

Universidade Federal Do Delta Do Parnaíba

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

OUVIDORIA

2023-2025





## **MENSAGEM DO DIRIGENTE DA UNIDADE**

Atualmente alguns desafios se apresentam, devido a alguns fatores, entre eles, o desconhecimento das funções da Ouvidoria, considerando o pouco tempo de existência, tanto por parte dos setores como dos usuários, bem como, o pouco tempo da Ouvidoria (nomeada em 19 de Junho de 2023) para reconhecimento das atribuições da Ouvidoria. Como oportunidade, podemos elucidar o apoio técnico da Ouvidoria da UFPI e da CGU, a capacitação crescente da equipe da Ouvidoria em busca de conhecimento técnico e a criação de alianças colaborativas com as unidades internas da UFDPAr.

A Ouvidoria vem por meio deste documento apresentar o planejamento estratégico para o período de 2023 a 2025, que delimita missão, visão, propósito, e especialmente apresenta os valores relevantes da Ouvidoria. Por meio desse valoroso instrumento, conseguimos projetar as ações para consecução dos objetivos traçados e colocar a Ouvidoria no caminho de seu propósito. Podemos afirmar que este Planejamento Estratégico, representa aquilo que pretendemos que seja a Ouvidoria: uma um canal de comunicação entre a UFDPAr e o usuário.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023- 2025**

**LISTA DE SIGLAS**

CONSUNI - Conselho Universitário

CGU - Controladoria Geral da União

ENAP- Escola Nacional de Administração Pública

PROFOCO - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

PROTIC- Pró-Reitoria de Tecnologia, Informação e Comunicação

SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES, TABELAS E QUADROS

**Imagem 1-** Gabinete da Ouvidoria

**Imagem 2-** Painel Resolveu

**Figura 1-** Organização Administrativa Ouvidoria

**Figura 2-** Missão, Visão e Valores da Ouvidoria

**Figura 3-** Cadeia de Valor da Ouvidoria

**Figura 4-** Mapa Estratégico da Ouvidoria

**Figura 5-** Análise SWOT da Ouvidoria

**Figura 6-** Balance ScoreCard da Ouvidoria

**Quadro 1** Metas da Unidade

**Quadro 2 -** Quadro de pessoal permanente

**Quadro 3-** Quadro de pessoal bolsista

**Quadro 4-** Objetivos Estratégicos e Indicadores

**Quadro 5-** Matriz 5W2H

**Quadro 6-** Planejamento estratégico da Ouvidoria

**Quadro 7-** Planejamento tático da Ouvidoria

**Quadro 8-** Planejamento tático da Ouvidoria

**Quadro 9-** Objetivos Planejamento Estratégico Ouvidoria (2022-2023)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023- 2025

## SUMÁRIO

<b>1</b>	61.1	71.2
	71.3	<b>Erro! Indicador não definido.1.4</b>
	111.5	<b>112</b>
	122.1	122.2
	122.3	<b>133</b>
	133.1	133.2
	<b>144</b>	154.1
	154.2	164.3
	<b>175</b>	175.1
	195.1.1	Matriz 5W2H - Estratégico
	21	
5.2	205.2.1	205.3
	215.3.1	<b>216</b>
	226.1	226.2
	227	
	<b>26</b>	<b>24REFERÊNCIAS</b>
<b>ANEXOS</b>		



## 1 INTRODUÇÃO

A criação da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) foi prevista pela Lei no 13.651 de 11 de abril de 2018, em que foram iniciadas as ações visando operacionalizar a separação e desmembramento da Universidade Federal do Piauí. Durante esse processo, a Ouvidoria da UFDPAr trabalhou junto à Ouvidoria da UFPI, a fim de se preparar para assumir 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 UFDPAr para tratamento. Feito o tratamento eram enviadas as respostas à Ouvidoria da UFPI para remessa aos manifestantes.

O total desmembramento da Ouvidoria da UFDPAr da sua congênera da UFPI foi em 13 de julho de 2021, data em que a Ouvidoria foi cadastrada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, pela Coordenação-Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias (CGOUV), órgão interno da Corregedoria Geral da União (CGU). Outro ponto a se considerar é que a Ouvidoria na UFDPAr acumulava ainda a função de Autoridade de Monitoramento da LAI, realizando a transparência ativa e os pedidos de informação (transparência passiva).

Em 24 de Março de 2023 houve o desmembramento das funções de e-Sic (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão) e de Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI), onde houve a nomeação de um servidor para cada cargo, não mais pertencendo à Ouvidoria tais encargos.

A atual gestão iniciou em 19 de junho de 2023, data da nomeação da Professora Alessandra Tanuri Magalhães, SIAPE nº 1643216, para exercer o encargo de Ouvidora, por meio da [Portaria nº 401 de 19 de Junho de 2023](#). Os desafios enfrentados a partir deste momento foram identificados e serão contemplados neste Planejamento estratégico.

Vale ressaltar que este plano se resume ao trabalho que foi percebido desde o início da atual gestão, se limitando à Ouvidoria unicamente, no que concerne o diagnóstico, planejamento e exercício das atividades.



No decorrer deste documento serão elencados os principais objetivos e metas de maneira geral, em virtude do pouco tempo de exercício no cargo. No entanto, não comprometendo a dedicação e esforço em exercer o papel da Ouvidoria na Instituição, no uso de suas atribuições legais, a saber: controle social exercido pela comunidade externa e interna; respostas à manifestações; e contribuir para a melhoria da prestação de serviços ao usuário, além do compromisso de fortalecer a imagem da Universidade.

### 1.1 Sobre o Setor

### 1.2 Objetivos e Metas do Setor

- 1) Capacitação e Formação Continuada em Ouvidoria
- 2) Desenvolver trabalho de sensibilização e divulgação das funções e importância da Ouvidoria como controle social
- 3) Conscientizar Público Interno sobre fluxograma das manifestações
- 4) Desenvolver e Promover a identidade da Ouvidoria (Conscientizar público interno sobre o Papel e função da Ouvidoria)
- 5) Implementar um Sistema Integrado para Tratamento e Tramitação das manifestações
- 6) Propor adequação da redação dos documentos institucionais das atribuições e competências da Ouvidoria
- 7) Realizar articulação interinstitucional específica

Como metas, a Ouvidoria elenca conforme quadro abaixo:

Quadro 1- Metas da Unidade

Metas	Indicadores	Prazo
Realizar 8 cursos na plataforma profoco visando formação em Ouvidoria	Nº de cursos realizados cursos na plataforma PROFOCO	2023
Realizar 20 Estudos relacionados a Ouvidoria : atualizações, Lives, vídeo aulas, cursos, debates, entre outros.	Nº de estudos realizados	2025
Implementar em 9 Pró- Reitorias e 15 setores a ferramenta de triagem e tratamento de manifestações do Fala.BR- (Elaborar roteiros/manuais com descrição orientando quais procedimentos, roteiros e canais de atendimentos da Ouvidoria devem ser utilizados para cada perfil de usuário	Nº de Pró-Reitorias cadastradas	2023
	Nº de setores da UFDPAr cadastrados (varia de acordo com a demanda)	2025



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023 - 2025

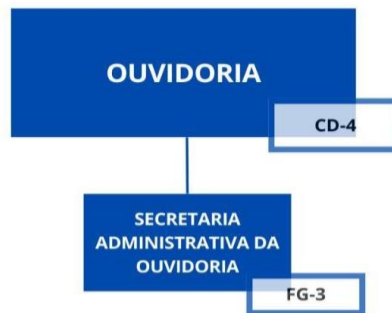
identificado por meio de pesquisa junto aos usuários)		
Elaborar fluxograma de 15 setores (mapeamento de processo) quanto ao tratamento de demandas referentes aos setores da UFDPAr com contatos, telefone e email de cada setor (entre Pró-Reitorias e Coordenações)	Nº de setores cadastrados	2023
Realizar 15 Reuniões para apresentação da missão, objetivos e metas da Ouvidoria com os servidores (Gestão, setores e colegiados)	Nº de reuniões realizadas	2025
Atualizar página na internet com a atualização e inclusão de tópico perguntas frequentes sobre a ouvidoria (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação, perguntas frequentes)	Nº de tópicos atualizados	2023
Confecção de 2 banners para divulgação nos locais de atendimento ao público (clínicas escolas)	Nº de banners confeccionados	2025
Elaboração de um vídeo Informações aos discentes e público externo sobre a ouvidoria pela Confecção de um vídeo explicando sobre o que é ouvidoria e divulgação pelo SIGAA e Instagram da UFDPAr (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação, perguntas frequentes)	Nº de Vídeo Produzido	2024
Reformulação das competências da ouvidoria da Resolução Nº 07/2021- CONSUNI de acordo com as normas da CGU	Nº de Competências reformuladas	2024
Contribuir para o fortalecimento da imagem da instituição por meio do envio de 5 relatórios para Gestão Superior com os resultados obtidos e serviços prestados pela Ouvidoria	Nº de relatórios	2025
Promover diálogos contínuos para atuação colaborativa com os setores da Universidade por meio de aproximadamente 10 Encontros e diálogos (em cada setor) para tratamento e discussão com um ou mais setores envolvidos na manifestação, pode variar de e acordo com as manifestações	Nº de Encontros e diálogos para tratamento e discussão da manifestação.	2025

Fonte: Elaboração própria (2023)



### 1.3 Organização Administrativa

Figura 1- Organização Administrativa Ouvidoria



Fonte: Adaptação UFDPAr (2021)

- Competências da Unidade:

Das Competências de Ouvidoria, segundo a [Resolução CONSUNI Nº 07/2021 de 08 de Outubro de 2021](#), que regulamenta os setores e atribuições da UFDPAr, em seus §18 e 19:

I. Organizar e operacionalizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria da UFDPAr pela comunidade servida;

II. Publicar, orientar e facilitar o acesso da comunidade servida a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, de bem instruí-los e também realizar o acompanhamento da tramitação;

III. Receber denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação. Denominadas genericamente de manifestações, sobre procedimentos, práticas e atividades consideradas inadequadas ou irregulares(em reformulação);

IV. Receber, processar sem demora e encaminhar tempestivamente todas as manifestações elencadas no inciso III acima, ao setor responsável para a devida apuração, disto dando ciência ao manifestante;

V. Receber ou buscar e processar de ofício as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada interessado, grupo ou pessoa, tratamento digno, se possível personalizado, dispensando a todos um tratamento equânime;

VI. Contribuir, por provocação ou de ofício, para a resolução de problemas administrativos em que não exista ou em que a atuação de outros controles administrativos se tenha demonstrado insuficiente, sejam eles internos ou externos, quando couber, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo as questões de mérito, com indícios de prejuízo aos interessados;



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA**  
**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023 - 2025**

VII. Acompanhar detalhadamente o processamento das manifestações em que se envolve, por provocação ou de ofício, dando ciência a todos os interessados das providências havidas;

VIII. Monitorar e, se necessário, envolver-se e agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídicos-administrativas em que não exista ou que a atuação de outros controles administrativos se tenha demonstrado insuficiente, sejam eles internos ou externos, quando couber, ou quando eventuais embaraços processuais estiverem sobrepondo questões de mérito, com indícios de prejuízo para os interessados;

IX. Requerer a alta administração a publicação anual de estatísticas iniciativas de nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela UFDPAr;

X. Propor por provocação ou de ofício a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões eventualmente observadas e ocorridas quando da prestação de serviço ao público por agente público da UFDPAr, servidor ou terceirizado;

XI. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFDPAr;

XII. Encaminhar direta ou indiretamente, para estudo pela alta administração, de propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que pareçam ser causa de problemas e para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XIII. Promover a capacitação e treinamento relacionados as atividades da Ouvidoria na UFDPAr;

XIV. Cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir qualidade das ações e serviços prestados; e

XV. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Universitário relatório anual das atividades realizadas pela Ouvidoria, contendo descrição sumária, tempo de processamento, resultado conseguido, e quando julgar necessário, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFDPAr com a comunidade servida.

Cabe ainda ressaltar neste tópico, que as competências descritas estão sendo reformuladas para melhor se adequarem às normas da CGU.

## 1.4 Responsável pelo Setor

Quadro 2 - Quadro de pessoal permanente

Identificação Institucional	Unidade Organizacional	Denominação	Titular	Categoria Servidor	Siape	Cargo	Titulação	Portaria	Início
Ouvidoria	Ouvidoria	Ouvidora	Alessandra Tanuri Magalhães	Docente	1643216	Professora do Magistério Superior	Doutora	<a href="#">Nº 401/2023</a>	19/06/2023

Fonte: Elaboração própria (2023)

Quadro 3 - Quadro de pessoal bolsista

Lotação	Nome	Matricula	Curso
Ouvidoria	Gabriela de Moura Lopes	20219017940	Administração

Fonte: Elaboração própria (2023)

## 1.5 Infraestrutura Física

O Gabinete da Ouvidora fica localizado no Setor Oeste, Centro Administrativo, Bloco B, junto à antessala da Reitoria. A Ouvidoria está vinculada administrativamente à Reitoria, resguardada a independência para o exercício de suas atribuições, conforme ilustrado na imagem 1.

Imagem 1- Gabinete da Ouvidoria

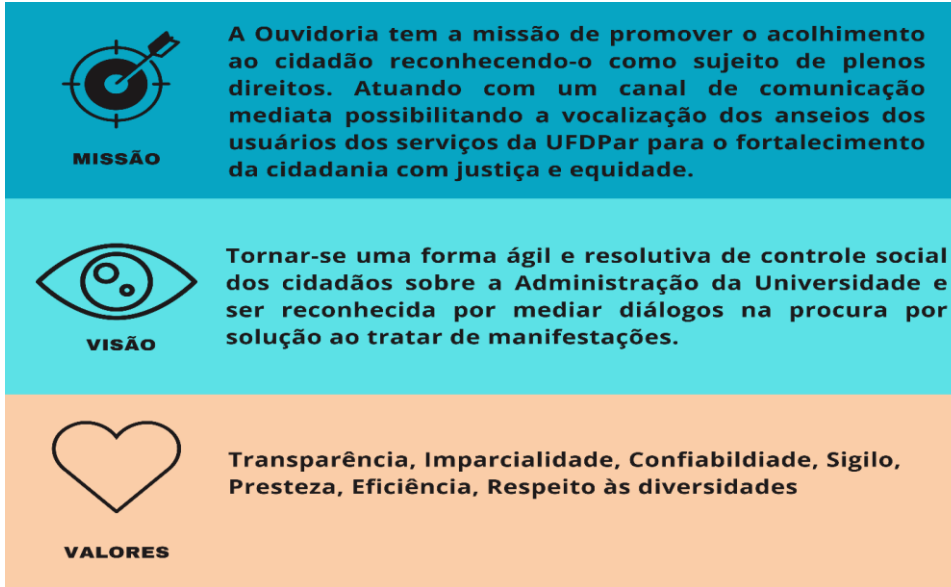


Fonte: Ouvidoria (2023)

## 2 IDENTIDADE ESTRATÉGICA DO SETOR

### 2.1 Missão, Visão e Valores

Figura 2- Missão, Visão e Valores da Ouvidoria

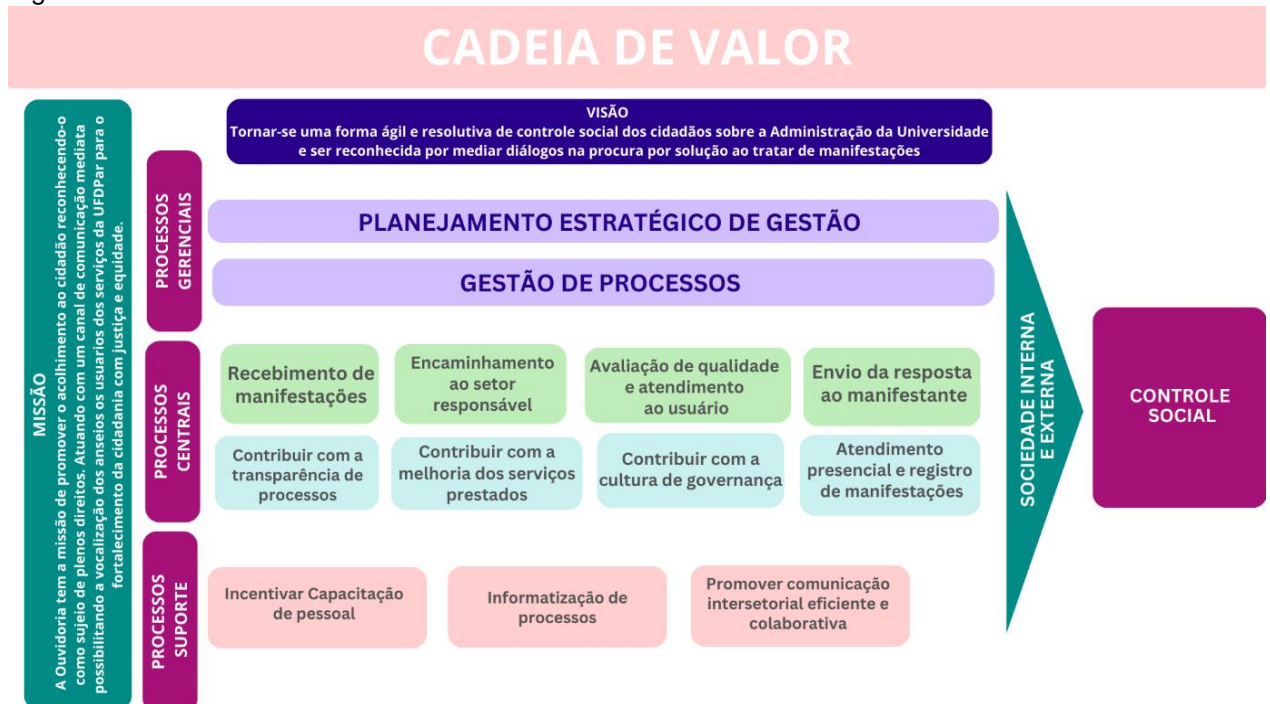


Fonte: Elaboração própria (2023)

### 2.2 Cadeia de Valores

A partir da análise de suas principais atividades, a Ouvidoria estrutura sua cadeia de valor conforme Figura 3.

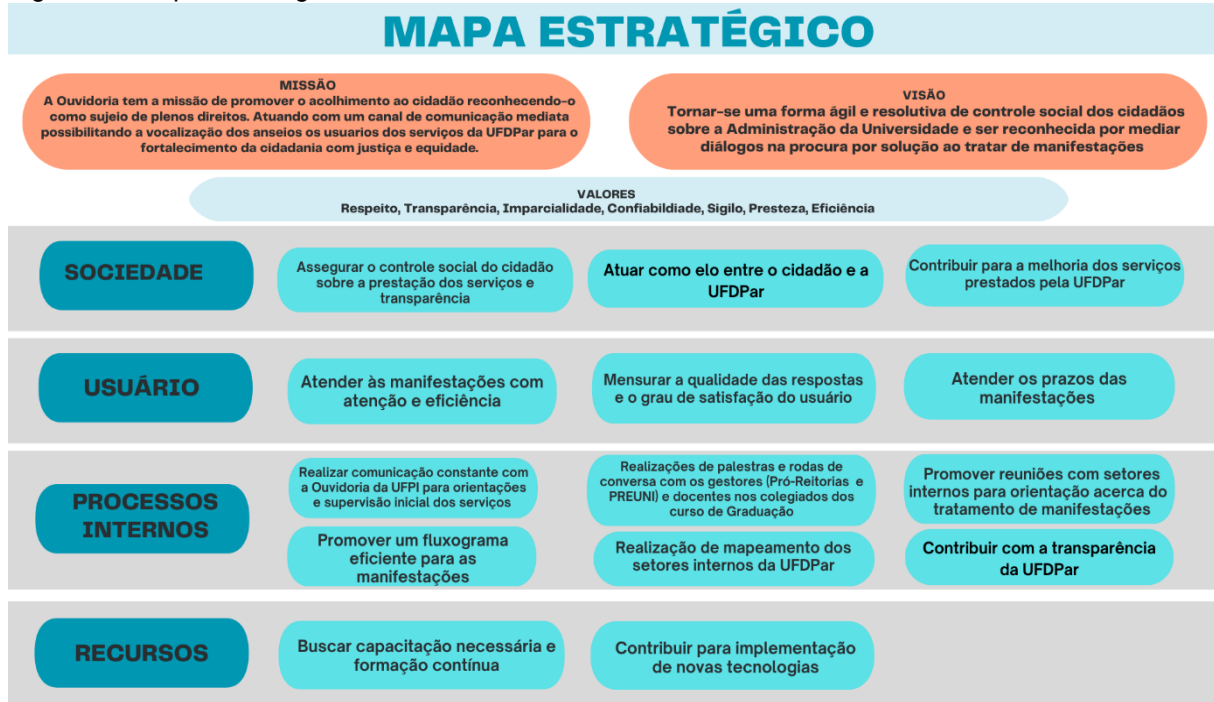
Figura 3 – Cadeia de Valor da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023)

## 2.3 Mapa Estratégico

Figura 4 – Mapa Estratégico da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria (2023)

## 3 OBJETIVOS, INDICADORES E INICIATIVAS

### 3.1 Objetivos Estratégicos

Quadro 4 – Objetivos Estratégicos e Indicadores

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	INDICADORES
<b>SOCIEDADE</b>	Assegurar o controle social do cidadão sobre a prestação dos serviços e transparência	Nº de manifestações recebidas e respondidas
	Atuar como elo entre o cidadão e a UFDPAr	Nº de procura pela Ouvidoria
	Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela UFDPAr	Nº de reincidência de um mesmo assunto
<b>USUÁRIO</b>	Atender às manifestações com atenção e eficiência	Nº de manifestações atendidas
	Mensurar a qualidade das respostas e o grau de satisfação do usuário	Grau de satisfação do usuário com a resposta
	Atender os prazos das manifestações	Nº de manifestações respondidas no prazo



<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	Realizar comunicação constante com a Ouvidoria da UFPI para orientações e supervisão inicial dos serviços	Nº de consulta à Ouvidoria da UFPI
	Realizações de palestras e rodas de conversa com os gestores (Pró-Reitorias e PREUNI) e docentes nos colegiados dos curso de Graduação	Nº de encontros realizados
	Promover reuniões com setores internos para orientação acerca do tratamento de manifestações	Nº de reuniões realizadas
	Promover um fluxograma eficiente para as manifestações	Nº de setores demandados
	Realização de mapeamento dos setores internos da UFDPa	Nº de setores demandados
	Contribuir com a transparência da UFDPa	Nº de informações disponibilizadas
<b>RECURSOS</b>	Buscar formação necessária e capacitação contínua	Nº de cursos/capacitações realizadas
	Contribuir para implementação de novas tecnologias	Nº de sistemas utilizados

Fonte: Elaboração própria (2023)

### 3.2 Iniciativas Estratégicas

Os objetivos estratégicos a serem alcançados são referentes aos ambientes externos e internos da Ouvidoria, constituindo-se sob perspectiva de sociedade, usuário, processos internos, e recursos. Os itens descritos no Quadro 3, são de fundamental importância para que a Ouvidoria tenha êxito no exercício de suas funções. Dentre os principais, podemos elencar aqueles referentes às perspectivas de processos internos e sociedade, a saber:

- Desenvolver trabalho de sensibilização e divulgação das funções e importância da Ouvidoria como controle social
- Conscientizar Público Interno sobre fluxograma das manifestações
- Implementar um Sistema Integrado para Tratamento e Tramitação das manifestações



Das iniciativas para o alcance desses objetivos, é necessário:

- Dar conhecimento ao trabalho da Ouvidoria aos públicos internos e externos à Instituição por meio de campanhas de conscientização, divulgação da imagem da Ouvidoria;
- Elaborar um fluxograma para encaminhamento de manifestações com auxílio dos setores, para melhor destinação e celeridade na tramitação de manifestações,
- Fornecer orientações aos setores internos sobre o uso de ferramentas/recursos utilizados pela Ouvidoria para o tratamento das manifestações, (por meio de reuniões, visitas, treinamentos, etc)

## 4 METODOLOGIA APLICADA

### 4.1 Análise SWOT

Para análise dos fatores que a Unidade possui e não possui controle, realizou-se a identificação estratégica do ambiente por meio da Análise S.W.O.T., conforme Figura 5 abaixo apresentada.

Figura 5 – Análise SWOT da Ouvidoria

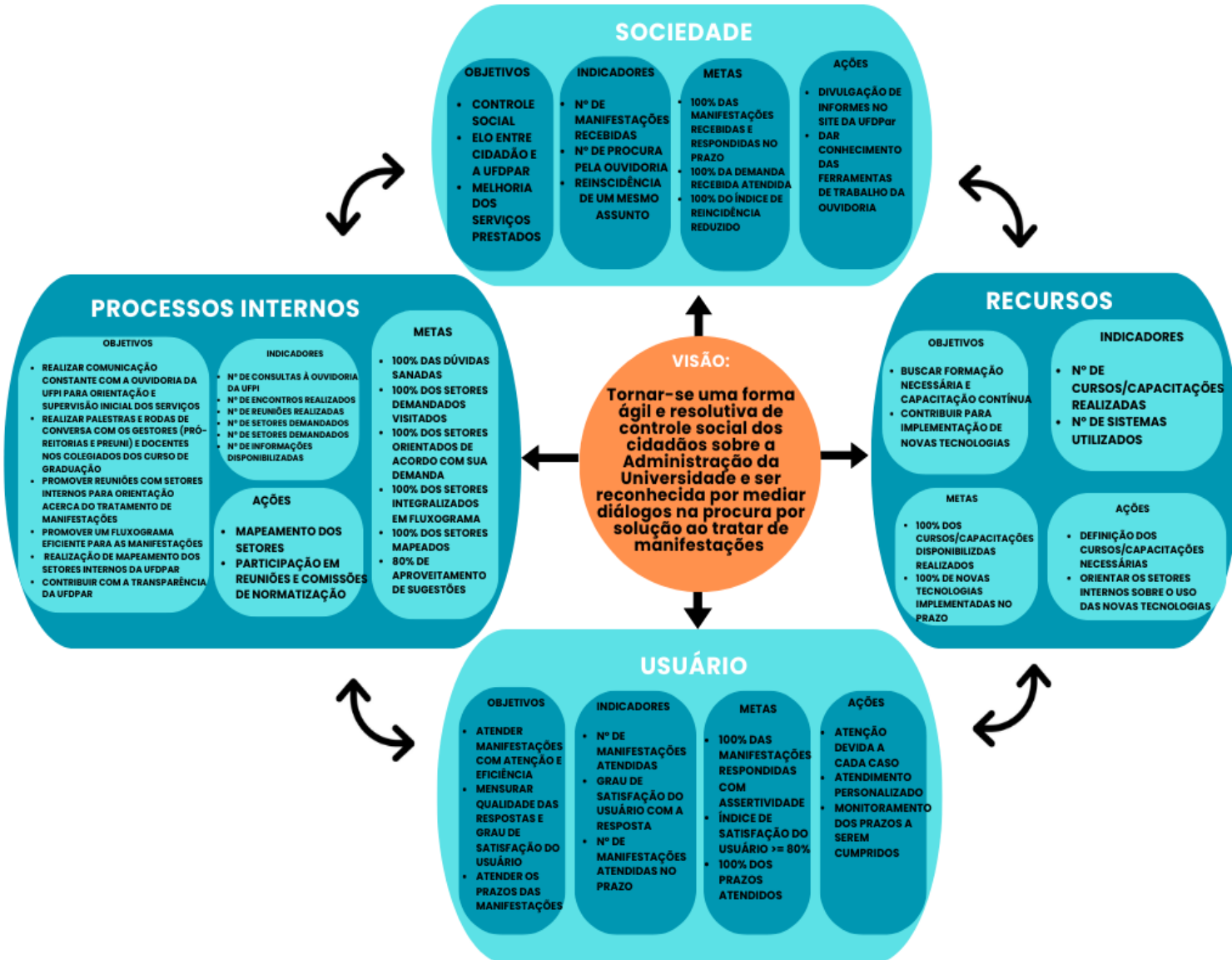
Análise SWOT	
<b>PONTOS FORTES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Preparo técnico do pessoal</li><li>- Tecnologia disponível</li><li>- Credibilidade crescente</li><li>- Capacidade em mediação crescente</li><li>- Cumprimento de prazos</li></ul>	<b>PONTOS FRACOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Desconhecimento das atribuições da Ouvidoria</li><li>- Falta de pessoal</li><li>- Conhecimento parcial da instituição</li><li>- Falta de um sistema integralizado</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoio da CGU</li><li>- Apoio da Ouvidoria UFPI</li><li>- Reconhecimento crescente de Ouvidorias</li><li>- Processo de independência da UFPI</li><li>- Capacitação da equipe</li><li>- Colaboração das unidades internas da UFDPa</li></ul>	<b>AMEAÇAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prioridade ao atendimento de determinações legais</li></ul>

Fonte: Elaboração Própria (2023)

## 4.2 Balanced Scorecard

O Balanced ScoreCard é abaixo representado pela Figura 6.

Figura 6 – Balance ScoreCard da Ouvidoria



Fonte: Elaboração Própria (2023)





### 4.3 Matriz 5W2H

A ferramenta Matriz “5W2H” tem como objetivo o planejamento das ações que serão executadas pelo setor para atingir suas metas e objetivos estabelecidos, identificados por níveis de execução, sendo eles estratégico, tático e operacional. O plano a ser utilizado pela Ouvidoria é descrito no Quadro 4.

Quadro 5 – Matriz 5W2H

META	5W2H						
	What?	Why?	Who?	Where?	When?	How?	How Much?
	O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	ONDE?	QUANDO?	COMO?	QUANTO?

Fonte: Proplan (2023)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023 - 2025**

## 5 PLANEJAMENTO DO SETOR

### 5.1 Planejamento Estratégico

No Planejamento Estratégico são destacadas as principais ações de curto prazo a serem concretizadas conforme destacado no Quadro 5.

#### 5.1.1 Matriz 5W2H – Estratégico

Quadro 6 - Planejamento estratégico da Ouvidoria

META	5W2H						
	What? O QUÊ?	Why? POR QUÊ?	Who? QUEM?	Where? ONDE?	When? QUANDO?	How? COMO?	How Much? QUANTO?
	<b>Realizar 20 Estudos relacionados a Ouvidoria : atualizações, Lives, vídeo aulas, cursos, debates, entre outros.</b>	Capacitação contínua para excelência na prestação de serviços da Ouvidoria	Necessidade de atualização constante sobre normativos e procedimentos	Ouvidoria	Plataforma disponibilizada pela CGU	2025	Online
<b>Realizar 15 reuniões para apresentação da missão, objetivos e metas da Ouvidoria com os servidores (Gestão, setores e colegiados)</b>	Conscientização dos setores internos	Conhecimento do trabalho da Ouvidoria	Ouvidoria	Setores demandados	2025	Visitas aos setores	N/A
<b>Confecção de 2 banners para serem colocados nos locais de atendimento ao público</b>	Divulgação do trabalho da Ouvidoria para a comunidade externa	Conhecimento do trabalho da Ouvidoria	Ouvidoria	Clínicas Escola	2025	Disposição nos setores de atendimento externo	A definir
<b>Elaboração de 5 relatórios enviados para a Gestão Superior com resultados obtidos pelos serviços prestados da Ouvidoria visando Contribuir para o fortalecimento da imagem da instituição</b>	Apresentação de resultados	Dar transparência aos serviços prestados pela Ouvidoria	Ouvidoria	Ouvidoria	2025	Levantamento das manifestações recebidas e atendidas	N/A
<b>Realizar 10 encontros e diálogos (em cada setor) para o tratamento e discussão com um ou mais setores envolvidos na manifestação, visando promover diálogos contínuos para atuação colaborativa com os setores da Universidade</b>	Atuação colaborativa entre os setores	Dar maior celeridade à resolução das manifestações	Ouvidoria e setores entre si	UFDPAr	2025	Visitas aos setores	N/A

Fonte: Elaboração Própria (2023)



## 5.2 Planejamento Tático

No Planejamento Tático são destacadas as principais ações de médio prazo a serem concretizadas conforme destacado no Quadro 6.

### 5.2.1 Matriz 5W2H - Tático

Quadro 7 - Planejamento tático da Ouvidoria

META	5W2H						
	What?	Why?	Who?	Where?	When?	How?	How Much?
	O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	ONDE?	QUANDO?	COMO?	QUANTO?
<b>Confecção de um vídeo sobre o que é ouvidoria e divulgação pelo SIGAA e Instagram da UFDPAr (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação, perguntas frequentes) visando informar amplamente aos discentes e público externo sobre a ouvidoria</b>	Vídeo Informativo	Dar conhecimento do trabalho da Ouvidoria com maior alcance	Ouvidoria e PROTIC	Site institucional, SIGAA e Redes sociais	2024	Online	N/A
<b>Reformulação das competências da ouvidoria da resolução 07/2021 CONSUNI de acordo com as normas da CGU</b>	Redação das Competências da Ouvidora	Adequação aos normativos redigidos pela CGU	Ouvidoria	Documentos normativos utilizados pela instituição	2024	Participação em reuniões e comissões de normatização	N/A

Fonte: Elaboração Própria (2023)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023 - 2025**

### 5.3 Planejamento Operacional

No Planejamento Operacional, a Ouvidoria destaca as principais ações de curto prazo que a serem concretizadas, no Quadro 7

#### 5.3.1 Matriz 5W2H - Operacional

Quadro 8 - Planejamento Operacional da Ouvidoria

META	5W2H						
	What?	Why?	Who?	Where?	When?	How?	How Much?
	O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	ONDE?	QUANDO?	COMO?	QUANTO?
<b>Realizar 8 cursos na plataforma profoco visando formação em Ouvidoria</b>	Formação necessária	Ter conhecimento necessário para exercer a função	Ouvidoria	Plataforma PROFOCO-ENAP	2023	online	N/A
<b>Implementar em 9 Pró-Reitorias e 15 setores a ferramenta de triagem e tratamento de manifestações do Fala.BR- (Elaborar roteiros/manuais com orientando quais procedimentos, roteiros e canais de atendimentos da Ouvidoria devem ser utilizados para cada perfil de usuário identificado pelo setor)</b>	Ferramenta para tratamento e triagem de manifestações	Assegurar melhor tratamento, segurança dos dados e rastreabilidade às manifestações	Ouvidoria	Plataforma FalaBr.	2023	Online	N/A
<b>Elaborar fluxograma de 15 setores (mapeamento de processo) quanto ao tratamento de demandas referentes aos setores da UFDPAr com contatos, telefone e email de cada setor (entre Pró-Reitorias e Coordenações)</b>	Mapeamento dos setores	Dar destinação adequada às manifestações otimizando tempo para resposta	Ouvidoria	Consulta aos setores	2023	Visita aos setores	N/A
<b>Realizar a atualização do site institucional com a Inclusão de um tópico “perguntas frequentes” sobre a Ouvidoria (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação)</b>	Atualização do site institucional	Fácil acesso aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria	Ouvidoria e PROTIC	Site Institucional	2023	Online	N/A

Fonte: Elaboração Própria (2023)

## 6 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 6.1 Resultados Planejamento Estratégico 2022-2023

Dos resultados analisados referentes ao Planejamento Estratégico anterior (2022-2023), os objetivos foram classificados como mantido, em andamento ou descontinuado. Considerados mantidos, são aqueles que se encaixam no planejamento realizado no exercício atual, os em andamento são aqueles considerados ainda não concluídos, mas já em execução, e os descontinuados, aqueles que não tem ligação com o planejamento atual.

Os objetivos que foram mantidos, foram entendidos pela atual gestão como importantes para o êxito das atividades da Ouvidoria, uma vez que, conforme foi percebido, a Unidade não conseguiu alcançar conforme esperado, assim como por fazer parte do que foi planejado para o exercício biênio de 2023-2025.

Dos objetivos que foram descontinuados, identificados como 3 e 7, foram assim classificados não fazerem parte do planejamento da atual gestão, considerando que tal descontinuidade não acarretará prejuízos a Instituição e ao planejamento estratégico da alta gestão. A situação dos objetivos apresentados no planejamento de 2022-2023 é apresentada conforme Quadro 8 abaixo.

Quadro 9 - Objetivos Planejamento Estratégico Ouvidoria (2022-2023)

OBJETIVOS	SITUAÇÃO
<b>Objetivo 1:</b> Dar a conhecer o trabalho da Ouvidoria	MANTIDO
<b>Objetivo 2:</b> Suprir a falta de pessoal	MANTIDO
<b>Objetivo 3 :</b> Obter a dedicação exclusiva do Ouvidor às tarefas de Ouvidoria	DESCONTINUADO
<b>Objetivo 4:</b> Incrementar a capacitação do pessoal da Ouvidoria	MANTIDO
<b>Objetivo 5:</b> Desenvolver conhecimento integral da Instituição	MANTIDO
<b>Objetivo 6:</b> Contribuir para o amadurecimento administrativo da instituição	MANTIDO
<b>Objetivo 7:</b> Sanar pendências da Ouvidoria em relação ao disposto nos diplomas legais.	DESCONTINUADO

Fonte: Ouvidoria (2022)

### 6.2 Indicadores de Desempenho Obrigatórios do Setor

Apesar de a UFDPAr ainda não possuir indicadores de desempenho gerais, (mas já ter iniciado a elaboração de tais indicadores com a constituição de Comissão para este fim) para que se pudesse mensurar o desempenho da Unidade perante a

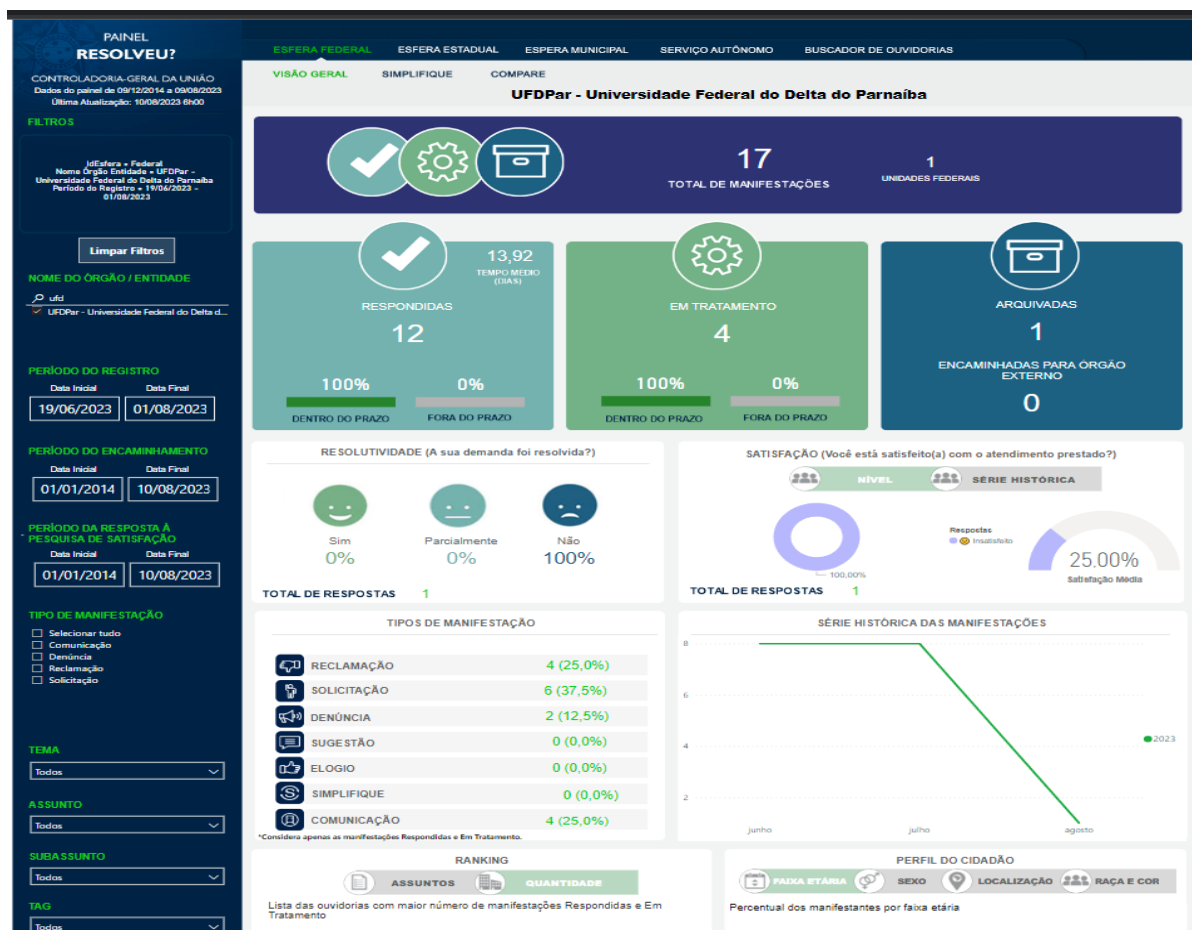


## UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023 - 2025

Instituição, a Ouvidoria utiliza os parâmetros disponibilizados pela CGU para realização de análise do setor, por meio dos dados fornecidos no [Painel Resolveu?](#), conforme ilustrado na Imagem 2. Neste painel, são contabilizados quantas manifestações foram recebidas pela Ouvidoria, principais tipos de manifestação demandados, perfil do usuário, grau de satisfação do usuário, tempo médio para resposta, entre outros recursos. Os dados apresentados no Painel, são extraídos da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBr.](#), que é a ferramenta utilizada pela Ouvidoria para o recebimento de demandas.

Com a elaboração dos indicadores da UFDPAr, a Ouvidoria poderá fazer melhor avaliação do exercício de suas atividades, alinhando seus objetivos e metas com os da Instituição, juntamente com a utilização do Painel com forma de sistematizar os dados de forma melhor estruturada.

Imagem 2- Painel Resolveu



Fonte: CGU (2023)



## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este documento, a Ouvidoria buscou definir seu Planejamento Estratégico com prazo de execução até final de 2025, a fim de garantir que a Unidade consiga os resultados esperados. Na estratégia da Unidade, foi apresentado o processo de execução a ser realizado para o alcance das metas e objetivos, e os instrumentos de planejamento que contribuirão para o alcance da Missão e Visão preestabelecidos. Assim, por meio de ferramentas de gestão, foram estruturados os objetivos, metas, a serem alcançados em determinado prazo, com seus indicadores para avaliação, permitindo que a Unidade consiga gerar valor social.

O documento apresenta as principais atividades, os desafios, as ações a serem realizadas e o processo envolvido nos planejamentos tático, operacional, e estratégico, contribuindo para geração de valor de controle social, e fornecer subsídios para melhorias na prestação dos serviços prestados para os meios interno e externo.



## 8- REFERÊNCIAS

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Portaria n° 342/2021, de 21 de junho de 2021**. Aprova o Estatuto da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Brasília, DF: MEC, 22 jun. 2021. Disponível em: [https://www.ufpi.br/arquivos\\_download/arquivos/Parnaiba/2021/Outros\\_Publica%C3%A7%C3%A3o/Estatuto\\_UFDPAr\\_342\\_2021\\_Retificada.pdf](https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/Parnaiba/2021/Outros_Publica%C3%A7%C3%A3o/Estatuto_UFDPAr_342_2021_Retificada.pdf) . Acesso em 07 ago. 2022.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Conselho Universitário. **Resolução n° 07/2021, de 08 de outubro de 2021**. Aprova a estrutura organizacional e distribuição dos cargos de direção, funções gratificadas e funções comissionadas de coordenação de cursos da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Parnaíba: Conselho Universitário, 2021. Disponível em: [https://ufpi.br/arquivos\\_download/arquivos/Parnaiba/2021/CONSUNI/RESOLU%C3%87%C3%83O\\_07\\_2021\\_CONSUNI.pdf](https://ufpi.br/arquivos_download/arquivos/Parnaiba/2021/CONSUNI/RESOLU%C3%87%C3%83O_07_2021_CONSUNI.pdf) . Acesso em 07 ago. 2022.

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Planejamento Estratégico do Setor: Ouvidoria**. UFDPAr. 2022. Disponível em: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/transparencia-paginas/objetivos-e-metas-1/reitoria-1/pe-ouvidoria-2022.pdf/view> . Acesso em 07 de ago. 2023.





**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023 - 2025**

**ANEXOS**