UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA

Ouvidoria

Relatório Trimestral
Julho à Setembro

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

SIGLAS

CGU- Controladoria Geral da União

PCD- Pessoa com Deficiência

PRAE – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

PRAE/CAE – Coordenadoria de Assistência Estudantil

PRAE/DAN –Divisão de Alimentação e Nutrição

PREG- Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

PREG/CAA – Coordenadoria de Administração Acadêmica

PREG/CE – Coordenadoria de Estágio

PREG/CG – Coordenadoria de Graduação

PREG/DPM – Divisão de Programação e Matrícula

PREUNI- Prefeitura Universitária

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGEP/CAP- Coordenação de Administração de Pessoas

PROGEP/CDP – Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas

PROPOPI – Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação

SIGAA- Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SIPAC- Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Controle

UFDPar – Universidade Federal do Delta do Parnaíba

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO……..…..6
2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO…....……..7
3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024..……...8
   3.1 PLATAFORMA FALABR.....10
4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024.....12
   4.1 COMUNICAÇÕES.....13
   4.2 DENÚNCIAS.....15
   4.3 RECLAMAÇÕES.....17
   4.4 SOLICITAÇÕES.....19
5. RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES.....20
6. REFERÊNCIAS.....23

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 (UFDPar) durante o período de Julho à Setembro 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 UFDPar 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 nº 116, datada de 18 de março de 2024, emitida pela Controladoria-Geral da União (CGU).

2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

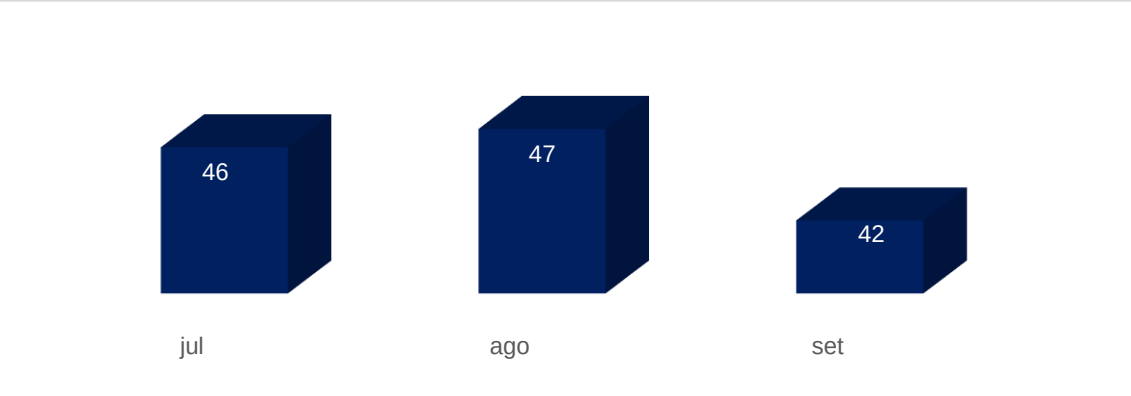
A Ouvidoria está localizada no Bloco da Reitoria, situada na Av. São Sebastião, n° 2819, Parnaíba, Piauí, com horário de atendimento presencial de Segunda a Quinta das 08h à 12h e 14h as 18h e Sexta das 08h à 12h e 14h às 17h. O atendimento aos cidadãos pode ser realizado por meio dos canais:

- 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 TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024

No período de Julho à Setembro de 2024 a Ouvidoria da UFDPar recebeu um total de 135 manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas a cada mês. O número de manifestações aumentou cerca de 12 % em comparação ao trimestre anterior, de Abril a Junho de 2024, que obteve 120 manifestações.

Gráfico 1 – Total das manifestações recebidas por mês

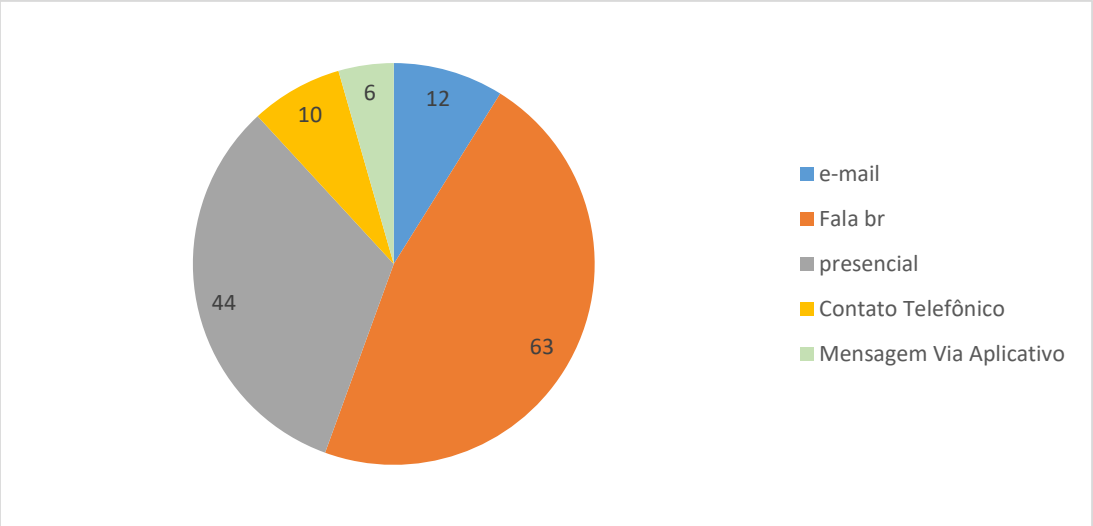


Fonte: Elaboração própria (2024)

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

Das 135 manifestações, 72 foram recebidas por outros meios em que 44 atendimentos aconteceram de forma presencial, 12 via e-mail, 10 contatos telefônicos e 6 mensagens via aplicativo, conforme demonstra o gráfico abaixo.

Gráfico 2- Meios de acesso



Fonte: Elaboração própria (2024)

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. Cabe ressaltar que o contato telefônico e a mensagem via aplicativo foram inseridos neste trimestre pela Ouvidoria.

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

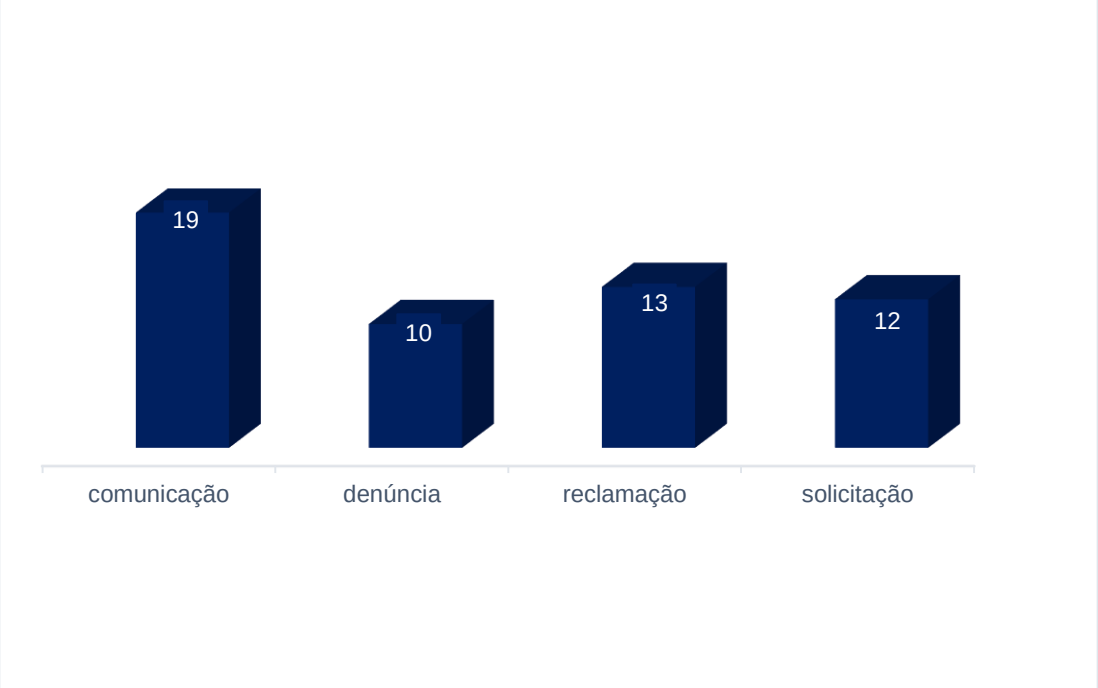
Neste sentido, ressalta-se o aumento da procura da comunidade interna pela Ouvidoria na busca de orientações para resoluções de seus conflitos por outros meios totalizando 72 registros, demonstrando o fortalecimento da Ouvidoria como um canal de Comunicação e acolhimento das demandas da comunidade.

3.1 PLATAFORMA FALABR

Do total de 135 manifestações recebidas na Ouvidoria, 63 manifestações foi por meio da Plataforma FalaBr, sendo que a Ouvidoria realizou o tratamento de 54, uma vez que 9 delas foram arquivadas por não possuírem materialidade suficiente para continuidade, ou estavam em duplicidade ou em branco. Em comparação ao trimestre anterior houve diminuição de 1 manifestação.

Observa-se no gráfico que segue, as 54 manifestações recebidas e tramitadas por esta Ouvidoria no período, a saber: Comunicações com 19 registros; Denúncias com 10; Reclamações com 13 e Solicitações com 12.

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas e tramitadas pelo FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

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

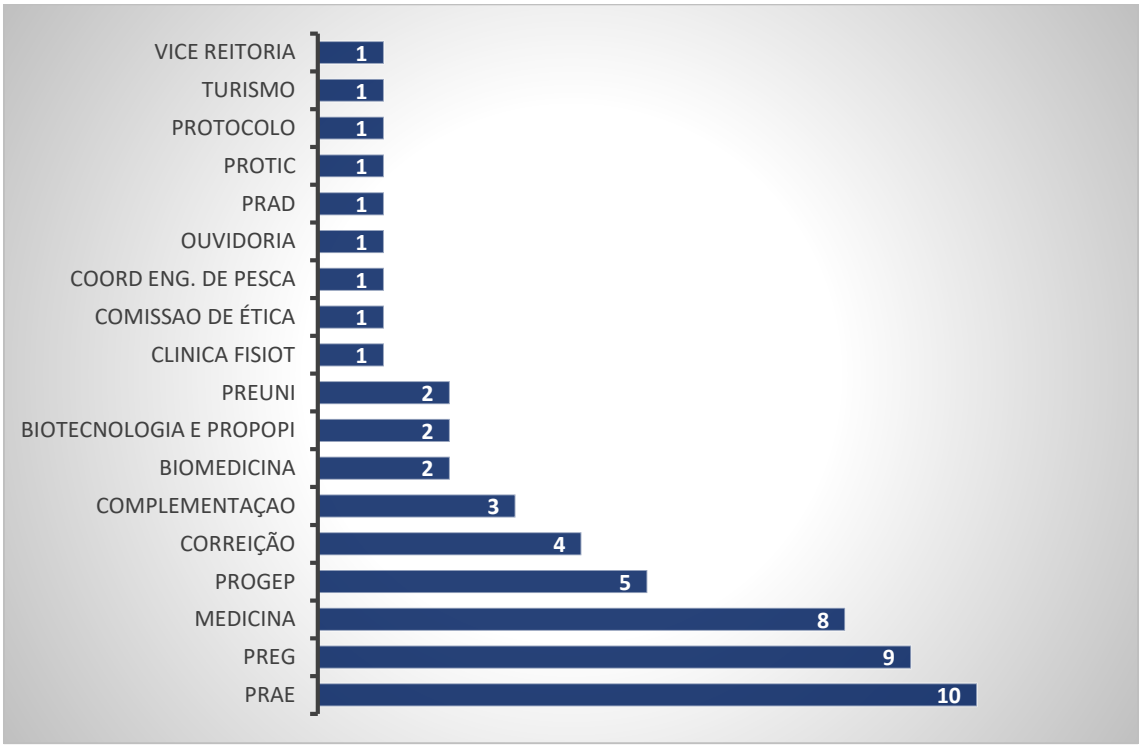
A Pró Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), representada pela Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN) e Coordenadoria de Assistência Estudantil (CAE) que receberam 10 manifestações.

A Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG), representada pelo Gabinete da Pró-Reitora, a Coordenadoria de Graduação (CG), Coordenadoria e Administração Acadêmica (CAA), Divisão de Programação e Matrícula (DPM)

e Coordenadoria de Estágio (CE), somam 9 ocorrências recebidas no período de referência.

O curso de Medicina recebeu 8 manifestações. Em seguida com 5 manifestações, está a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), representada pela Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas (CDP) e Coordenadoria de Administração de Pessoas (CAP). A Correição foi demandada com 4 manifestações.

Gráfico 4 – Setores demandados por manifestação no FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

No gráfico 5 a seguir, destacamos as demandas por assunto no período de Julho a Setembro de 2024. O maior número de manifestações registradas foi sobre “Serviços e Sistemas”, com 14 manifestações que foram reclamações sobre as estruturas físicas da Universidade como Restaurante Universitário, pátio, estacionamento, e Clínica Escola de Fisioterapia e sobre o uso do SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas), SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Controle) e e-mail.

A seguir, com 11 manifestações, o segundo assunto mais demandado foi sobre “Matrícula”, com 10 ocorrências sobre matrícula no Internato de Medicina e 1 reclamação sobre disciplina. As questões sobre “Assédio Moral” obtiveram 5 registros sobre conflitos interpessoais vertical.

Os assuntos “Educação Superior” e “Concurso” ocupam o quarto lugar dos mais demandados com 4 registros cada.

Gráfico 5 – Assuntos demandados por manifestação no FalaBr



Fonte: Elaboração própria (2024)

Em comparação ao trimestre anterior o assunto “Serviços e Sistemas” também foi o mais demandando pela comunidade acadêmica, mantendo a reclamação sobre o convívio nas áreas comuns e Sistemas como assunto mais procurado. Já o assunto “Matricula “ não foi muito demandado no trimestre anterior possivelmente porque ainda não estava em período de matrícula.

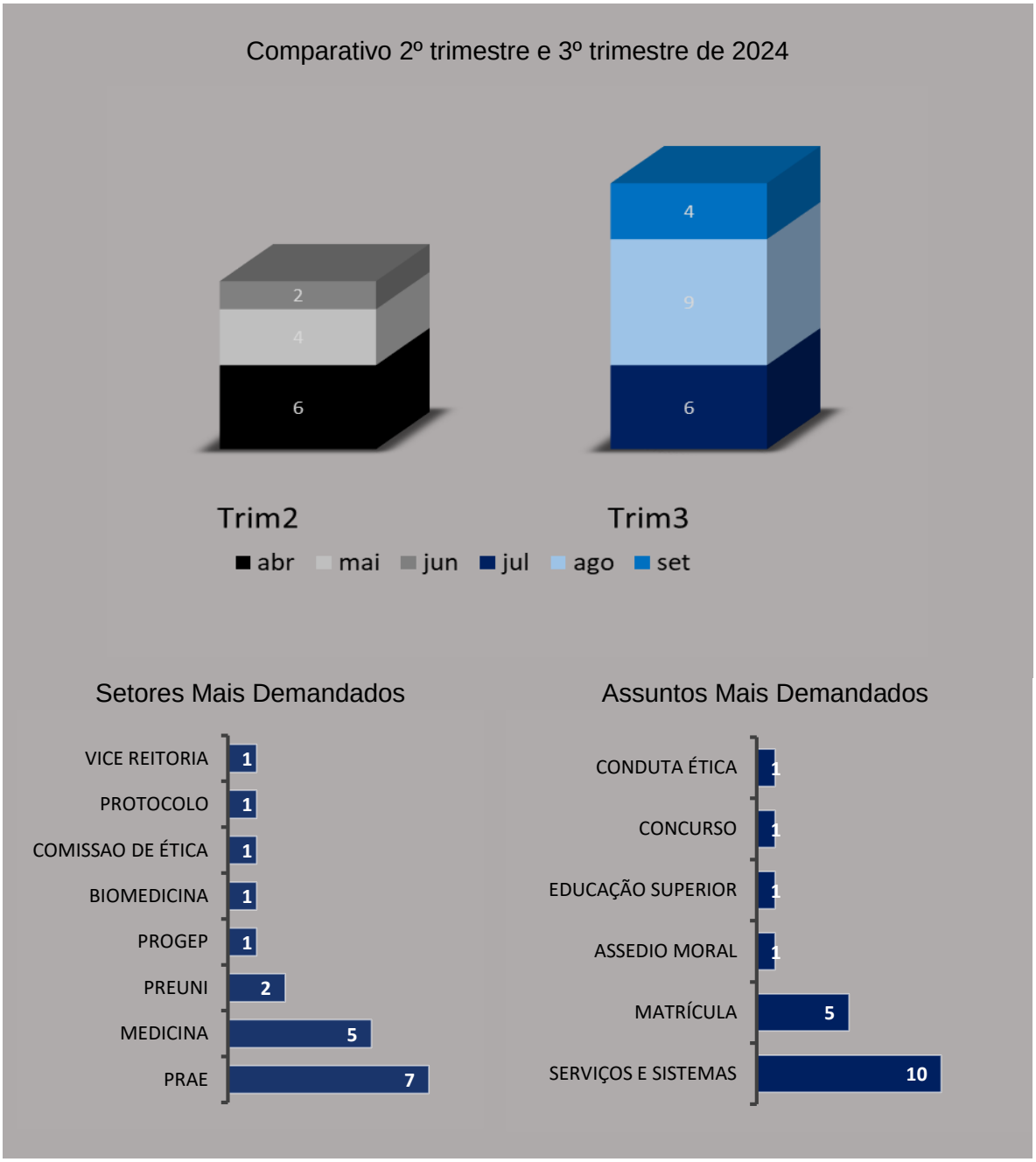
4. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024

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 um aumento de 58% em relação ao trimestre anterior, com 19 registros, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 6- Comunicações



Fonte: Elaboração própria (2024)

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

Neste período foram arquivadas 4 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 não sendo possível ao autor o acompanhamento da manifestação.

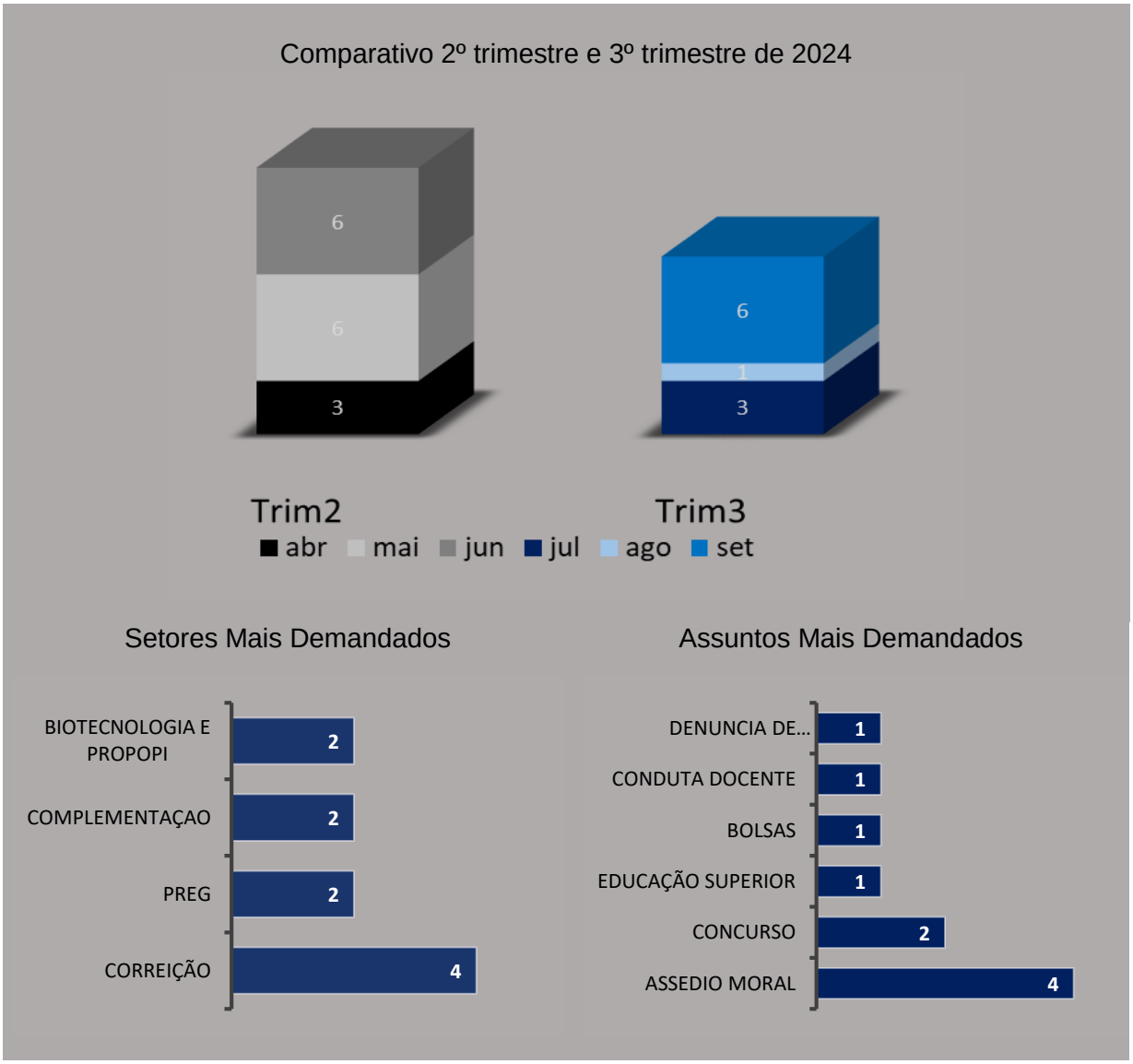
Dessa forma, os setores mais demandados para análise, foram a PRAE com 7 manifestações, a Medicina com 5 ocorrências e a PREUNI com 2 ocorrências.

Quanto aos assuntos, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à “Serviços e Sistemas ”, em que 7 foram relacionadas a reclamações sobre o Restaurante Universitário, uma de barulho no pátio, uma de estacionamento indevido e outra de problemas no SIPAC. Das 5 Comunicações relacionadas a “Matrícula“ todas foram reclamações de alunos da Medicina quanto a dificuldade em realizar matrícula no internato.

4.2 DENÚNCIAS

As manifestações do tipo denúncias tiveram diminuição de 33% no número de ocorrências em relação ao primeiro trimestre de 2024, totalizando 10 ocorrências.

Gráfico 7- Denúncias



Fonte: Elaboração própria (2024)

Neste período foram arquivadas 2 denúncias por nulidade/branco ou duplicidade e duas ainda estão em período para complementação.

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, neste trimestre foram a Correição com 4 ocorrências a PREG e Programa de Biotecnologia e a PROPOPI, com 2 ocorrências cada.

É importante salientar que as manifestações foram encaminhadas a Correição 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)

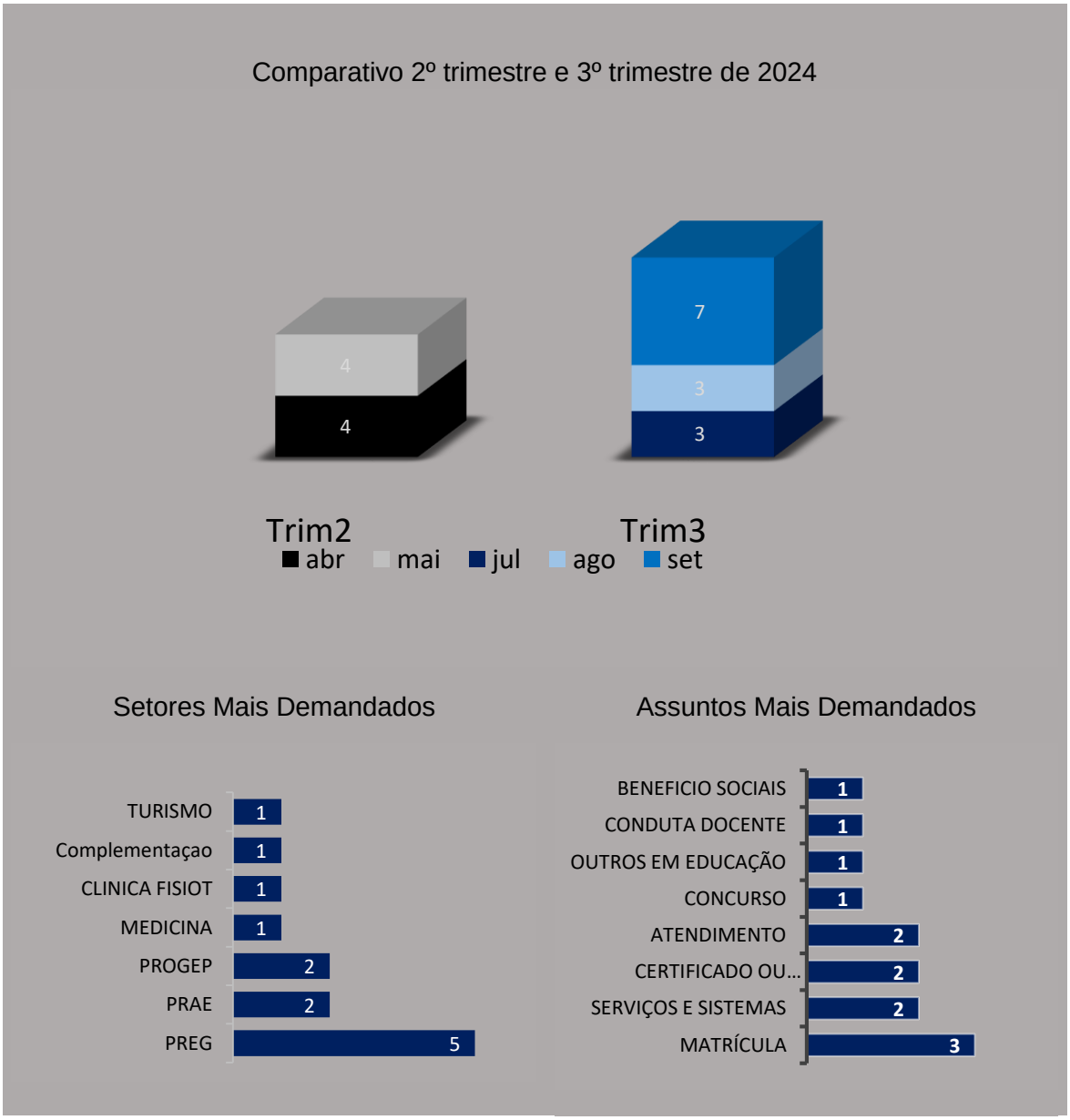
Nesse trimestre iniciou-se a integralização da Plataforma Fala Br com o portal e-Pad, para tramitação das manifestações da Ouvidoria para a Corregedoria. Desta forma, o manifestante consegue acompanhar todo o processo apuratório por meio do mesmo número utilizado para o cadastro da manifestação na plataforma Fala Br.

Quanto aos assuntos mais frequentes, das 4 Denúncias relacionadas à “Assédio Moral”, todas relacionaram-se conflitos interpessoais entre os servidores. Das 2 Denúncias relacionadas a “Concurso“ foram sobre edital de seleção de professor.

4.3 RECLAMAÇÕES

As manifestações tiveram um aumento de 62,5 % das ocorrências, em relação ao trimestre anterior, com 13 registros, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 8- Reclamações



Fonte: Elaboração própria (2024)

Neste período foram arquivadas 2 reclamações por nulidade/branco ou duplicidade.

Com relação aos setores mais demandados para análise, neste trimestre foram a PREG com 5 ocorrências, seguida pela PRAE e PROGEP com 2 ocorrências cada.

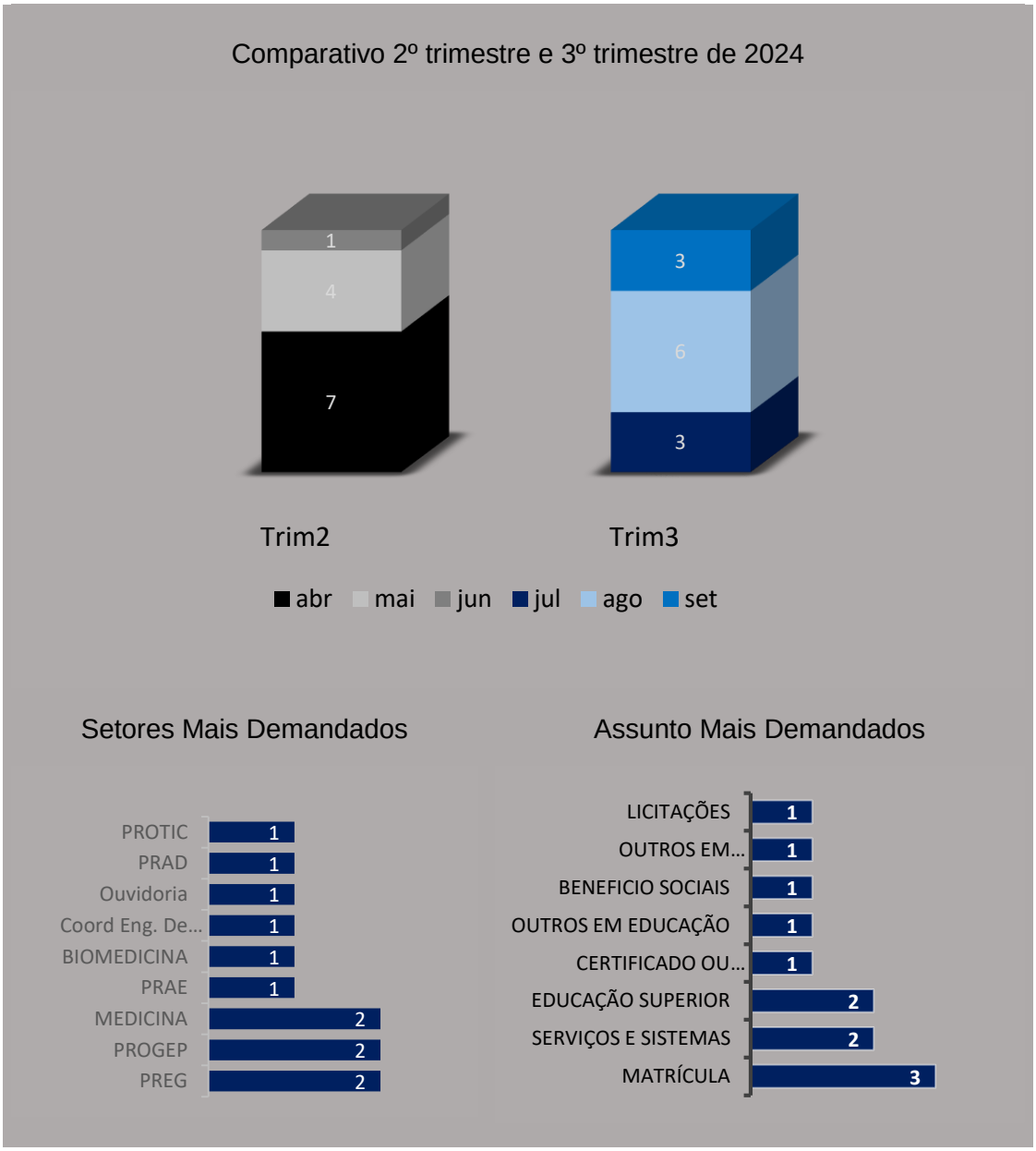
Quanto aos assuntos mais frequentes, 3 reclamações foram sobre matrícula no internato onde o calendário acadêmico geral é diferente do calendário do internato gerando impossibilidade de realizar outras atividades, como monitorias e emitir comprovante de matrícula pelo sistema.

Foram registradas 2 reclamações sobre “Serviços e Sistemas” referente ao site institucional e falta de água na Clínica Escola de Fisioterapia. As 2 manifestações sobre “Certificados e Diplomas” foram a respeito de antecipação de formatura. As 2 manifestações sobre “Atendimentos” foram sobre reclamação de servidores com atendimento inadequado ao público.

4.4 SOLICITAÇÕES

Foi observada a mesma quantidade de Solicitações comparados ao trimestre anterior, totalizando 12 manifestações.

Gráfico 9- Solicitações



Fonte: Elaboração própria (2024)

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

Os setores mais demandados de solicitações foram a PREG, PROGEP e MEDICINA com 2 solicitações cada. E o assunto mais demandado foram as “matrículas” com 3 manifestações, referente a solicitação de matrícula em disciplina, em internato e solicitação de comprovante de matrícula. A seguir com 2 manifestações cada, estão “Serviços e Sistemas” referentes a problemas no “site/e-mail” e “Educação Superior” ” referentes a solicitação de material de pesquisa e retirada de falta no SIGAA.

Não houve manifestações do tipo Elogio, Sugestão nem Simplifique neste terceiro trimestre de 2024.

5. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste terceiro trimestre de 2024 o número de manifestações que foram registradas, tramitadas e tratadas na Plataforma FalaBr se manteve o mesmo em relação ao trimestre anterior.

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 17,35 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 para responder a pesquisa de satisfação. Foram obtidas 7 respostas com índice de resolutividade de 100% e satisfação do usuário de 57,14%.

Vale ressaltar algumas ações realizadas na UFDPar acerca de alguns tópicos anteriormente elencados no Relatório Anual de 2023 bem como no Relatório no trimestre anterior de Abril a Junho. São elas:

- **Campanhas de boas práticas de convivência**

Foi realizada campanha de conscientização sobre uso correto de vagas para pessoas idosas e com deficiências, com o objetivo de conscientizar a comunidade sobre a importância do uso correto dos espaços de estacionamento.

A campanha idealiza que qualquer membro da comunidade interna ou externa que presenciar o uso indevido das vagas reservadas para Pessoas com Deficiência (PCDs), idosos ou outras áreas de acessibilidade poderá aplicar a "multa". A ideia é convidar os(as) condutores(as) a repensarem suas atitudes.

- **Demandas das pessoas neuro-divergentes e PCDs**

Foi realizado o I Ciclo de Formação Continuada com o tema: Educação Inclusiva pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) em parceria com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), com o objetivo de atender a demanda apontada pelos servidores em qualificar as práticas pedagógicas e de acompanhamento das Pessoas Com Deficiência (PCD). O Ciclo contou com dois encontros em setembro onde foram abordados diferentes tópicos acerca do tema da Educação Inclusiva.

- **Implementação de Campanhas de Enfrentamento a Desigualdade de gênero**

Foi proposto pela UFDPar neste período o EDITAL Nº 08/2024 da PROPOPI do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC/CNPq e PIBIC/UFDPar), Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica nas Ações Afirmativas (PIBIC-Af/UFDPar) e para o Programa de Iniciação Científica Voluntária (ICV/UFDPar) com uma proposta de enfrentamento da desigualdade de gênero. Ao indicar seu bolsista, na eventualidade do orientador(a) ser beneficiado(a) com mais de uma cota de bolsa, a concessão adicional deveria, obrigatoriamente, ser destinada a uma estudante que se autodeclare do gênero feminino.

Cabe mencionar ainda as recomendações elencadas no Relatório Anual de 2023 que podem auxiliar no fortalecimento da comunidade acadêmica, abordando os aspectos pedagógicos e as relações interpessoais:

- **Implementação de Campanhas de Enfrentamento a Desigualdade racial, de gênero e religiosa** para promover a diversidade e a inclusão, garantindo ações com a comunidade acadêmica para o combate a discriminação

- **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;

- **Definição de fluxo para as manifestações que envolvam os discentes:** estabelecer o fluxo e competências para encaminhamento de manifestações envolvendo conflitos entre os discentes;

- **Orientar e, quando couber, auxiliar as coordenações de curso acerca das competências e atribuições dos docentes:** continuar o trabalho em conjunto com a PREG sobre orientações quanto ao cumprimento da Resolução CEPEX 177/12 relacionadas às demandas da sala de aula.

- **Análise e acompanhamento do Projeto Pedagógico do Curso de Medicina:** neste período o número de manifestação aumentou comparado ao anterior, com as reclamações voltadas ao Calendário do Internato.

Com este relatório buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas no terceiro 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 UFDPar, 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: 30 de setembro 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: 30 de setembro 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: 30 de setembro 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: 30 de setembro 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 (UFDPar), e dá outras procidências. 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: 30 de setembro de 2024.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Relatório Trimestral da Ouvidoria de Abril a Junho de 2024.** Parnaíba, PI. 2024. Disponível em: https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/relatorios-2024 . Acesso em 03 de outubro de 2024.

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: 03 de outubro de 2024.