



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

OUVIDORIA

**RELATÓRIO ANUAL DE
ATIVIDADES - 2022**

OUVIDORIA

PARNAÍBA, 2022



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

DIRIGENTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA UFDPAR

REITORIA

Alexandro Marinho Oliveira

Reitor

José Natanael Fontenele Carvalho

Vice-Reitor

PRÓ-REITORIAS

Rossalia Maria de Souza Silva

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)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

DIRIGENTES DA UNIDADE

Evandro Rui Condé Marlière

Ouvidor



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Evandro Rui Condé Marlière

Ouvidor

Gabriela de Moura Lopes

Bolsista



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

MENSAGEM DO DIRIGENTE DA UNIDADE

“Restará sempre muito o que fazer...”

(Lema da Hidrografia Brasileira)



LISTA DE SIGLAS, TABELAS E ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Cadeia de Valor

Quadro 2- Mapa Estratégico

Quadro 3 - Organograma

Quadro 4 - Quadro de Servidor Efetivo

Quadro 5 - Quadro de Servidor Temporário

Quadro 6 - Quadro da Infraestrutura da Unidade

Quadro 7 - Gráfico de Manifestações Recebidas

Quadro 8 - Gráfico de Respostas das Manifestações

Quadro 9 - Gráfico de Manifestações por assunto

Quadro 10 - Gráfico Percentual de Manifestações por assunto

Quadro 11 - Gráfico de Dias para Resposta

Quadro 12 - Gráfico de Respostas pelo Sistema e Resolutividade

Quadro 13 - Canal de Entrada



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8	
1.1 Missão		9
1.2 Visão		9
1.3 Valores		9
1.3.1 Cadeia de Valor		10
1.5 Mapa Estratégico		11
2. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA-ORGANIZACIONAL DA UNIDADE	11	
2.1 Organograma		11
2.2 Principais normas direcionadoras da Universidade		11
2.3 Perfil do Quadro de Servidor Efetivo		11
2.4 Perfil do Quadro de Servidor Temporário		12
3. ESTRATÉGIAS E DESEMPENHO DA UNIDADE	13	
3.1 Indicadores e metas estratégicas		13
3.1.1 Indicadores e metas operacionais		13
3.1.2 Iniciativas		14
3.2 Desempenho		18
4. GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DA UNIDADE	19	
5. INFRAESTRUTURA DA UNIDADE	20	
6. CONTEÚDO ESPECÍFICO DA UNIDADE	22	
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS		27
8. REFERÊNCIAS		31
9. ANEXO		32



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**



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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA OUVIDORIA

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.

1.1. 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.

1.2 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.

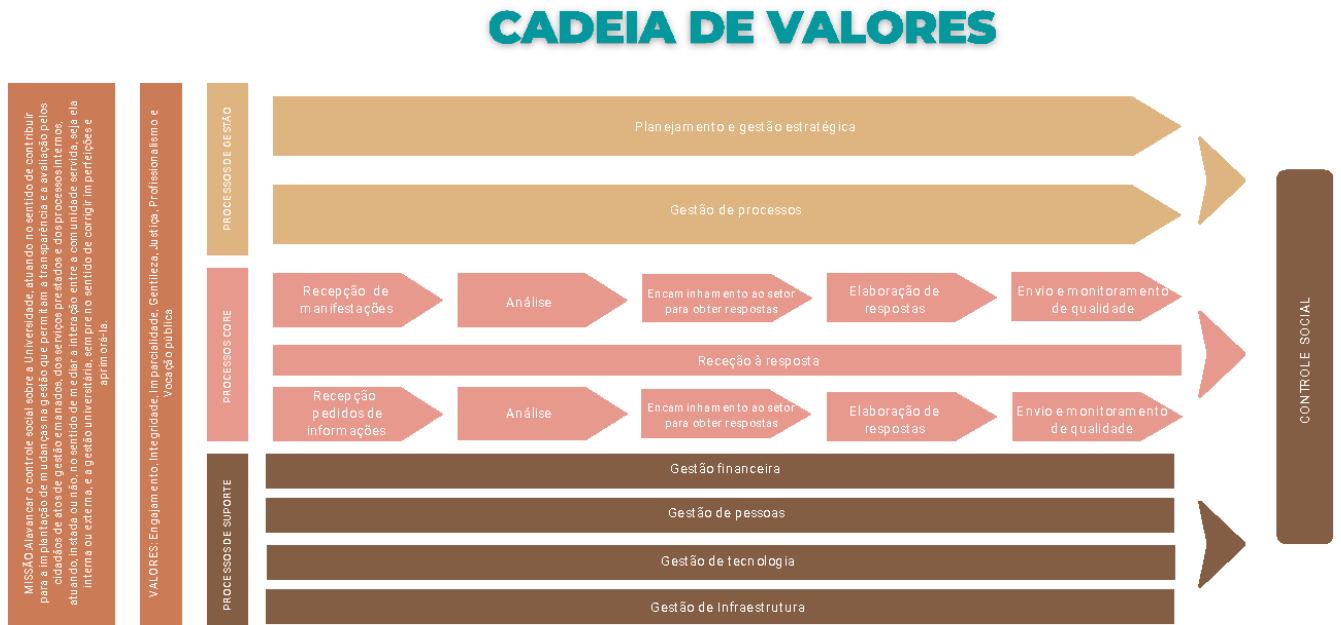
1.3 Valores

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



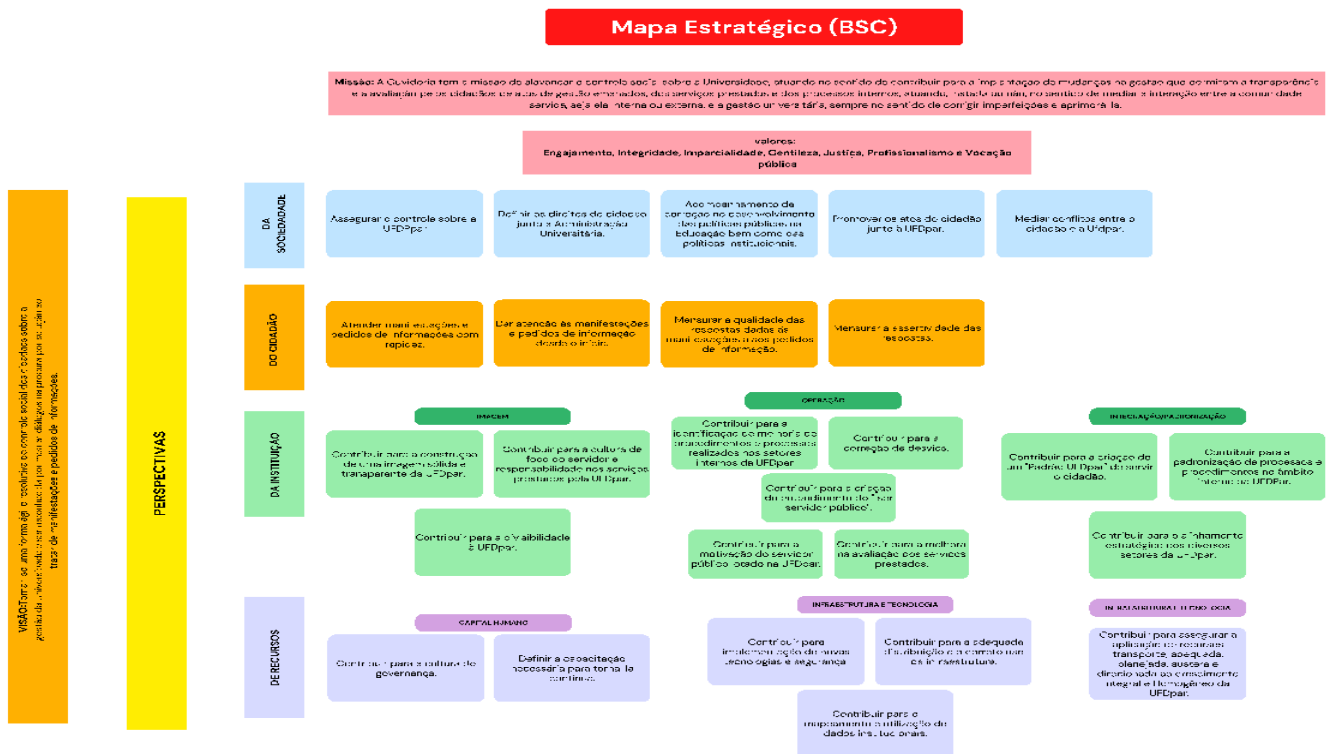
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA OUVIDORIA

1.3.1 Cadeia de Valor



(Quadro 1)

1.5 Mapa Estratégico

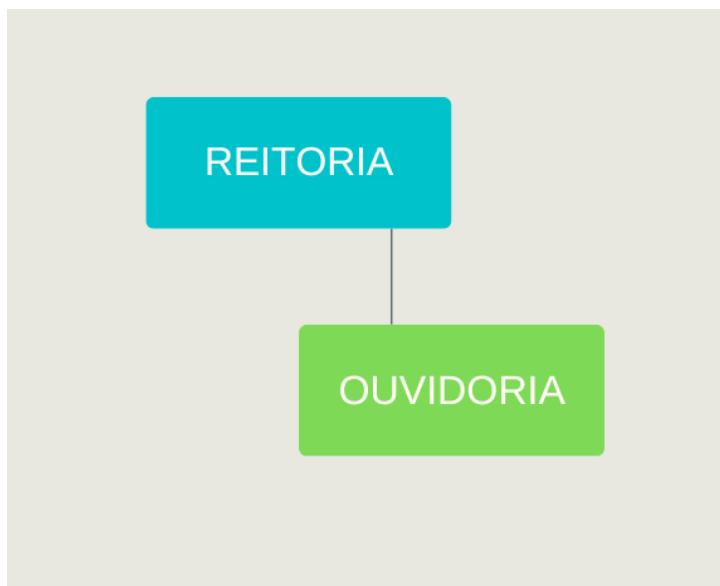


(Quadro 2)



2. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA-ORGANIZACIONAL DA UNIDADE

2.1 Organograma



(Quadro 3)

2.2 Principais normas direcionadoras da Universidade

Encontra-se já enviado à Reitoria (email enviado em 18/03/2022) proposta de Resolução de Instrução da Ouvidoria bem como Proposta de Regimento Interno para submissão ao CONSUNI visando sua aprovação. Os documentos citados encontram-se no Anexo X e Y respectivamente, editados em função do tempo decorrido desde a proposta. Novo encaminhamento à Reitoria será realizado contemplando a nova versão em data posterior a emissão deste Relatório.

2.3 Responsáveis pela Unidade

2.3.1 Quadro de Servidor Efetivo

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	DOUTORADO	CD-4	OUVIDOR

(Quadro 4)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

2.3.2 Quadro de Servidor Temporário

Lotação	Bolsista	Curso	Tipo de Contrato
OUVIDORIA	GABRIELA DE MOURA LOPES	ADMINISTRAÇÃO	BOLSISTA

(Quadro 5)



3. ESTRATÉGIAS E DESEMPENHO DA UNIDADE

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.

3.1. 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.

3.1.1. 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;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA 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.

3.1.2. 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:

1. Visitação aos setores que necessitem responder a manifestações ou pedidos de informação (Objetivos 1; 5; e 7);
2. Envio de expedientes circunstanciados à PROGEP e posteriormente ao ME (Objetivos 2 e 3);
3. Propor recursos financeiros para participação em eventos e visitas a outras Ouvidorias (Objetivo 4);



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

4. 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 descurar 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 UFDPa;
- 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 UFDPa.

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

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



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

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:



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

- 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 UFDPAr.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA

3.2 Desempenho

Indicadores de desempenho tático relativo aos objetivos:

TÓPICO	INDICADOR DE META	RESULTADO
1	Setores visitados	20
2	Percentual de cargos	50%
3	Atuação	0%
4.1	Cursos Realizados	7
4.2	Participação em Eventos	0
4.3	Consultas à CGU	8
4.4	Consultas à Outras Ouvidorias	10
5.1	Setores Internos Visitados	20
5.2	Frequência de visitas aos setores	0,4 visitas/semana
5.3	Setores distintos que receberam manifestação	23 (*)
6.1	Participação em Conselhos Superiores	1
6.2	Participação em Comissões	5
7	Pendências Resolvidas	Todas até 31/12/2022

(Tabela 1)

* Observação: Este indicador ficou prejudicado em virtude da desconsideração pela Ouvidoria de inserção dos setores visitados em função da manifestação em deslinde face a inexistência de campo específico na plataforma FalaBR. O número apresentado é uma estimativa amostral.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA OUVIDORIA

4. GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DA UNIDADE

A Gestão Orçamentária e Financeira da Ouvidoria é grupada à realizada pela Reitoria.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

5. INFRAESTRUTURA DA UNIDADE

A Ouvidoria dispõe de uma sala localizada junto às dependências da Reitoria.

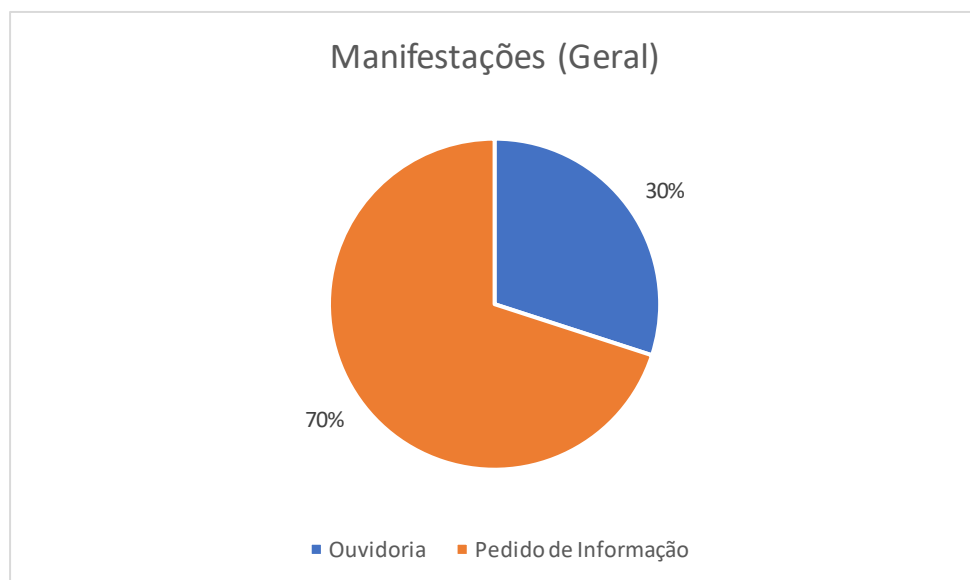
Ambiente/Sala	Quantidade	Área (m ²)
Sala	1	12m ²

(Quadro 6)

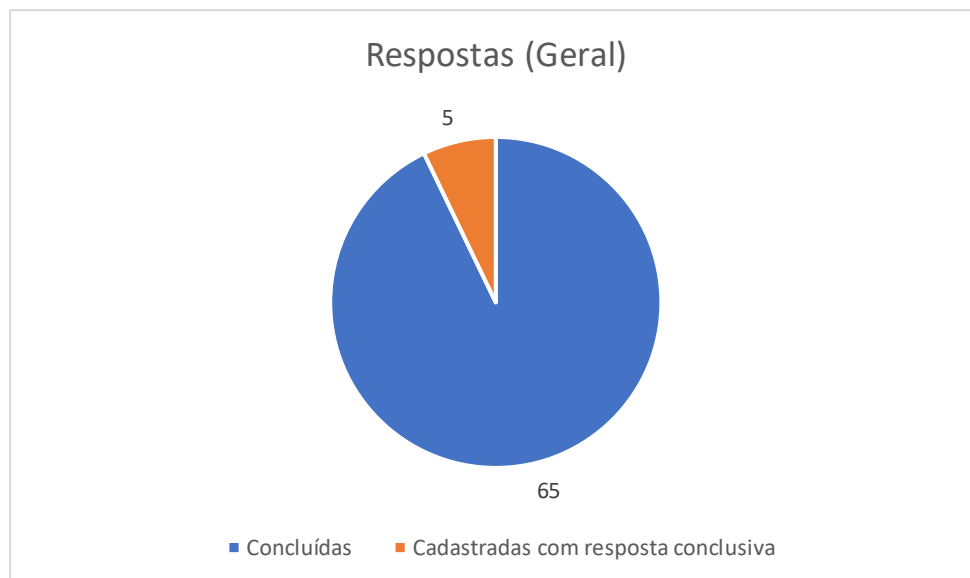


6. CONTEÚDO ESPECÍFICO DA UNIDADE

Os gráficos abaixo apresentados foram obtidos através da manipulação do Relatório FalaBR Tipo 1 emitido pela Plataforma FalaBR. a pedido da Ouvidoria que encontra-se em anexo. Consultando o anexo pode ser verificadas as tabelas que geraram os gráficos apresentados a seguir.



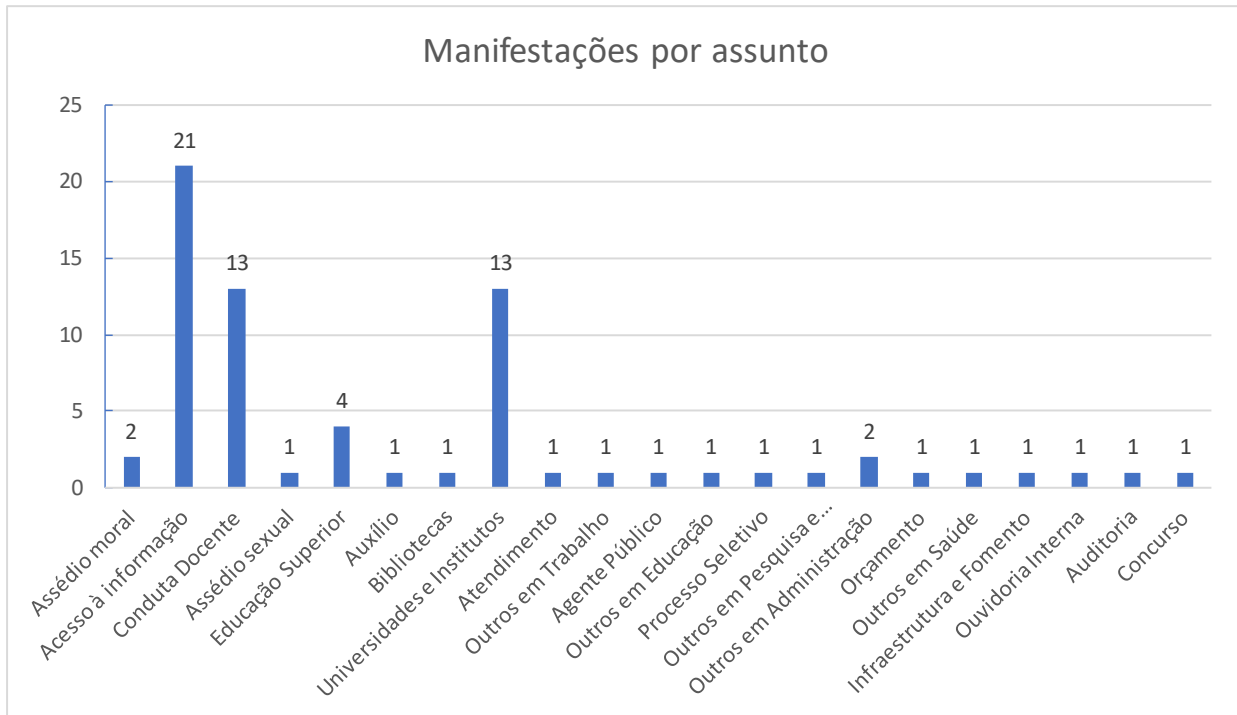
(Quadro 7)



(Quadro 8)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA OUVIDORIA

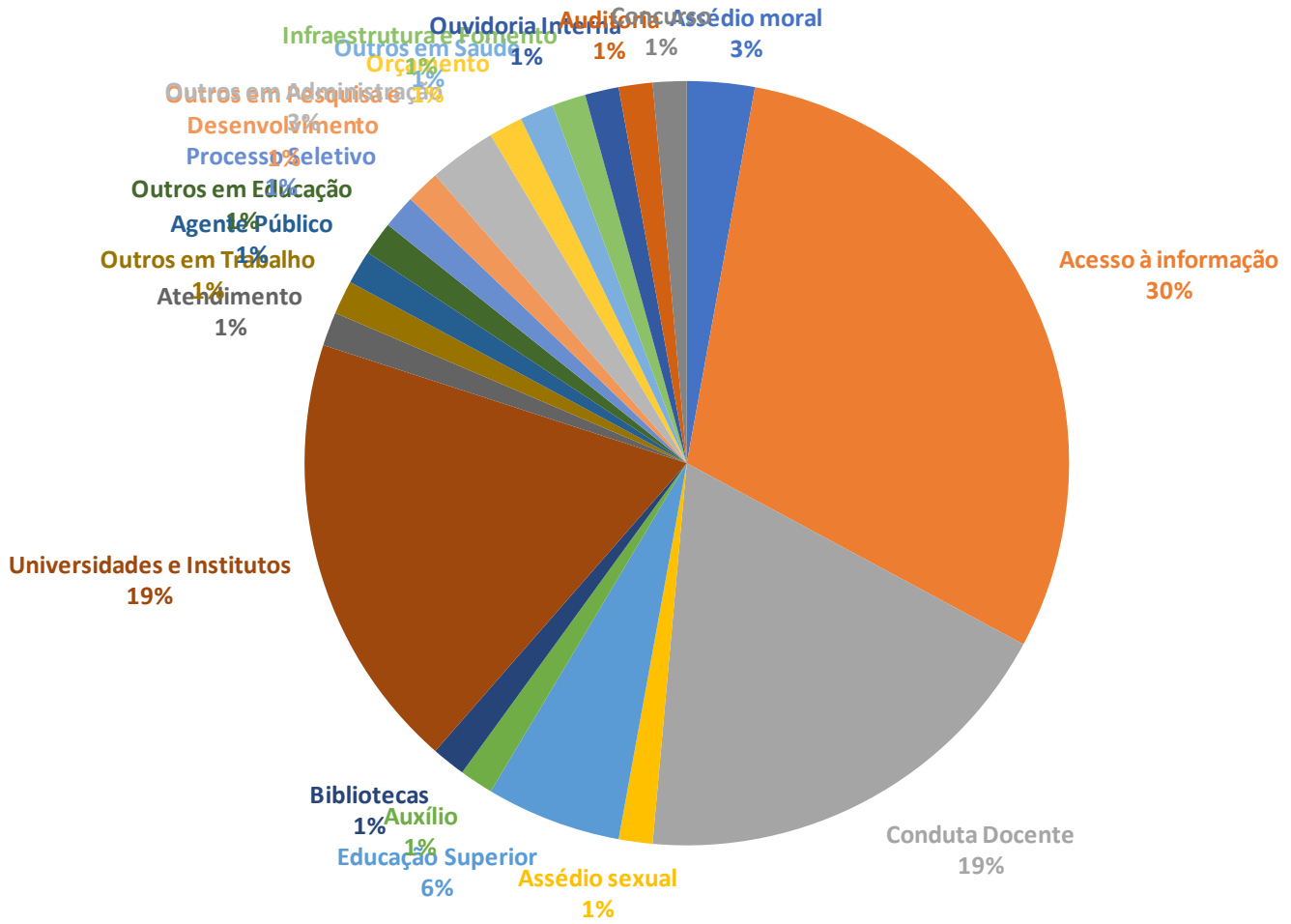


(Quadro 9)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA

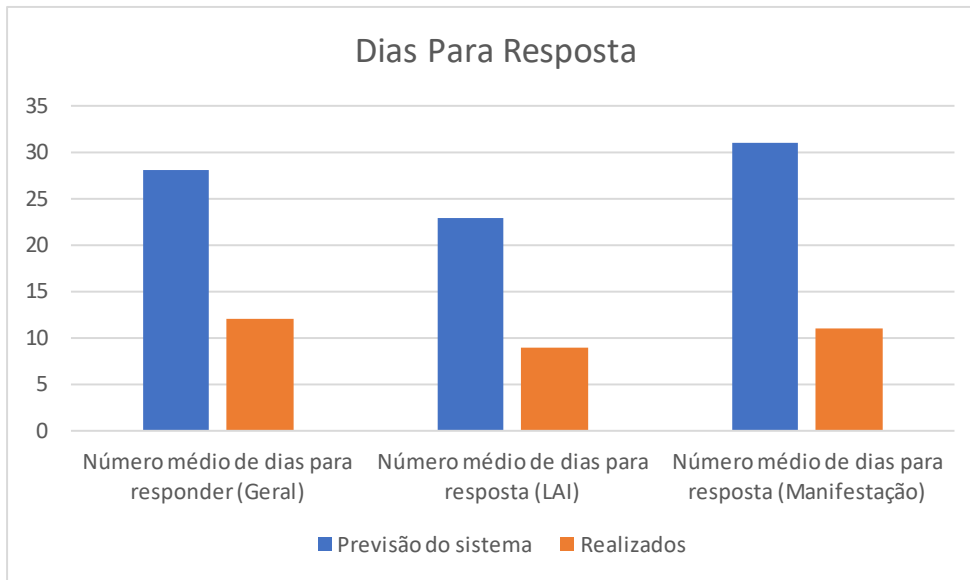
Percentual por ASSUNTO da manifestação



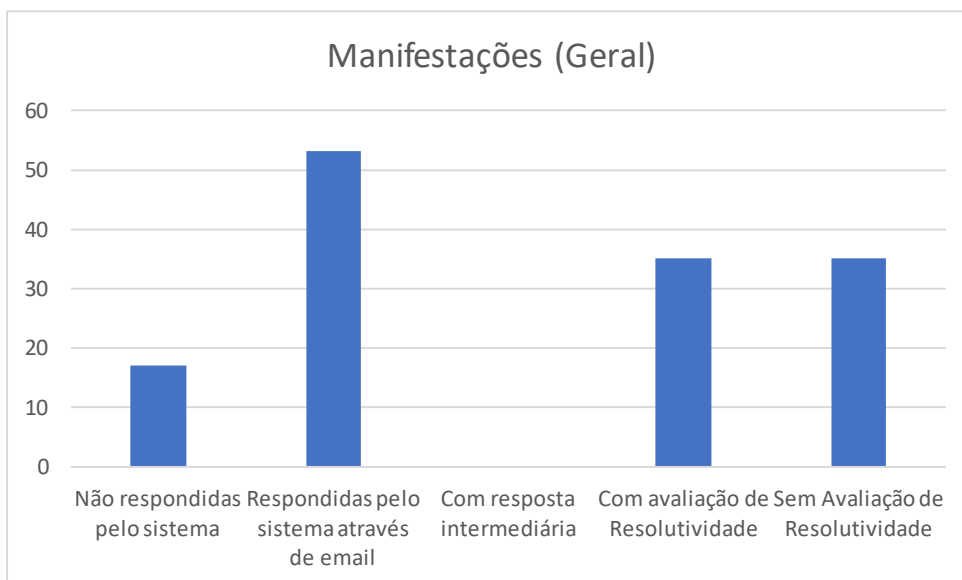
(Quadro 10)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**



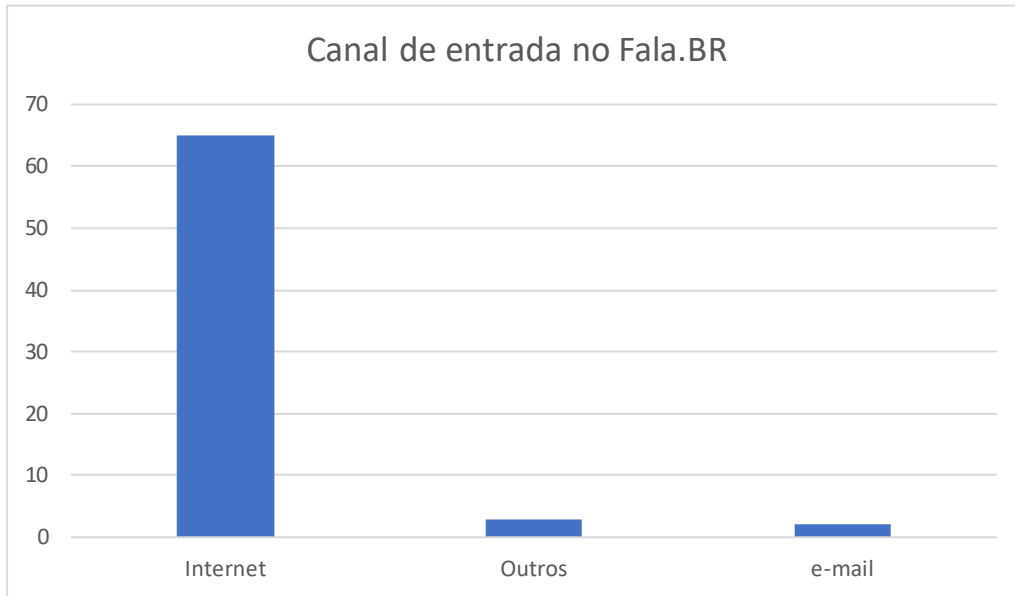
(Quadro 11)



(Quadro12)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**



(Quadro 13)



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A principal consideração a apresentar é de que o período abrangido por este relatório foi de muito aprendizado, restando ainda aprender mais e muito mais para realizar um bom e profícuo trabalho.

A Ouvidoria contou durante oito meses e meio deste ano com apenas o Ouvidor. Somente a partir de meados de setembro, passou a contar também com uma estagiária do programa Bolsa Trabalho, dedicando à Ouvidoria, 20 h oras semanais. Nada muito diferente de outros órgãos internos da Universidade. Espera-se que em 2023 este importante aspecto seja corrigido.

O Ouvidor atual é professor do magistério superior federal. Esta qualidade implica no fato de que, como a lei determina, estar o Ouvidor obrigado ao mínimo de oito horas semanais em aulas, acrescidas do tempo pedagógico de até 100%. Talvez em Universidades maiores com maior infraestrutura humana, isto não seja um problema, mas, no caso da UFDPAr, é desgastante a não dedicação exclusiva à Ouvidoria, pois, por vezes a disponibilidade de tempo do Ouvidor e o casamento de agendas dos envolvidos conferiu menor qualidade ao processamento da manifestação. Diversas foram as vezes em que a resposta dada inicialmente a certa manifestação foi retrabalhada com a ida ao setor envolvido para melhor adequação. Com relação à disponibilidade de professor substituto, observe-se que não há previsão legal da possibilidade desta contratação se um professor vier a ocupar o cargo de Ouvidor, diferentemente de quando o professor ocupa um cargo CD1 e CD2 (cargos de dedicação exclusiva à gestão universitária legalmente prevista). Isto veio a limitar a disponibilidade do Ouvidor para realizar maiores avanços na qualidade das respostas e no melhoramento de serviços e da própria instituição, dando expressão real ao controle social intentado pela gestão das manifestações.

O acima exposto foi crucial para o estabelecimento de prioridades entre as metas estabelecidas para o ano. Considerando o máximo de aspectos relevantes do problema, analisou-se detalhadamente sendo decidido em termos de prioridade que: a) em primeiro lugar estaria a meta de atendimento ao deslinde de manifestações e de pedidos de informação, indiferentes de serem apresentados na plataforma Fala.BR ou em outro canal, e.g. por e-mail; b) a seguir se buscaria atender a meta de atendimento de determinações legais; c) em sequência seria colocado esforço na obtenção das demais metas que ajudassem no atendimento das duas anteriores; d) e, por fim, tentar-se-ia o atendimento



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

das demais metas.

Isto pode não parecer significativo, mas neste ano, devido à priorização acima, foi impossível comparecer ou até mesmo participar de eventos significativos de Ouvidoria tais como simpósios, colóquios e similares, importantes para a capacitação do Ouvidor e consequentemente da Ouvidoria. Não houve como atender esta meta.

Apesar da limitação de mão de obra, resultados palpáveis foram obtidos. Conforme demonstrado neste relatório, houve a capacitação inicial através do PROFOCO do Ouvidor e também para atendimento da LAI; realizou-se o trabalho inicial junto à Ouvidoria da UFPI, tratando as manifestações encaminhadas à UFPI mas que diziam respeito à UFDPAr; obteve-se a institucionalização e instalação efetiva da Ouvidoria da UFDPAr com a adesão à Plataforma Fala.BR e à Rede Nacional de Ouvidorias que determinou a total independentização da Ouvidoria da UFDPAr da Ouvidoria da UFPI; ocorreram muitas visitas da Ouvidoria aos setores mais presentes nas manifestações, sempre no sentido de contribuir para encontrar soluções; houve melhoria na implantação de proatividade em relação à transparência ativa; a prestação do esclarecimento ou a participação em ações setoriais conduzidas para corrigir ou melhorar procedimentos; a proposição de medidas que aprimorassem o serviço setorial prestado objeto de manifestação; e não menos relevante, o alcance da meta maior estabelecida, de responder, no prazo legal ou no menor prazo possível, quaisquer manifestações ou pedidos de informação.

Estas prioridades, as metas estabelecidas e a pouca disponibilidade de mão de obra, determinaram a escolha de não fazer o lançamento na Plataforma Fala.BR das manifestações recebidas por outros canais. É uma falha ou uma falta, mas deliberada e com sentido. O tempo necessário para operacionalizar este procedimento implicaria em perda de qualidade e impactaria sobremaneira no alcance das metas elencadas para o período. Observa-se, contudo, que TODAS as manifestações e pedidos de informação recebidos, por quaisquer canais, frise-se, foram atendidos de forma conclusiva.

O tratamento dos dados apresentados pelo relatório obtido na Plataforma Fala.BR proporcionou uma ótima oportunidade para mais aprendizado e mormente para a correção de procedimentos.

Observou-se no relatório disponibilizado pela plataforma Fala.BR que onze manifestações, apesar de respondidas e ao ver da Ouvidoria, estarem conclusas, apresentam-se nele classificadas automaticamente pela plataforma como “arquivadas” ou



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA OUVIDORIA

“cadastradas”, mas sem haver sido apontado pelo sistema ou pela CGU como faltando conclusão ou com a ocorrência de haver excedido o prazo para resposta. Não houve competência para descobrir do que se trata esta classificação e o assunto será questionado junto à CGU. Estas onze manifestações não foram utilizadas na análise realizada, pois pareceu ao analista um contrassenso estar uma manifestação concluída (de fato!) estar sendo apresentada como apenas cadastrada ou arquivada sem ser possível identificar a razão desta qualificação.

Aspecto interessante observado na análise é que, talvez por pressa do manifestante, talvez por ser a entrada de dados na plataforma pouco amigável ao usuário, muitas informações relevantes deixam de ser preenchidas pelo usuário. Em caso específico, servindo para ilustrar essa observação, verifica-se que por muitas vezes a qualificação assunto tratado dada pelo usuário é questionável e seria mais bem enquadrada em outra categoria de assunto. Contudo, por haver esta Ouvidoria considerado que seria apenas de competência do usuário classificar corretamente o assunto da manifestação, não houve correção e a classificação por assunto não é muito confiável.

A análise do relatório também mostrou que a resolutibilidade, um dos dados disponíveis para cada manifestação cadastrada no sistema, era disponibilizada apenas como sim ou deixada em branco. Não se pode inferir se o sistema gerava este sim ou se seria um dado inserido pelo manifestante ao apreciar a resposta encaminhada. Indiferentemente disto, apenas 50% das manifestações tiveram este dado preenchido com sim. Destarte é necessário verificar melhor esta ocorrência e descobrir por qual motivo apareceram tão poucos sim, principalmente se considerado que apenas duas manifestações foram objeto de recurso, sendo conhecidas e deferidas em primeira instância, permitindo pressupor que todas as respostas satisfizeram, pelo menos minimamente, o requerido pelo manifestante, adquirindo assim, todas elas, resolutibilidade, apesar de não estarem assim marcadas no sistema. Um aspecto sensível a ser melhor tratado.

Dentro da miríade de dados disponíveis no sistema para análise, apenas alguns são mostrados nos relatórios disponibilizados à Ouvidoria, sendo os dados neles constantes automaticamente inseridos pela plataforma Fala.BR. Visando um trabalho mais profundo, esta Ouvidoria solicitou à CGU acesso a todos os dados disponíveis que dissessem respeito à UFDPAr, mas foi negado com a justificativa de que “em regra são restritos, orienta-se a disponibilização de dados gerenciais”. Salvo melhor juízo, esta limitação não



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA OUVIDORIA

deveria ocorrer, pelo menos para a Ouvidoria do próprio órgão, haja vista que para o tratamento da manifestação, de tudo já teve ela, em algum momento, acesso. Esta disponibilização posterior dos dados totais permitiria análises mais completas, autoavaliação e correção de procedimentos e respostas. Além disto, verifica-se que o Painel Resolveu? apresenta análises que a própria Ouvidoria é incapaz de reproduzir. A manipulação dos dados por um servidor verdadeiramente interessado na sua correta análise permite percepções melhores do que as derivadas da observação de um resultado, mesmo que muito bem apresentado(!), em um painel pronto.

E, por fim tem-se que a mais importante conclusão e consideração para a orientação do que será feito a partir do que já foi alcançado é a de que há ainda muito por fazer.



8. 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



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
OUVIDORIA**

9. ANEXO

Arquivo denominado: Anexo RAA2022.xlsx que acompanha o arquivo deste Relatório.