



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA  
Pró-Reitoria de Planejamento  
Diretoria de Governança

# PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE - PDU

## OUVIDORIA

PARNAÍBA, 2022



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA

Pró-Reitoria de Planejamento  
Diretoria de Governança

# PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE - PDU

PARNAÍBA, 2022

**Gestores, Equipe de elaboração e Registro das reuniões**

**EVANDRO RUI CONDÉ MARLIÈRE - OUVIDOR**

## **ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR**

### **REITORIA**

Alexandro Marinho Oliveira

Reitor

José Natanael Fontenele Carvalho

Vice-Reitor

### **PRÓ-REITORIAS**

José Natanael Fontenele Carvalho

Pró-Reitora de Planejamento

(PROPLAN)

Mário Fernandes Lima

Pró-Reitor de Administração

(PRAD)

Jorgete Freire de Carvalho

Pró-Reitora de Gestão de Pessoas

(PROGEP)

Algeless Milka P. Meireles da Silva

Pró-Reitora de Ensino de Graduação

(PREG)

Daniel Fernando P. Vasconcelos

Pró-Reitor de Pós-graduação, Pesquisa e Inovação

(PROPOPI)

Josenildo de Souza e Silva

Pró-Reitor de Extensão

(PREX)

Luciana Mary da Silva Carvalho

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

(PRAE)

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	6
1.1 INTRODUÇÃO	6
1.2 MISSÃO	6
1.3 VISÃO	6
1.4 Valores	6
<b>2. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA</b>	7
2.1 ORGANOGRAMA	7
2.2 ESTRUTURA HIERÁRQUICA DA UNIDADE	7
2.3 PERFIL DO QUADRO DE PESSOAL PERMANENTE	7
2.5 PERFIL DO QUADRO DO PESSOAL BOLSISTA	8
<b>3. INFRAESTRUTURA FÍSICA</b>	11
3.1 DETALHAMENTO DA INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA	11
<b>4. PLANEJAMENTO TÁTICO</b>	15
4.1 INTRODUÇÃO	15
4.2 MAPA ESTRATÉGICO	15
4.3 CADEIA DE VALOR	15
4.4 ANÁLISE SWOT ou FOFA	16
4.5 OBJETIVOS E METAS POR UNIDADE	16
<b>5. PLANEJAMENTO OPERACIONAL</b>	18
5.1 INTRODUÇÃO	18
5.2 RESULTADOS DO EXERCÍCIO ANTERIOR	20
5.3 PLANO DE TRABALHO ANUAL	21
<b>6. CONCLUSÃO</b>	22

## **Lista de ilustrações**

Organograma

Perfil do Quadro do Pessoal Permanente

Perfil do Quadro do Pessoal Bolsista

Mapa Estratégico

Cadeia de Valor

Análise SWOT

Balanced Scorecard

Quadro de objetivos

## 1. APRESENTAÇÃO

Com a criação da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) pela Lei no 13.651 de 11 de abril de 2018 por desmembramento da Universidade Federal do Piauí, foram iniciadas as ações visando operacionalizar esta separação. Pela Portaria do Ministério da Educação nº 2.120 de 10 de dezembro de 2019, o Prof. Dr. Alexandro Marinho Oliveira foi designado e assumiu o cargo de Reitor.

Por diversos motivos, inclusive os atos administrativos federais para enfrentamento ao COVID-19, viu-se a administração da UFDPAr envolvida em um paradoxo entre obedecer aos ditames da lei de criação da UFDPAr e obedecer a outras leis que, dentre outras imposições, limitavam as despesas com pessoal, malgrado previsão orçamentária existente. A impossibilidade de contratação de pessoas para o preenchimento de cargos e realização das diversas atividades típicas e necessárias a uma Universidade e a determinação em realizar o desmembramento, incitou a criatividade da Reitoria e, em março de 2020, inovando administrativamente, o Reitor, em diversos Atos da Reitoria, começou a nomear, para “encargos” diversos servidores, que, permitissem as leis, seriam nomeados para os cargos típicos e imprescindíveis ao processo de desmembramento.

Pela Portaria nº 49 de 14 de maio de 2020 o Reitor da UFDPAr resolve “Nomear, nos termos do art. 9º, inciso II, da Lei no 8.112/90, com a redação dada pela Lei no 9.527/97, SANDRA ELISA DE ASSIS FREIRE, Matrícula no 1867530/SIAPE, Professora do Magistério Superior, para exercer o encargo de Ouvidora, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, a partir de 15.05.2020”.

Pela Portaria nº 246 de setembro de 2021, é feita a primeira nomeação para o cargo de Ouvidor, sendo então nesta data criada, formalmente, mas ainda não independente, a Ouvidoria da UFDPAr.

Cumprе ressaltar que apesar da formalização tardia do cargo de Ouvidor, desde a nomeação da Profa. Sandra para o encargo de Ouvidora, trabalhou a Ouvidoria da UFDPAr junto à Ouvidoria da UFPI, preparando-se para assumir não apenas o cargo, mas as competências e atribuições de uma Ouvidoria autônoma. Durante este período a Ouvidoria da UFPI recebia as manifestações dirigidas à UFDPAr e as remetia à Ouvidoria da UFPI para tratamento. Feito o tratamento eram enviadas as respostas à Ouvidoria da UFPI para remessa aos manifestantes. Pela qualidade de ambos os órgãos este arranjo organizacional e

administrativo funcionou a contento e permitiu uma transição suave e segura das competências e atribuições típicas de Ouvidoria para a Ouvidoria da UFDPAr.

Em 13 de julho de 2021 a Coordenação-Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias (CGOUV), órgão interno da Corregedoria Geral da União (CGU) informou à UFDPAr que a Ouvidoria foi cadastrada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Esta inclusão marca a data de total desmembramento deste órgão da UFDPAr da sua congênere da UFPI. Desta data em diante as manifestações e pedidos de informação passaram a ser recebidos e tratados diretamente pela e na Ouvidoria da UFDPAr.

A Ouvidoria é o elo de ligação entre a UFDPAr e o usuário dos serviços públicos que presta, e, também, de um seu servidor com a instituição em que ele labora. O servidor que labora na UFDPAr é detentor de direitos como cidadão e de direitos específicos por ser servidor, e ainda é destinatário de serviços internos. A Ouvidoria promove formas de o cidadão, usuário de serviços públicos ou servidor da UFDPAr, exercer sobre a instituição o necessário controle social, respondendo às manifestações encaminhadas na forma de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos, além de pedidos de informação. Do controle social exercido, mormente pelas respostas dadas às manifestações provenientes dos cidadãos, surgem subsídios para implementar mudanças necessárias ao aprimoramento da instituição, melhorando sua gestão, e elevando a qualidade da prestação de serviços ao usuário externo ou interno, doravante denominados cidadão neste relatório.

Na UFDPAr a Ouvidoria acumula ainda a função de Autoridade de Monitoramento da LAI, contribuindo para que seja implementada a transparência ativa e que os pedidos de informação (transparência passiva) dirigidos à instituição sejam adequados e tempestivamente respondidos.

Na execução de suas tarefas a Ouvidoria, vinculada administrativamente à Reitoria, dispõe de independência funcional no âmbito de suas competências e atribuições, tendo jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos da UFDPAr, contribuindo para dirimir enfrentamentos na execução de sua atividade administrativa pública e elevar continuamente os padrões de transparência, correção, presteza e segurança nos serviços prestados à comunidade externa, bem como nas atividades realizadas por membros e servidores, órgãos internos e serviços auxiliares da Instituição.

## 1.1 Introdução

De acordo com sua proposta de Regimento Interno a Ouvidoria agrega as seguintes atribuições: receber e dar tratamento a: manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017; manifestações dos servidores da UFDPAr; pedidos de informação norteados pela Lei 12.527 de 2011; relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018, subsidiariamente.

Deve ainda: adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e de maximizar a qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas, bem como dos servidores da UFDPAr; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de Ouvidoria nos diversos setores da UFDPAr; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos pela UFDPAr; analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas nos processos e serviços prestados pela UFDPAr; zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constante na Carta de Serviços da UFDPAr; assessorar o dirigente máximo da UFDPAr nos temas de sua competência.

A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas competências: adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e OI da UFDPAr, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível; exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento instaurados pela UFDPAr para atendimento dos usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017; produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao Reitor da UFDPAr e disponibilizado integralmente na internet; contribuir para o relatório de gestão, nos termos do inciso III do artigo 45 do Decreto 7.724 de 2012; elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Reitor da UFDPAr e encaminhado ao Conselho Universitário para ciência e acompanhamento das ações; e expedir, sempre que julgar conveniente

em função das estatísticas de manifestações tratadas, recomendações aos OI responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria.

Deve ainda realizar a articulação com: instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017; demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como Ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; demais OI da UFDPAr para a adequada execução de suas competências.

## 1.2 Missão

A Ouvidoria tem a missão de alavancar o controle social sobre a Universidade, atuando no sentido de contribuir para a implantação de mudanças na gestão que permitam a transparência e a avaliação pelos cidadãos de atos de gestão emanados, serviços prestados e de processos internos, atuando, instada ou não, no sentido de mediar a interação entre a comunidade servida, seja ela interna ou externa, e a gestão universitária, buscando corrigir e aprimorá-la.

## 1.3 Visão

Tornar-se uma forma ágil e resolutiva de controle social dos cidadãos sobre a gestão da Universidade e ser reconhecida por mediar diálogos na procura por solução ao tratar de manifestações e pedidos de informações.

## 1.4 Valores

Engajamento, Integridade, Imparcialidade, Gentileza, Justiça, Sigilo, Profissionalismo e Vocação pública.

## 2. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

### 2.1 Organograma



### 2.2 Perfil do Quadro de Pessoal Permanente

UNIDADE	Categoria	Carga horária	Nome do servidor	Cargo	Nível	Formação	Titulação	Função	Atribuições
OUVIDORIA	DOCENTE	40 h	EVANDRO RUI CONDÉ MARLIÈRE	OUVIDOR	PROFESSOR ADJUNTO IV	Superior	DOCTORADO	CD-4	OUVIDOR

### 2.3 Perfil do Quadro do Pessoal Bolsista

Lotação	Bolsista	Curso
OUVIDORIA	GABRIELA DE MOURA LOPES	ADMINISTRAÇÃO

## 3. INFRAESTRUTURA FÍSICA

O acesso ao Gabinete do Ouvidor da UFDPAr, se dá no Campus Ministro Reis Velloso, Setor Oeste, Centro Administrativo, Bloco B, junto à antessala da Reitoria.

## 4. PLANEJAMENTO TÁTICO

### 4.1 Introdução

Considerando o horizonte de um a quatro anos, obteve-se pela

consideração dos objetivos estratégicos os seguintes objetivos táticos:

Objetivo 1: Dar a conhecer o trabalho da Ouvidoria

Objetivo 2: Suprir a falta de pessoal

Objetivo 3: Obter a dedicação exclusiva do Ouvidor às tarefas de Ouvidoria

Objetivo 4: Incrementar a capacitação do pessoal da Ouvidoria

Objetivo 5: Desenvolver conhecimento integral da Instituição

Objetivo 6: Contribuir para o amadurecimento administrativo da instituição

Objetivo 7: Sanar pendências da Ouvidoria em relação ao disposto nos diplomas legais.

#### 4.2. Indicadores e metas estratégicas

Sabe-se que os indicadores podem ser de dois tipos básicos. Os dois tipos são indicadores de desempenho e indicadores de tendência, sendo estes mais adequados aos objetivos estratégicos, visto que alguns dos objetivos estratégicos podem ser até mesmo considerados permanentes e assim inatingíveis. Sob este entendimento, procurou-se estabelecer indicadores de desempenho apenas nos níveis tático e operacional que, em uma série temporal, viessem a exibir uma tendência positiva para mostrar qualitativamente melhoramento e tendência negativa para mostrar piora no alcance do proposto a longo prazo e apresentarem indicadores estratégicos, portanto.

##### 4.2.1. Indicadores e metas operacionais

Relativos ao objetivo 1: Número de setores internos visitados, número de setores e frequência das visitas a cada setor;

Relativos ao objetivo 2: Percentual de cargos ocupados na Ouvidoria;

Relativos ao objetivo 3: Atuar junto à PROGEP inicialmente e, com sua anuência, junto ao MEC.

Relativos ao objetivo 4: Número de cursos realizados no ano; número de participações em eventos relacionados a Ouvidoria; número de consultas feitas à CGU, a outras Ouvidorias ou Ouvidores;

Relativos ao objetivo 5: Número de setores internos visitados, número de setores e frequência das visitas a cada setor; número de setores distintos que receberam manifestações para deslinde ou pedidos de informação a responder;

Relativos ao objetivo 6: Número de participações nos Conselhos

Superiores; número de participações em reuniões e comissões de normatização;

Relativo ao objetivo 7: Número de pendências resolvidas.

As metas deixam de ser indicadas por falta de série histórica na qual basear os indicadores iniciais. Destarte, um certo valor é tão adequado quanto um outro qualquer, pois não há na Ouvidoria expertise suficiente para uma estimativa coerente.

#### 4.3. Iniciativas

Por certo as iniciativas, mesmo que configurem ações no plano operacional, são os pequenos passos que, em tempo mais largo, irão permitir o alcance das metas táticas e, neste processo contínuo, contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos.

Para o alcance dos objetivos táticos foram definidas as seguintes iniciativas:

- a) Visitação aos setores que necessitem responder a manifestações ou pedidos de informação (Objetivos 1; 5; e 7);
- b) Envio de expedientes circunstanciados à PROGEP e posteriormente ao ME (Objetivos 2 e 3);
- c) Propor recursos financeiros para participação em eventos e visitas a outras Ouvidorias (Objetivo 4);
- d) Participar de reuniões e comissões de normatização e ativamente das reuniões dos Conselhos Superiores (Objetivo 6).

Para estabelecer os objetivos estratégicos empregou-se o método Balanced Scorecard (BSC). Adaptando os conceitos do método à realidade de um órgão público que não visa lucro mas um serviço ao cidadão de qualidade, sem descuidar a produtividade e o custo, observou-se a Ouvidoria sob as seguintes perspectivas:

#### - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Para estabelecer os objetivos estratégicos observou-se a Ouvidoria sob as seguintes perspectivas:

- a) Perspectiva da Sociedade;
- b) Perspectiva do Cidadão;

c) Perspectiva da Instituição;

d) Perspectiva de Recursos.

a) Sob a perspectiva da Sociedade foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos:

a.1) Assegurar o controle social sobre a transparência da UFDPAr;

a.2) Defender os direitos do cidadão junto à administração universitária, na forma da lei;

a.3) Acompanhamento da correção no desenvolvimento das diversas políticas públicas da Educação, bem como das políticas institucionais;

a.4) Promover adequadamente os atos do cidadão junto à gestão administrativa;

a.5) Mediar conflitos entre o cidadão e a UFDPAr.

b) Sob a perspectiva do Cidadão foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos:

b.1) Atender manifestações e pedidos de informação com rapidez;

b.2) Mostrar atenção às manifestações e pedidos de informação desde o início;

b.3) Mensurar a qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos

b.4) Mensurar a assertividade das respostas dadas.

c) Sob a perspectiva da Instituição foram inicialmente admitidos três pontos de vista e sob o foco deles estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos:

c.1) Ponto de Vista da Imagem da Instituição

Contribuir para dar visibilidade à UFDPAr;

Contribuir para a construção de uma imagem sólida e transparente da UFDPAr;

Contribuir para a cultura de foco no trabalho do servidor bem como da responsabilidade

c.2) Ponto de Vista da Operação da Instituição

Contribuir para a identificação de necessidade de melhoria ou correção de processos ou procedimentos realizados nos órgãos internos da UFDPAr;

Contribuir para a correção de desvios encontrados;

Contribuir para a criação do entendimento do que seja ser “servidor público”;

Contribuir para a motivação do servidor público lotado na UFDPAr;

Contribuir para a melhoria da avaliação dos serviços públicos prestados pela UFDPAr.

c.3) Ponto de Vista da Integração e Padronização de processos, procedimentos e serviços:

Contribuir para a criação e manutenção de um “Padrão UFDPAr” de servir o cidadão;

Contribuir para a padronização de processos, procedimentos e serviços prestados ao cidadão;

Contribuir para o alinhamento estratégico dos diversos setores da UFDPAr com a estratégia institucional.

d) Sob a Perspectiva de Recursos também houve a necessidade de enfoque sob três distintos pontos de vista para estabelecer os seguintes objetivos:

d.1) Ponto de Vista do Capital Humano:

Contribuir para a cultura de governança;

Contribuir para definição de capacitação necessária nos órgãos internos e para torná-la contínua.

d.2) Ponto de Vista da Infraestrutura e Tecnologia:

Contribuir para a implementação e operacionalização de novas tecnologias;

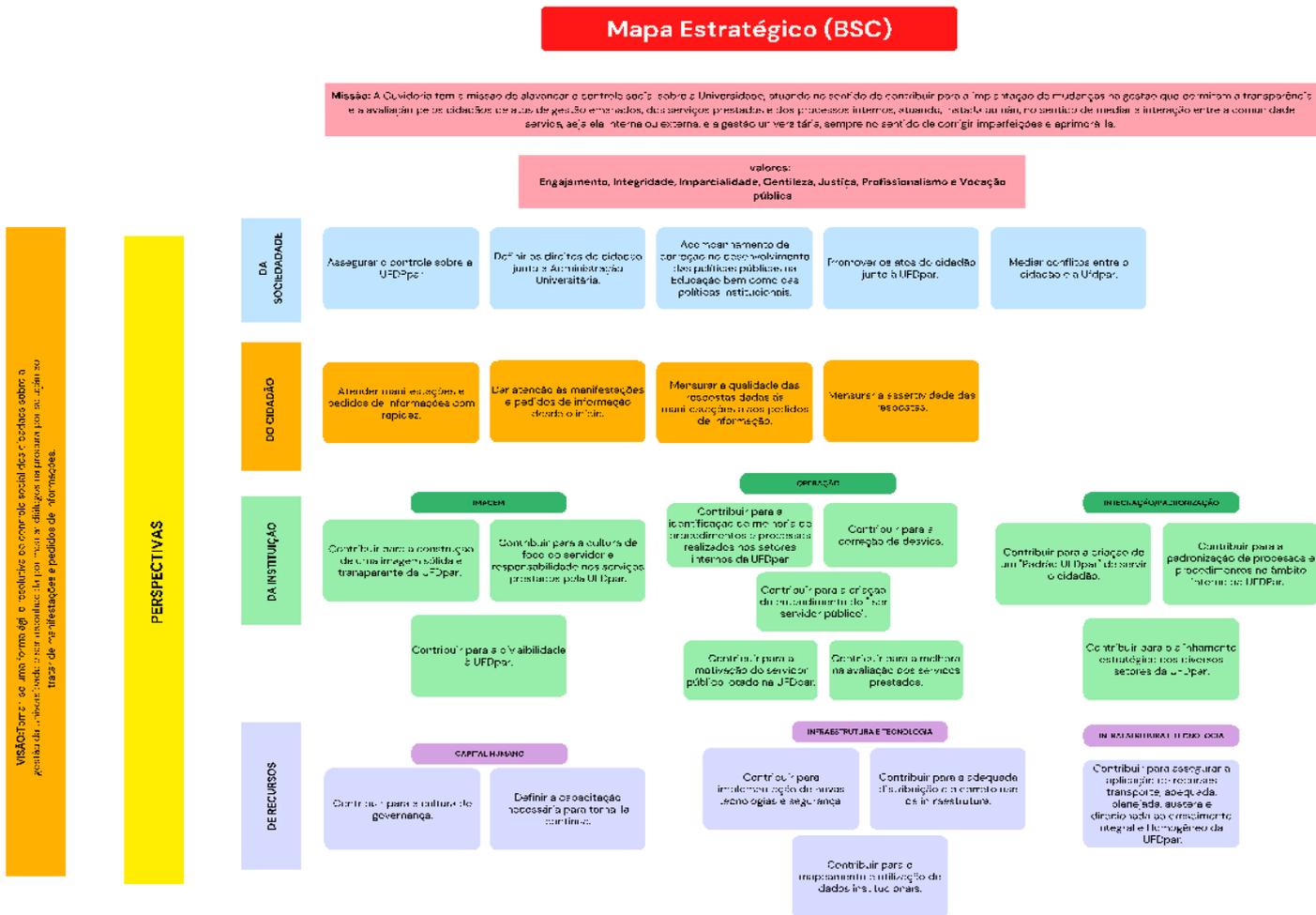
Contribuir para o mapeamento, a segurança, a transparência e a utilização adequada de dados institucionais;

Contribuir para a adequada distribuição e o uso correto da infraestrutura da UFDPAr.

d.3) Ponto de Vista de Recursos Financeiros:

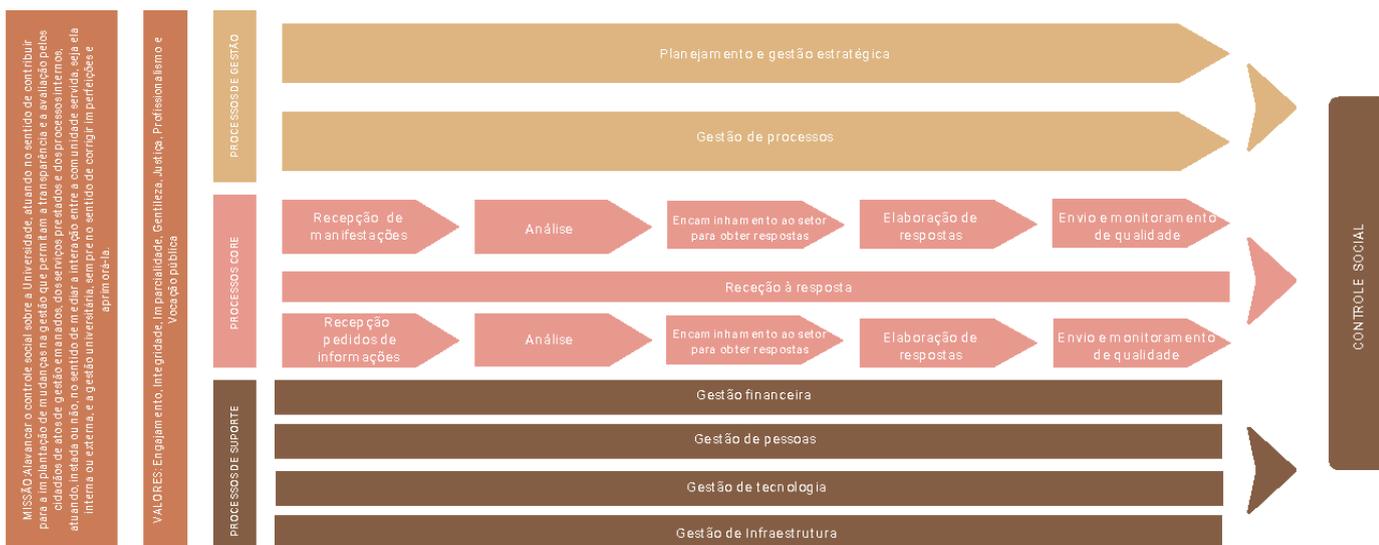
Contribuir para assegurar a aplicação de recursos financeiros públicos transparente, adequada, planejada, austera e direcionada ao crescimento integral e equitativo da UFDFPar.

#### 4.4 Mapa Estratégico



## 4.5 Cadeia de Valor

# CADEIA DE VALORES



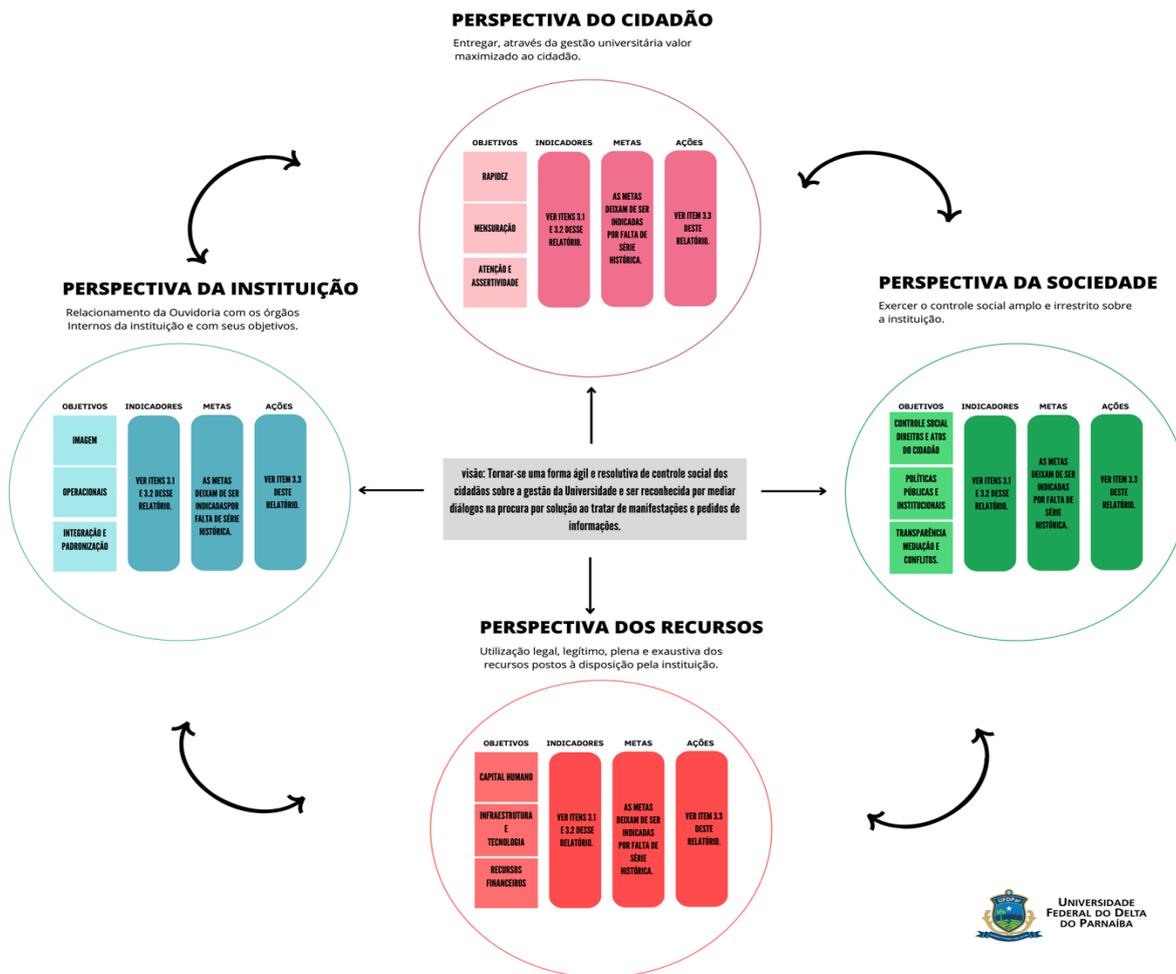
## 4.6 Análise SWOT ou FOFA

Mapear as Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças da unidade

# Análise SWOT

<b>PONTOS FORTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio da alta administração da UFDPAr</li> <li>- Preparo técnico do pessoal</li> <li>- Cultura geral do pessoal</li> <li>- Tecnologia disponível</li> <li>- Credibilidade crescente</li> <li>- Capacidade em negociação crescente</li> <li>- Capacidade em mediação crescente</li> <li>- Resolubilidade de manifestações e de pedidos de informação elevada</li> </ul>	<b>PONTOS FRACOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconhecimento do trabalho de Ouvidoria</li> <li>- Falta de pessoal</li> <li>- Dedicção parcial</li> <li>- Dificuldade na manutenção da capacitação</li> <li>- Desconhecimento integral da instituição</li> <li>- Imaturidade administrativa institucional</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio da CGU</li> <li>- Reconhecimento crescente de Ouvidorias</li> <li>- Independentização da UFDPAr</li> </ul>	<b>AMEAÇAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioridade ao atendimento de determinações legais em atraso</li> </ul>

## 4.7 Balanced ScoreCard



## 5. PLANEJAMENTO OPERACIONAL

### 5.1 Introdução

A Ouvidoria tem trabalhado taticamente no sentido de contribuir para o alcance paulatino do alcance dos objetivos táticos e fixa-se em específico em 2022 em um particular objetivo tático que é o de satisfazer as exigências legais até o final deste ano.

O que?	Por que ?	Onde ?	Quando?	Quem?	Como ?	Quanto ?
Objetivo 1: Dar a conhecer o trabalho da Ouvidoria	Contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos	UFDPAr	2022 a 2024	Ouvidoria	Visitação aos setores que necessitarem responder a manifestações ou pedidos de informação	ASD(*)
Objetivo 2: Suprir a falta de pessoal	Contribuir para o alcance dos objetivos táticos e estratégicos	UFDPAr	2022 a 2023	Ouvidoria	Envio de expedientes circunstanciados à PROGEP e posteriormente ao ME	ASD(*)
Objetivo 3 : Obter a dedicação exclusiva do Ouvidor às tarefas de Ouvidoria	Contribuir para o alcance dos objetivos táticos e estratégicos	UFDPAr	2022 a 2024	Ouvidoria	Envio de expedientes circunstanciados à PROGEP e posteriormente ao ME	ASD(*)
Objetivo 4: Incrementar a capacitação do pessoal da Ouvidoria	Contribuir para o alcance dos objetivos táticos e estratégicos	UFDPAr	2022 a 2024	Ouvidoria	Propor recursos financeiros para participação em eventos e visitas a outras Ouvidorias	ASD(*)
Objetivo 5: Desenvolver conhecimento integral da Instituição	Contribuir para o alcance dos objetivos táticos e estratégicos	UFDPAr	2022 a 2024	Ouvidoria	Visitação aos setores que necessitarem responder a manifestações ou pedidos de informação	ASD(*)
Objetivo 6: Contribuir para o	Contribuir para o alcance dos	UFDPAr	2022 a	Ouvidoria	Participar de reuniões e	ASD(*)

amadurecimento administrativo da instituição	objetivos táticos e estratégicos		2024		comissões de normatização e ativamente das reuniões dos Conselhos Superiores	
Objetivo 7: Sanar pendências da Ouvidoria em relação ao disposto nos diplomas legais.	Contribuir para o alcance dos objetivos táticos e estratégicos	Ouvidoria	2022 a 2023	Ouvidoria	Visitação aos setores que necessitarem responder a manifestações ou pedidos de informação	ASD(*)

(\*) A Ser Determinado (ASD) - Os centros de custos da UFDPAr ainda não foram criados no seu orçamento e assim carece a Ouvidoria de valores históricos e parcelamento dos custos fixos por centro de custo para permitir uma estimativa coerente.

Considerando que os planejamentos tático e operacional objetivam um cenário de curto e médio prazo, utilizaremos a ferramenta 5W2H na apresentação desses, por oferecer essa uma perspectiva mais operacional que o BSC.

O que?	Por que ?	Onde ?	Quando?	Quem?	Como ?	Quanto ?
Sanar pendências da Ouvidoria em relação ao disposto nos diplomas legais.	Obrigação inafastável e ainda em atraso	UFDPAr	2022	Ouvidoria	Desenvolver a Carta de Serviços da UFDPAr	-

## 5.2 Resultados do Exercício Anterior

As estatísticas de Ouvidoria, face ao fato de em 2021 a Ouvidoria da UFDPAr ter trabalhado em conjunto com a Ouvidoria da UFPI são aquelas mesmas da UFPI. Além disto, outros trabalhos específicos foram realizados, visando a independentização.

Dentre eles:

Apresentar o Relatório de Execução 2021 - realizado;

Participar de reuniões de planejamento estratégico – realizado e em andamento em 2022;

Contribuir para o aperfeiçoamento de práticas, processos e procedimentos em outros setores da UFDPAr – realizado e em andamento em 2022;

Capacitação do Ouvidor - PROFOCO - realizado;

Capacitação da estagiária em Gestão de Ouvidorias - realizado;

Capacitação do Ouvidor em Mediação de Conflitos – parcialmente realizado e em andamento em 2022;

Participação em eventos presenciais e remotos relacionados à Ouvidoria – parcialmente realizados e em andamento em 2022

Realização de visitas técnicas aos órgãos internos com maior número de manifestações ocorridas no ano – parcialmente realizado e em andamento em 2022

Mapear, estudar e adequar processos e procedimentos da Ouvidoria às determinações da LGPD - parcialmente realizado e em andamento em 2022

Instalar a carta de serviços da UFDPAr - parcialmente realizado e em andamento em 2022

Inserção da UFDPAr na Plataforma Fala.BR - parcialmente realizado e em andamento em 2022

Promoção interna e externa da Ouvidoria - parcialmente realizado e em andamento em 2022

Elaborar e publicar as FAQ sobre Ouvidoria e LAI – parcialmente realizado e em andamento em 2022

### 5.3 Plano de Trabalho Anual

A fim de dar continuidade ao trabalho anteriormente iniciado, a Ouvidoria, prossegue com o desenvolvimento de trabalhos específicos:

Criação de página da internet da Ouvidoria e Repositório de dados públicos – em andamento em 2022;

Desenvolver o Relatório anual da Autoridade de Monitoramento – em andamento;

Desenvolver a carta de serviços por setores - em andamento em 2022;

Elaboração e aprovação do RI-OUV - realizado e em andamento em 2022;

Inserção de manifestações e pedidos de informação recebidos por email, carta, telefone ou presencialmente no Fala.BR - em andamento em 2022;

Melhorar as condições de atendimento pessoal - em andamento em 2022;

Definir formas de aperfeiçoar o processo de atendimento por e-mail em andamento em 2022;

Produção de relatórios periódicos (LAI, Gestão, PDA) – em andamento em 2022;

Obter a vaga para concurso público junto à Reitoria – em andamento;

Gestar junto com a Corregedoria Resolução sobre a Gestão de Denúncias – em andamento em 2022;

Contribuir para a instalação da Comissão de Ética - em andamento em 2022;

Contribuir para a instalação da Comissão de Mediação e Negociação – em andamento em 2022;

Elaborar formas de avaliar os serviços prestados à comunidade servida– em andamento em 2022;

Desenvolver indicadores para as formas de avaliação de serviços prestados à comunidade servida – em andamento em 2022;

Publicar a avaliação de serviços prestados à comunidade servida– em andamento em 2022.

## **6. CONCLUSÃO**

Mesmo sem um planejamento formalizado a Ouvidoria empenhou-se em obter resultados que estão expressos ainda em conjunto com os da UFPI e relatados no Relatório de Gestão 2021.

Além destes pode-se acrescentar que a Ouvidoria tem hoje 100% de manifestações e pedidos de informação atendidos; tem realizado, em função das manifestações recebidas, visitação aos seguintes setores: Reitoria e Vice-Reitoria, Pró-Reitorias de Ensino de Graduação, de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação; de Extensão; de Assuntos Estudantis e Comunitários; de Administração; Clínica Escola de Psicologia, Coordenações do Curso de Fisioterapia, do Curso de Medicina, Prefeitura Universitária, Superintendência de Tecnologia de Informação e Corregedoria. Deixam de ser citados os órgãos subordinados aos citados e que por motivo de manifestação foram também visitados. Neste primeiro ano dá-se prioridade a visitas aos locais ainda não visitados em detrimento aos já visitados mais de uma vez.

A realização mais expressiva do período está no fato de encontrar-se a Ouvidoria da UFDPAr independente da Ouvidoria da UFPI e operando normalmente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Pedidos de Informação já como UFDPAr, e participando da Rede de Ouvidorias do Governo Federal.

## **REFERÊNCIAS**

KAPLAN, R. S. ; NORTON D. P. **A Estratégia em Ação: Balanced Scorecard** 6ª edição, Rio de Janeiro, Campus 1997.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Safári de Estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico**. Porto Alegre: Bookman, 2000

PMBOK, Guia. **Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos**. 5. Ed. Project Management Institute – PMI: 2013

.