

Reitor

Júlio César Sá de Oliveira

Vice-Reitor**Gabinete da Reitoria**

Priscylla Abraao Monassa de Almeida

Pró-Reitor de Administração

Seloniel Barroso dos Reis

Pró-Reitor de Cooperação e Relações Interinstitucionais

José Caldeira Gemaque Neto

Pró-Reitor de Extensão e Ações Comunitárias

Robert Ronald Maguina Zamora

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Emanuelle Silva Barbosa

Pró-Reitor de Graduação

Christiano Ricardo dos Santos

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Eduardo Campos

Pró-Reitor de Planejamento

Simone de Almeida Delphim Leal

Ouvidora

Adélia Gomes Teixeira Bahia

Equipe Ouvidoria

Ialle Gurgel Borges

Marilene M. Sá

Apoio bolsa trabalho

Aguines Maria

Elaboração e Revisão

Adélia Gomes T Bahia

Ialle Gurgel Borges



1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca do trabalho da Ouvidoria da Universidade Federal do Amapá, no ano de 2024, contendo os dados estatísticos e informações acerca do desenvolvimento das atividades diárias.

Neste sentido, atende ao princípio da transparência pública e da publicidade na administração pública, no intuito de aperfeiçoar os trabalhos executados.

1.1 Introdução

A Ouvidoria da UNIFAP funciona como uma unidade vinculada à Reitoria, porém com independência funcional. Atua nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, recepcionando, examinando e respondendo manifestações como elogios, reclamações, denúncias, sugestões e solicitações de simplificações dos serviços. Além do Serviço Informação ao Cidadão (SIC) que atua atendendo aos pedidos de informações públicas fundamentados pela Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada pelo Decreto 7.724/2012.

A equipe da Ouvidoria, que também faz parte do SIC, é composta pela ouvidora, uma assessora da ouvidoria e gestora SIC, uma secretária e uma bolsista de apoio técnico.

As informações contidas neste relatório também fazem parte do Relatório de Gestão da Universidade, aprovado pelo Conselho Universitário.



2. OUVIDORIA NA PRÁTICA

O trabalho da Ouvidoria na prática, divide-se em três segmentos:

1. A interlocução entre o usuário e a Instituição, que se dá por meio do acolhimento, com a escuta sensível, a mediação entre os envolvidos e as propostas de solução;
2. A execução de políticas institucionais de caráter participativo, informativo, consciente e formador;
3. O fomento de ações que promovam uma maior interação dos agentes estratégicos da Unifap, com vistas à sensibilização e informação da função da Ouvidoria.

A Ouvidoria realiza o atendimento ao cidadão de forma presencial, por meio de agendamentos e por meio da Plataforma Fala.BR e via e-mail.

Toda e qualquer manifestação recebida é, primeiramente analisada, para após, ser encaminhada ao setor responsável e, posteriormente, as respostas ou decisões são remetidas aos manifestantes.

Também existem os casos em que a Ouvidoria atua juntamente com os envolvidos na busca de solucionar o problema exposto, como forma de mediar ou conciliar.



3. A OUVIDORIA SOB NOVA PERSPECTIVA

3.1 Ferramentas de gestão

WhatsApp como canal de acolhimento

Em 2021, a Ouvidoria implantou o atendimento via WhatsApp.

A incorporação do WhatsApp como canal de atendimento da Ouvidoria da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) representa um importante avanço na promoção de uma comunicação mais rápida, acessível e eficiente com a comunidade universitária.

O WhatsApp, por ser uma ferramenta amplamente utilizada no dia a dia das pessoas, oferece facilidade de contato, permitindo que estudantes, servidores e cidadãos encaminhem suas dúvidas de forma prática e segura. A comunicação instantânea proporciona agilidade no acolhimento ao usuário e no retorno das informações, fortalecendo a confiança da comunidade nos serviços da Ouvidoria.

Além disso, o uso do WhatsApp contribui para a inclusão, ao ampliar as opções de acesso para quem encontra dificuldades em utilizar outros canais mais formais ou digitais. Com uma abordagem humanizada e ética, o atendimento via WhatsApp respeita a privacidade dos usuários, garantindo a proteção das informações e o sigilo dos dados.

O intuito do uso da ferramenta, é auxiliar o cidadão de forma imediata, instruindo, orientando, conduzindo ou direcionando-o à buscar o órgão/unidade administrativa competente para ajudá-lo em sua demanda, dispensando a necessidade de que o cidadão se desloque até a ouvidoria ou que busque outras vias administrativas, que não a adequada para a resolução de seu problema.

Ouvidoria na Rede

Em tempos de comunicação ágil e digital, a presença da Ouvidoria da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) nas redes sociais, especialmente no Instagram, representa um

avanço fundamental no fortalecimento do diálogo entre a instituição e sua comunidade acadêmica.

O Instagram, por ser uma plataforma acessível, dinâmica e de grande alcance entre estudantes, servidores e a sociedade em geral, torna-se um canal estratégico para aproximar a Ouvidoria do seu público. Por meio dele, é possível divulgar informações sobre direitos, deveres, procedimentos de manifestações (como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias) e promover campanhas de escuta ativa e transparência.

Mais do que informar, o canal permite humanizar a atuação da Ouvidoria, demonstrando disponibilidade, acolhimento e respeito às manifestações recebidas. Stories, posts interativos e lives podem ser usados para esclarecer dúvidas, divulgar resultados de ações de melhoria e estimular a participação cidadã dentro da universidade.

Ao ocupar o espaço digital de forma responsável e institucional, a Ouvidoria da UNIFAP também contribui para a formação de uma cultura universitária mais participativa, inclusiva e comprometida com a transparência pública, fortalecendo os princípios democráticos que regem a educação superior no Brasil.

Em resumo, o canal no Instagram da Ouvidoria da UNIFAP não é apenas uma modernização dos meios de contato, mas uma ferramenta estratégica para construir uma universidade mais aberta, eficiente e conectada com sua comunidade.

3.2 Participação em Comitês, Comissões e Parcerias

A Ouvidoria em 2024, ampliou sua atuação, de forma estratégica para avançar no quesito visibilidade e alcance, integrando:

- ❖ Comissão de Dados Abertos, Privacidade de Dados - LGPD e Carta de Serviços
- ❖ Grupo de Integridade e Governança
- ❖ Comissão de Transparência e Acesso à Informação
- ❖ Parcerias com os órgãos de Controle, Unidade de Controle Interno, Corregedoria e Comissão de Ética

3.3 Destaques

Plano de Dados Abertos

Em 2024, em parceria com a comissão de Dados Abertos, o novo PDA da UNIFAP entrou em fase de finalização, sendo submetido à avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU) para análise da minuta do Plano e posterior publicação no Portal Gov.

Carta de Serviços

A carta de serviços da Unifap em 2024 foi atualizada. Sua atualização reflete o

esforço contínuo da UNIFAP em aprimorar os processos internos, ampliar a acessibilidade dos serviços e atender com eficiência às necessidades de seus públicos.

A Carta de Serviços é um instrumento fundamental para informar, de forma clara e acessível, quais serviços a universidade oferece, como acessá-los, quais são os prazos de atendimento, os requisitos necessários e os canais de comunicação disponíveis. Sua atualização reflete o esforço contínuo da UNIFAP em aprimorar os processos internos, ampliar a acessibilidade dos serviços e atender com eficiência às necessidades de seus públicos.

Capacitações da Equipe da Ouvidoria

Para garantir que a ouvidoria desempenhe seu papel de forma eficiente e atenda de maneira adequada às necessidades dos cidadãos, é essencial o treinamento contínuo e a capacitação de sua equipe.

Treinamentos e capacitações da equipe em 2024:

- **Cursos:**

Serviços públicos e defesa do usuário

Fundamentos da Integridade Pública: prevenindo a corrupção

Gestão em Ouvidoria

Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?

Análises e melhorias de processos

Ética e Serviço Público

- **Capacitações**

IV Ciclo de Capacitação Continuada em Integridade Pública: a jornada da denúncia de assédio - da ouvidoria à corregedoria

- **Lives**

Lei n. 13.460 - balanços e novas ações

- **Seminários**

- **Palestras**

II Ciclo de Palestras da gestão de Integridade: combate ao assédio na Universidade Federal do Amapá

A capacitação contínua permite que os membros da ouvidoria desenvolvam habilidades essenciais, como empatia, postura profissional e capacidade de lidar com situações delicadas. Com isso, a equipe se torna mais preparada para atender a diversas demandas, mediar conflitos e proporcionar uma experiência de ouvidoria positiva para os cidadãos.



3.4 Canais de interação para manifestação:

- As salas de atendimento presencial localizadas no prédio da reitoria - o agendamento deve ser feito com antecedência;
- Link da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, disponível na página oficial da ouvidoria no site da UNIFAP: www.unifap.br;
- Outros canais: correspondências endereçadas à Ouvidoria da UNIFAP – Bloco da Reitoria - Campus Marco Zero – e,
- Endereço eletrônico: ouvidoria@unifap.br.

O prazo de respostas às manifestações recebidas pelos canais de atendimento é de 20 dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa da necessidade da prorrogação



4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

4.1 Manifestações recebidas

Recebidas	Respondidas	Em tratamento	Arquivadas
156	135	02	19

Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

Os dados acima demonstrados foram extraídos do relatório gerado no sistema fala.br, no período de janeiro a dezembro de 2024.

Foram recebidas 156 manifestações na Ouvidoria, sendo que todas foram tratadas e analisadas, dentre as quais 135 foram respondidas ao manifestante até 31 de dezembro de 2024, 19 foram consideradas inaptas para prosseguimento e posteriormente arquivadas, finalizando o ano apenas 02 manifestações ainda em tratamento. Vale mencionar que, apesar das manifestações terem sido dadas pela Ouvidoria como respondida, não significa a resolutividade das manifestações (como é o caso das denúncias), mas tão somente que, no âmbito da ouvidoria, as mesmas foram tratadas e cumpridos todos os procedimentos processuais necessários.

O total de manifestações tratadas, resolvidas e arquivadas (154 manifestações) representa um índice de execução de aproximadamente 98% de toda demanda recebida, pois até o fechamento deste relatório, constavam apenas 02 manifestações em tratamento.

Todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria é um ganho para a Instituição, uma vez que, sendo a Ouvidoria a “porta de entrada” (como se costuma ouvir), para que os usuários se manifestem sobre os serviços prestados pela Unifap, significa dizer que, as demandas trazidas estão sendo acolhidas e, conseqüentemente, o usuário está sendo ouvido.

4.2 Categorias das Manifestações

Gráfico 01: Tipos



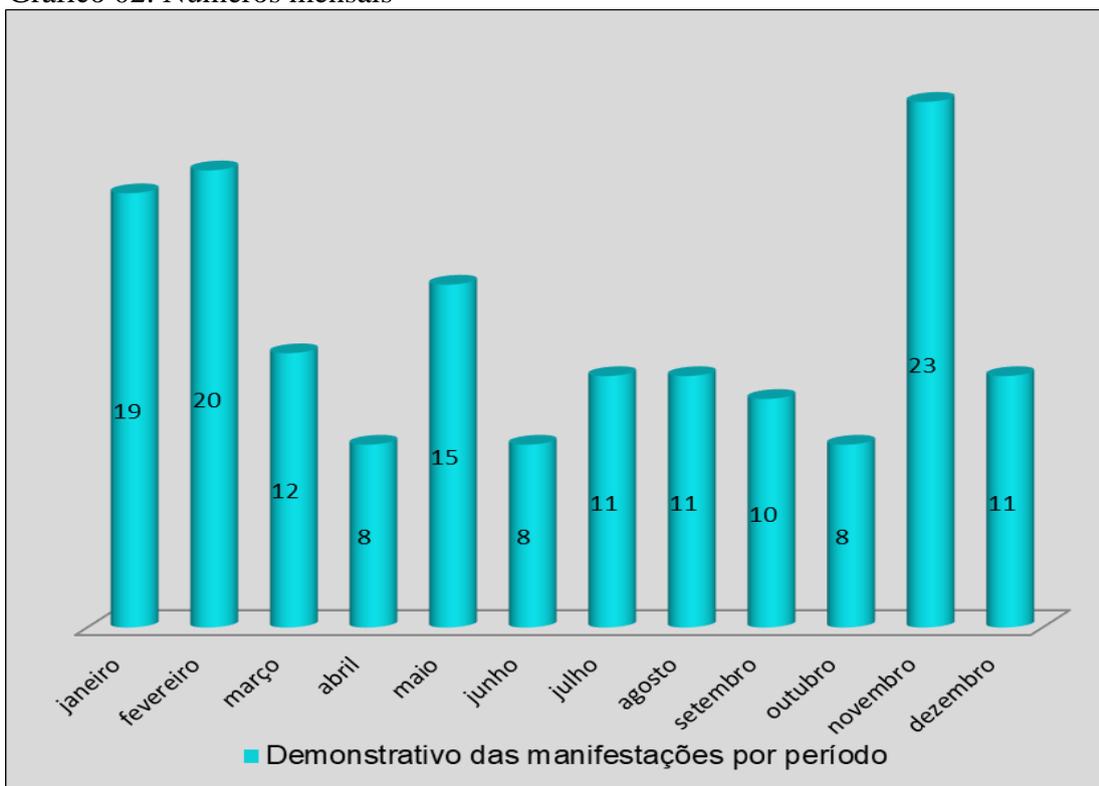
Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

A padronização dos tipos de manifestações é proveniente da Plataforma de Ouvidorias Fala.BR, que apresenta a conceituação dos tipos de manifestações. No momento do tratamento da manifestação, é feito uma análise dos fatos para verificação do tipo.

Com vista a atender de forma satisfatória e fidedigna a classificação do tipo de manifestação, a Ouvidoria, ao receber uma manifestação pela Plataforma, realiza um trabalho contínuo de revisão do tipo registrado pelo cidadão e do assunto abordado, e se necessário, faz a reclassificação, adequando os fatos narrados às tipologias e conceituação.

4.3 Manifestações recebidas por mês

Gráfico 02: Números mensais



Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

Como observa-se no gráfico 02, os meses de janeiro, fevereiro e novembro de 2024, receberam um maior número de manifestações, somando-se 62, são períodos pontuais de processo seletivo e finalizações de semestres letivos na Universidade.

4.4 Canais para manifestações

A Ouvidoria orienta o usuário a sempre utilizar apenas do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o Fala.BR, de responsabilidade do Ministério da Transparência, fiscalização e Controladoria Geral da União.

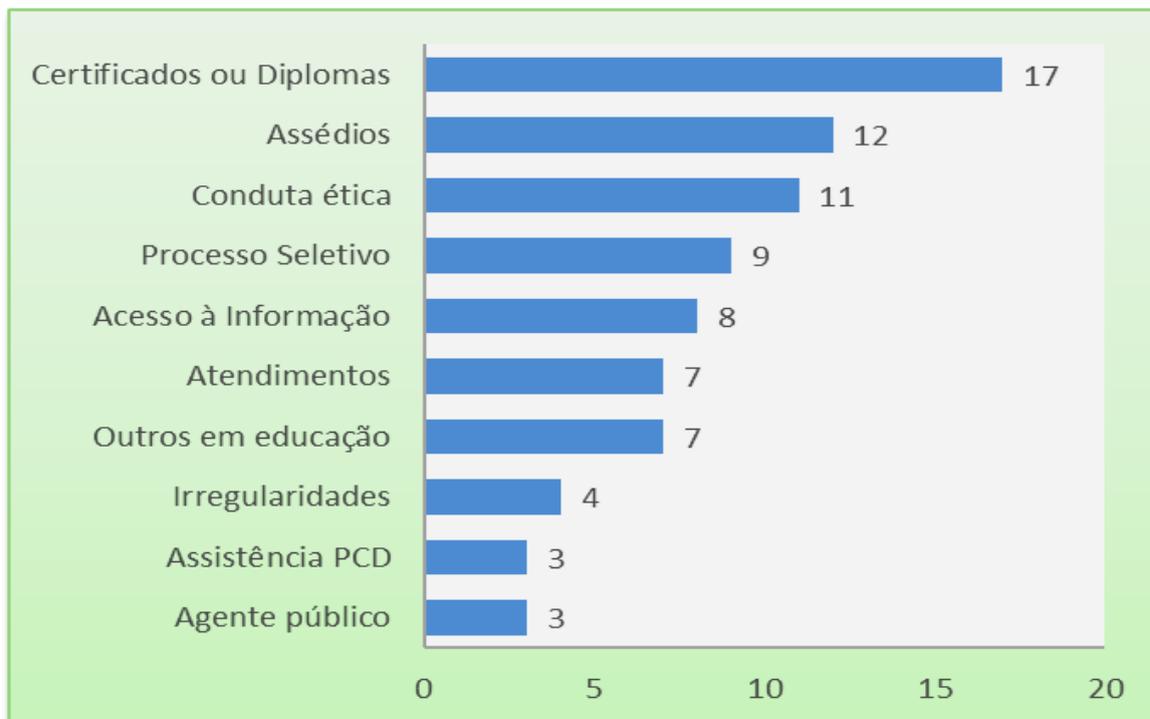
Assim, todos os registros de manifestações recebidas por outro meio, que não o falabr, são cadastrados na plataforma, a fim de evitar a falta de padronização na identificação do usuário, cumprir com as orientações da Controladoria Geral da União e desta forma, concentrarmos as demandas de ouvidoria em um único canal de comunicação.

Quanto aos atendimentos telefônicos, não são registradas manifestações por este canal, os usuários são orientados a registrar a demanda na plataforma própria, e em último caso, encaminhar e-mail.

4.5 Assuntos demandados

Abaixo no gráfico 03, estão apresentados os assuntos mais demandados recebidos durante o período compreendido neste relatório, por meio do Fala.BR.

Gráfico 03: Temas recorrentes



Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

O assunto “certificado ou diploma” aparece como o mais recorrente no ano de 2024. Vale ressaltar que a Universidade tem trabalhado para garantir que o discente obtenha seu diploma ou certificado no menor tempo possível, utilizando sistemas automatizados para emissão e validação.

Assuntos recorrentes por tipo de manifestações

Gráfico 04 - Assuntos recorrentes em denúncias e comunicações

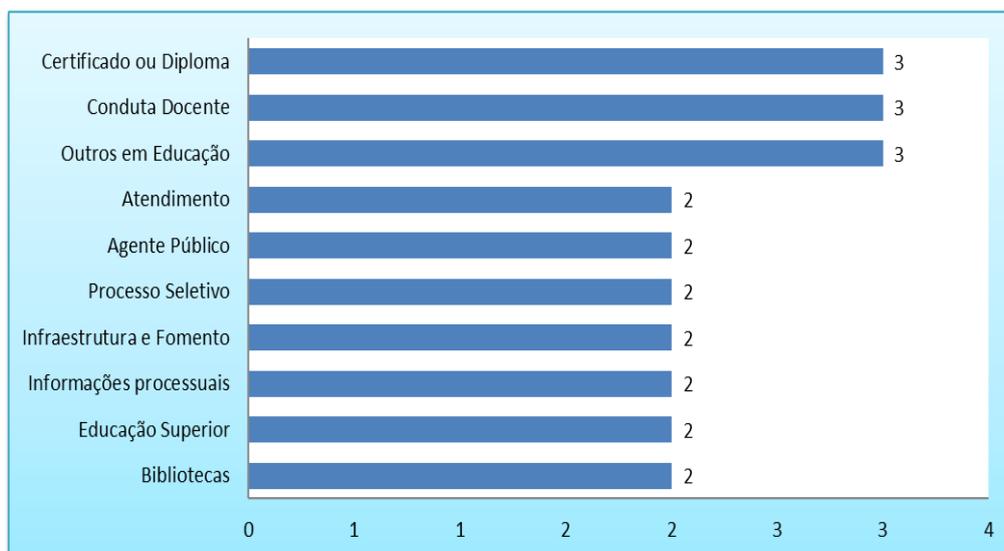


Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

Nas denúncias, observa-se que os assuntos “assédio moral e conduta docente” foram os mais demandados. Importante destacar que as denúncias sobre conduta docente tratam sobre a conduta do professor em relação ao aluno, inclusive, nesta tipificação, em muitos casos, a conduta descrita pode ser tipificada como assédio moral ou sexual. Todas as denúncias são acolhidas e tratadas, de modo que, quando enviadas para apuração e tornam-se procedentes pelo órgão apurador, são de extrema importância, pois asseguram o compromisso dos órgãos envolvidos, com o usuário.

Temas em debates como assédio moral e sexual tem sido recorrentes. Em relação a 2023, os números demonstram um certo aumento, no entanto, a UNIFAP tem buscado remediar e mitigar tais situações por meio de ações com palestras sobre assédios e cursos de capacitação, em colaboração com a gestão de integridade.

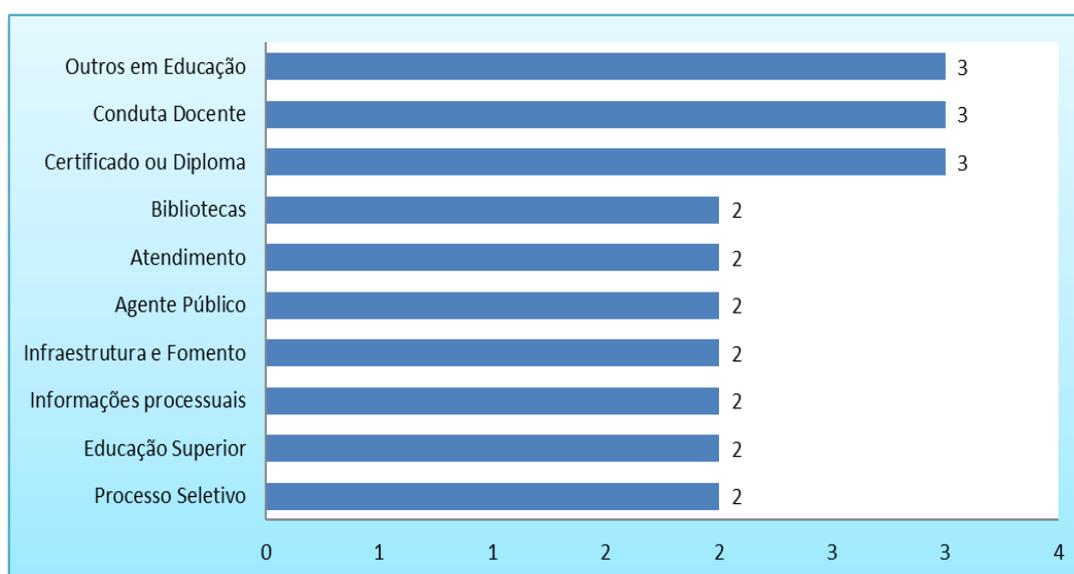
Gráfico 05 - Assuntos recorrentes em reclamações



Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

Quando se trata de reclamações, a maior parte dos assuntos está relacionado a emissões de certificados ou diplomas, conduta docente e outros em educação (que envolve diversas situações). Quanto ao assunto certificado e/ou diploma, os setores administrativos responsáveis reconhecem as falhas na prestação deste serviço, principalmente no que tange a faltas sistêmicas e trabalham no intuito de minimizar os problemas.

Gráfico 06 - Assuntos recorrentes em solicitações



Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

Nas solicitações de providências são apontadas diversas situações que configuram precariedades na prestação de serviços administrativos, falhas ou ausência de manutenções e/ou

serviços de estruturas de ordem física e material e lapsos administrativos processuais e procedimentais.

4.6 Setores/Unidades demandadas

O quadro a seguir demonstra todas as unidades administrativas da Unifap que receberam manifestações dos usuários em 2024.

Quadro 1: Áreas demandadas

OUVIDORIA
CORREGEDORIA
UNIDADE DISCIPLINAR DISCENTE
COMISSÃO DE ÉTICA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PROAD/DIMANUT
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – PROGEP/DAP
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – PROPESPG/DPG
PRÓ-REITORIA DE COOPERAÇÕES E RELAÇÕES INTERINSTITUCIONAIS
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E AÇÕES COMUNITÁRIAS – PROEAC/DACE
DEPARTAMENTO DE CONTROLE E REGISTRO ACADÊMICO – DERCA/PROGRAD
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DEPARTAMENTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PROCESSO SELETIVO/PROGRAD
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
GABINETE REITORIA
COORDENAÇÃO CURSO DE LICENCIATURA EM FILOSOFIA - SANTANA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE FÍSICA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS AMBIENTAIS
DIVISÃO DE ESPORTE E LAZER
BIBLIOTECA CENTRAL
COMISSÃO PERMANENTE PESSOAL DOCENTE

Fonte: Ouvidoria (2024)

No quadro 02 abaixo, são apresentados os setores que contabilizaram maior número de manifestações enviadas durante o período compreendido no presente relatório. O que é diferente do total de demandas recepcionadas pela Ouvidoria no período.

Quadro 2: Áreas mais demandadas

Unidades mais demandadas	Quantidade
OUVIDORIA	93
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (DEPSEC, DERCA E BIC)	09
CORREGEDORIA	06
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	03

Fonte: Ouvidoria (2024)

Importante mencionar que a Ouvidoria aparece no quadro acima como a área mais demandada no período, por fazer a gestão das manifestações e/ou participar conjuntamente. Com isso, consegue avançar no quesito prazo, alcançando uma média bem menor para respostas ao manifestante.

4.7 Tempo de resposta

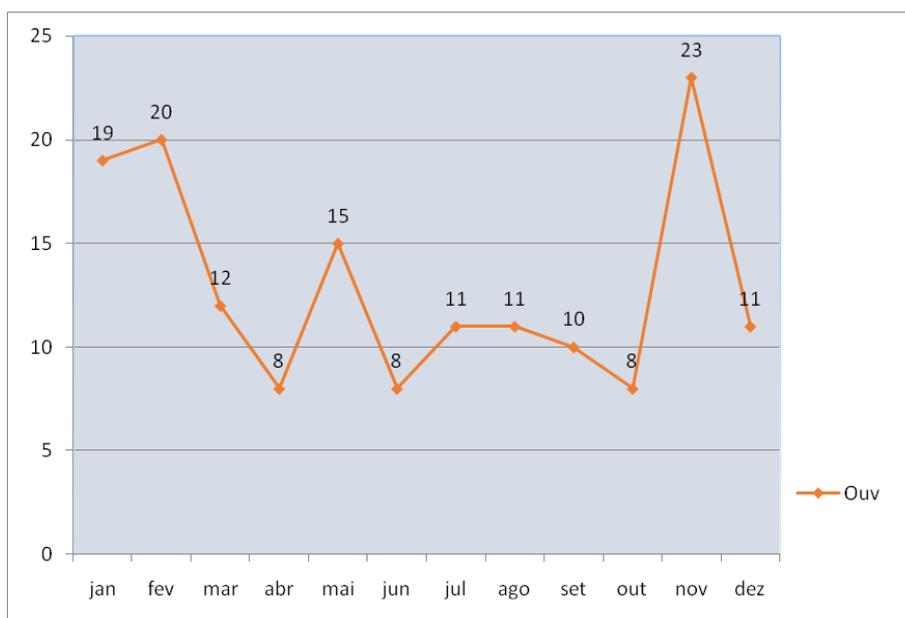
Quadro 3 - pesquisa satisfação



Fonte: Fala.br/Ouvidoria/Unifap (2024)

Do total de manifestações, aproximadamente 88% foram respondidas dentro do prazo médio de 20,81 dias e 12% foram respondidas fora do prazo, ultrapassando 30 dias. A dinâmica procedimental das manifestações segue um padrão de análise, reclassificação do tipo (quando necessário), encaminhamento ao setor responsável ou arquivamento ou ainda, retenção na Ouvidoria quando de atribuição desta para mediar.

O gráfico 7 abaixo, demonstra a evolução dos tempos de respostas em dias



Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

É possível observar que há uma crescente no tempo médio de resposta nos meses de janeiro, fevereiro e novembro, coincidindo com os períodos de aumento das manifestações, ocasionados por demandas sazonais na Instituição, como processos seletivos e encerramento de semestres letivos, como já demonstrado neste relatório.

Adoções de ações para respostas em menor tempo:

- Consultas iniciais nos sistemas e portais para resposta ao usuário pela própria Ouvidoria;
- Demanda encaminhada é acompanhada pela equipe da Ouvidoria, inclusive com envio de documento de reiteração para resposta;
- Minutas de respostas prontas para acelerar as respostas ao usuário.
- Conscientização dos setores da Instituição de que a Ouvidoria precisa se consolidar, enquanto um mecanismo de apoio que efetiva os direitos dos usuários dos serviços prestados e como um importante elo, que dá voz ao cidadão, ao mesmo tempo em que é a voz da Universidade, é ação fundamental que deve ser abraçada por todos e está sendo efetivada pela equipe da ouvidoria, que tem o compromisso de alcançar os objetivos delineados para esta.

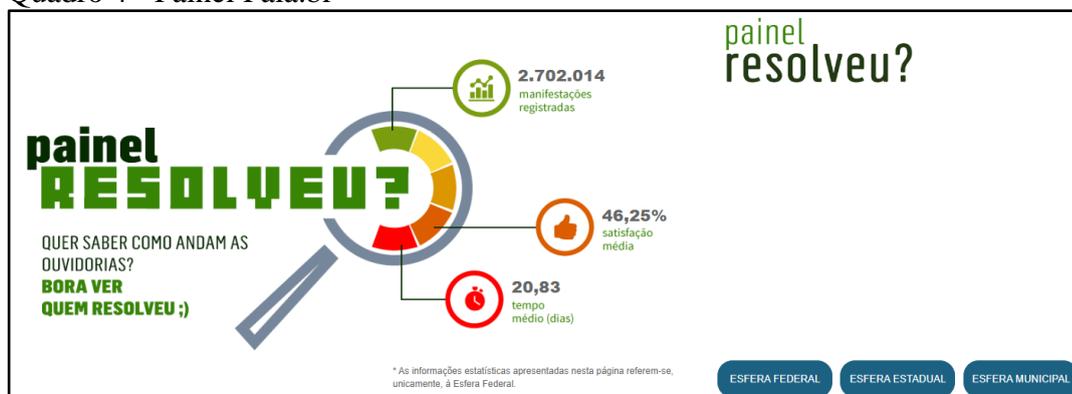
[4.8 Paineis Resolveu? http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm](http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm)

No Painel Resolveu qualquer usuário pode pesquisar, analisar e comparar indicadores de ouvidorias com outros órgãos do governo, que estejam relacionados às ouvidorias públicas, de forma dinâmica e interativa.

A Ouvidoria, no intuito de melhorar suas ações e subsidiar de forma eficiente a gestão e os usuários, utiliza o “painel resolveu” como instrumento de consulta para elaboração de seus

relatórios, uma vez que o mesmo apresenta dados essenciais sobre sua atuação, porém, extrai dados dos controles internos e relatórios gerenciais extraídos diretos da plataforma fala.br.

Quadro 4 - Painel Fala.br



Fonte: Fala.BR (2025)

4.9 Pesquisa de satisfação

A Plataforma Fala.BR oferece ao usuário a oportunidade de avaliar o serviço que está sendo prestado, após o cadastro de uma manifestação, e alguns dados podem ser apreciados e corrigidos a partir das informações colhidas. Esta ferramenta de pesquisa na Plataforma não é obrigatória.

De janeiro a dezembro de 2024, apenas 14 respostas foram dadas na pesquisa, divididas em resolutividade e satisfação do usuário.

Quadro 5: Quanto a resolutividade



Fonte: Fala.BR (2025)

Dos 14 participantes da pesquisa, aproximadamente 6% não tiveram sua demanda resolvida.

Observou-se uma baixa participação do usuário na pesquisa, o que implica em reavaliar a forma como a ouvidoria divulga a pesquisa de satisfação ao utilizar o falabr, para que haja uma participação mais expressiva. Vale mencionar também que a Ouvidoria está elaborando para 2025, o planejamento de uma pesquisa de satisfação interna para colher dados mais específicos sobre os serviços prestados pela Instituição por meio da ouvidoria.

4.10 Arquivamento

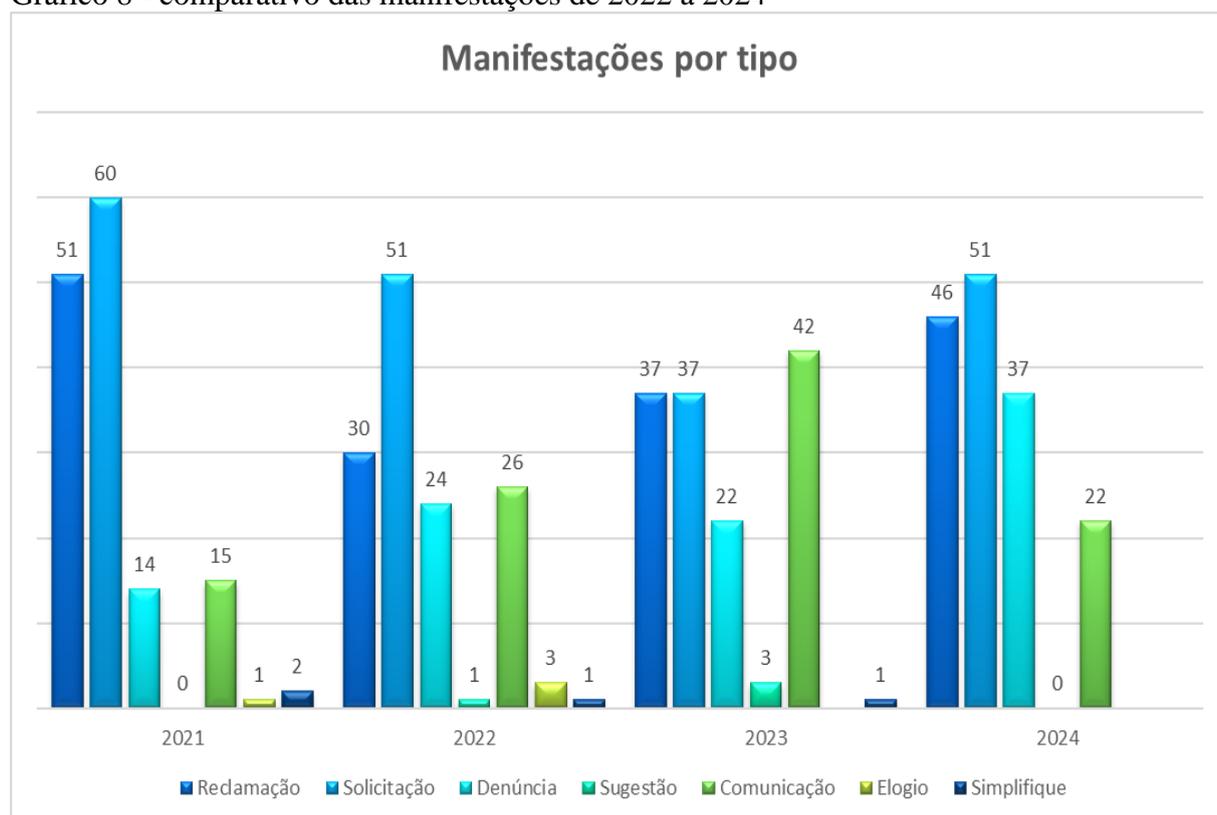
Em 2024 foram arquivadas 19 manifestações, dentre os motivos estão:

- Falta de clareza ou insuficiência de dados
- Duplicidade de manifestações
- Perda de objeto
- Falta de complementação do usuário
- Manifestações inadequadas

Em uma busca dentre as 19 arquivadas, o motivo predominante é a insuficiência de dados e conseqüentemente a falta de complementação do usuário, o que inviabiliza o prosseguimento da análise.

4.11 Comparativo de manifestações

Gráfico 8 - comparativo das manifestações de 2022 a 2024



Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2024)

Ao observarmos o gráfico acima, é possível perceber que as manifestações do tipo “solicitação” e “reclamação” aparecem em quantitativo maior durante os anos, isto porque, como já demonstrado no decorrer deste relatório, existem as demandas chamadas sazonais, que ocorrem devido a atividades específicas dentro do órgão, as quais contribuem para um aumento de demandas destes tipos.



5. Dificuldades e Ações

A ouvidoria da UNIFAP atua como um canal de participação social e de controle social junto à Administração. Mediante o acolhimento de manifestações do usuário, acaba por refletir as fragilidades da Instituição, apontando lacunas e deficiências.

Desta forma, por seu intermédio, é possível apresentar sugestões pontuais que possam auxiliar e aprimorar as ferramentas de gestão já existentes.

Ouvidoria:

Dificuldades: Falta de clareza sobre as atividades típicas de uma ouvidoria

Ações:

- Participar ou contribuir em eventos internos sobre assuntos relacionados aos tipos de manifestações e o acesso à informação.

Dificuldades: Observa-se uma certa hesitação por parte da comunidade em formalizar uma manifestação na ouvidoria, seja por desconhecimento dos seus direitos, seja por receio ou falta de confiança na ouvidoria.

Ações:

- As ações que visem a divulgação das atividades da Ouvidoria e seus serviços, como campanhas orientativas, informações por meio das redes sociais, elaboração de cards, folders informativos, atualização da página da ouvidoria, são sempre necessárias e fundamentais para manter a comunidade acadêmica e administrativa bem informada.

Dificuldades: Necessidade de cumprimentos de prazos de respostas por parte de alguns setores

Ações:

- É preciso que a Reitoria atue junto aos gestores, em uma ação conjunta com a Ouvidoria, reforçando a necessidade de cumprimento dos prazos estabelecidos nas manifestações, considerando os atrasos nas respostas.
- Acompanhar a Gestão da Integridade, fomentando por meio de seus recursos disponíveis os trabalhos da Gestão e apoiando as práticas a serem executadas.

Dificuldades: Equipe reduzida

Ações: Demonstrar à gestão superior da Unifap a necessidade de ampliar a equipe da ouvidoria, considerando que a equipe se divide para atender ao SIC e a Ouvidoria em si.

Dificuldades: Espaço físico precário

Ações: Ampliação do espaço e alocação de materiais físicos.

5.1 Observações aos demais Setores Administrativos da UNIFAP

Pró-Reitoria de Graduação - PROGAD

- A Pró-Reitoria de Graduação é uma das áreas mais demandadas pela Ouvidoria, em virtude de concentrar as informações sobre as políticas de graduação, processos seletivos e toda a gestão acadêmica. É primordial que este setor aprimore canais de atendimento ao público, informando local de atendimento presencial e canais efetivos de comunicação.
- Há diversas solicitações sobre dados e informações acadêmicas que envolvem, principalmente o DERCA. Desta forma sugere-se:
 - a) Obtenção de sistema de dados eficiente capaz de extrair dados e informações de forma pormenorizada a partir de situações específicas e pontuais.
 - b) Promoção de ações que reduzam o tempo de emissões de certificados e diplomas;
 - c) Elaborar um manual de procedimentos e um cronograma para implementação dos

processos seletivos e editais, tornando-os públicos na transparência ativa;

PROGRAP/COEG

- a) Promover ações pensadas no coletivo, que fortaleçam as práticas pedagógicas no contexto de sala de aula, e que reforcem a boa convivência entre alunos e professores;
- b) Promover ações de combate e prevenção ao assédio moral, sexual e as perseguições no âmbito acadêmico;
- c) Elaborar e divulgar informativos com os principais normativos internos acerca das políticas institucionais voltadas aos direitos e deveres dos acadêmicos.

Reitoria

- a) É preciso que a Reitoria atue junto aos gestores, de modo a reforçar a importância da atuação estratégica da Ouvidoria, como um setor que dispõe de dados primordiais que demonstram as fragilidades e dificuldades encontradas pelos usuários, com o fim de utilizar estes dados de forma estratégica para mitigar riscos na gestão administrativa.
- b) Acompanhar os trabalhos da Gestão da Integridade.

Considerações Finais

O presente Relatório de Gestão apresenta um panorama de forma transparente dos principais dados, ações e resultados alcançados ao longo do ano de 2024, evidenciando o compromisso contínuo com a escuta ativa da sociedade, a promoção da cidadania e o fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social.

Dentre os principais obstáculos enfrentados, destacam-se a falta de clareza quanto às funções típicas da ouvidoria, a hesitação da comunidade em formalizar manifestações, o descumprimento de prazos por setores administrativos, a limitação de recursos humanos e físicos, e a necessidade de fortalecer a confiança institucional. Em resposta, a Ouvidoria apresenta como sugestão ações como participação em eventos internos, promover ações de divulgação e educação, atualização dos canais de comunicação e reforço da importância do cumprimento dos prazos de resposta em articulação com a Reitoria.

Além disso, foram identificadas recomendações específicas a setores como a PROGAD, PROGRAP/COEG e demais áreas acadêmicas e administrativas, especialmente no aprimoramento da comunicação com os usuários, na transparência ativa de processos seletivos, no combate a práticas abusivas no ambiente acadêmico e na produção de materiais informativos claros e acessíveis.

É fundamental reconhecer que a efetividade da Ouvidoria está diretamente ligada ao apoio da alta gestão, à atuação colaborativa dos setores envolvidos e à adoção de uma cultura

organizacional voltada à escuta, à responsabilização e à melhoria contínua. Nesse sentido, recomenda-se à Reitoria fortalecer o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de gestão e mitigação de riscos, ampliar sua equipe e infraestrutura, e apoiar a integração com as ações da Gestão da Integridade.

Ao consolidar as manifestações recebidas e analisá-las de forma qualificada, a Ouvidoria oferece subsídios relevantes para a tomada de decisões, o aprimoramento de políticas públicas e o fortalecimento da cultura de integridade, transparência e responsabilidade.

Planejamento Estratégico da Ouvidoria – UNIFAP

Período:2025

Finalidade: Fortalecer a atuação da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, integridade institucional e participação cidadã.

Eixo 1: Fortalecimento Institucional da Ouvidoria

Objetivo geral

1.1: Esclarecer à comunidade acadêmica e aos setores internos o papel e as funções da Ouvidoria.

 Específico

 1.1.1: Realizar rodas de conversa e encontros informativos com setores da universidade.

 1.1.2: Produzir e divulgar materiais educativos sobre os tipos de manifestação e sobre o papel da Ouvidoria.

Indicador: Número de eventos realizados e materiais distribuídos.

Responsável: Ouvidoria com apoio da Comunicação Institucional.

Objetivo geral

1.2: Ampliar o reconhecimento da Ouvidoria como canal estratégico de gestão.

 Específico

 1.2.1: Apresentar relatórios periódicos com dados de manifestações à Reitoria e às Pró-Reitorias.

 1.2.2: Incluir a Ouvidoria em espaços de planejamento e gestão institucional.

Indicador: Participação da Ouvidoria em reuniões estratégicas.

Responsável: Ouvidoria e Reitoria.

Eixo 2: Comunicação e Engajamento com a Comunidade

Objetivo geral

2.1: Reduzir o receio e o desconhecimento sobre a Ouvidoria entre os usuários.

 Específico

2.1.1: Campanhas educativas contínuas nas redes sociais, com linguagem acessível e humanizada.

2.1.2: Atualização da página da Ouvidoria com conteúdos orientadores (FAQ, vídeos, cards).

Indicador: Aumento no número de manifestações formais recebidas.

Responsável: Ouvidoria e Setor de Comunicação.

Eixo 3: Eficiência e Cumprimento de Prazos

Objetivo geral

3.1: Garantir respostas tempestivas às manifestações recebidas.

Específico

3.1.1: Reuniões periódicas com setores mais demandados para pactuação de fluxos e prazos.

3.1.2: Envio de alertas automáticos sobre prazos via sistema.

3.1.3: Reforçar junto à Reitoria a corresponsabilidade institucional no cumprimento dos prazos.

Indicador: Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal.

Responsável: Ouvidoria, Reitoria e setores administrativos.

Eixo 4: Estrutura e Recursos Humanos

Objetivo geral

4.1: Melhorar a capacidade operacional da Ouvidoria.

Específico

4.1.1: Solicitar formalmente à Reitoria o aumento da equipe da Ouvidoria.

4.1.2: Reivindicar a melhoria do espaço físico e materiais de trabalho.

Indicador: Número de servidores efetivos alocados e melhorias no espaço realizadas.

Responsável: Ouvidoria e Reitoria.

Eixo 5: Integração com a Gestão da Integridade e Prevenção de Conflitos

Objetivo geral

5.1: Atuar de forma articulada com a Gestão da Integridade e demais políticas institucionais.

Específico

5.1.1: Participar de reuniões, fóruns e eventos de integridade institucional.

5.1.2: Colaborar na identificação de riscos institucionais com base em dados de manifestações.

Indicador: Quantidade de relatórios encaminhados à Gestão da Integridade.

Responsável: Ouvidoria e Comissão de Integridade.

Eixo 6: Apoio às Pró-Reitorias e Setores Acadêmicos

Objetivo geral

6.1: Apoiar tecnicamente os setores mais demandados pela Ouvidoria.

Específicos

6.1.1: Realizar diagnósticos junto à PROGAD, PROGEP e PROPESPG sobre os principais problemas identificados nas manifestações.

6.1.2: Sugerir melhorias em fluxos de atendimento e canais de comunicação institucional.

Indicador: Ações de melhoria implementadas com base nas recomendações da Ouvidoria.

Responsável: Ouvidoria e Pró-Reitor