UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAIBA

OUVIDORIA

Relatório

JUNHO A SETEMBRO
2023

PARNAÍBA-PI
2023

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA
RELATÓRIO TRIMESTRAL 2023

ROL DE RESPONSÁVEIS

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Alessandra Tanuri Magalhães

Ouvidora

Gabriela de Moura Lopes

Bolsista

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Gráfico 1 – Manifestações recebidas por mês

Gráfico 2- Meios de acesso

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas

Gráfico 4- Assunto demandado

Tabela 1 – Setores Demandados

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPar) apresenta o Relatório Trimestral, referente aos primeiros meses da gestão deste Ouvidoria, referente aos dias 20 a 30 de Junho e, os meses de Julho, Agosto e Setembro de 2023. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa à Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas da UFDPAr. A Ouvidoria é o elo de ligação entre a instituição e o usuário dos serviços públicos, assim como, do servidor com a instituição em que trabalha. Ela promove formas de o cidadão exercer sobre a instituição o necessário controle social, respondendo às manifestações encaminhadas na forma de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos. Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da UFDPar (servidores, alunos, terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). 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 e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

1.1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

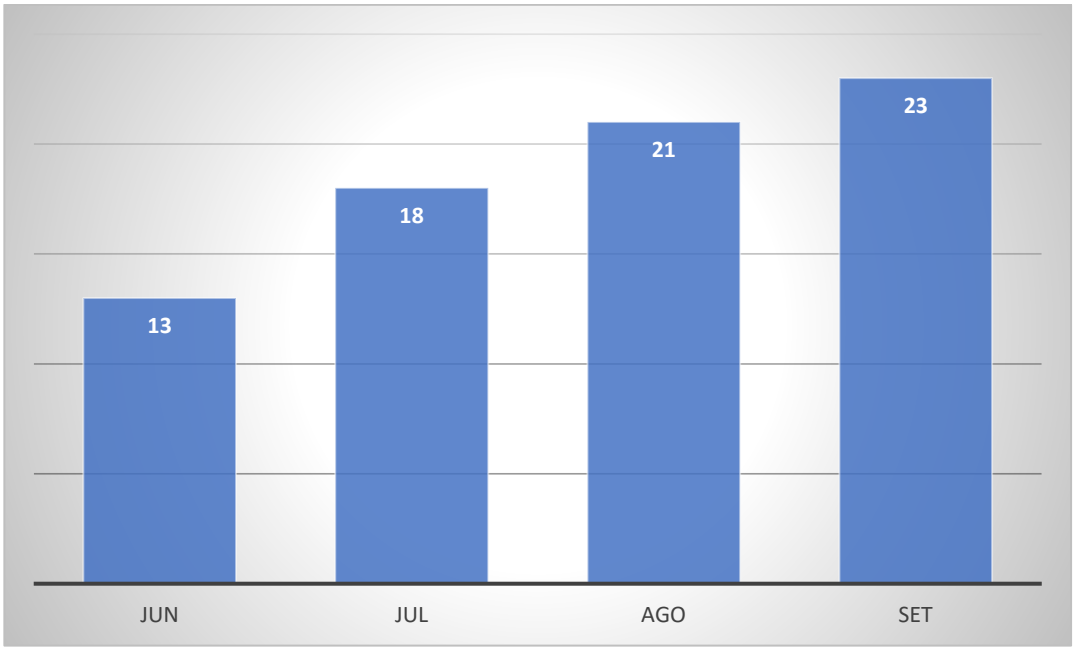
A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria da UFDPar, situada na Av São Sebastião, n° 2819, Parnaíba , Piauí, com horário de atendimento presencial das 08h00 as 12h00. O atendimento aos cidadãos pode ser realizado através:

- Da Plataforma Fala Br para registro de manifestações (https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)
- Atendimento presencial na sala da Ouvidoria
- Pelo e-mail ouvidoriaphb@ufpi.edu.br em casos de dúvidas ou agendamentos

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023

No período de Junho a Setembro de 2023 a Ouvidoria da UFDPar recebeu 75 (setenta e cinco) manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.

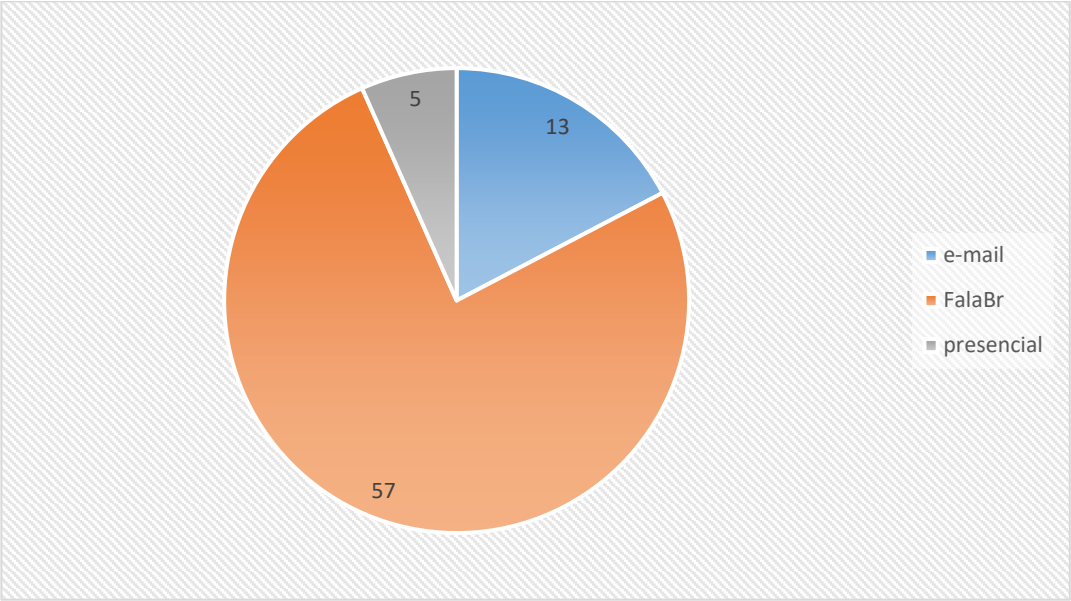
Gráfico 1 – Manifestações recebidas por mês



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 o e-mail institucional, a Plataforma Fala Br e os atendimentos presenciais, sendo a Plataforma o principal canal, conforme demonstra o gráfico abaixo.

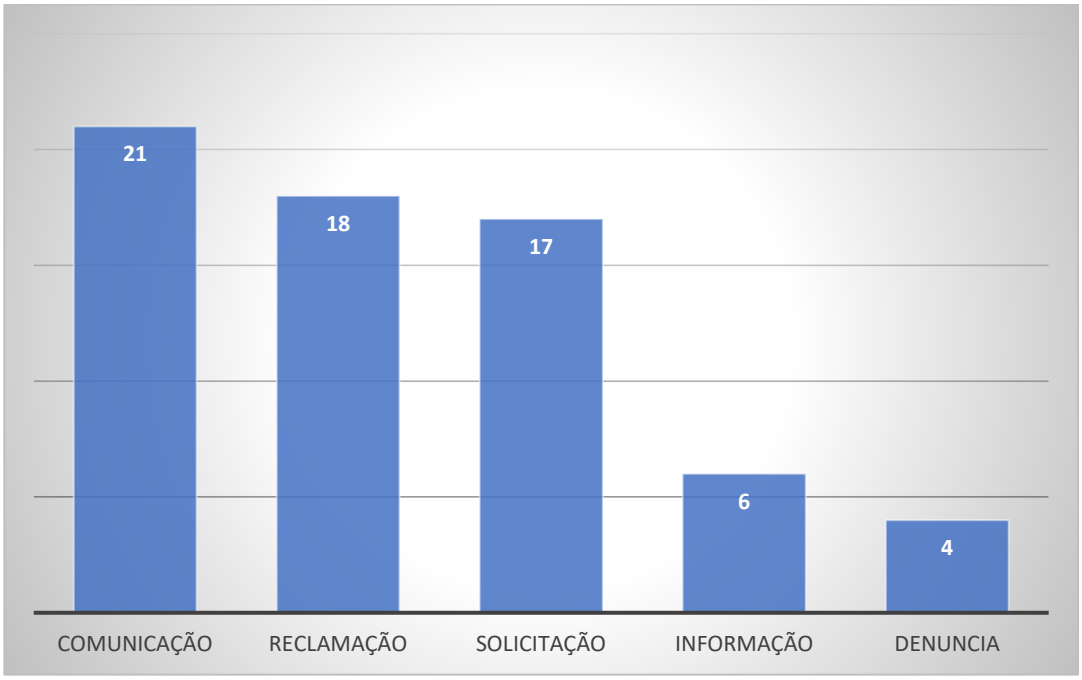
Gráfico 2- Meios de acesso



Fonte: Elaboração própria (2023)

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação, Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio. Foram recebidas 75 manifestações e 9 (nove) delas foram encaminhadas para outros Órgãos e/ou para o e-SIC. Desse modo, esta ouvidoria realizou o tratamento de 66 manifestações no período. Observa-se no gráfico que as manifestações mais recorrentes registradas no período de 20 de junho a setembro de 2023 foram as Comunicações com 21 (vinte e um) registros, Reclamações com 18 (dezoito), em seguida 17 (dezessete) Solicitações.

Gráfico 3- Tipos de manifestações recebidas



Fonte: Elaboração própria (2023)

Em relação aos setores demandados foi verificado que a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação apresentou a maior demanda, uma vez que o setor é responsável pelas Coordenações de Curso, além de atender solicitações relativas a matrículas, editais de seleção, entre outros assuntos, por meio de suas coordenações e setores internos. Outro setor recorrente foi a Comissão de Ética, que trata de demandas relativas à ética praticada pelos servidores da Instituição. A tabela abaixo apresenta de forma detalhada todas as unidades da UFDPar que foram demandadas pela Ouvidoria.

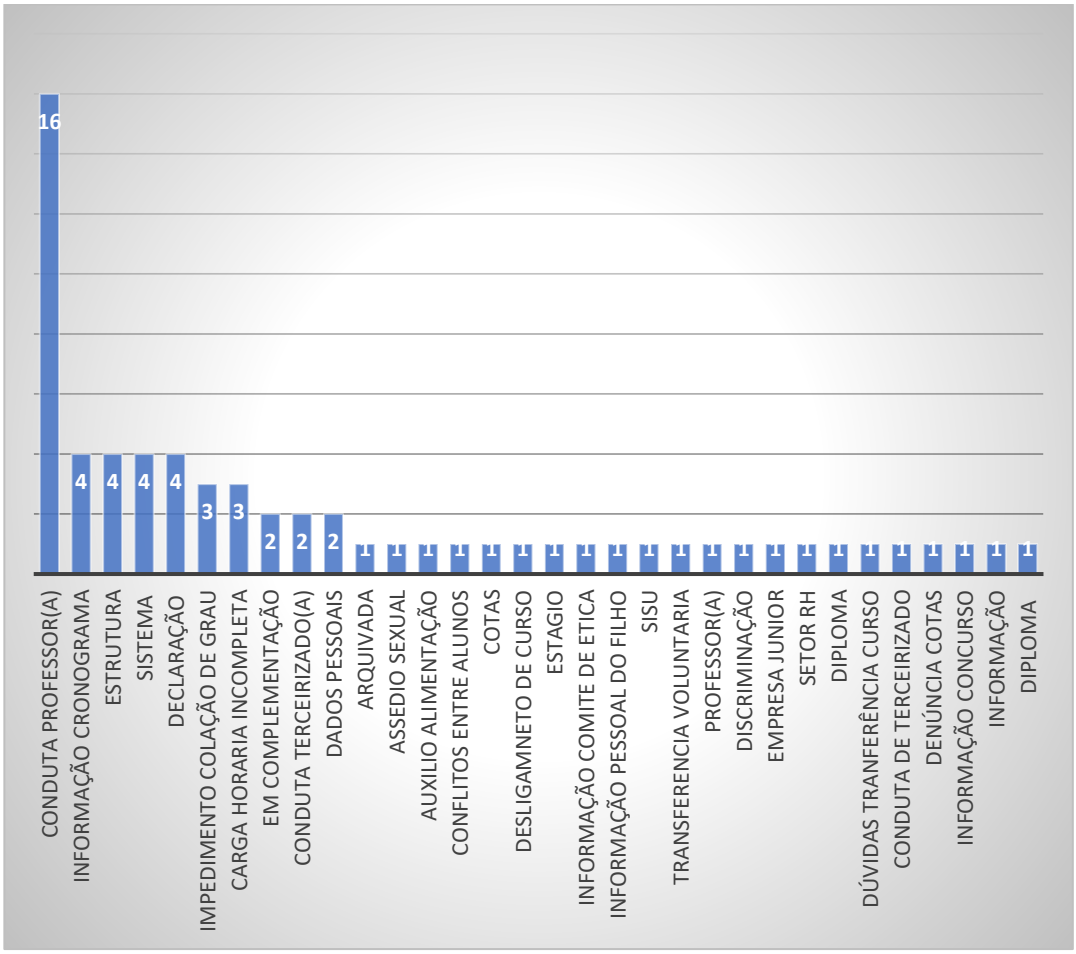
Tabela 1 – Setores Demandados

Setor	Quantidade de Manif
PREG	21
Comissão de Ética	10
PROGEP	5
PROTIC	3
PREUNI	2
PROPOPI	1
PRAE	1
Coordenação de Medicina	3
Coordenação de Turismo	1
Coordenação de Fisioterapia	1
Coordenação de Psicologia	1
Coordenação de Biologia	1
Serviço EsCola de fisioterapia	1
Ouvidoria	3
Presencial	3
E-mail	2
Correição	1
Arquivamento	1
Pedido de complementação	4
Sem competência	1
Total	**66**

Fonte: Elaboração própria (2023)

No gráfico que segue, destacamos as demandas por assunto ocorrido no período de Junho a Setembro de 2023. O maior número de manifestações esteve relacionado a Conduta de Professores, seguido por informações a respeito de cronograma do inicio do semestre, reclamação de estrutura e sistema e pedido de declarações.

Gráfico 4- Assunto demandado



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 já iniciou a implementação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação FalaBr nos demais setores do Campus, com o propósito de ser o principal meio de tramitação de manifestações

entre Ouvidoria e setores, cumprindo orientações sobre os quesitos de segurança, rastreabilidade, proteção aos dados do manifestante, versadas pela Controladoria Geral da União (CGU), para que as manifestações possam ter melhor tratamento, além de resolutibilidade mais adequada. Com isso, a Ouvidoria busca maior integração entre os setores visando resoluções e/ou providências quando couber, acerca das manifestações.

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

A Ouvidoria da UFDPar tem a missão de representar os usuários, sejam eles externos ou internos, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma respeitosa, independente e imparcial.

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. Com este relatório buscou-se apresentar as atividades desenvolvidas até o momento, afim de fornecer à Gestão do Campus um panorama das principais demandas percebidas pela comunidade usuária, bem como a atuação dos setores encaminhados na resolutibilidade das manifestações. O objetivo é mostrar como a Ouvidoria tem atuado para desenvolver seu plano de trabalho, assim como contribuir com a Gestão do Campus.