



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

OUVIDORIA

OUV

**RELATÓRIO ANUAL DE
ATIVIDADES - 2021**

PARNAÍBA, 2022

Relatório de Gestão 2021 – Ouvidoria

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo de ligação entre a instituição e o usuário de serviços públicos, e, também, de um servidor com a instituição em que trabalha. Ela promove formas de o cidadão 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. Do controle social exercido, mormente pelas respostas dadas às manifestações dos cidadãos, surgem subsídios para implementar mudanças necessárias ao aprimoramento da instituição, melhorando sua gestão e a prestação de serviços ao usuário.

Este relatório foi elaborado tendo como base o disposto na Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017, tendo por base um plano de trabalho não escrito em 2021 e sob o contexto

criado pela dinâmica do processo de independentização da UFDPAr da UFPI em meio à pandemia da COVID, resultando em mudanças de objetivos, metas, atividades. As metas e atividades surgiram principalmente por objetivos contendo determinações legais por atender. Não é, contudo, um plano isolado, desenvolvido e executado ao nuto da Ouvidoria, mas sim plano fruto das orientações superiores e fortemente afetado pelos dispositivos legais. Não há o que reclamar do apoio institucional para sua implementação. Toda a falta, inclusive de planejamento, é devida à Ouvidoria unicamente.

No momento, encontra-se ainda em desenvolvimento, por conta do contexto de independentização em meio a uma pandemia onde cintila a contenção de recursos Desenvolvimento Institucional. Tão logo seja concluído este planejamento institucional o planejamento da Ouvidoria será modificado para adequar-se à sua forma e objetivos. Espera-se, contudo, que as metas e atividades setoriais elencadas sejam mantidas, haja vista determinações legais e o estreito relacionamento da Ouvidoria com os demais setores da alta administração da UFDPAr.

Há, com certeza, melhoramentos a serem inseridos e algumas práticas a serem suprimidas, mas este é o caminho normal da evolução administrativa.

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 imperfeições e aprimorá-la.

VISÃO

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

VALORES

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

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria está vinculada administrativamente à Reitoria, resguardada sua independência funcional no escopo e no exercício de suas atribuições.

CANAIS DE ACESSO:

A Ouvidoria da UFDPAR recebe manifestações e pedidos de informação através dos canais abaixo.

1. Plataforma Integrada Fala Brasil:

(IMPORTANTE: Por motivos de estar em transição para uma universidade independente, ao registrar sua manifestação nesta Plataforma **registre-a indicando como órgão destinatário a UFPI**, universidade tutora da UFDPAR)

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fPainelServidor%2fPrincipal.aspx>

2. E-mail:

ouvidoriaphb@ufpi.edu.br

3. Correspondência escrita endereçada para:

OUIDORIA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA

Av. São Sebastião, nº 2819 – Bairro Nossa Senhora de Fátima

CEP: 64.202-020Parnaíba-PI.

4. Via telefônica:

A ser implementado.

5. Presencialmente:

Sala Localizada no prédio da Reitoria.

6. Remotamente via internet:

Formulário disponível em: indicar link para a página do site em desenvolvimento

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Atualmente a manifestação ou pedido de informação deve ser inserida na Plataforma Integrada Fala.BR **como endereçada à UFPI**, sendo esta, mesmo encaminhada para a Ouvidoria da UFPI, **respondida pela Ouvidoria da UFDPAR**.

Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2F>.

RECURSOS DISPONÍVEIS

A Ouvidoria da UFDPAR, atualmente dispõe dos recursos abaixo enumerados:

1. Recursos Humanos

Ouvidor e uma estagiária

2. Recursos Tecnológicos

Sítio da Universidade: <https://www.ufpi.br/ouvidoria-parnaiba-ufdpar>

Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2F>.

3. Recursos Materiais

Uma sala contendo uma mesa tipo “L”, uma cadeira tipo- diretor; duas cadeiras de espera; um computador desktop e um notebook.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2021 E PLANEJADAS PARA 2022

As estatísticas de Ouvidoria, face ao fato de 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

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

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

Desenvolver o Relatório anual da Autoridade de Monitoramento – em andamento

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

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

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

Inserção da UFDPAr na Plataforma Fala.BR - parcialmente 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

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

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

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

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