pdu/acompanhamento-reitoria/planejamento-arquivos/ouvidoria-planejamento-estrategico.pdf> Acesso em 20 de ago. 2023.