

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria - UFPI

2025



RELAÇÃO DOS DIRIGENTES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Nadir do Nascimento Nogueira
Reitora

Edmilson Miranda de Moura
Vice-Reitor

Gardênia De Sousa Pinheiro
Pró-Reitora de Ensino de Graduação (PREG)

Waleska Ferreira de Albuquerque
Pró-Reitora de Extensão e Cultura (PREXC)

Larissa Naiana Mendes De Sousa
Pró-Reitora de Administração (PRAD)

Rodrigo de Melo Souza Veras
Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação (PROPESQU)

Marcos Antônio Tavares Lira
Pró-Reitor de Planejamento e Orçamento (PROPLAN)

Carlos Sait Pereira de Andrade
Pró-Reitor de Ensino de Pós-Graduação (PREG)

Emidio Marques De Matos Neto
Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC)



RELAÇÃO DOS SERVIDORES DA UNIDADE

Maria Francinete Damasceno

Ouvidora Chefe

George Lucas Silva Carvalho

Gestor SIC

Odeane Maria Santos de Moraes Marinho

Assistente de Ouvidoria

Erandi Bezerra Rodrigues Júnior

Operador de Micro/Terceirizado



SUMÁRIO



1 INTRODUÇÃO

2 FORÇA DE TRABALHO

3 CANAIS DE ATENDIMENTO

4 OUVIDORIA EM NÚMEROS

4.1 Manifestações de ouvidoria

4.2 Manifestações recebidas nos últimos anos

4.3 Tempo médio de resposta dos últimos anos

4.4 Distribuição e recorrências das manifestações

4.5 Satisfação com a resposta

4.6 Manifestações por unidade

4.7 Manifestações por assunto

4.8 Dados de denúncias de assédio

4.9 Motivo das manifestações

4.10 Perfil dos manifestantes

5 AÇÕES DA OUVIDORIA

6 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

6.1 Tempo médio de resposta

6.2 Pedidos de acesso nos últimos anos

6.3 Satisfação do usuário

6.4 Unidade respondente

7 TRANSPARÊNCIA ATIVA

7.1 Histórico de atraso dos pedidos

8 GESTÃO DE DIFICULDADES E AÇÕES DE MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

INTRODUÇÃO



O Relatório de Gestão da Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí (UFPI) apresenta, de forma transparente, as principais atividades, ações e resultados desenvolvidos ao longo de 2025, evidenciando o papel estratégico da Ouvidoria como instância de diálogo, escuta qualificada e mediação entre a comunidade universitária, a sociedade e a Administração Superior.

Instituída pelo Ato nº 858/2009, a Ouvidoria da UFPI atua como canal legítimo de comunicação, contribuindo para o desenvolvimento institucional, a promoção da cidadania e o fortalecimento da gestão pública participativa, em conformidade, entre outros normativos, com a Lei nº 13.460/2017.

Em 2025, as ações da Ouvidoria foram orientadas pelo compromisso com a imparcialidade, a empatia e a resolutividade, com destaque para o atendimento às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, a observância das recomendações da Controladoria Geral da União (CGU) e a adequação às exigências da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Destacam-se ainda a elaboração de proposta normativa para definição de fluxos internos, a atuação integrada em comitês institucionais, especialmente no âmbito do Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e a Discriminação (PFPEAD), e o investimento na formação continuada da equipe. Apesar dos avanços, o aumento do volume e da complexidade das demandas, sobretudo relacionadas ao acesso à informação, representou desafio relevante no período.

Por meio deste relatório, a Ouvidoria da UFPI apresenta os principais resultados e aprendizados de 2025, reafirmando seu compromisso com a escuta atenta, o atendimento humanizado e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.



FORÇA DE TRABALHO

A **força de trabalho** da Ouvidoria da UFPI conta com uma equipe integrada pela **Ouvidora**, o **Gestor SIC**, um **Assistente de Ouvidoria/SIC** e um **Operador de Micro/Terceirizado**.

Ouvidora - docente

1



Técnico administrativo
Gestor SIC e Assistente de ouvidoria/SIC

2

Terceirizado
Operador de Computador

1



CANAIS DE ATENDIMENTO

Estão entre as responsabilidades da Ouvidoria, a de **promover a participação social e de receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários** aos setores competentes, acompanhando seu tratamento, na **busca pela melhoria contínua da gestão**.



Internet

Fala Br - Plataforma Integrada de ouvidoria e acesso à informação



Telefone
(86) 3237-2104



E-mail
ouvidoria@ufpi.edu.br



Presencial
Sala da ouvidoria da UFPI
08h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A gestão das manifestações recebidas é um processo fundamental para garantir a eficiência e a eficácia no atendimento às demandas da comunidade. Nesse sentido, no ano de 2025, 430 manifestações foram devidamente respondidas, seis manifestações, após análise, foram encaminhadas para outros órgãos e instituições competentes e 89 manifestações foram arquivadas devido a situações específicas que impediram seu prosseguimento.

523

Manifestações

6

Encaminhadas

434

Respondidas

89

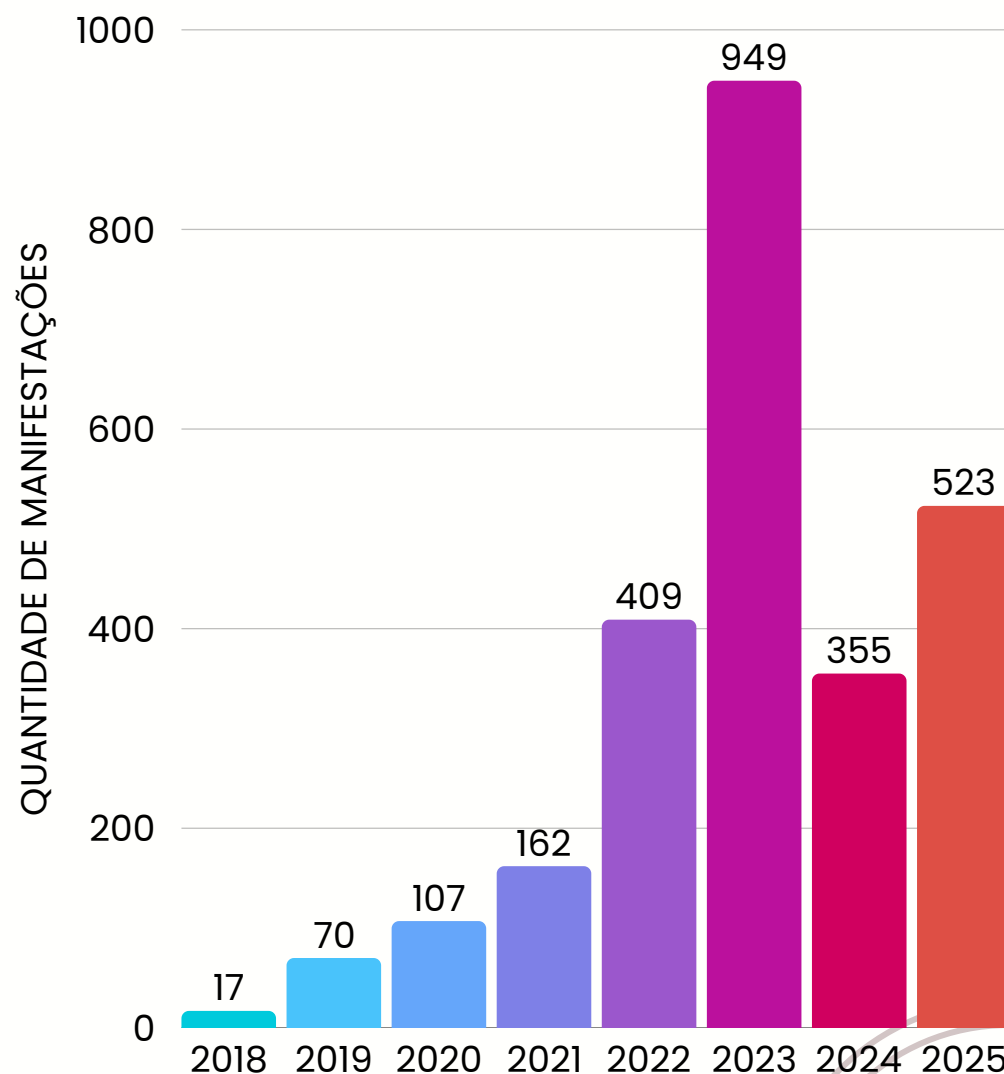
Arquivadas

Tempo Médio de resposta

9,8
dias

O prazo previsto na legislação para resposta às manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias (art. 16, Lei n 13.460/2017). Em 2025, o tempo médio de resposta foi de **9,7 dias**.

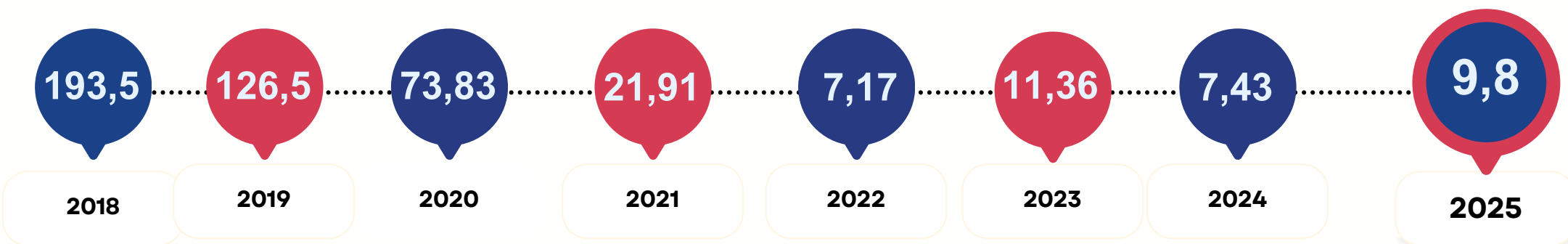
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS ÚLTIMOS ANOS





TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ÚLTIMOS ANOS

Nos últimos quatro anos, a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí tem alcançado avanços significativos na redução do tempo médio de resposta às manifestações, mantendo-se dentro dos prazos estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU). Ao longo desse período, o tempo médio apresentou queda expressiva, com registros em torno de 7 dias em dois dos exercícios, 11,36 dias em período subsequente e 9,7 dias no ano de 2025, evidenciando a consolidação de práticas mais eficientes no tratamento das demandas.



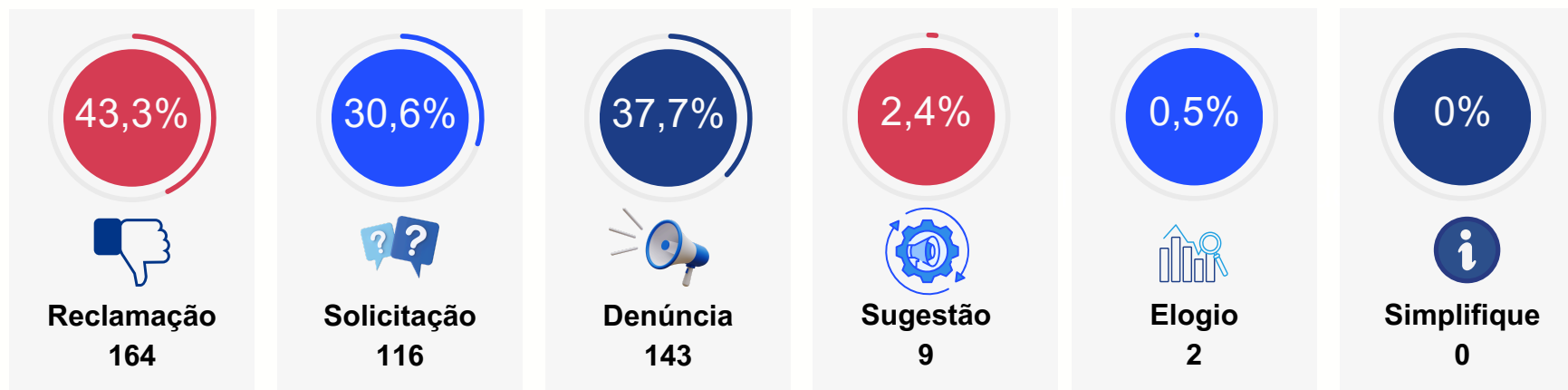
Esse resultado é reflexo da atuação estratégica e proativa da Ouvidoria da UFPI na articulação com os setores competentes, priorizando a resolução das demandas no menor tempo possível, sem prejuízo da qualidade das respostas. Destaca-se, nesse contexto, o estabelecimento de diálogo imediato com as unidades demandadas logo após o encaminhamento das manifestações, aliado à orientação, ao acompanhamento contínuo e à cobrança de providências efetivas. Essa prática tem se mostrado fundamental para a celeridade no tratamento das demandas, contribuindo não apenas para a redução do tempo de resposta, mas também para o fortalecimento da cooperação institucional e para o aumento da resolutividade das manifestações recebidas.



DISTRIBUIÇÃO E RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações do tipo reclamação são as mais frequentes, as quais foram analisadas e encaminhadas às unidades competentes com a solicitação de esclarecimentos e providências tomadas no sentido de diminuí-las.

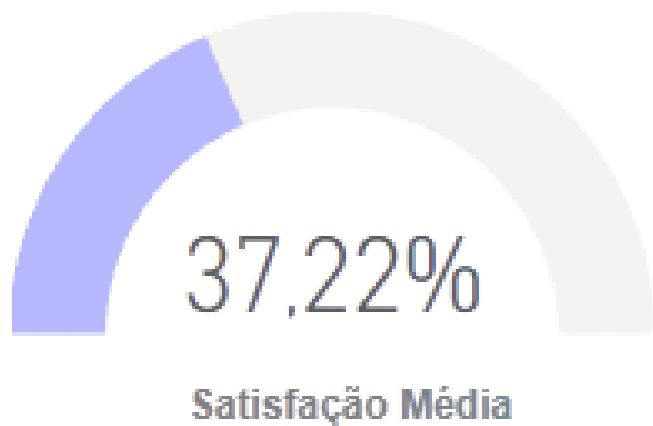
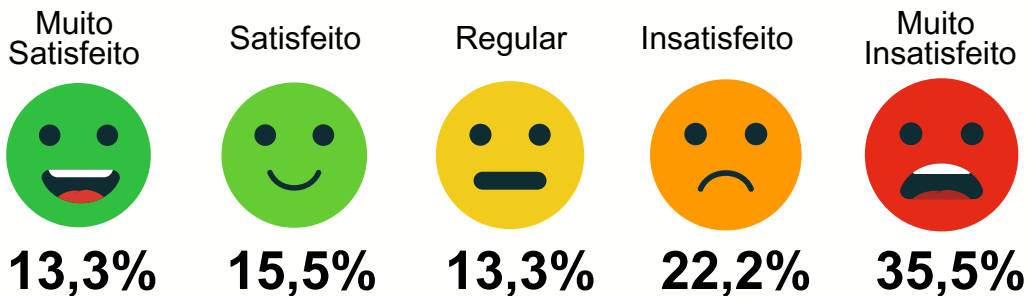
No que tange às denúncias, todas tiveram seus requisitos mínimos analisados dentro das competências da Ouvidoria de forma que ao atendê-los, foram enviadas para a área competente.



No que tange aos resultados alcançados, a Ouvidoria tem atuado continuamente, não só para garantir o direito de participação dos demandantes, mas também para promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados pela UFPI, diminuindo cada vez mais o tempo de espera do cidadão por uma resposta, prezando sempre pela qualidade, clareza e satisfação do demandante.



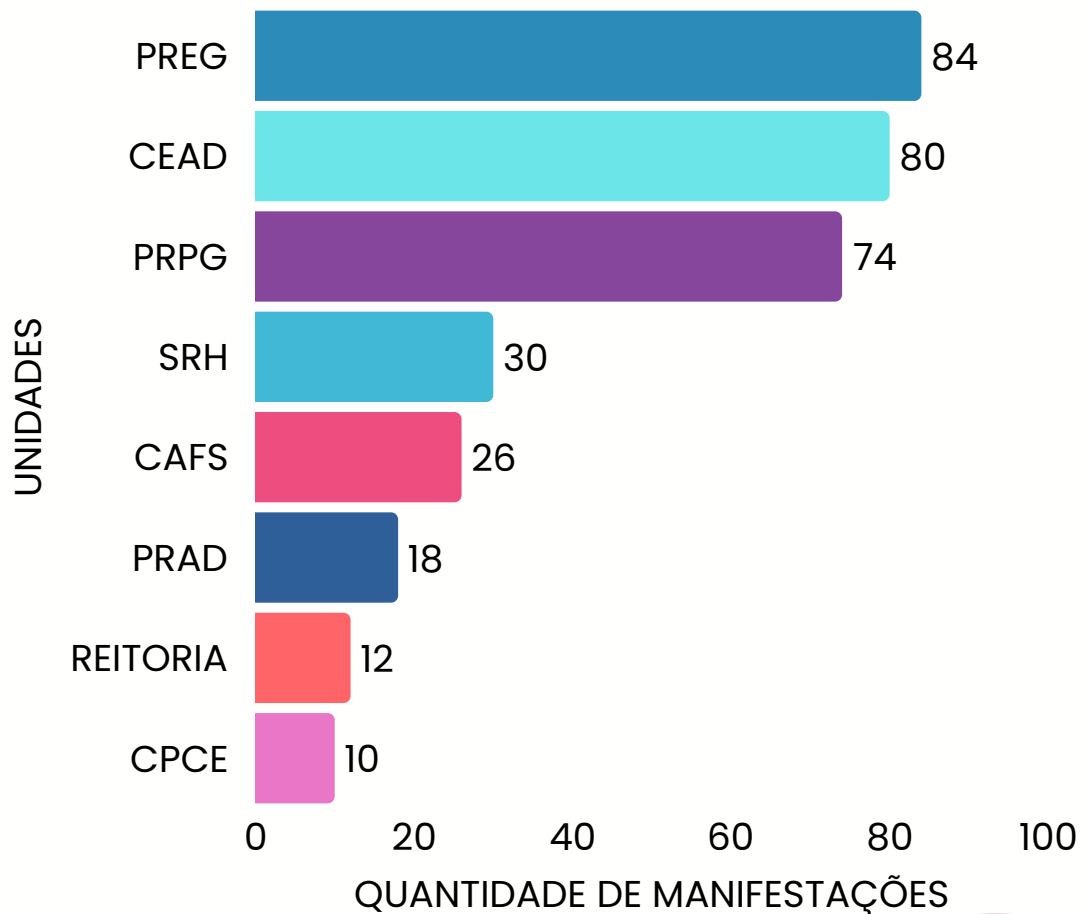
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Fonte: Consulta realizada no Painel resolveu em 19/01/2026, referente às manifestações no Fala.BR, no período de 01/01/2025 a 31/12/2025

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

O gráfico evidencia a quantidade de manifestações direcionadas às unidades mais demandadas pelos cidadãos.





MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

CEAD (Centro de Educação Aberta e à Distância): De um total de 80 manifestações, 40 foram sobre Certificados, Diplomas e Histórico de Pós-Graduação no que tange atraso na emissão, não entrega, inconsistências, formato digital, envio postal, validação e registro, 14 sobre Processos Seletivos, Editais e Matrícula, com assuntos principais sendo indeferimento, recursos não analisados, atrasos, cronogramas descumpridos, matrícula EaD e outras 10 manifestações se referindo ao Indeferimento indevido de TCC, ausência de notas, falhas na submissão e pareceres.

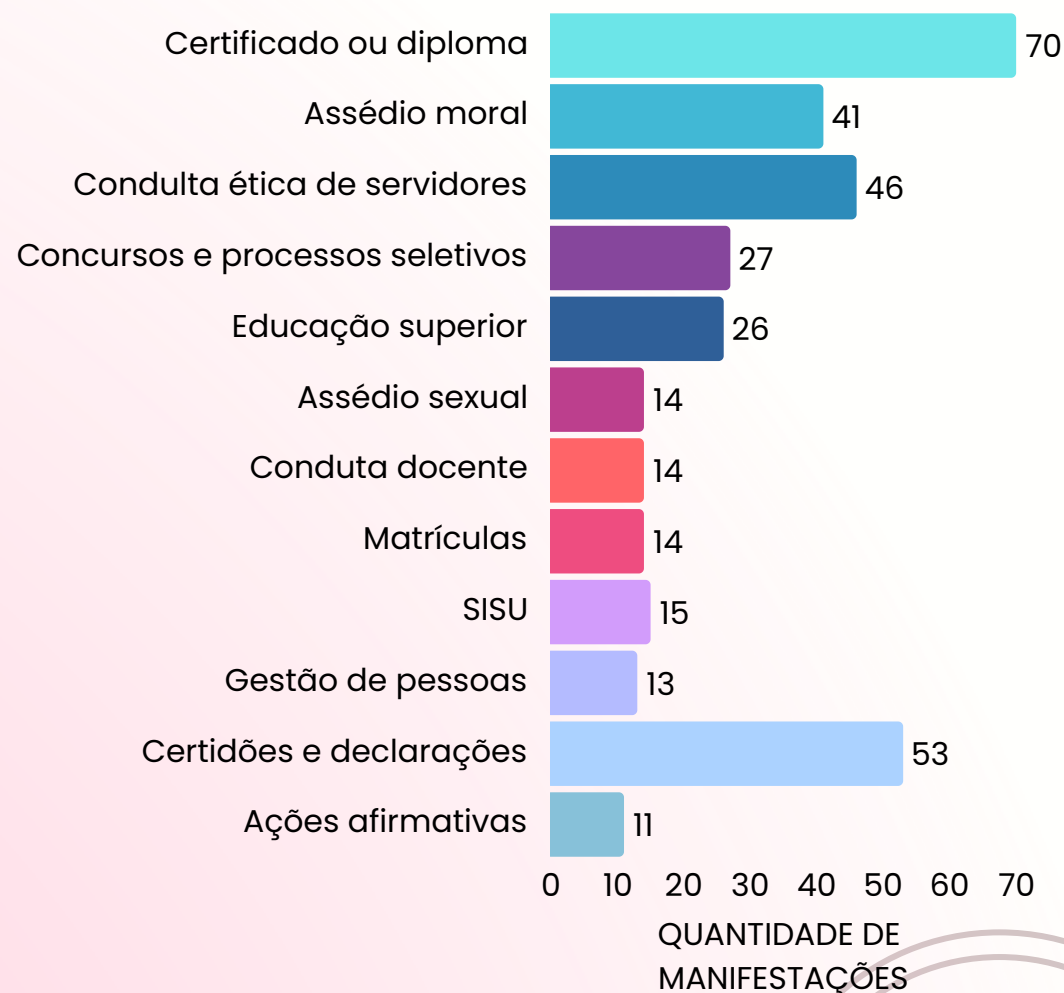
PREG (Pró-reitoria de Graduação): De 89 manifestações, foram 32 referentes a emissão, atraso, validação, correção de dados, segunda via, diploma digital, publicação no DOU e histórico acadêmico, 18 envolviam Matrícula on-line, cancelamento indevido, reversão, reintegração, mudança de turno, desvinculação, correção cadastral e 19 se referem a processos seletivos constando assuntos como notas de corte, lista de espera, indeferimento de cotas (renda, raça, deficiência), vagas remanescentes, PCS

PRPG (Pró-reitoria de Pós-graduação): As demandas relacionaram-se a reclamações na emissão de certificados/diplomas de pós-graduação (Lato Sensu) envolvendo atrasos, não emissão, ausência de versão digital ou física, exigência de novos processos, prejuízos funcionais, bem como a demora excessiva na tramitação de processos, falta de prazos definidos e respostas genéricas.

TODAS ESSAS MANIFESTAÇÕES FORAM RESOLVIDAS

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO





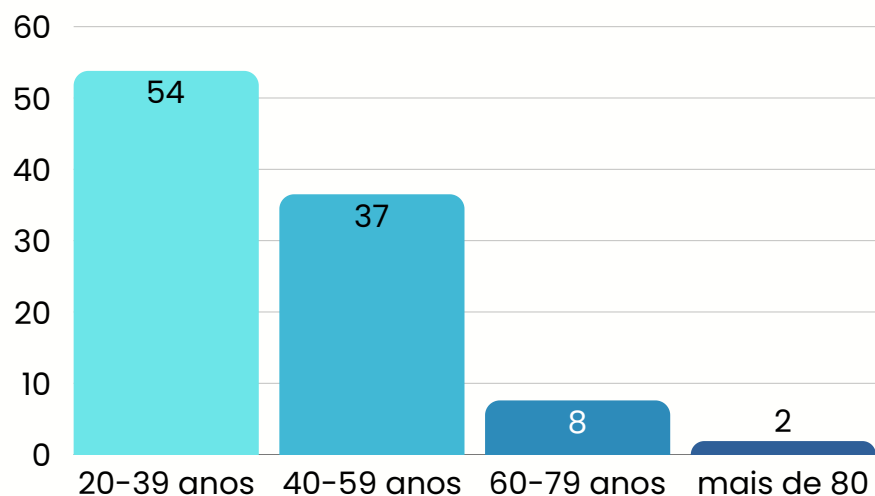
MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Motivo das manifestações/Pontos recorrentes	Providências adotadas nas soluções apresentadas
<p>Atraso na colação, demora na emissão de diplomas e certificados (graduação e pós), dificuldades de envio para outros estados, dúvidas sobre registro e validade.</p>	<p>As manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis (PREG, PRPG, SRDC, CEAD e coordenações), com acompanhamento da Ouvidoria. Cada caso recebeu análise individualizada, resultando na emissão dos documentos, orientação quanto à validade e registro, bem como esclarecimentos sobre prazos e procedimentos de envio, inclusive para outros estados.</p>
<p>Indeferimento de matrícula, problemas com comprovação de renda e deficiência, dúvidas sobre documentos exigidos, lista de espera SISU, recursos sem canal adequado.</p>	<p>As demandas relativas a indeferimentos, comprovação de renda, deficiência e recursos foram encaminhadas às unidades competentes. As situações foram analisadas conforme os editais vigentes, com esclarecimento das exigências documentais e regularização das matrículas sempre que cabível.</p>
<p>Ameaças, assédio moral e sexual, injúria racial, abandono de cargo, uso indevido de afastamentos.</p>	<p>As denúncias envolvendo assédio moral ou sexual, injúria racial, e omissões administrativas foram encaminhadas à Corregedoria e demais instâncias competentes para apuração, assegurando o devido processo legal, a proteção das partes e a adoção das providências cabíveis.</p>
<p>Biblioteca sem energia, cardápio pouco variado no RU, condução perigosa em transporte estudantil, morosidade em setores.</p>	<p>As manifestações sobre biblioteca, restaurante universitário e transporte estudantil foram direcionadas à Prefeitura Universitária ou ao Campus responsável pelo transporte e aos setores administrativos responsáveis, resultando na adoção de medidas corretivas e na melhoria dos serviços prestados.</p>
<p>Irregularidades em concursos, critérios de nomeação, abandono de cargo, dedicação exclusiva com atuação externa, cursos obrigatórios não ofertados.</p>	<p>As denúncias relativas a concursos públicos, critérios de nomeação, processos administrativos disciplinares, abandono de cargo e regime de trabalho foram encaminhadas às áreas responsáveis com SRH ou COPESE para análise e adoção das providências administrativas cabíveis, conforme a legislação vigente.</p>
<p>Cotas, programa Pé-de-Meia, bolsas de auxílio estudantil, editais de auxílio não abertos, dúvidas sobre reintegração, impacto de políticas em estudantes em vulnerabilidade.</p>	<p>As manifestações relacionadas a bolsas, auxílios estudantis, programa Pé-de-Meia, reintegração e vulnerabilidade socioeconômica foram encaminhadas à PRAEC ou PREG, que prestaram esclarecimentos e adotaram providências para garantir o acesso às políticas institucionais.</p>



PERFIL DOS MANIFESTANTES

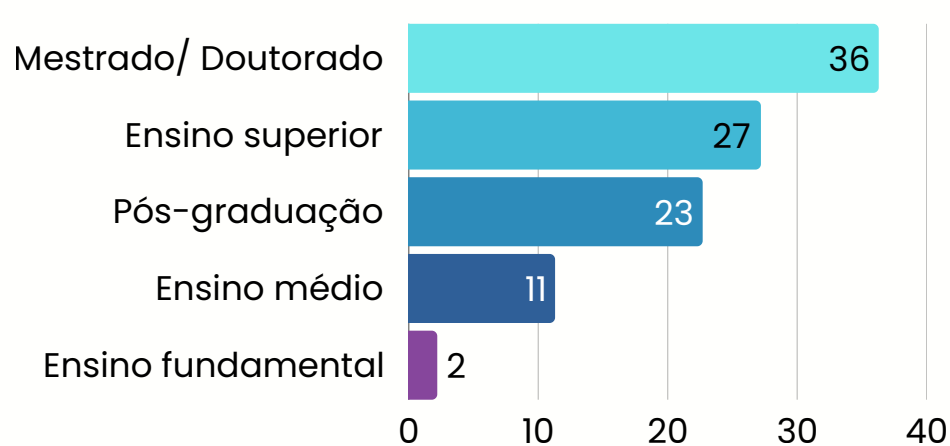
FAIXA ETÁRIA (%)



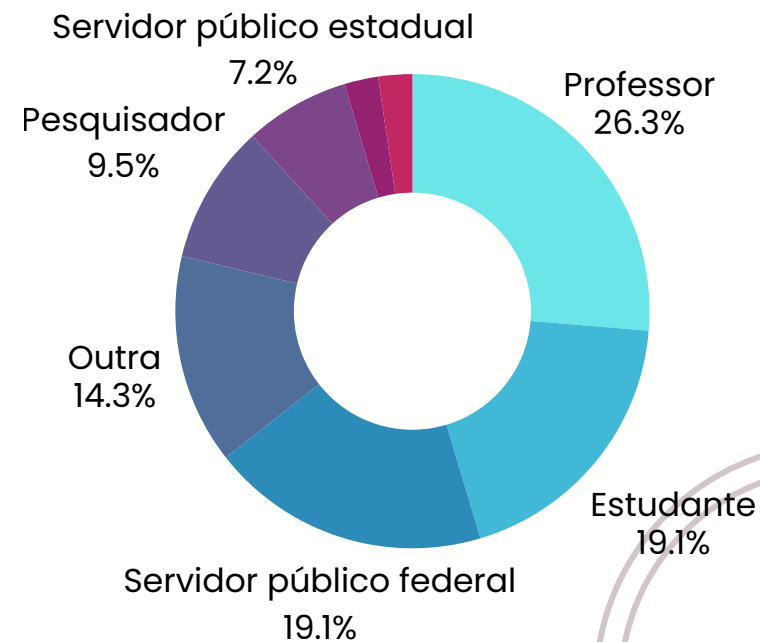
GÊNERO



ESCOLARIDADE (%)



PROFISSÃO (%)





DADOS DE DENÚNCIAS DE ASSÉDIO

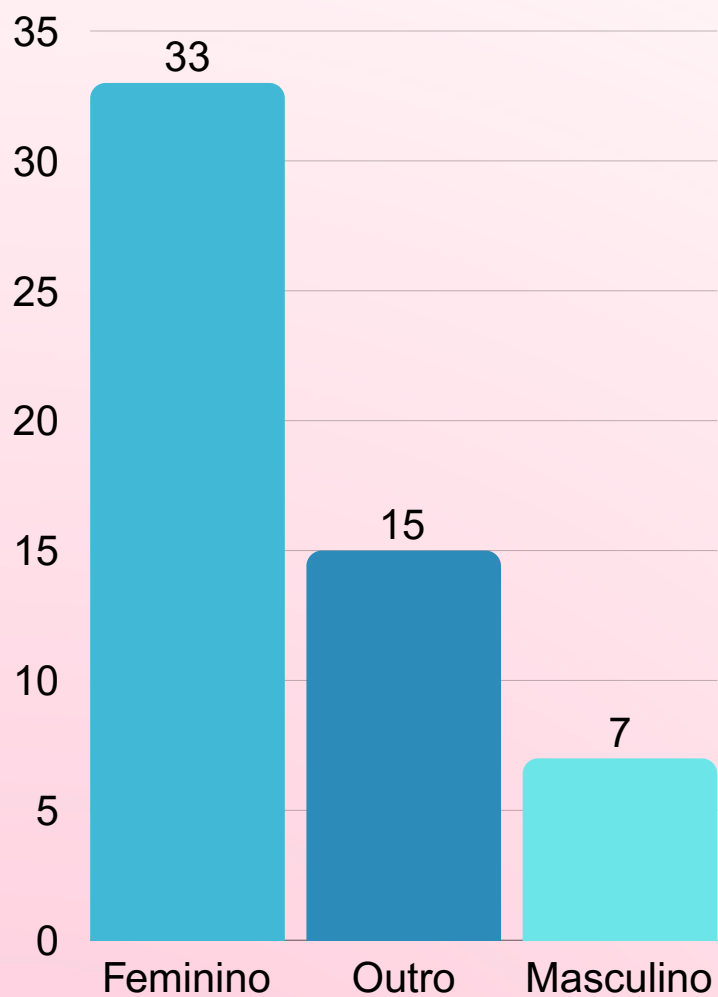
POSSÍVEL VÍTIMA	QUANTIDADE
Discente	44
Docente	6
Técnico-administrativo	2
Terceirizado	3
Total	55

DENUNCIADO	QUANTIDADE
Docente	46
Discentes	2
Chefia	2
Técnico-administrativo	2
Empresa Terceirizada	1
Encarregados da empresa	1
Terceirizado	1
Total	55

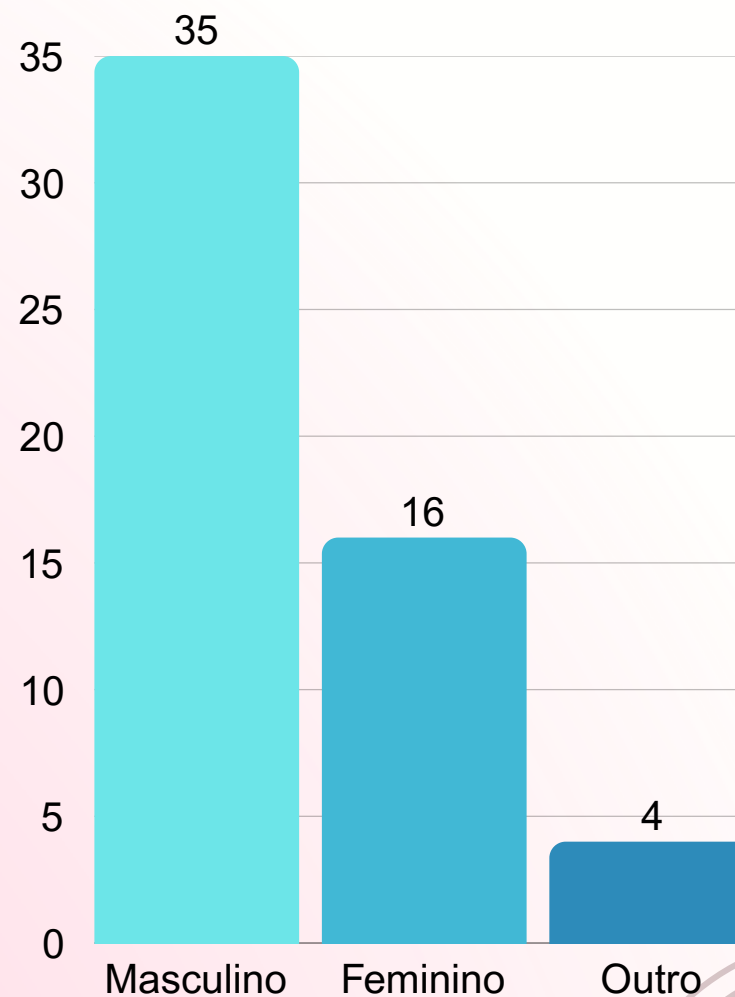


DADOS DE DENÚNCIAS DE ASSÉDIO

POSSÍVEL VÍTIMA



DENUNCIADO





AÇÕES DA OUVIDORIA

- Manutenção do compromisso em responder 100% das manifestações de ouvidoria dentro dos prazos legais.
- Atendimento dos pedidos de acesso à informação recebidos dentro dos prazos legais.
- Cumprimento das recomendações da CGU constantes no Relatório de Avaliação de 2024, incluindo:
 - a. adequação das respostas às manifestações, com observância do conteúdo mínimo exigido pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (arts. 29 e 35);
 - b. registro adequado das informações relativas à resolatividade das denúncias;
 - c. elaboração de proposta de normativo para definição dos fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria e das solicitações de acesso à informação, pendente de submissão e aprovação.
- Atuação no Comitê Gestor do PFPEAD, com participação na elaboração do plano setorial da UFPI voltado à política de prevenção e combate à discriminação e ao assédio no âmbito institucional.
- Participação em eventos de apresentação e divulgação do plano setorial de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação na UFPI.
- Participação em treinamentos, oficinas e ações formativas promovidas pela CGU.
- Estabelecimento e fortalecimento da comunicação com as áreas demandadas, com vistas à orientação, encaminhamento de pedidos de providências e obtenção de respostas às manifestações.
- Atualização da Carta de Serviços ao Usuário da UFPI, pendente de avaliação.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao receber os pedidos de acesso à informação pela plataforma Fala.br, a equipe da ouvidoria empenha-se em apresentar respostas disponíveis através da transparência ativa, recorrendo às unidades competentes somente quando a resposta não é encontrada na página da UFPI.

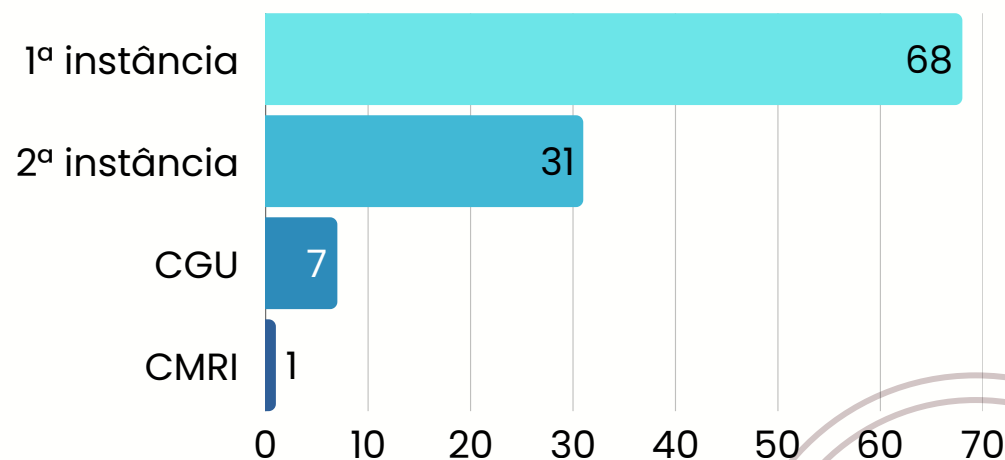
Nesse aspecto, faz-se necessário atentar para a importância da transparência ativa para diminuir não só o tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação, mas para diminuir a necessidade de solicitação de informações através da LAI, permitindo que o cidadão, de forma autônoma, pesquise as informações requeridas no site da instituição. **Em 2025**, a Universidade Federal do Piauí recebeu **283 pedidos** de acesso à informação respondidos em um **tempo médio de 10,2 dias**.

Os recursos de pedidos de acesso à informação, previstos na Lei de Acesso à Informação (LAI), permitem que o cidadão conteste negativas, respostas incompletas ou a falta de resposta a um pedido. Esse mecanismo garante a revisão das decisões e reforça o direito fundamental de acesso às informações públicas.

O **recurso** começa no **próprio órgão**, com análise por **autoridade superior**. Se a negativa continuar, o pedido pode ser encaminhado à **CGU** e, em **última instância** administrativa, à **Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**



RECURSOS DECIDIDOS POR INSTÂNCIA

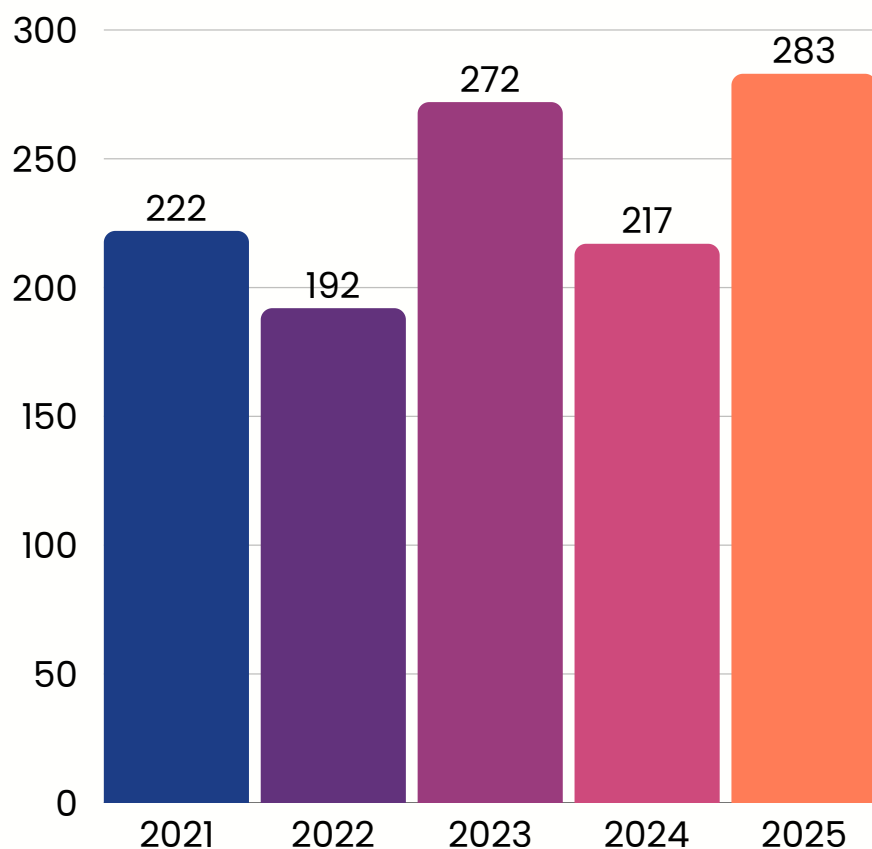




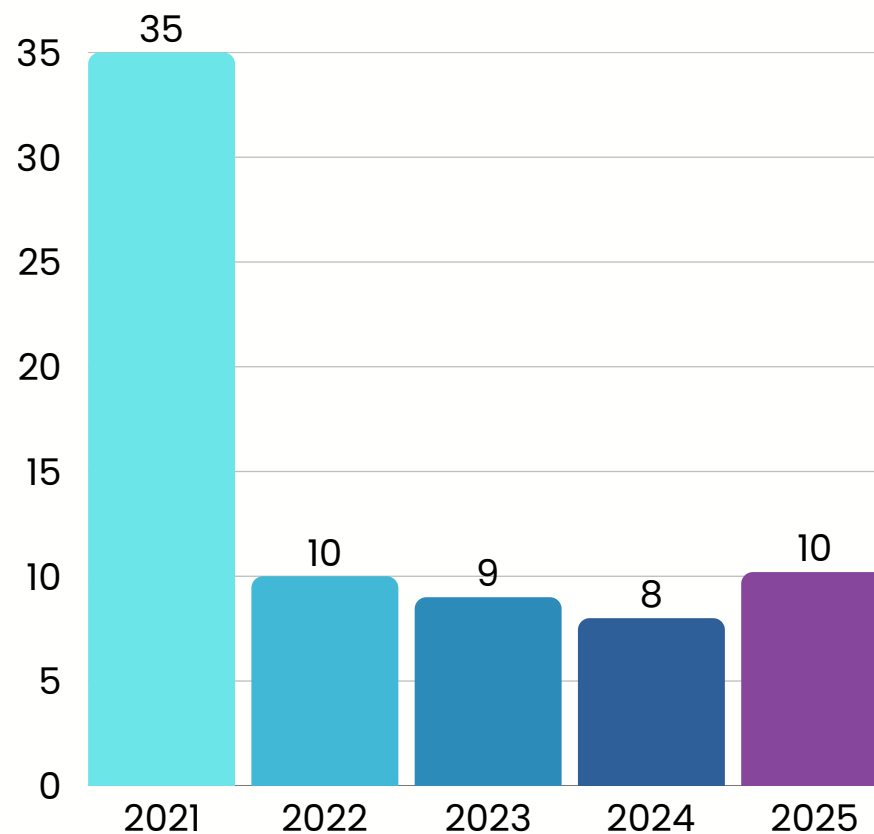
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) integra a ouvidoria da UFPI e operacionaliza o atendimento dos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS ANOS



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS - EM DIAS



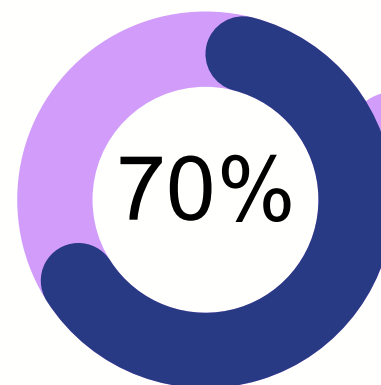
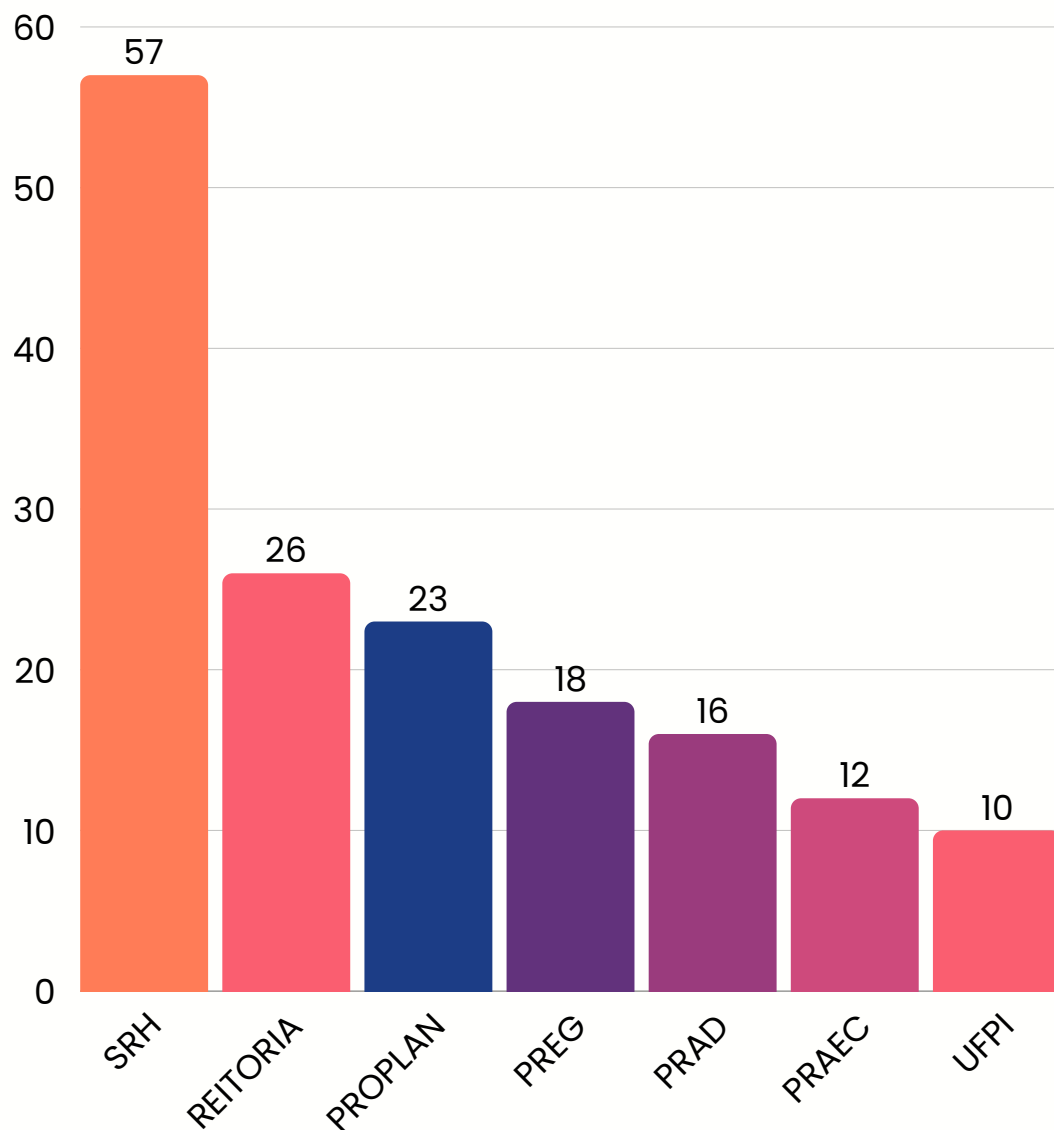
O tempo médio de resposta da LAI também vem decrescendo com os anos, com um trabalho persistente de parceria e sensibilização às unidades responsáveis pela guarda da informação sobre a necessidade e a importância de se enviar a totalidade das informações dentro do prazo estabelecido.



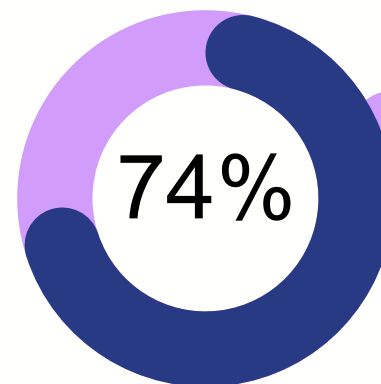
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

UNIDADE RESPONDENTE



A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

A pesquisa de satisfação do Serviço de Acesso à Informação consiste em duas perguntas, uma sobre a satisfação com a resposta dada e a outra sobre a compreensão, que podem ser respondidas pelo solicitante quando do recebimento da resposta, sendo seu preenchimento facultativo. No ano de **2025**, **52 usuários** responderam à pesquisa, alcançando uma **nota média de 3,52 e 3,71**, respectivamente, do **total de 5 pontos**.

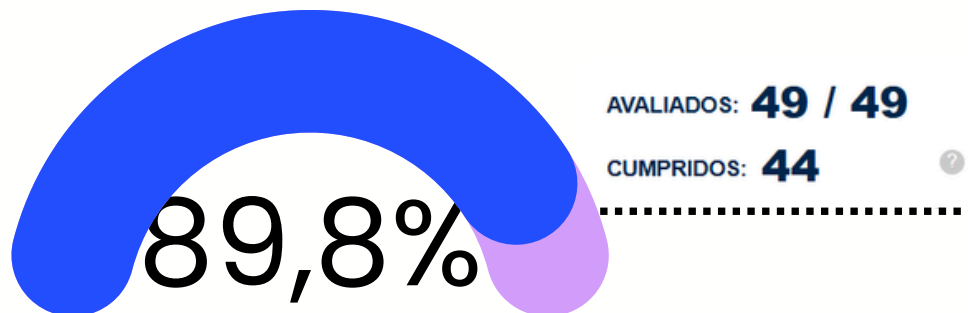


TRANSPARÊNCIA ATIVA

TRANSPARÊNCIA ATIVA

- Em 2025, a UFPI manteve os patamares de transparência ativa.
- A Instituição disponibiliza 89,8% das informações obrigatórias, permanecendo 10,2% pendentes.
- Avanços expressivos ocorreram em exercícios anteriores (de 23 para 44 dos 49 requisitos), mas em 2025 não houve progresso, evidenciando a necessidade de retomada e intensificação das ações de transparência.

ITENS CUMPRIDOS DA TRANSPARÊNCIA ATIVA



POLÍTICA DE DADOS ABERTOS

- Existe comissão ativa para elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA).
- Em 2025, não houve consolidação, formalização ou aprovação do Plano, indicando necessidade de avanço nesse campo.

CARTA DE SERVIÇOS

- Em 2025, apenas a PREXC, a PRPG e a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB) informaram sobre a necessidade de atualização ou inclusão de serviços.
- A carta de serviços encontra-se aguardando validação do Governo Federal para posterior publicação no site.



HISTÓRICO DE ATRASO DOS PEDIDOS

O gráfico exibe a quantidade de manifestações que foram respondidas fora do prazo determinado pela legislação pertinente.

Histórico de atraso dos Pedidos



Em 2025, a equipe da Ouvidoria manteve o compromisso permanente com o atendimento tempestivo das manifestações, assegurando que nenhuma demanda fosse respondida fora do prazo legal. Essa atuação reforça o respeito ao direito do cidadão à informação e à resposta adequada, conforme previsto em lei, ao mesmo tempo em que contribui para o fortalecimento da transparência, da credibilidade institucional e para a melhoria contínua dos indicadores da Universidade Federal do Piauí nos rankings e avaliações nacionais de ouvidoria e acesso à informação.



GESTÃO DE DIFICULDADES E AÇÕES DE MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí identificou fragilidades no fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, especialmente relacionadas à atuação das áreas demandadas e às limitações operacionais enfrentadas pela equipe da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Entre os principais pontos críticos, destaca-se o acesso tardio às manifestações registradas na plataforma Fala.BR por parte de algumas unidades, bem como dificuldades no cumprimento dos prazos legais ou na formalização de pedidos de prorrogação devidamente justificados. Essa situação impõe à Ouvidoria a necessidade de monitoramento contínuo do sistema e de reiterados contatos para alertar as áreas sobre demandas pendentes de análise e resposta.

Soma-se a isso, a inserção de respostas apenas nos momentos finais do prazo, por vezes fora do horário regular de expediente. Tal prática compromete a análise prévia das respostas pela Ouvidoria e é agravada pela ausência de notificação automática do sistema quanto à inclusão de manifestações respondidas, o que resulta em consultas repetidas e aumento da carga operacional da equipe.

No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão, verificou-se em 2025 um aumento expressivo de pedidos de acesso à informação com estrutura semelhante, com conteúdos extensos e complexos, frequentemente demandando consultas a múltiplas unidades administrativas. A recorrência de recursos, mesmo após o atendimento inicial, tem ampliado significativamente o volume de trabalho, extrapolando a capacidade operacional do SIC e exigindo esforço adicional da equipe, que permanece comprometida com o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas.

Esse conjunto de fatores tem impactado de forma significativa a rotina de trabalho da Ouvidoria e do SIC, gerando sobrecarga operacional e emocional, além da necessidade frequente de atuação fora do horário de expediente para qualificação das respostas antes de sua disponibilização ao cidadão. Diante desse cenário, a Ouvidoria aponta a necessidade de fortalecimento do apoio institucional, com maior engajamento das áreas demandadas e medidas internas de suporte, incluindo a ampliação da equipe, de modo a assegurar condições adequadas de trabalho, preservar a saúde dos servidores e garantir a continuidade da prestação de um serviço público eficiente, humanizado e orientado ao cidadão.



GESTÃO DE DIFICULDADES E AÇÕES DE MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS: EM RESUMO

DIFICULDADES IDENTIFICADAS

- Acesso tardio das unidades às manifestações registradas no Fala.BR.
- Necessidade de monitoramento constante e contatos reiterados pelo SIC.
- Inserção de respostas no limite do prazo.
- Descumprimento de prazos internos ou ausência de pedido de prorrogação justificada.
- Impossibilidade de análise prévia das respostas pela Ouvidoria.
- Ausência de notificação automática do sistema sobre respostas inseridas.
- Aumento expressivo de pedidos de acesso à informação complexos e extensos.
- Necessidade de consultas a múltiplas unidades administrativas por solicitação de acesso à informação.
- Alta recorrência de recursos, ampliando o volume de trabalho do SIC.
- Sobrecarga operacional e emocional da equipe, com atuação frequente fora do expediente.

SOLUÇÃO PLEITEADA

- Fortalecimento do apoio institucional à Ouvidoria e ao SIC.
- Maior engajamento e responsabilização das áreas demandadas.
- Implementação de medidas internas de suporte ao fluxo de trabalho.
- Ampliação da equipe da Ouvidoria e do SIC.
- Garantia de condições adequadas de trabalho, preservação da saúde dos servidores e manutenção de um serviço público eficiente, humanizado e orientado ao cidadão.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí, referente ao exercício de 2025, apresenta de forma sistematizada as principais ações desenvolvidas, os resultados alcançados e os desafios enfrentados pela unidade ao longo do período. O documento reafirma o papel da Ouvidoria como instância estratégica de diálogo, escuta qualificada e mediação entre a Administração Superior, a comunidade universitária e a sociedade.

No ano de 2025, a Ouvidoria da UFPI manteve o compromisso com o atendimento tempestivo e resolutivo das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, assegurando o cumprimento dos prazos legais e a melhoria contínua do tempo médio de resposta. Tais resultados refletem o esforço da equipe em promover um atendimento pautado na eficiência, na clareza das informações e no respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Destacam-se, ainda, as ações voltadas ao atendimento das recomendações da Controladoria-Geral da União, especialmente no que se refere à adequação das respostas às manifestações, ao aprimoramento dos registros de resolutividade das denúncias e à elaboração de proposta normativa para definição dos fluxos internos de tratamento das demandas. Essas iniciativas contribuem para o fortalecimento da governança, da padronização dos procedimentos e da segurança institucional.

No âmbito da prevenção e do enfrentamento ao assédio e à discriminação, a atuação da Ouvidoria em instâncias institucionais específicas e em ações formativas evidencia o compromisso da Universidade com a promoção de um ambiente acadêmico ético, seguro e respeitoso, alinhado aos princípios da dignidade da pessoa humana e da responsabilidade institucional.

Apesar dos avanços registrados, o exercício de 2025 evidenciou desafios relevantes, especialmente relacionados ao aumento e à complexidade dos pedidos de acesso à informação, à recorrência de recursos e às limitações operacionais enfrentadas pela equipe da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. Esses fatores reforçam a necessidade de maior engajamento das áreas demandadas e de fortalecimento do apoio institucional à unidade.

Diante desse contexto, a Ouvidoria da UFPI reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, com o fortalecimento da transparência ativa e com a consolidação de uma gestão pública orientada ao diálogo, à participação social e à promoção da cidadania, contribuindo para o aprimoramento institucional e para a qualificação dos serviços oferecidos à sociedade.