

Reitor

Júlio César Sá de Oliveira

Vice Reitora

Ana Cristina de Paula Maués Soares

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

Lailson do Nascimento Lemos

Pró-Reitor de Planejamento

Ananias Costa Oliveira

Ouvidor

Ricardo Trindade Rodrigues

Equipe Ouvidoria

Cindi Pinheiro

Marilene M. Sá

Apoio bolsa trabalho

Aguines Maria

Eduarda Cambraia

Elaboração e Revisão

Ricardo Trindade Rodrigues

Cindi V. de Almeida Pinheiro



1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca do trabalho da Ouvidoria da Universidade Federal do Amapá, no ano de 2025, 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 pelo ouvidor, uma assessora da ouvidoria e gestora SIC, uma secretária e duas bolsistas de apoio técnico.

O presente relatório integra o Relatório de Gestão da Universidade, aprovado pelo Conselho Universitário e tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2025, bem como as ações voltadas ao aprimoramento do atendimento à comunidade acadêmica e ao público externo.



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

3.1. Ferramentas de gestão

Considerando a necessidade de um atendimento cada vez mais humanizado, com atenção especial às demandas relacionadas a situações de assédio, discriminação e demais formas de violência, a Ouvidoria passou a adotar, de forma prioritária, o atendimento na modalidade presencial.

Essa iniciativa visa fortalecer a escuta qualificada e contribuir para a construção de um ambiente acadêmico mais seguro, respeitoso e comprometido com o enfrentamento dessas práticas.

O atendimento ao público ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, em espaço físico localizado no Bloco da Reitoria, sala 01 (andar térreo) e sala 02 (1º andar).

Destaca-se que a outra formas de atendimento é pelo FalaBr, disponível na página oficial da ouvidoria no site da UNIFAP.

Além disso, a Ouvidoria utiliza o Instagram como canal complementar de comunicação, com foco na divulgação de informações institucionais e na promoção de ações educativas junto à comunidade.

3.2. Implementação de palestra

No âmbito das ações educativas, foi implementada a palestra permanente intitulada “**Para quem eu conto?**”, com o objetivo de esclarecer aos acadêmicos e servidores o funcionamento da Ouvidoria e do SIC, bem como orientar sobre os canais disponíveis para registro de manifestações.

A primeira edição da palestra foi realizada em novembro de 2025, no Campus de Santana.



Campus Santana, 2025.

Participação em cursos e palestras

Com o objetivo de aprimorar continuamente as práticas institucionais e qualificar o atendimento prestado, a equipe da Ouvidoria participou das seguintes capacitações ao longo do ano de 2025:

- 3 Fundamentos, Metodologia e Construção da Política de Prevenção e Combate ao Assédio;
- 4 Dispositivos de gênero e violência contra as mulheres nas universidades públicas brasileiras;
- 5 Unidade de Integridade: Corregedoria, Ouvidoria, Comissão Disciplinar Discente e Comissão Disciplinar Docente;
- 6 Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública;
- 7 Acesso à Informação;
- 8 Controle Social.



4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

4.1 Manifestações recebidas

Recebidas	Respondidas	Em tratamento	Arquivadas
201	185	0	16

Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2025)

Os dados acima demonstrados foram extraídos do relatório gerado no sistema fala.br, no período de janeiro a dezembro de 2025.

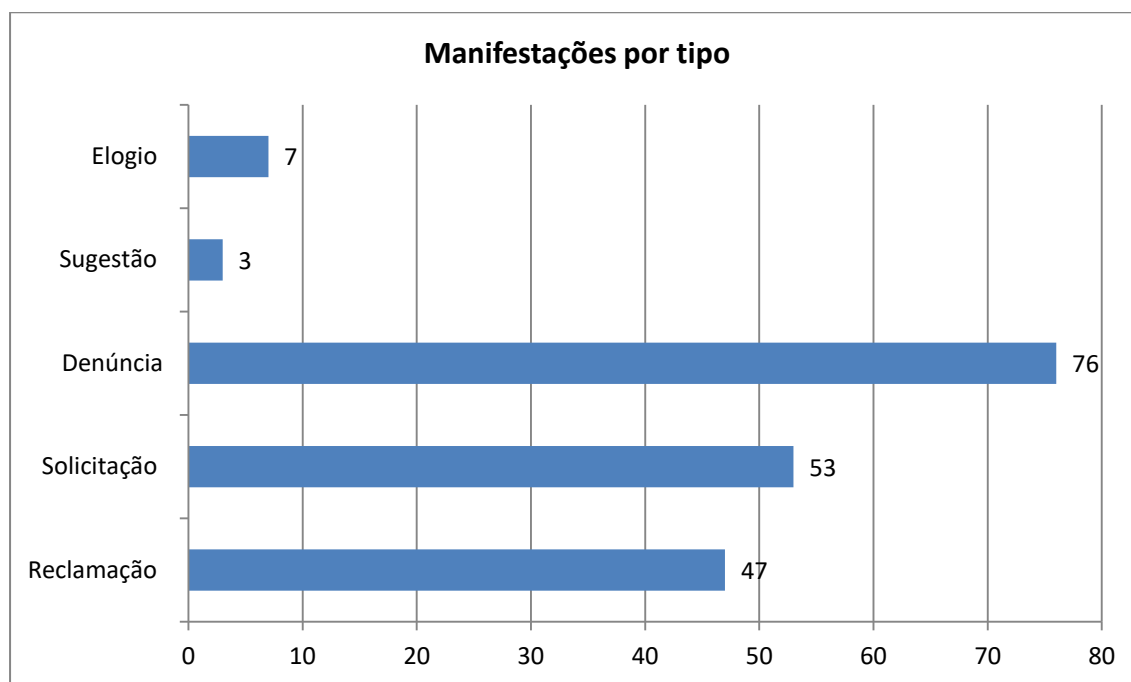
Foram recebidas 201 manifestações na Ouvidoria, sendo que todas foram tratadas e analisadas, dentre as quais 185 foram respondidas ao manifestante até 31 de dezembro de 2025, 16 foram consideradas inaptas para prosseguimento e posteriormente arquivadas. Vale mencionar que, apesar das manifestações terem 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 (201 manifestações) representa um índice de execução de aproximadamente 100% de toda demanda recebida, pois até o fechamento deste relatório, não constavam 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 de manifestação



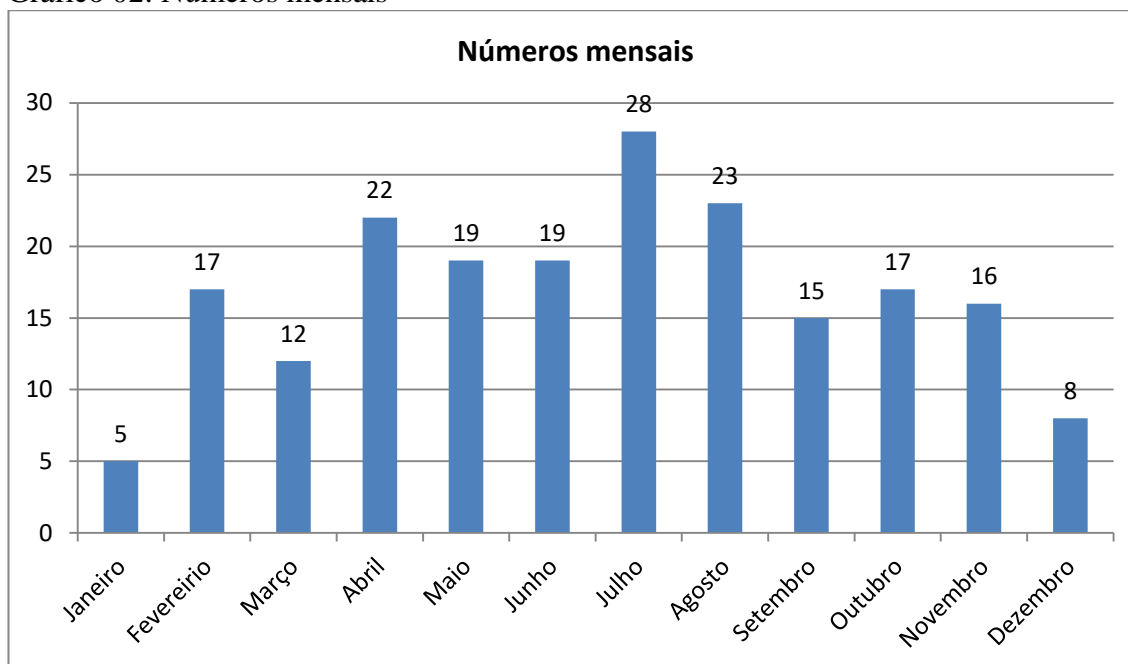
Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2025)

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 (2025)

Como observa-se no gráfico 02, os meses de abril, julho e agosto de 2025, receberam um maior número de manifestações, somando-se 73, são períodos pontuais de processo seletivo e finalizações de semestres letivos na Universidade, visto que, o calendário acadêmico ainda não havia sido regularizado devido a greve de técnicos administrativos e professores em 2024.

4.4 Canais para manifestações

A Ouvidoria orienta o usuário a preferencialmente utilizar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o Fala.BR, de responsabilidade da 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.

4.5 Assuntos demandados

Abaixo na tabela 01, estão apresentados os assuntos mais demandados recebidos durante o período compreendido neste relatório, por meio do Fala.BR.

Tabela 01: Temas recorrentes

Assunto	Quantidade
Certificado ou diploma	19
Educação superior	14
Concursos e processos Seletivos	13
Acesso à informação	10
Assédio moral	10
Conduta ética e irregularidades de servidores	09
Atendimento	7
Informações processuais	6
Atendimento ao público	5
Ouvidoria	5

Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2025)

O assunto “certificado ou diploma” aparece como o mais recorrente no ano de 2025. 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. Em 2025 houve a implementação do diploma digital na Unifap.

Tabela 02: Assuntos recorrentes em denúncias e comunicações

Assunto	Quantidade
Assédio moral	10
Conduta ética e irregularidades de servidores	9
Educação superior	8
Racismo e discriminação	5
Assédio sexual	4
Concursos e processos Seletivos	4
Denúncia de crime	4
Conduta ética	3
Corrupção	3
Serviços Públicos	3

Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2025)

Nas denúncias, observa-se que os assuntos “assédio moral e conduta ética de servidores” foram os mais demandados. Importante destacar que as denúncias sobre conduta ética tratam sobre o cumprimento exemplar dos deveres funcionais e o desvio desses padrões, norteados principalmente pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil (Decreto nº 1.171/1994).

Temas em debates como assédio moral e sexual tem sido recorrentes. Em relação a 2024, os números se mostraram estáveis, 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. A Ouvidoria como ação preventiva efetivou a palestra intitulada “Para quem eu conto?” que está percorrendo os Campi do interior e o Campus Marco Zero.

Tabela 03 - Assuntos recorrentes em reclamações

Assunto	Quantidade
Certificado ou Diploma	9
Concursos e processos seletivos	4
Educação Superior	4
Certidões e Declarações	3
Informações processuais	3
Processo Seletivo	3
Acesso à informação	2
Atendimento	2
Bibliotecas e Acervos Públicos	2
Dados Pessoais - LGPD	2

Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2025)

Quando se trata de reclamações, a maior parte dos assuntos está relacionado a emissões de certificados ou diplomas, processos seletivos 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. Com a emissão do diploma digital a expectativa é que haja o fluxo mais célere de emissão de diploma.

Tabela 04 - Assuntos recorrentes em solicitações

Assunto	Quantidade
Certificado ou Diploma	8
Acesso à informação	7
Concursos e processos seletivos	5
Ouvidoria	5
Atendimento	3
Atendimento ao Público	2
Educação Superior	2
Informações processuais	2
Outros em Administração	2
Ouvidoria Interna	2

Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2025)

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 2025.

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

Fonte: Ouvidoria (2025)

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

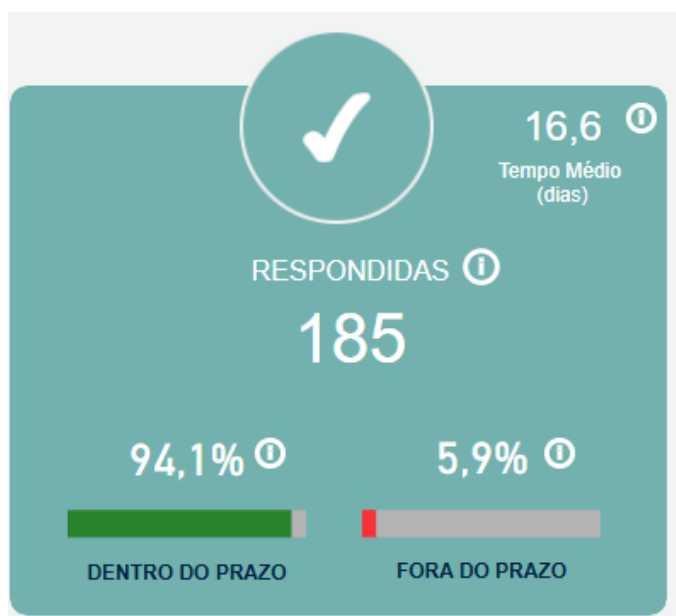
Unidades mais demandadas	Quantidade
OUVIDORIA	113
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (DEPSEC, DERCA E BIC)	16
CORREGEDORIA	05
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	03

Fonte: Ouvidoria (2025)

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

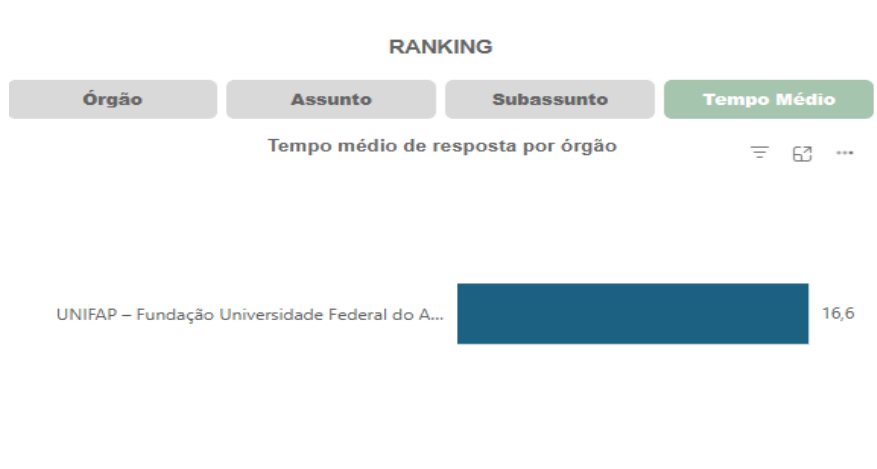
Quadro 3 - pesquisa satisfação



Fonte: Fala.br/Ouvidoria/Unifap (2025)

Do total de manifestações, aproximadamente 94,1% foram respondidas dentro do prazo médio de 16,6 dias e 5,9% 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. Cabe ressaltar que houve melhora nesse índice em relação a 2024.

O quadro 4 abaixo, tempos de respostas em dias



Fonte: Elaborado pela equipe, com dados extraídos dos painéis do Fala.br (2025)

É possível observar que houve uma melhora no tempo de resposta em relação a 2024, 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 Painel Resolveu? <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 diretamente da plataforma fala.br.

Quadro 5 - 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 2025, apenas 16 respostas foram dadas na pesquisa, divididas em resolutividade e satisfação do usuário.

Quadro 6: Quanto a resolatividade



Fonte: Fala.BR (2025)

Dos 14 participantes da pesquisa, aproximadamente 7,37% 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 2026, 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 2025 foram arquivadas 16 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 16 arquivadas, o motivo predominante é a insuficiência de dados e conseqüentemente a falta de complementação do usuário, o que inviabiliza o prosseguimento da análise.



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

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 e torne o diploma digital uma ferramenta efetiva de eficiência na emissão de 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 2025, 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, 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, promoção de palestras no diversos setores da instituição, 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, PROGRAD/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:2026

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