

**OUVIDORIA DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL: um estudo de caso da
Universidade Federal do Delta do Parnaíba**

GABRIELA DE MOURA LOPES

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA (UFDPAR)

MARA ÁGUIDA PORFÍRIO MOURA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA

OUVIDORIA DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL: um estudo de caso da Universidade Federal do Delta do Parnaíba

1 INTRODUÇÃO

A administração pública tem por objeto de finalidade, políticas e serviços públicos direcionados aos cidadãos sem distinção de qualquer natureza para seu acesso (Costin, 2010). Nesse contexto, as Ouvidorias públicas atuam como ferramentas para garantir o direito do cidadão à participação na gestão pública, fazendo o controle social, fiscalizando a transparência das operações e exercendo seu direito de reivindicar o que lhe é devido (Silva; Silva, 2021).

Piegas (2021), afirma que as Ouvidorias Públicas são um espaço de acesso para que os cidadãos se manifestem, sendo um órgão mediador entre o cidadão usuário e as instituições, com o propósito de acolher àqueles que a procuram, independentemente do canal utilizado. Ainda de acordo com a autora, cabe ressaltar o papel da Ouvidoria não só como ferramenta, mas também como aliada no fortalecimento da gestão na administração pública, seja ela federal, estadual ou municipal.

Corroborando com isto, a Controladoria Geral da União (CGU, 2024), ainda afirma que as Ouvidorias Públicas contribuem para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados. Assim sendo, estes órgãos fornecem subsídios para a administração superior da instituição em que atuam, auxiliando na tomada de decisão e adequação dos processos. Neste aspecto, torna-se relevante o apresentado pela unidade para que tais decisões sejam mais assertivas diante do cenário analisado.

Na perspectiva de entender o funcionamento de uma Unidade de Ouvidoria, assente aos dispositivos legais vigentes, sua finalidade e potencialidades principais, este trabalho tem por objetivo responder ao seguinte questionamento: Quais são as contribuições administrativas da Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) para a gestão?

Para responder à esta pergunta, este trabalho buscou analisar as contribuições e desafios da Ouvidoria face às demandas administrativas institucionais e especificamente, visou identificar os avanços e desafios enfrentados pelo órgão, a gestão das manifestações recebidas e os procedimentos adotados diante das demandas, além de considerar a transparência disponibilizada nos dispositivos legais da CGU.

Para tanto, foi realizada uma pesquisa de natureza básica, utilizando dados de natureza qualitativa e quantitativa, que foram obtidos a partir de uma amostra realizada por levantamento de caráter exploratório e descritivo por meio da aplicação de dois questionário *online*, um contendo 10 perguntas semiestruturadas, direcionado aos discentes, centrado nos alunos do curso de Bacharelado em Administração da instituição, os quais responderam sobre sua percepção com relação a Ouvidoria, visando externar as contribuições, e outro questionário com 16 perguntas direcionadas à responsável pela Unidade, sobre a gestão e tratamento de demandas e os desafios percebidos, que serviram para análise científica a fim de responder à pergunta norteadora e cumprir os objetivos do estudo.

Sobre a transparência, foi consultado na Central de Painéis da CGU, o perfil da UFDPAr, e observado o quantitativo de manifestações, principais assuntos, tempo de resposta entre outros aspectos.

Dessa forma, este artigo está estruturado em quatro partes, sendo a primeira esta introdução. A segunda contextualiza os conceitos e embasamentos teóricos a respeito de Ouvidoria, Operacionalidade da Ouvidoria, e a Ouvidoria na UFDPAr. Na terceira parte será descrito e analisado os dados coletados a partir dessa pesquisa e, por último, na quarta parte

apresenta-se a conclusão do estudo e considerações finais diante do exposto.

Essa pesquisa se justifica pela necessidade de analisar a percepção dos discentes da UFDP sobre a atuação da Ouvidoria na instituição, bem como os entraves encontrados a partir do ponto de vista dos alunos do curso de Bacharelado em Administração.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Ouvidoria: Definição e regramentos

A implantação da Ouvidoria no setor público, como meio de defesa dos direitos dos cidadãos, teve início no Brasil, no fim do século 20 com o processo de redemocratização do país que ocasionou a publicação da Constituição Federal de 1988. Com base na Carta Magna, os direitos dos cidadãos ganharam força diante do Estado, que observou a importância de acolher as necessidades dos seus cidadãos para melhorar os seus processos e serviços, com o objetivo de responder às reivindicações populares (Kalil, 2013).

Corroborando com o disposto na Constituição, no sentido da participação cidadã, a Controladoria Geral da União (CGU), define a Ouvidoria como o elo entre a administração pública e o cidadão usuário dos serviços prestados pelo Estado, seja ele interno ou externo, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania, por meio do controle social, provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Ainda neste sentido, de acordo com o inciso V, do art. 2º da Lei nº 13.460/17, as manifestações são categorizadas como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”. (Brasil, 2017).

Para garantir a devida atuação e os procedimentos adequados para recebimento, tratamento e acompanhamento das manifestações nas instituições públicas ou privadas, as Unidades de Ouvidoria são regidas por normativos que regulamentam seu exercício e definem parâmetros de competência, os agentes, prazos, entre outros aspectos.

Com o total de 32 normativos federais, sendo organizados em: 7 Leis, 9 Decretos, 8 Portarias, 6 Instruções Normativas, 2 Resoluções, 1 Orientação, tanto usuários quanto as Unidades de Ouvidoria, detêm seus direitos e deveres assegurados perante a administração pública. Para melhor entendimento, no Quadro 1 abaixo estão elencadas as principais legislações no âmbito da atuação das Ouvidorias extraídas do Site Gov.br (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao>).

Quadro 1- Legislação das Unidades de Ouvidoria

NORMATIVO	DESCRIÇÃO
Lei Nº 13.726, de 8 de Outubro de 2018	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
Lei Nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
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.
Lei Nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; e dá outras providências.
Decreto Nº 10.228, de 5 de Fevereiro de 2020	Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Decreto Nº 10.153, de 3 de Dezembro de 2019	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
Decreto Nº 9.492, de 5 de Setembro de 2018	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Decreto Nº 9.094, de 17 de Julho de 2017	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário
Decreto Nº 7.724, de 16 de Maio de 2012	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 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.

Fonte: Elaboração própria (2024).

Perante os normativos apresentados, observa-se que tratam dos procedimentos para atuação das Unidades de Ouvidoria, no sentido de como devem exercer suas atividades nas instituições a qual estão vinculadas. Somado a isso, também estão definidas as competências cabíveis às Unidades de Ouvidoria, bem como seus agentes; as políticas de proteção da participação e defesa dos usuários; proteção aos dados dos manifestantes; e os procedimentos para recebimento e tratamento das manifestações.

A gestão institucional seja ela pública ou privada, pode traçar metas e objetivos a partir das demandas recebidas, primando pelos princípios fundamentais da administração pública, conforme estabelece o *caput* do art. 37 da Constituição Federal de 1988 de: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, como norteadores da prestação dos serviços, possibilitando atuar na adoção de medidas com intuito de possíveis mudanças, em que o foco seja a melhoria e o aperfeiçoamento de processos vigentes que se encontram debilitados. (Piegas, 2021).

Corroborando com isto, a forma como as Ouvidorias auxiliam no processo de gestão e melhoria dos serviços também contribui com a transparência na instituição e o consequente fortalecimento da administração pública. Além da transparência, podem ainda ser observadas outras potencialidades de uma Unidade de Ouvidoria, como controle social, participação social e proteção e defesa do usuário.

Das potencialidades, a transparência se refere à disponibilização das informações aos usuários, conforme o versado pela Lei nº12.527/11- Lei de Acesso à Informação, bem como clareza e confiabilidade na resposta encaminhada ao manifestante, fazendo as informações prestadas sejam um retrato do compromisso institucional com a resolução dos entraves apresentados (Assis, 2021).

Ainda nesse quesito, é importante considerar a diferenciação entre transparência ativa e passiva. Enquanto na transparência ativa as informações disponibilizadas são por interesse do gestor público ou por imposição legal na obrigatoriedade de publicação, e na transparência passiva é necessário que o ente público seja instado a responder acerca de qualquer solicitação do cidadão que não esteja sujeita a sigilo (Silva e Bruni, 2019).

Controle social, como Silva e Silva (2021) afirmam, é a participação da sociedade civil enquanto usuária dos serviços, na elaboração, acompanhamento e verificação (ou monitoramento) das ações da gestão pública, investigando como, e se suas contribuições tributárias e sociais estão sendo destinadas para os fins desejados, devendo a gestão pública prestar total transparência de seus atos, sendo esta também uma das características da democracia participativa, conforme apontam alguns artigos da Constituição Federal de 1988.

Sob essa ótica, a Ouvidoria é um dos canais de entrada para que os cidadãos possam ter seu direito garantido à participação social.

A proteção e defesa do usuário, advém da necessidade de que seu direito à exercício de sua cidadania, não lhe cause prejuízo de nenhum tipo, assegurando que permaneça sendo exercido, bem como sua integridade mantida, conforme os direitos descritos no artigo 5º da Lei nº 13.460/17, Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No contexto da participação social, conforme afirma Severo (2021), com o marco legal da participação social na esfera pública, as Ouvidorias públicas são entendidas como lugares de relevância, onde os cidadãos poderão apresentar suas manifestações acerca dos serviços públicos, sendo observadas portanto, como espaços de participação e de reivindicação de direitos, considerando que a participação dos usuários é de significativa importância para analisar a situação real de uma instituição permitindo delinear o planejamento de ações futuras com vistas a melhoria dos serviços prestados, tomando como um dos instrumentos a avaliação realizada pelo cidadão.

2.2 Operacionalidade da Ouvidoria

A legislação das Unidades de Ouvidoria estabelece um conjunto de mecanismos que regem a operacionalidade e funcionamento destas em diversos setores, sejam eles públicos ou privados. Diante das potencialidades apresentadas no tópico anterior, pode-se categorizar os normativos que são norteadores da execução das atividades para garantia dos direitos dos cidadãos, seja na transparência por meio do acesso à informação, no controle social, na participação social ou na proteção e defesa dos direitos dos usuários.

No que se refere à transparência, a Lei nº 12.527/11 -Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Decreto nº 7.724/12, são os normativos vigentes. Nesse aspecto, as Unidades de Ouvidoria devem garantir o acesso às informações que são solicitadas pelos manifestantes.

Conforme Birkinshaw (2006) e Black (1997) *apud* Zoccolato e Teixeira (2019, p.19), aplicada ao campo da administração pública, a transparência pode ser entendida como a gestão dos assuntos públicos para o público, sendo o oposto de políticas obscuras, em que não se tem acesso às decisões, ao que elas representam, como são tomadas e o que se ganha ou se perde com elas. Neste aspecto, a transparência contribui diretamente para o processo de *accountability*, entendida como a ideia de que o gestor tem o compromisso de demonstrar o resultado obtido em relação aos recursos recebidos, a quem lhes ofereceu. Siu (2011)

Ademais, considerando o regido pela Lei nº 13.460/17, a Lei de Proteção e Defesa dos direitos dos Usuários dos serviços públicos, regulamentada pelo Decreto nº 9.492/18, alterado pelo Decreto nº 10.228/20, como também o Decreto nº 9.094/17, que versa sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, e o Decreto nº 10.153/19, que dispõe sobre a proteção à identidade dos denunciante de atos ilícitos contra a administração pública, o usuário tem direito à proteção de suas informações pessoais, devendo-se observar igualmente o disposto na Lei nº13.709/18- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Dessa forma, a LGPD trata especificamente do tratamento de dados pessoais por instituições públicas e privadas. A referida lei traz diversas obrigações impostas aos gestores de bancos de dados públicos e privados que contenham informações pessoais, determinando em que situações essas informações podem ser utilizadas, e as possibilidades de emprego de informações pessoais anonimizadas e pseudonimizadas no que se refere ao tratamento das informações, conforme exposto em seus artigos 5º, 6º e 7º. (CGU, 2019)

No quesito da participação e o controle social, estas presumem que haja cultura de transparência e de acesso a informações públicas. (Menezes, 2017) Ainda segundo o autor, as Ouvidorias assumem um papel de extrema relevância para a valorização da cidadania, como instâncias de promoção e defesa de direitos, oportunizando a participação e o controle social, garantindo a finalidade adequada da ação administrativa.

No que se refere às atividades de rotina, considera-se o disposto na Lei nº 13.726/18, que racionaliza atos e procedimentos administrativos, com objetivo de facilitar o atendimento aos usuários nas Unidades com dispensa de burocracia. Considerando o exposto pela Controladoria Geral da União (CGU) no Manual de Ouvidoria Pública (2019), devem ser utilizados recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria, dispensando entraves burocráticos, de modo que permitam o entendimento do problema em questão com maior celeridade.

Além desse normativo, a Portaria CGU nº 116/2024, também dispõe orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria e suas competências, elencadas ao longo de seus 81 artigos. Tal normativo é de suma importância no exercício das atividades de rotina da Ouvidoria. Cabe ressaltar a definição de canais de recebimento padronizado de manifestações, conforme artigos 8º e 9º da Portaria, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.Br é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal de modo que todas as manifestações recebidas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR.

A Plataforma Fala.Br, foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), para que os cidadãos possam solicitar informações públicas e realizarem manifestações, conforme a LAI e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Por meio dela é possível fazer solicitações para mais de 310 órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, além de outras duas mil instâncias de todos os entes: Federal, Estadual e Municipal. (CGU, 2024)

2.3 A Ouvidoria na UFDPAr

A Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) foi criada em 2018 por meio da Lei nº 13.651, de 11 de abril, que determina a criação de duas Universidades por desmembramentos de suas tutoras: a UFDPAr tornando-se independente de sua tutora até então, a Universidade Federal do Piauí (UFPI), e a Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE). Enquanto campus da UFPI, a UFDPAr era o Campus Ministro Reis Velloso (CRMV), que funcionava desde 1971 com a incorporação da Faculdade de Administração de Parnaíba à UFPI, tendo seu atual endereço de funcionamento desde 1975, segundo informações retiradas do *site* institucional (<https://ufdpar.edu.br/>.)

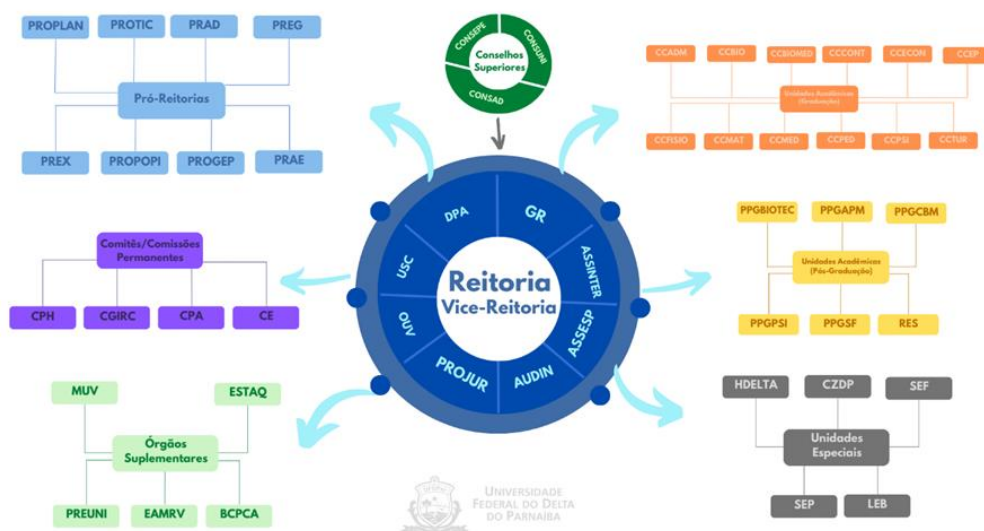
Sua missão é formar profissionais, produzir e socializar conhecimento científico com ética e inovação comprometidos com o desenvolvimento da excelência de ensino, pesquisa e extensão para atuar com qualidade na sociedade e promover transformações sociais, políticas, inclusivas e sustentáveis. (UFDPAr, 2024)

A oferta de vagas para os 12 cursos de graduação é de 1.036 alunos anualmente, além de contar com serviços destinados a atender a comunidade externa de forma gratuita, como o Serviço Escola de Fisioterapia e a Clínica Escola de Psicologia. (UFDPAr, 2024)

No sentido organizacional, a UFDPAr está centralizada na Reitoria e Vice-Reitoria, tendo as atribuições e competências da estrutura administrativa definidas na Resolução nº 07 do Conselho Universitário (CONSUNI), de 08 de outubro de 2021. A Figura 1 apresenta o organograma da UFDPAr.

Conforme observado no organograma acima, e no disposto na Resolução citada, a Ouvidoria está vinculada à Reitoria. Sua missão é de alavancar o controle social na Universidade, atuando no sentido de contribuir para a implementação de mudanças na gestão que contribuam com a transparência da instituição a partir da avaliação dos cidadãos usuários sobre os serviços prestados e processos internos, atuando, instada ou não, no sentido de mediar a interação entre a comunidade interessada, seja ela interna ou externa, e a gestão universitária, buscando corrigir e aprimorá-la, com valores pautados na transparência, imparcialidade, confiabilidade, sigilo, presteza, eficiência, respeito às diversidades. (Ouv, 2022; Ouv, 2024)

Figura 1- Organograma da UFDPPar



Fonte: Site da UFDPPar (<https://ufdpar.edu.br/>) (2024).

Na UFDPPar, o cargo de Ouvidor(a) é ocupado por um(a) servidor(a) da unidade, indicado pelo Reitor, sendo este(a) Professor(a) Efetivo(a) da Instituição, de acordo com o histórico de nomeações obtidos no *site* institucional (<https://ufdpar.edu.br/>). O período de exercício do cargo, bem como as exigências acerca das competências e conhecimentos necessários estão elencados na Portaria nº 1.181/2020 da CGU.

A respeito dos procedimentos da Unidade, mesmo após o desmembramento da sua tutora, a Ouvidoria da UFDPPar ainda utilizou como canal de recebimento o Sistema Integrado de Gestão de Atividades (SIGAA). As manifestações eram recebidas na Ouvidoria da UFPI, encaminhadas à Ouvidoria da UFDPPar, direcionada ao setor responsável e então realizada a devolutiva à UFPI para informar ao manifestante (OUV, 2022).

A adesão à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.Br, ocorreu em 13 de julho de 2022 conforme consulta no *site* da Plataforma (<https://falabr.cgu.gov.br/web/orgao>), fazendo com que a operacionalização de suas atividades ocorresse de maneira autônoma, a partir de então, desvinculando-se da Ouvidoria da UFPI.

Somado aos normativos apresentados anteriormente no Quadro 1, a Ouvidoria segue ainda o elencado na Resolução CONSUNI nº 07/21, sobre das competências da Ouvidoria e sua secretaria administrativa que estão dispostas ao longo de 30 incisos, dos parágrafos 18 e 19, do artigo 1º. Para atendimento ao público, a Ouvidoria da UFDPPar disponibiliza em sua página no *site* institucional seus canais: a Plataforma Fala.Br, telefone, *e-mail* e atendimento presencial.

Considerando as atribuições descritas nos parágrafos da norma citados, os procedimentos de rotina das atividades da Ouvidoria, são compostos ainda por etapas de acordo com o apresentado no Relatório Trimestral da Unidade (2024), quais sejam: 1) Atendimento presencial e/ou recebimento das manifestações na Plataforma Fala.Br, ou instruções para registro; 2) Análise e triagem preliminar das manifestações; 3) Encaminhamento ao setor competente por meio da Plataforma Fala.Br; 4) Registro na planilha de controle interno; 5) Acompanhamento e monitoramento do prazo e qualidade da resposta; 6) Elaboração da resposta após o retorno do setor; 7) Devolutiva ao usuário; e 8) Registro na planilha de controle interno. (OUV, 2024).

O fluxo das manifestações considera os prazos e procedimentos para tratamento elencados na Lei nº 13.460/17 e na Portaria CGU nº 116/24. As manifestações que são tratadas conforme etapas descritas, se referem àquelas recebidas pela Plataforma Fala.Br. Demais

formas de recebimento, tais como e-mail e atendimentos presenciais são orientados a realizar o registro na Plataforma como forma de padronizar o canal de recebimento considerando os ditames da Portaria supracitada (OUV, 2024)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para elaboração deste estudo de caso, coube a classificação de pesquisa descritiva exploratória, assim sendo “seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado” Gil (2022, p.27). Com abordagem de método misto - qualitativa e quantitativa, pois “uma análise mais aprofundada compreende ambas abordagens para um entendimento complementar das questões da pesquisa” (Creswell, 2021).

Quanto aos procedimentos, a pesquisa se configura como documental, diante da pesquisa em sites, como a Central de Painéis da CGU, como também de levantamento ou *survey*, por meio da aplicação de questionário criado utilizando a plataforma *Google Forms*, que possibilita a criação de formulários eletrônicos.

As etapas para construção deste trabalho foram realizadas considerando os objetivos específicos elencados, para melhor compreensão. Cabe ressaltar que as etapas aconteceram em paralelo, e o compilado do material obtido foi objeto para posterior discussão dos resultados encontrados.

Nas análises necessárias, foram observados os dados disponibilizados no *Painel Resolveu?* disponível na Central de Painéis da CGU. Quantitativamente, os dados consultados foram a respeito das manifestações recebidas pela Plataforma Fala.Br, identificando a demanda recebida na Instituição, e a transparência dos dados. Além disso, foram aplicados questionários em dois direcionamentos: um aos discentes e outro à Ouvidora da instituição.

Os discentes foram questionados acerca da utilização da Ouvidoria, sua percepção sobre a atuação da Unidade, e a satisfação obtida, de onde foram analisadas as contribuições. A pesquisa, centra-se nos alunos das quatro turmas do curso de Administração da UFDPAr, com o quantitativo de 50 participantes, obtidos de forma aleatória.

A coleta dos dados foi executada por meio de um questionário semiestruturado, direcionado aos alunos ativos daquele curso, contendo 10 perguntas com foco nos objetivos do estudo e foram categorizadas em duas seções: uma abordando o que os participantes consideravam como atribuição da Ouvidoria, indicando se é relevante, essencial ou que não era atribuição, a outra quanto a percepção que tinham sobre sua atuação na instituição, se concordavam, concordavam parcialmente ou discordavam das afirmativas, e ainda se já haviam acionado o setor e se percebiam a necessidade de utilizá-lo.

Ademais, os questionamentos direcionados à Unidade de Ouvidoria tiveram vistas à análise da caracterização das manifestações recebidas, os processos administrativos, e os desafios encontrados pela Unidade. Neste segundo direcionamento, foram realizadas 16 perguntas referentes às demandas recebidas, setores mais demandados, desafios e avanços enfrentados. As perguntas foram agrupadas em seções no que se refere ao acesso e estrutura do órgão, sua atuação, caracterização das demandas e a percepção dos usuários.

O processo seguinte foi a análise dos dados obtidos, onde foi possível realizar uma observação temática dos dados, observando os padrões e pontos em comum para agrupamento de questões. O método foi a análise estatística descritiva, com uso do Microsoft Excel para tabulação e elaboração de gráficos (Garcia e Justiniano, 2013).

Desta forma, a partir dos dados obtidos, objetivou-se responder à pergunta norteadora desta pesquisa: “Quais são as contribuições administrativas da Ouvidoria da UFDPAr para a gestão?”.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Considerando o quantitativo de discentes respondentes, diante da participação voluntária e facilidade para obtenção de respostas, obteve-se o quantitativo de 50 participantes.

4.1 Análise dos dados

4.1.1 Questionário aplicado aos discentes

Diante dos resultados encontrados, em um primeiro questionamento para identificar os usuários da Ouvidoria, pode ser observado que aos discentes, o setor é desconhecido em sua maioria. Com o percentual de 96%, representando 48 respostas dos participantes nunca acessaram a Ouvidoria e apenas 2 alunos disseram que já utilizaram.

4.1.1.1 Primeira seção: Atribuições da Ouvidoria

Na primeira seção do questionário realizado com os discentes, acerca das atribuições da Ouvidoria, 78% dos alunos disseram que atuar como canal de mediação entre a administração, assegurando os direitos dos usuários é atribuição essencial, 18% disseram ser relevante, e 4% apontaram não ser atribuição. Ou seja, 38 alunos consideraram essencial, e apenas 2 apontaram não ser atribuição.

Outra atribuição, foi sobre qualificar as expectativas dos usuários, identificando situações e contextos para buscar uma solução mais assertiva. Para 60% é atribuição essencial, totalizando 30 alunos, para 36% é relevante e 4% disseram não ser atribuição, somando 2 respostas.

Sobre considerarem que receber, analisar, encaminhar ao setor competente e acompanhar as manifestações dos usuários, 64% dos participantes opinaram que é atribuição essencial, representando 32 alunos, para 34% é relevante com o quantitativo de 17 respostas, e apenas 2% indicaram não ser atribuição.

Quanto à atribuição de contribuir com a gestão da UFDPAr, apontando falhas e fazendo recomendações porventura necessárias, além de apoiar a correção de irregularidades e omissões na instituição, 76% dos respondentes considerou como atribuição essencial do setor, 22% apontaram que é relevante e 2% disseram não ser atribuição. Totalizando 49 respostas que consideram ser uma atribuição essencial e relevante da Ouvidoria. Pode-se observar que nesta primeira seção, apesar de nunca terem utilizado, a maioria dos alunos entende as atribuições perguntadas como essenciais da Unidade.

4.1.1.2 Segunda Seção: Percepção da atuação da Ouvidoria

Na segunda seção de questionamentos, os participantes opinaram sobre a percepção que têm com relação à atuação do setor no campus. Nesse sentido, a maior parte considerou que a Ouvidoria é vista pela comunidade acadêmica como um canal para tratamento/resolução dos seus problemas, sendo também um canal de participação social, em que 66% dos alunos concordam com a afirmativa, 32% concordam parcialmente e 2% não concordam. Desta forma, 98% dos alunos participantes entendem a Ouvidoria como canal de resolução de problemas.

Tabela 1- Percepção dos participantes sobre a atuação da Ouvidoria

Pergunta	Concordo	Parcialmente	Discordo
A Ouvidoria é vista pela comunidade acadêmica como um canal para tratamento/resolução dos seus problemas, sendo também um canal de participação social	66%	32%	2%
A comunidade da UFDPAr tem conhecimento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, e acredita no trabalho da Ouvidoria	16%	60%	24%
Os problemas quando registrados na Ouvidoria são resolvidos com maior facilidade e rapidez	20%	64%	16%
A divulgação da Ouvidoria tanto no site institucional como no perfil das redes sociais estimula a participação, assim como é de fácil acesso a sala da Ouvidoria.	26%	56%	18%
O trabalho realizado pela Ouvidoria atendeu suas expectativas	16%	70%	14%
Não percebo necessidade de utilizar a Ouvidoria. Estou satisfeito com o funcionamento da Instituição.	12%	36%	52%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Em 4 dos 6 questionamentos da segunda seção, os alunos em sua maioria tendem a concordar parcialmente com as afirmativas, e apenas um questionamento teve o maior número de participantes que discordam. Dessa forma, em uma única pergunta o quantitativo de respostas que concordam foi maior, conforme apresentado na tabela 1.

A respeito do conhecimento que a comunidade da UFDPAr tem das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, e a credibilidade no trabalho do setor, 60% concordam parcialmente, 16% concordam totalmente e 24% discordam. Ou seja, 30 alunos concordam parcialmente que as atividades da Ouvidoria são de conhecimento da comunidade acadêmica.

Quanto à divulgação da Ouvidoria tanto no site institucional como no perfil das redes sociais como forma de estimular a participação, assim como o acesso a sala da Ouvidoria ser de fácil localização, os alunos concordaram parcialmente em 56% das respostas, totalizando 28 alunos que indicam ter conhecimento parcial do acesso à Ouvidoria ou de seus canais de comunicação.

Outro questionamento realizado, foi se os alunos percebiam que os problemas quando registrados na Ouvidoria são resolvidos com maior facilidade e rapidez. Concordaram parcialmente 64% dos participantes, 20% concordaram e 16% discordaram. Desse total, 42 alunos concordam total e parcialmente que a Ouvidoria atua para facilitar e agilizar a busca pela resolução dos problemas.

Em se tratando das expectativas, foi perguntado se o trabalho realizado pela Ouvidoria atendeu satisfatoriamente, em que 70% concordam parcialmente, 16% concordam e apenas 14% discordam, diante disso, o maior número representa 35 alunos.

No último questionamento, quando perguntados sobre a necessidade de utilizar a Ouvidoria, por estar satisfeito com o funcionamento da instituição, a maioria dos participantes discordou da afirmativa, totalizando 26 respostas sobre não ter motivos para acionar a Unidade e 18 alunos concordam parcialmente. O que indica que apesar de não estarem satisfeitos com o funcionamento da universidade, não percebem a necessidade de acionar a Ouvidoria.

4.1.2 Questionário aplicado à Ouvidora

No segundo direcionamento dos questionários, desta vez à Ouvidora da Instituição, foi observado a gestão e caracterização das demandas recebidas pela Unidade e a partir das 16 afirmativas observou-se ainda os desafios encontrados.

4.1.2.1 Estrutura da Unidade

Na primeira seção foi perguntado sobre a estrutura da Ouvidoria, onde a titular concorda que a Unidade pode ser acessada facilmente pela comunidade (seja presencialmente ou canais de atendimento), indicando concordância entre o questionamento realizado aos alunos, dos quais em sua maioria também concorda, ainda que parcialmente, que a sala e canais de atendimento são de fácil acesso.

Sobre o ambiente de trabalho (estrutura, força de trabalho, ferramentas tecnológicas), julgou satisfatório, indicando que o espaço contribui para o desenvolvimento das atividades de forma apropriada.

4.1.2.2 Atuação da Ouvidoria

Na segunda seção, sobre a atuação da Unidade, a professora responsável concordou parcialmente com a afirmativa que a unidade se apresenta como um setor estratégico da Universidade, apontando que esta não está totalmente inserida no planejamento das ações realizadas pela gestão, mas que as informações produzidas pelo setor são consideradas em parte.

Quando perguntada sobre perceber a Ouvidoria como um ponto positivo para resolução dos problemas no campus, também concordou parcialmente, corroborando com o encontrado no questionamento semelhante direcionado aos alunos.

Acerca da ciência das mudanças de procedimentos e/ou providências adotadas que resultaram de manifestações recebidas, a responsável concorda parcialmente. Contudo, percebe-se que isto não significa que não há mudanças diante da manifestação recebida, apenas que não há fluxo de devolutiva à Ouvidoria diante das providências adotadas.

No mesmo sentido, quando questionada se há definição de fluxos para todos os tipos de manifestações, considerando os envolvidos da comunidade acadêmica (professor-aluno, aluno-aluno, técnico-aluno, técnico-professor), a Ouvidora concordou parcialmente, o que indica que há fluxos estabelecidos para a maioria das categorias, e ainda certa fragilidade em outras.

4.1.2.3 Caracterização e gestão das demandas

Quanto à caracterização das demandas, o primeiro questionamento foi sobre a taxa de procura da comunidade acadêmica pelo setor. Nesse quesito, a titular considerou uma taxa média de acionamentos por mês. Em paralelo, se observado o quantitativo de alunos que não percebem a necessidade de utilização, ainda que estejam insatisfeitos com o funcionamento da instituição, onde a maioria discordou da afirmativa, verificou-se que há uma relação de complementaridade com o exposto pela responsável da Unidade.

Ainda sobre o recebimento das manifestações, o setor que detém o maior número de demandas são as Pró-Reitorias, que considerando a estrutura organizacional do campus, estão ligadas às Coordenações de Curso de Graduação e Pós-Graduação, e setores administrativos.

Abordando a gravidade das demandas recebidas, o histórico indica que é baixa, e ainda que a categoria que mais realiza manifestações são os discentes, por serem a maior parcela da comunidade acadêmica e principais usuários dos serviços prestados pela UFDPAr, segundo o respondido pela Ouvidora.

No tocante a comunicação entre os demais setores e a Ouvidoria, observou-se que a dificuldade de interação é baixa, contribuindo para a resolução mais rápida e assertiva das manifestações, o que também pode ser verificado no que está apresentado no Relatório Trimestral da Unidade (2024), disponível no *site* institucional.

As manifestações possuem prazo para tratamento e resposta ao manifestante, e há ainda a possibilidade de solicitar prorrogações, caso necessário. Nesse contexto, foi perguntado também a taxa de prorrogações requeridas, que foi indicada como baixa, evidenciando o cumprimento dos prazos estipulados para resposta dos setores. Aqueles casos em que foi necessário solicitar prorrogação, a principal justificativa apontada em maior parte dos pedidos, foi a complexidade de elaboração das respostas, considerando também os casos em que mais de um setor possa estar envolvido na resposta, corroborando com o apontado no Relatório Trimestral (2024).

Sobre o assunto mais recorrente nas demandas da Ouvidoria, foi respondido que é sobre a Infraestrutura do campus, considerando estrutura física, como uso dos espaços, e também os sistemas utilizados. Os setores responsáveis por tais assuntos estão ligados à algumas Pró-Reitorias e à Prefeitura Universitária.

À Ouvidora foi perguntado ainda sobre sua percepção acerca do conhecimento do papel da Unidade na Instituição, indicando que está em um nível baixo, o que pode ser observado também no elevado respostas dos alunos que concordam parcialmente com as afirmativas sobre a atuação da Ouvidoria, evidenciando que o conhecimento sobre o setor ainda é escasso.

Como último questionamento, foi solicitado a indicação dos principais entraves para realização de manifestações. A Ouvidora considerou que é o desconhecimento do setor pelos usuários. Neste aspecto, percebe-se novamente concordância, diante do respondido pelos alunos participantes, em que 60% concordam parcialmente sobre conhecer as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, e ter credibilidade no trabalho realizado.

4.1.3 Transparência

Outro quesito abordado nesta pesquisa, é a transparência como uma potencialidade. Neste sentido, em relação à transparência nos dispositivos legais da CGU, foi consultado no *Painel Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) o perfil da UFDPAr.

No painel observou-se que já foram recebidas ao todo 396 manifestações desde a adesão à Plataforma FalaBr em 2022, até a data de 31/10/2024. Nesse ínterim, o tempo médio de resposta das manifestações é de 21,34 dias. Além do quantitativo de manifestações recebidas e

tratadas, ainda foram arquivadas 44 manifestações, justificadas por falta de clareza/insuficiência de dados em sua maioria. Entre os assuntos mais procurados estão educação superior com 71 manifestações, conduta docente apresenta 44, serviços e sistemas 28, e matrículas com 24. O índice de resolatividade é de 98,27%, e a satisfação do usuário tem média de 40%.

No ano de 2024, no período de 01/01/24 a 31/10/24, foram recebidas, tratadas e tramitadas 198 manifestações, sendo elas 74 denúncias, 46 solicitações, 36 reclamações e 14 elogios. Ainda houve 28 arquivamentos por falta de clareza/insuficiência de dados e o tempo médio de resposta ao manifestante é de 21,31 dias. Neste aspecto, observa-se o cumprimento dos prazos estipulados nos dispositivos legais, e também a variação das tipologias das manifestações ao longo do período.

Dos assuntos mais demandados estão serviços e sistemas, com 27 manifestações, matrículas com 20 e concurso com 13. Dessa forma, pode-se observar a concordância com os questionamentos realizados à Ouvidoria, que indicou o assunto mais demandado como infraestrutura onde os serviços e sistemas estão incluídos, e também a categoria que mais realiza manifestações, sendo os discentes, evidenciado pelos problemas relacionados a matrículas.

O índice de resolatividade é de 98,78%, e a satisfação média do usuário é de 53,57%, em que 35,71% dos respondentes ficaram muito satisfeitos com o atendimento, 14,29% satisfeitos e 7,14% consideraram o atendimento regular, apresentando os esforços da Ouvidoria e dos demais setores da UFDPAr em responder satisfatoriamente o usuário de acordo com sua demanda.

4.2 Interpretação dos dados

Na análise dos resultados, verificou-se que os alunos em sua maioria nunca utilizaram a Ouvidoria. Contudo, apesar de não ter acionado a Unidade, a maioria entende como importantes as principais atribuições do setor, considerando-as essenciais e relevantes.

Sobre o conhecimento da atuação e divulgação no campus, tanto os alunos quanto a Ouvidoria concordam ser insuficientes, o que mostra que a Ouvidoria ainda é desconhecida pela maioria dos participantes. Contudo, não há como justificar o baixo acionamento do setor como descrédito dos usuários no trabalho desenvolvido, uma vez que as atribuições em sua maioria foram consideradas como relevantes, apesar da maior parte dos respondentes nunca terem utilizado a Ouvidoria.

Ainda nesse sentido, percebe-se que há contrariedade no cruzamento das informações acerca do funcionamento da instituição. Quando questionados sobre sua satisfação diante do funcionamento da UFDPAr e por este motivo não procurarem a Ouvidoria, os discentes concordaram parcialmente, indicando que apesar de não estarem satisfeitos, não percebem a necessidade de acionar a Unidade. Desta forma, cabe analisar o fato de a divulgação do setor ser insuficiente na comunidade acadêmica, contribuindo, portanto, para as motivações pela não procura.

Quanto ao questionário direcionado ao setor, os fatores críticos observados são a insuficiência na definição de fluxo para todos os tipos de demandas envolvendo todas as categorias da comunidade acadêmica, e o retorno sobre as providências adotadas diante das problemáticas registradas.

O fato de não haver fluxo de devolutiva, indica que o setor não tem mensuração dos procedimentos que foram alterados, nem de novos que porventura possam ter sido adotados diante dos problemas. Tal fator, pode estar diretamente ligado ao fato de a Unidade ser considerada apenas parcialmente como um setor estratégico. Apesar disso, os resultados acontecem, independentemente de a Ouvidoria ter conhecimento ou não.

No quesito transparência, os dados consultados no *Painel Resolveu?*, proporcionam o acompanhamento do quantitativo de manifestações recebidas, além de outras características, como tempo de resposta, assunto, e tipos de manifestação. Neste aspecto, observa-se

principalmente o cumprimento dos prazos estabelecidos, em atendimento aos normativos vigentes, e as contribuições para a participação social do cidadão, caracterizando a transparência ativa do setor e da instituição, sendo possível verificar as demandas recebidas.

Portanto, objetivando responder ao questionamento principal deste trabalho: Quais as contribuições administrativas da Ouvidoria da UFDPAr para a gestão? A Ouvidoria contribui para as adequações necessárias nos procedimentos, resolução de problemas, assim como contribui para a melhoria dos serviços já prestados, embora seu trabalho não seja conhecido amplamente pela comunidade acadêmica.

Observou-se ainda, que há fragilidade nas definições de fluxo. Sejam eles para tratamento de manifestações envolvendo diferentes categorias de usuários ou de devolutiva acerca das providências adotadas. Entretanto, as manifestações são tratadas de maneira adequada aos assuntos que versam, e os resultados ainda que não sejam evidentes ou comunicados, também tem sua legitimidade.

Outro ponto a destacar, é a divulgação do setor ser precária, o que colabora para que poucos usuários conheçam suas atividades. Vale salientar que a recém estruturação da UFDPAr enquanto instituição autônoma de sua tutora, contribui para que alguns processos ainda necessitem de definição, bem como vícios de rotina possam ser modificados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o desenvolvimento desta pesquisa, foi identificada que a Ouvidoria da UFDPAr passa por processo de maturação de suas atividades, considerando o pouco tempo de autonomia da universidade desde seu desmembramento da UFPI. Ainda é necessário traçar alguns caminhos para que a Unidade possa ocupar um papel de maior relevância no campus, promovendo eficiência instrumental, prática cotidiana de cidadania e uma comunicação construtiva nas relações institucionais.

Contudo, depreende-se com esse estudo, que os alunos do curso de Administração possuem uma carência do conhecimento do papel da Ouvidoria, devido ao fato de 60% das respostas terem apontado que concordam parcialmente que tem conhecimento das atividades desenvolvidas e que tem credibilidade no setor, representando apenas um pouco a mais da metade de participantes. No entanto, observa-se que, a maioria dos participantes entende as atribuições apresentadas como essenciais ou relevantes. Percebemos assim, que apesar de não terem utilizados os serviços da Unidade, o conhecimento sobre as competências é significativo.

Embora os números não sejam tão expressivos nas respostas dos questionamentos realizados aos discentes, cabe destacar, que esse processo de maturação e redefinição de normas, procedimentos e cultura organizacional que a universidade enfrenta, representa uma grande parcela dentre as razões pelas quais o trabalho da Ouvidoria ainda caminha a passos lentos, vide a fragilidade na definição de fluxos, devolutiva das providências, e fazer uso estratégico das informações fornecidas pelo setor em sua totalidade.

Por este lado, é necessário que haja esforços da instituição com um todo, para que o trabalho desenvolvido seja mais reconhecido e que suas contribuições possam ser mais e melhor utilizadas, a fim de atingir o objetivo principal do órgão que é a busca pela excelência dos serviços.

Outrossim, caberia incorporar os discentes dos outros cursos de graduação do campus incluindo ainda os de pós-graduação, com esta pesquisa para que se possa traçar um panorama mais amplo da percepção da comunidade discente acerca do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, bem como o conhecimento de suas atribuições. De igual maneira, os benefícios indiretos desta pesquisa incluem a geração de novos conhecimentos que podem ajudar a comunidade em geral a entender melhor a importância desse tema no âmbito das Universidades, e os desafios enfrentados pelos gestores no âmbito da Administração Pública.

REFERÊNCIAS

ASSIS, Verônica Cardoso dos Santos de. **O processo de implantação de uma ouvidoria universitária: contribuições e perspectivas para a experiência da Escola de Administração da UFBA** / Universidade Federal da Bahia Escola de Administração Núcleo de Pós-Graduação em Administração Mestrado Profissional em Administração . 2021. 124 f <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/35736> Acesso em: 21 abr. 2024

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm . Acesso em: 20 abr. de 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 out. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113726.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. **Lei nº 13.651, de 11 de abril de 2018**. Cria a Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPar), por desmembramento da Universidade Federal do Piauí (UFPI), e cria a Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (Ufape), por desmembramento da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 abr. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13651.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.651%2C%20DE%2011%20DE%20ABRIL%20DE%202018.&text=Cria%20a%20Universidade%20Federal%20do,Rural%20de%20Pernambuco%20\(UFRPE\)](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13651.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.651%2C%20DE%2011%20DE%20ABRIL%20DE%202018.&text=Cria%20a%20Universidade%20Federal%20do,Rural%20de%20Pernambuco%20(UFRPE)). Acesso em: 20 mai. 2024.

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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. **Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020**. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários

dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 fev 2020. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 dez. 2019. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 set. 2018. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm Acesso em: 19 abr. 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) Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 jul. 2017. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 mai. 2012. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm Acesso em: 19 abr. 2024

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Ouvidoria.** [Brasília]: CGU, [2024?]. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria/ouvidoria> Acesso em: 20 abril. 2024.

BRASIL. Ouvidoria - **Legislação.** [Brasília]: CGU, [2024?]. Disponível em:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao> Acesso em: 20 abr. 2024.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública.** (Brasília): 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de->

[conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view](https://www.gov.br/controledegestao/pt-br/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view).

Acesso em: 06 jun. 2024.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Fala.Br** (Brasília): (2024?). Disponível em: <https://www.gov.br/controledegestao/pt-br/falabr/visao-geral> Acesso em: 07 jun. 2024.

COSTIN, Claudia. **Administração pública** (livro eletrônico) - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 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. Brasília, DF, 8 out. 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf/view> Acesso em: 19 abr. 2024

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020**. Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018. Brasília, DF, 10 jun. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portarian1181compilado.pdf> Acesso em: 20 mai. 2024.

Creswell, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto** [recurso eletrônico] / John W. Creswell, J. David Creswell ; tradução: Sandra Maria Mallmann da Rosa ; revisão técnica: Dirceu da Silva. – 5. ed. – Porto Alegre : Penso, 2021.

GARCIA, André F; JUSTINIANO, Leonides da S. **Pesquisa de mercado: tabulação e apresentação de dados**. e-Stricto Consultoria, Araçatuba [SP], 2013

Gil, Antonio Carlos, 1946- **Como elaborar projetos de pesquisa** / Antonio Carlos Gil. 7. ed. – Barueri [SP]: Atlas, 2022.

KALIL, Eduardo. **Como implantar ouvidoria e atuar nessa área** [livro eletrônico]/Eduardo Kalil. --São Paulo: Trevisan Editora, 2013.

MENEZES, R. A. **A atuação das ouvidorias públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil**. Brasília: IPEA, 2017. http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7715/2/td_2286_Sumex.pdf Acesso em: 07 jun. 2024.

PIEGAS, B. O. Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas. In Brito, M. I. L. et al. (Orgs.). **Ouvidoria brasileira: cenários e desafios**(p.p. 99-113). Brasília: UNB, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/9786558461463> Acesso em: 21 abr. 2024

SEVERO, Ana K. S. Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas. In Brito, M. I. L. et al. (Orgs.). **Ouvidoria pública como espaço de participação social:**

um recorte sobre a pesquisa de satisfação em ambiente hospitalar (p.p. 91-98). Brasília: UNB, 2021I: <https://doi.org/10.26512/9786558461463.c5>. Acesso em: 21 abr. 2024.

SILVA, Luis V. L. da. SILVA, Sérgio B. da. Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas. In Brito, M. I. L. et al. (Orgs.). **Ouvidoria brasileira: cenários e desafios**(p.p. 176-191). Brasília: UNB, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/9786558461463.c10>. Acesso em: 21 abr. 2024

SILVA, W. A. O.; BRUNI, A. L. **Variáveis socioeconômicas determinantes para a transparência pública passiva nos municípios brasileiros.** Revista de Administração Pública, v. 53, n. 2, p. 415-431, 2019. Disponível em:<https://doi.org/10.1590/0034-761220170383>. Acesso em: 21 abr. 2024

SIU, Marx C.K. Accountability no Setor Público: uma reflexão sobre transparência governamental no combate à corrupção. **Revista do Tribunal de Contas da União.** Brasília DF, n.122. (p. 80-89) set- dez, 2011. Disponível em: <https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/197>. Acesso em: 06 de jun. 2024.

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 UFDPAr. Parnaíba, PI. 2021. Disponível em: https://ufdpar.edu.br/reitoria/reitoria-1/documentos/resolucoes/resolucoes-consuni/2021/resolucao_07_2021_consuni_compressed-1.pdf Acesso em: 20 mai. 2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. **UFDPAr. Sobre nós** (2024). Parnaíba, PI. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/sobre-nos> Acesso em: 20 mai. 2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. **Planejamento Estratégico. Ouvidoria.** Parnaíba- PI. 2022. Disponível: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/transparencia-paginas/objetivos-e-metas-1/reitoria-1/pe-ouvidoria-2022.pdf> Acesso em: 20 mai. 2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. **Relatório Trimestral. Ouvidoria.** Parnaíba- PI. 2024. Disponível em: https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/arquivo_RELATRIOTRIMJANMAR24final.pdf Acesso em: 20 mai. 2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2024- 2028.** Parnaíba-PI. 2024 Disponível em: https://ufdpar.edu.br/pdi/paginas/arquivo_plano-de-desenvolvimento-institucional-ufdpar-2024-2028.pdf/ Acesso em: 20 mai. 2024

ZUCCOLOTTO, R.; TEIXEIRA, M. A. C. **Transparência: aspectos conceituais e avanços no contexto brasileiro.** Brasília – DF: Enap, 2019. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4161>. Acesso em 06 de jun. 2024