

# Plano de Desenvolvimento da Unidade

OUVIDORIA DA UFPI

Universidade Federal do Piauí



**P  
D  
U**

**PLANO DE DESENVOLVIMENTO  
DA UNIDADE**

**OUVIDORIA**

**Triênio  
2020  
-  
2022**

Planejamento Tático e Operacional da Unidade de Ouvidoria da  
Universidade Federal do Piauí para o triênio 2020-2022

**TERESINA  
2020**

## **1 APRESENTAÇÃO**

### **História**

A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09. A partir da lei publicada em 18 de novembro de 2011 conhecido como Lei de acesso à informação: <http://www.acessoinformacao.gov.br/> que regulamenta direitos constitucionais e define que os órgão e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da Internet, gerando uma necessidade de inserir tanto a Ouvidoria quanto o e-SIC em um diálogo mais efetivo com os gestores da UFPI. Nesse sentido, a Ouvidoria e e-SIC da Universidade Federal do Piauí caminham rumo ao diálogo e a busca de boas práticas no atendimento ao cidadão, contribuindo assim, na construção de uma cultura de cidadania, na comunidade acadêmica, e fora dela, dividem sala compartilha funções e se constituem um canal de comunicação entre discentes, docentes e, técnico-administrativos e a comunidade externa com a UFPI.

### **Atividades desenvolvidas**

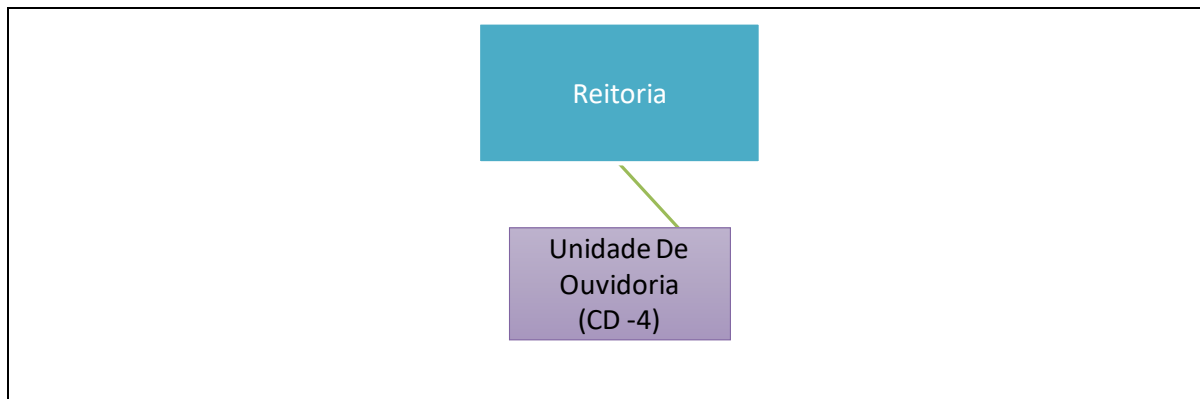
A Ouvidoria, consoante previsto em seu Regimento Interno é um órgão de assessoramento da Reitoria e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

À Ouvidoria compete:

- I. receber e apurar a procedência de informações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea;
- II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;
- IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade.

## 2 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

### Organograma



### Perfil do quadro de pessoal

#### Perfil do Quadro de Pessoal Permanente em Funções Administrativas

Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa  
Professora e Ouvidora e gestora do SIC e Autoridade de  
Monitoramento da LA

#### Perfil do Quadro de Pessoal Terceirizado

Erandi Bezerra Rodrigues Junior

### **3 INFRAESTRUTURA FÍSICA**

O Acesso à Ouvidoria/SIC se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no Prédio da Pró-Reitoria de Extensão (PREXC), onde realizamos atendimentos individualizado, presencial, como também no link da ouvidoria no site da UFPI, (<http://www.ufpi.br>), e no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>), <https://falabr.cgu.gov.br/>. Como, através de e-mail ([ouvidoria@ufpi.edu.br](mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br)) e via Telefone (0xx86 3237-2104)

### **4 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA**

A Ouvidoria não dispõe de recursos próprios alocados no orçamento da UFPI, estando contemplada no planejamento e no orçamento do Gabinete do Reitor.

### **5 PLANEJAMENTO TÁTICO**

Mapear e dinamizar o fluxo de notificações e resposta de ouvidoria em todos os canais de interação da UFPI com a sociedade, conforme definido pelo governo federal.

Responder anualmente 100% das solicitações de acesso a informação.

Notificar, responder e atender anualmente 100% notificações de ouvidoria.

#### **Missão**

Atuar com ética, imparcialidade, confiabilidade, contribuindo para a desburocratização, transparência e melhoria contínua dos serviços prestados pela Universidade Federal do Piauí (UFPI), criando um espaço de diálogo cidadão.

#### **Visão**

Consolidar-se como uma Ouvidoria Pública de confiança e qualidade, sendo reconhecida em todos os setores da Universidade Federal do Piauí (UFPI) e tornando-se referência entre as Ouvidorias das Universidades Federais do Brasil.

#### **Valores**

Transparência, confiabilidade, sigilo, presteza, cortesia, bem-estar, desburocratização, eficiência, respeito às diversidades, visão holística e atendimento ágil aos usuários da Ouvidoria da UFPI.

## **Mapa Estratégico**

### **Objetivos**

Compete a Ouvidoria receber e ouvir servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e pessoas da comunidade externa que desejam apresentar sugestões, reclamações, denúncias, solicitações, elogios relacionados a quaisquer serviços prestados pela Universidade, garantindo lhes acesso gratuito, informal e direto à Ouvidoria, sugerindo às diversas instâncias acadêmicas e administrativas, medidas voltadas para o aprimoramento dos serviços que prestam à comunidade.

Compete a Ouvidoria responder todas demandas, notificar os setores em omissão e ainda mapear o fluxo de entrada e saída das demandas com relatórios precisos.

### **Resultados**

I - Organização dos canais de acesso da Ouvidoria e Fala.Br.

II - Encaminhamento de todas às demandas, incluindo as denúncias assegurando o cidadão o direito da participação na gestão pública e o aperfeiçoamento institucional.

III – Preparar anualmente relatórios com dados estatísticos incluindo o grau de satisfação dos serviços prestados pela UFPI.

### **Processos Internos**

- **Produto**
  - Entregar indicadores de resolutividade.
  - Prevenir a ausência do gestor no gozo de férias.
  - Criar mecanismos interno que responsabilizem aos gestores que não respondem e não justifica as demandas da Ouvidoria da UFPI.
  
- **Esforços**
  - Desenvolver mecanismos de inovação tecnológica no aperfeiçoamento constantes das atividades de Ouvidoria.
  - Construir parcerias internas e que fortaleça a gestão do direito cidadão.
  - Buscar aperfeiçoamento constante para prática de resultados.

### **Recursos**

- **Pessoas**
  - Ampliar equipe da Ouvidoria.
  - Capacitar equipe.
  - Tornar o ambiente de trabalho agradável e resolutivo.
  
- **Infraestrutura**
  - Garantir disponibilidade de equipamentos.
  - Garantir o uso sustentável e eficiente de bens e equipamentos.

## Cadeia de Valores

### Processos Finalísticos (Execução da atividade de auditoria interna governamental)

- Contribuir na avaliação de qualidade dos serviços prestados pela Instituição.
- Receber e encaminhar toda as manifestações de Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio e Sugestão, e mapear resultados.

### Processos Gerencial (Execução do gerenciamento tático da unidade)

- Gerir o planejamento plurianual (PDI) da unidade, o PDU.
- Definir a tramitação de modo padronizado com o recebimento de demandas pelo Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), que sucedeu o e-Ouv, e a tramitação interna por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SIGAA/OUVIDORIA), E-mail, WhatsApp e Telefone.
- Responder e mapear todas demandas através de relatórios.

### Processos de Suporte (provimento dos recursos imprescindíveis à execução de suas atividades)

- Ampliar a equipe e gerir através de capacitações.
- Aperfeiçoar a guarda das informações da unidade.
- Garantir a disponibilidade de recursos orçamentários/financeiros para o cumprimento de suas atividades.

## Análise SWOT da OUVIDORIA

<b>TEMA ESTRATÉGICO: GESTÃO E GOVERNANÇA</b>		
	<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<b>Análise Cenário Interno</b>	1º Visão sistêmica da entidade	1º Ausência de equipe de trabalho
	2º Planejamento anual das atividades	2º Inobservância de prazos das unidades gestoras
	3º Transparência e prestação de contas de suas atividades	3º Competências técnicas insuficientes em análise de dados e uso métodos quantitativos
	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<b>Análise Cenário Externo</b>	1º Celebração de parceiros	1º Insuficiência do quadro de pessoal
	2º Realização de relatórios constantes	2º Restrições orçamentárias
	3º Compartilhamento de recursos técnicos com outras Unidades Internas da UFPI	3º Desconhecimento da importância das atividades de pelas partes interessadas

# **PLANO TÁTICO E OPERACIONAL**



**PLANO TÁTICO: PAINEL DE OBJETIVOS E METAS**

**4**

**TEMA ESTRATÉGICO**

**GESTÃO E GOVERNANÇA**

**OBJETIVO**

**FORTALECER AS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA, TRANSPARENCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO ORIENTADO A RESULTADO**

ITEM	IdPDE¹	META	CENÁRIO			SITUAÇÃO		RESPONSÁVEL²	ACOMPANHAMENTO		APOIO³	ORIGEM⁴
			ATUAL	2022	2020	2021	2022		CONCLUIDA (Sim/Não/Parcial)	EVIDENCIAR (Métrica de Avaliação)		
1	4.5.1	Identificar e mapear em 100%(cem) das unidades administrativas no mínimo 10(dez) macroprocessos BPMN (Business Process Model and Notation)	0	100%	*	100%	*	OUVIDORIA		Total de unidades com macroprocessos Mapeados / Total de Macroprocessos identificados	DGOV	PDI
2	4.5.3	Elaborar e Atualizar 100%(cem) os Regimentos internos por Unidade Hierárquica	0%	100%	*	100%	*	OUVIDORIA		Regimento publicado	*	PDI
3	4.5.4	Elaborar e atualizar o Plano de Desenvolvimento da Unidade(PDU) durante a vigência do PDI	Não Existe PDU	PDU publicado	Publicar PDU até 30/09 com vigência até 31/12/2022	*	*	OUVIDORIA		PDU publicado	DGOV	PDI

		2020/2024 por Unidade Hierárquica										
4	4.5.5	Definir em cada Unidade Hierárquica seu Mapa Estratégico	Não Existe Mapa Estratégico por Unidade	Publicar Mapa Estratégico	Publicar Mapa Estratégico	*	*	<b>OUVIDORIA</b>		Mapa estratégico publicado	DGOV	<b>PDI</b>
5	4.5.6	Definir em cada Unidade Hierárquica sua Cadeia de Valor	Não Existe Cadeia de Valor por Unidade	Publicar Cadeia de valor	Publicar Cadeia de Valor	*	*	<b>OUVIDORIA</b>		Cadeia de valor publicada	DGOV	<b>PDI</b>
6	4.5.9	Possuir página eletrônica e realizar atualizações frequentes (no mínimo uma vez por mês) e ter aba específica para acompanhamento do PDI e PDU	Não existe	Atualizar no mínimo uma(1) vez por mês	*	Atualizar no mínimo uma(1) vez por mês	Atualizar no mínimo uma(1) vez por mês	<b>OUVIDORIA</b>		Registro de atualização	STI	<b>PDI</b>

4		TEMA ESTRATÉGICO			GESTÃO E GOVERNANÇA							
OBJETIVO		FORTALECER OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO INTERNO E EXTERNO										
ITEM	IdPDE¹	META	CENÁRIO			SITUAÇÃO		RESPONSÁVEL²	ACOMPANHAMENTO		APOIO³	ORIGEM⁴
			ATUAL	2022	2020	2021	2022		CONCLUÍDA (Sim/Não/Parcial)	EVIDENCIAR (Métrica de Avaliação)		
7	4.6.1	Mapear e dinamizar o fluxo de notificações e resposta de ouvidoria em todos os canais de interação da UFPI com a sociedade, conforme definido pelo governo federal	Fluxo não definido	Fluxo definido e otimizado	*	Fluxo definido e otimizado	*	OUVIDORIA		Evidenciar mediante registro do fluxo mapeado e otimizações propostas		PDI
8	4.6.2	Responder anualmente 100% das solicitações de acesso a informação	*	100%	*	100%	100%	OUVIDORIA		Total de respostas /total de notificações		PDI
9	4.6.3	Notificar, responder e atender anualmente 100% notificações de ouvidoria	*	100%	*	100%	100%	OUVIDORIA		Total de respostas /total de notificações		PDI



PLANO OPERACIONAL: PAINEL DE ESTRATÉGIAS E PLANO DE AÇÕES										
UNIDADE		DIRETORIA DE GOVERNANÇA					ANO		2020	
<b>IdPDT</b>	<b>META</b>		<b>ELABORAR E ATUALIZAR O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE(PDU) DURANTE A VIGÊNCIA DO PDI 2020/2024 POR UNIDADE HIERÁRQUICA</b>							
<b>1</b>										
ITEM	ESTRATÉGIA	PLANO DE AÇÕES 2020				ATRIBUÍDO <sup>2</sup>	ORIGEM <sup>3</sup>	ACOMPANHAMENTO		
		1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre			FINALIZADA (Sim/Não)	EVIDENCIAR	
<b>1.1</b>	Levantar informações				-Reunir equipe -Preparar formulário a ser preenchido	Comissão PDU	PDI			
<b>1.2</b>	Escrever e publicar PDU				- Escrever PDU e publicar	Comissão PDU	PDI			
<b>IdPDT</b>	<b>META</b>		<b>DEFINIR EM CADA UNIDADE HIERÁRQUICA SEU MAPA ESTRATÉGICO</b>							
<b>2</b>										
ITEM	ESTRATÉGIA	PLANO DE AÇÕES 2020				ATRIBUÍDO <sup>2</sup>	ORIGEM <sup>3</sup>	ACOMPANHAMENTO		
		1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre			FINALIZADA (Sim/Não)	EVIDENCIAR	
<b>2.1</b>	- Levantar os principais serviços prestados pela unidade, conforme as perspectiva de suporte, processos internos e resultados.				- Reunir a equipe - Produzir o Mapa Estratégico	Comissão PDU	PDI			
<b>IdPDT</b>	<b>META</b>		<b>DEFINIR EM CADA UNIDADE HIERÁRQUICA SUA CADEIA DE VALOR</b>							
<b>3</b>										
ITEM	ESTRATÉGIA	PLANO DE AÇÕES 2020				ATRIBUÍDO <sup>2</sup>	ORIGEM <sup>3</sup>	ACOMPANHAMENTO		
		1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre			FINALIZADA (Sim/Não)	EVIDENCIAR	
<b>3.1</b>	- Levantar os principais processos que impactam nos produtos entregue pela unidade				- Reunir a equipe - Produzir o a cadeia de valor	Comissão PDU	PDI			

## **CONCLUSÃO**

- Melhorar o índice de Avaliação Institucional
- Garantir a interlocução cidadã
- Tratar os conflitos
- Garantir a execução do Planejamento Estratégico e o aperfeiçoamento constante.
- Fortalecer a cultura do Acesso a informação

**Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa**

Professora e Ouvidora e gestora do SIC e Autoridade de

Monitoramento da LAI

