



OUVIDORIA

Relatório de Atividades 2024



Cadeia de Valor

LEVANTAMENTO DE DADOS



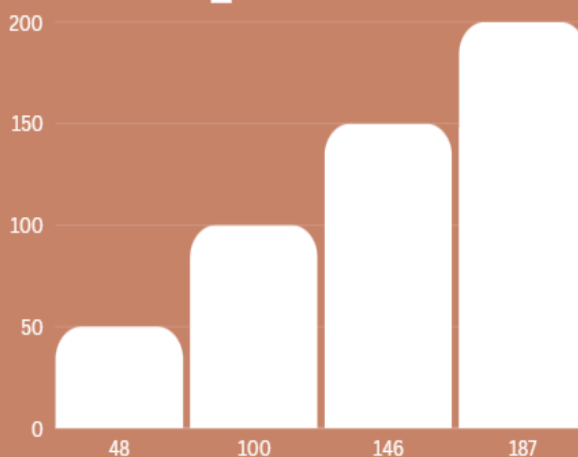
RELATÓRIO DE ATIVIDADES



GESTÃO DE RISCOS

Plano de Desenvolvimento da Unidade

Indicadores de Gestão



TABELAS

Tabela 01 – Rol de responsáveis.....	07
Tabela 02 – Quadro de pessoal.....	08
Tabela 03 – Tabela de Risco	11
Tabela 04 – Planejamento tático: painel de objetivos e metas	18
Tabela 05 – Planejamento operacional: painel de estratégias e tarefas.....	20

FIGURAS

Figura 01 - Mapa Estratégico da Ouvidoria.....	09
Figura 02 - Cadeia de Valor da Ouvidoria.....	10

GRÁFICOS

Gráfico 01 - Comparativo de manifestações respondidas entre 2018 e 2024	22
Gráfico 02 - Tempo médio de resposta (dias)	23
Gráfico 03 - Quantidade de manifestações por tipo	23
Quadro 04 - Pedidos de acesso à informação	24
Gráfico 05 - Tempo médio de resposta (dias)	24
Gráfico 06 - Satisfação do usuário.....	25
Gráfico 07 Omissões	26

Sumário

1- Mensagem do Dirigente

04

2-Visão Geral Organizacional

05

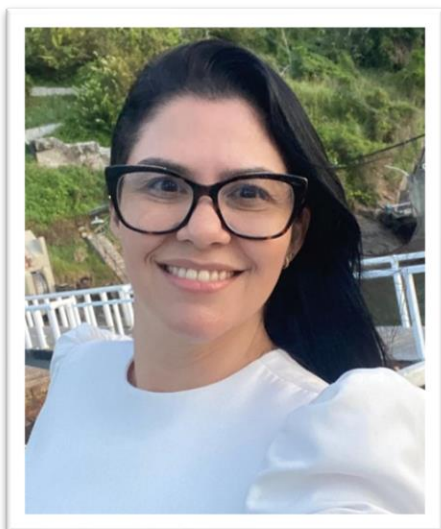
3-Riscos Oportunidades e Perspectivas

11

4-Governança, Estratégia e Desempenho

17

1- Mensagem do Dirigente



O ano de 2024 foi marcado pelo contínuo esforço de cumprimento da missão desta unidade de Ouvidoria em dar voz ao cidadão e atuar como mediadora das demandas entre os diversos setores desta instituição.

O foco na prestação de um serviço de qualidade, com imparcialidade e empatia, é o que nos move na busca por respostas qualificadas e na solução pacífica dos conflitos.

Podemos afirmar que todos os objetivos propostos para o ano de 2024 foram atingidos, dentre eles continuamos a responder 100% das manifestações, tanto de ouvidoria quanto de

acesso à informação, seja buscando resolver as demandas do cidadão junto às unidades competentes, seja enviando para os órgãos responsáveis pela apuração. A finalização do Regimento Interno da Ouvidoria, a elaboração dos fluxos internos e externos das manifestações, bem como a Carta de serviços da UFPI, com suas devidas aprovações e publicações, foram metas concretizadas.

Também atuamos em parceria com diversas outras unidades internas da UFPI na elaboração da política de prevenção e combate à discriminação e ao assédio dentro da nossa instituição, bem como na implementação de ações ao longo de todo o ano.

A formação continuada tão necessária para a nossa ouvidoria também foi objeto de nossos esforços no ano de 2024. De encontros nacionais, seminários, oficinas e diversas lives proporcionadas pela CGU, nossa equipe está sempre em busca de novos conhecimentos que possam auxiliar a ouvidoria no trilhar do seu caminho, de forma a sermos um canal de interlocução que possa fazer a diferença para o nosso público de técnicos-administrativos, docentes, discentes e a sociedade em geral.

De maneira persistente, novos desafios serão propostos para este ano de 2025, de forma que esta unidade de ouvidoria possa contribuir com o desenvolvimento institucional da nossa Universidade Federal do Piauí.

Mensagem da Ouvidora

Maria Francinete Damasceno

2-Visão Geral Organizacional

Apresentamos o relatório de 2024 da Ouvidoria da UFPI que demonstra dar visibilidade às atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2024, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo. Dessa forma, a ouvidoria se aproxima da comunidade universitária e demonstra a participação do cidadão nas diversas questões pertinentes à gestão pública.

A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09. Uma das principais leis que regulamentam as competências da Ouvidoria é a Lei Nº13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria, consoante previsto em seu Regimento Interno, é um órgão de assessoramento da Reitoria e tem como missão 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.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí caminha rumo ao diálogo e à busca de boas práticas de atendimento ao cidadão, contribuindo, assim, na construção de uma cultura de cidadania na comunidade acadêmica e fora dela. Recebe-se e ouve-se de forma sensível a comunidade universitária interna e externa e seus anseios, preocupações, proposições, sugestões e ainda suas reclamações, queixas e denúncias. Desta forma a ouvidoria cresce no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição à sua comunidade, procurando oferecer um atendimento na forma mais humana possível viabilizada pelo diálogo, pela escuta individualizada e pelo zelo no trato ao cidadão, seja docente, discente, servidor ou membro da comunidade.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 Valores

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

2.4 Rol de Responsáveis da Ouvidoria

Tabela 01 – Rol de responsáveis

ROL DE RESPONSÁVEIS DA OUVIDORIA									
NOME SERVIDOR	CPF	E-MAIL	NÍVEL DA FUNÇÃO	FUNÇÃO	DATA DE INCIO DE MANDATO	DATA DE FIM DE MANDATO	TIPO	ATO DE NOMEACAO	PUBLICAÇÃO DO ATO DE NOMEAÇÃO NO DOU
Maria Francinete Damasceno	***.032.463-**	francinetedamasceno@ufpi.edu.br	CD-4	Ouvidora	8 de Abril de 2022	-	Titular do cargo	Ato da Reitoria 337/22	Portaria nº. 1.181 de 10.06.2020, publicada no D.O.U de 16.06.2020;
Sílvio Henrique Vieira Barbosa	***.968.058-**	silviobarbosa@ufpi.edu.br	-	Autoridade LAI	23 de Agosto de 2021	-	Titular do cargo	Ato da Reitoria 958/21	-

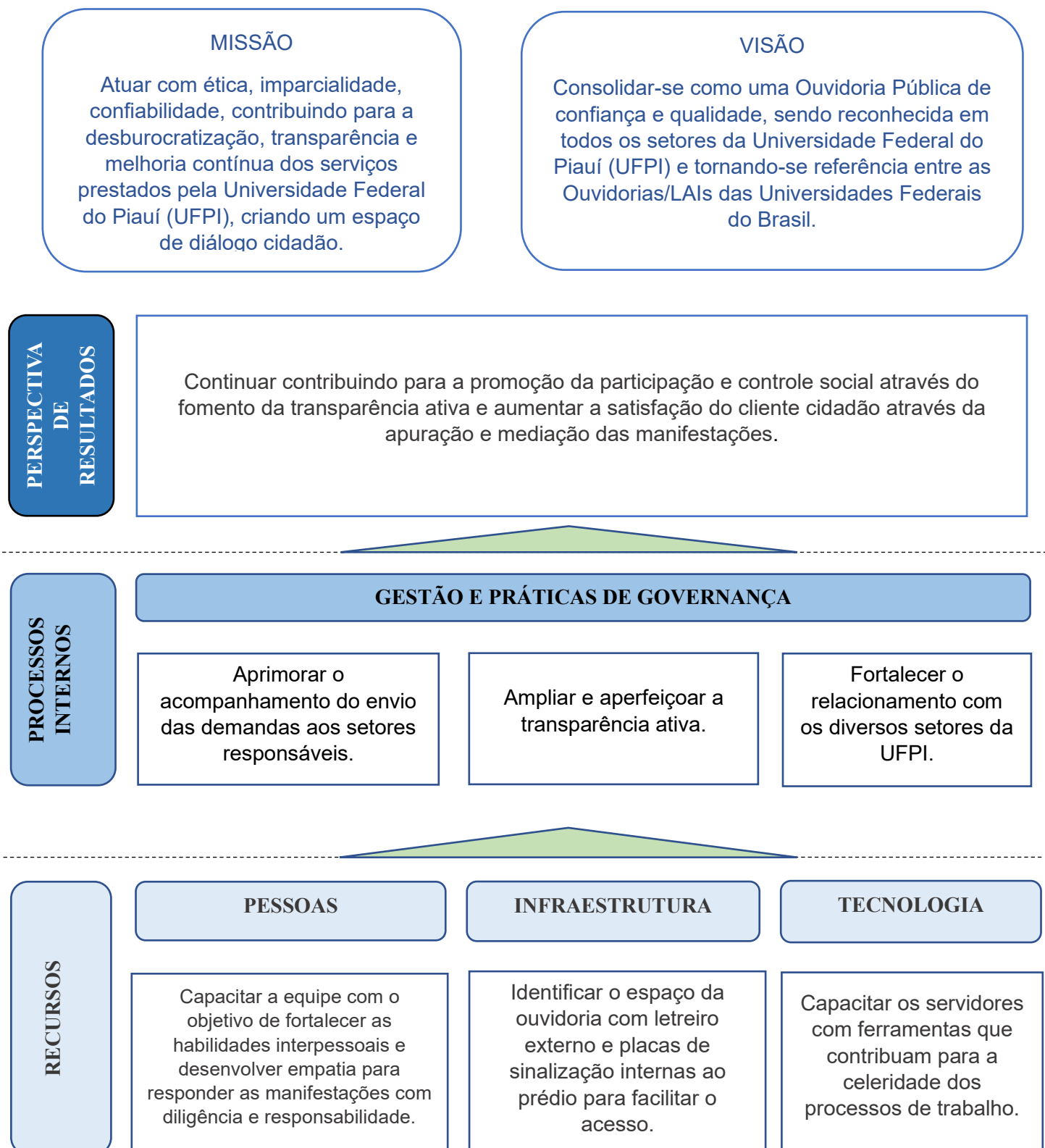
2.5 Quadro de Pessoal

Tabela 02 – Quadro de pessoal

QUADRO DE PESSOAL									
CAMPUS	LOTAÇÃO NA UNIDADE	CATEGORIA (Docente/TAE)	CARGA HORÁRIA 20h, 30h, 40h, DE)	NOME DO SERVIDOR	CARGO	NÍVEL*	FORMAÇÃO (Fundamental, Médio, Superior)	TITULAÇÃO (Dr, Ms, Esp.)	FUNÇÃO (CD, FG)
CMPP	Ouvidoria	Docente	DE	Maria Francinete Damasceno	Professor do Magistério Superior	Classe Titular	Superior	Doutorado	CD-4
CMPP	Ouvidoria	TAE	40h	George Lucas Silva Carvalho	Administrador	E	Superior	Especialista	-
CMPP	Ouvidoria	Docente	DE	Sílvia Henrique Vieira Barbosa	Professor do Magistério Superior	Classe Titular	Superior	Doutorado	-
CMPP	Ouvidoria	TAE	30h	Odeane Maria Santos de Moraes Marinho	Assistente em Administração	D	Superior	Especialista-	-

2.6 Mapa Estratégico da Ouvidoria

Figura 01 - Mapa Estratégico da Ouvidoria



2.7 Cadeia de Valor da Ouvidoria

Figura 02 - Cadeia de Valor da Ouvidoria



3-Riscos, Oportunidades e Perspectivas

• 3.1 Riscos

Tabela 03 – Tabela de Risco

ID RISCO	MACRO PRODUTO	EVENTO DE RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	ATENUAÇÃO E RECUPERAÇÃO	TIPO DE TRATAMENTO	MEDIDA DE TRATAMENTO	RESPONSÁVEL	DESCREVER ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO DA MEDIDA DE TRATAMENTO
105	Ouvidoria/LAI	Dificuldades de obter e manter servidor capacitado para fazer frente ao volume de manifestações registradas no Fala.br, especialmente frente à variação extraordinária ou sazonal das demandas;	Falta de recursos humanos	Atraso nas respostas das demandas e, consequentemente e, inserção da UFPI no quadro de omissão da CGU; Descumprimento do PDI e da Legislação vigente; impacto negativo nos indicadores da UFPI perante a CGU	Solicitação de recursos humanos para atuar junto a Ouvidoria/LAI; Realização de sensibilização dos gestores das unidades para cumprimento da legislação vigente no sentido de tomar as providências cabíveis para responder as manifestações	Mitigar	Contratar mais um servidor efetivo para atender às crescentes demandas, garantindo transparência ativa da unidade	Ouvidoria/LAI, Gestores das unidades e Reitoria	Medida de tratamento executada e concluída com o envio de um servidor público à ouvidoria.

		dificuldade em receber as devolutivas das áreas respondentes e dentro do prazo estipulado.			dentro do prazo estipulado				
106	Ouvidoria/LAI	Dificuldades na prática da transparência ativa, no cumprimento do dever de publicar informações públicas, de interesse coletivo ou geral, na internet, conforme previsto na Lei n.º 12.527/2011, que em seu art. 8º.	Falta de recursos humanos nas áreas; deficiência na inserção e atualização das informações de cada unidade	Descumprimento da lei da transparência ativa; Atraso nas respostas das demandas e, consequentemente, inserção da UFPI no quadro de omissões da CGU; impacto negativo nos indicadores da UFPI perante a CGU	Solicitação de recursos humanos para atuar junto a Ouvidoria/LAI; Realização de sensibilização dos gestores das unidades para cumprimento da legislação vigente no sentido de publicar informações consideradas públicas, de interesse coletivo ou geral, necessárias para implementação da transparência ativa da UFPI.	Mitigar	Formar grupo de trabalho com representantes de todos os setores para garantir a transparência ativa nos dados que devem ser disponibilizados publicamente	Ouvidoria/LAI, Gestores das unidades e Reitoria	Desenvolvimento de uma maior comunicação entre a Ouvidoria e unidades favorecendo o atendimento das demandas da LAI e colaborando para uma maior transparência.

Comentário: A Ouvidoria da UFPI, sempre ativa e buscando intermediar as reclamações e solicitações entre os cidadãos e os setores da universidade, encontrou alguns obstáculos em sua atuação e buscou mitigá-los da melhor forma possível. Um deles foi o completo uso do módulo de tratamento de manifestações da Plataforma Fala.BR. Para tal, realizamos o cadastramento de servidores dos setores da UFPI que mais recebem manifestações, visando, assim, aumentar a segurança das informações e a proteção ao denunciante, em conformidade com os princípios de eficiência e celeridade estabelecidos na Lei nº 13.460/2017 e na LGPD. Nesse aspecto, a dificuldade encontrada iniciou-se pela não indicação de serviços de algumas áreas, embora tenhamos dialogado com as chefias sobre a necessidade do cumprimento. Quanto ao uso do módulo, percebemos um aumento no tempo de resposta pelas áreas responsáveis e, conseqüentemente, aumentando o tempo médio de resposta da ouvidoria. Isso acontece porque, ao acessar a manifestação pelo módulo, a área consegue visualizar o prazo final para o atendimento da demanda, tendendo a responder no último dia e na última hora. Com isso, o tratamento das manifestações pelo módulo tem gerado preocupação e ansiedade, além de trabalho após o horário de expediente da equipe, pois, muitas vezes, é necessário reescrever a resposta antes de disponibilizar ao manifestante.

3.2 Oportunidades

No ano de 2024, a Ouvidoria da UFPI executou e participou de diversas atividades que aprimoraram os diversos serviços inerentes de uma ouvidoria. Uma breve explicação de cada um deles será discorrido logo abaixo.

A **Carta de serviços da UFPI** foi atualizada. Ela é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Com a cooperação de diversos setores da UFPI, todos os serviços oferecidos pela universidade foram catalogados e suas informações disponibilizadas no site do governo federal, junto com todas as outras instituições federais. A carta de serviços da UFPI pode ser encontrada no seguinte link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-do-piaui>.

A equipe da Ouvidoria participou de diversos treinamentos e oficinas realizadas pela Controladoria Geral da União (CGU) que colaboraram para uma melhor execução das competências da ouvidoria, principalmente na análise e resolução das manifestações recebidas. Os principais temas assistidos e debatidos foram: Avaliação de serviços públicos e construção da carta de serviços; Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação; Como lidar com conflitos de forma humanizada e o papel da ouvidoria no engajamento social.

A Ouvidoria desenvolveu parcerias com outras unidades para ações preventivas. Pode-se citar a parceria com a SRH (Coordenação de Atenção ao Servidor) com a palestra sobre assédio moral, sexual e discriminação que aconteceu em auditório com a presença de alunos e servidores, e foi transmitida em tempo real pelo canal de TV da UFPI para toda a comunidade.

Além disso, a ouvidoria faz parte do Grupo de Trabalho (GT), instituído pelo Ato da Reitoria - AR N.º 283/23 e N 956/24, para desenvolver estudos e propor ações quanto ao enfrentamento das violências de gênero

no âmbito da Universidade Federal do Piauí. As atividades do GT culminaram na elaboração e aprovação da Resolução que cria a “Política Institucional de Enfrentamento das Violências de Gênero”. Este documento, após tramitar nas instâncias deliberativas da UFPI, foi aprovado no mês de novembro de 2024.

Essas foram apenas algumas das ações feitas pela Ouvidoria, desenvolvendo melhorias no controle social e promovendo e garantido os direitos de cidadania da comunidade universitária.

3.3 Perspectivas de Resultados

Para o ano de 2025, a Ouvidoria visualiza diversas metas que aprimorarão suas atividades de participação e controle social. Uma delas é atuar de forma conjunta com outras unidades da UFPI na construção dos planos setoriais, de forma a auxiliar na implantação, execução e monitoramento do enfrentamento à discriminação e ao assédio. Para tal, a ouvidoria atuará na formação de equipes descentralizadas para a acolhida inicial dos manifestantes e orientação de como registrar na Plataforma Fala.Br. Nesse ínterim, atuará também em atividades educativas, preventivas e de divulgação do Guia Lilás, um documento que traz orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no governo federal.

Buscar uma maior integração com os setores responsáveis por apurar e executar providências a respeito da denúncia, de forma que possamos dar os retornos devidos à comunidade também é uma constante.

Outra meta para 2025 é capacitar a atuação da equipe na área de resolução consensual de conflitos, com o objetivo de desenvolver soluções criativas que permitam a compatibilização de interesses aparentemente antagônicos, ou seja, buscar um diálogo entre as partes de forma a encontrar uma solução para o conflito.

No ano de 2025, também teremos avaliação da evolução da Ouvidoria com base no modelo de maturidade estabelecido pela CGU. Há a perspectiva é a de que evoluímos no nosso grau de maturidade pois

cumprimos o plano estabelecido em 2022, e, com isso, a nova avaliação determinará novos pontos a progredir, a partir dos quais poderemos estabelecer novas metas e cumprí-las nos próximos dois anos.

É nosso compromisso continuar com o trabalho de sensibilização das diversas unidades do Campus Central, dos Campus fora da sede e dos colégios técnicos, no sentido de que possamos continuar cumprindo a nossa missão de dar os retornos devidos à comunidade, sempre cumprindo com os prazos legais satisfatoriamente.

De forma sumária, a perspectiva para 2025 é de ampliar e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, com a missão de promover a satisfação do cidadão que busca ser ouvido, através de uma resposta empática e compreensível, ainda que a demanda não seja resolvida.

4-Governança, Estratégia e Desempenho

4.1 Governança

A Ouvidoria da UFPI possui a competência de receber, examinar e tratar manifestações do público interno da universidade, composto por discentes, docentes e técnicos-administrativos, como também do público externo, composto pela sociedade em geral. Essas manifestações, referentes aos serviços oferecidos por esta universidade, podem ser do tipo reclamação, sugestão, solicitação ou elogio, além de denúncias de irregularidades envolvendo agentes públicos ou a aplicação de recursos públicos federais.

O contato entre os usuários da UFPI e esta Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação. Além desta plataforma, também é possível o atendimento presencial de segunda à sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h, atendimento pelo telefone (86) 3237-2104 ou pelo e-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br.

A Ouvidoria tem como atribuição básica atuar na defesa dos direitos e interesses dos usuários da universidade, com a finalidade de zelar pela prestação de serviços com efetividade, propondo aperfeiçoamentos e auxiliando na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da administração pública.

Com isso, a UFPI, através dos relatórios de gestão da Ouvidoria, tem a oportunidade de verificar a satisfação de seus usuários, a qualidade do atendimento e o cumprimento dos compromissos e prazos definidos e assim, adotar medidas para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação de seus serviços.

4.2 Estratégia

Plano Tático

Tabela 04 – Planejamento tático: painel de objetivos e metas

PAINEL DE PLANO DE METAS										
UNIDADE				OUVIDORIA						
4		TEMA ESTRATÉGICO			APERFEIÇOAR A GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA					
OBJETIVO		FORTALECER OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO INTERNO E EXTERNO								
ITEM	IdPDE¹	META	CENÁRIO		SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL²	ACOMPANHAMENTO		APOIO³	ORIGEM
			2019	2024	2023		CONCLUÍDA (Sim/Não/Parcial)	EVIDENCIAR (Métrica de Avaliação)		
1	4.6.2	Responder anualmente 100% das solicitações de acesso a informação.	100%	100%	100%	OUVIDORIA	SIM	https://centralpa ineis.cgu.gov.br /visualizar/resol veu	-	PDI
2	4.6.3	Notificar, responder e atender anualmente 100% notificações de ouvidoria	100%	100%	100%	OUVIDORIA	SIM	https://centralpa ineis.cgu.gov.br /visualizar/lai	-	PDI
3		Retomar o processo de atualização da Carta de Serviços ao usuário;	Desatualizada	Ter um documento acessível e atualiazado para a comunidade interna e externa.	Iniciado o processo de cadastramento dos setores responsáveis pelos serviços.	OUVIDORIA	SIM	https://ww w.gov.br/pt - br/orgaos/f undacao-universida de-federal-do-piaui	-	-

4		Finalizar o processo de elaboração e aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria.	Em elaboração	Regimento Interno aprovado e publicado.	Elaborado, enviado para aprovação e retornado para ajustes	OUVIDORIA	CONCLUÍDO	https://ufpi.br/regimento-ouvidoria	-	-
6	TEMA ESTRATÉGICO		CONSOLIDAR A POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE							
2	OBJETIVO		ATENDER AS METAS DEFINIDAS NO PLANO DE SUSTENTABILIDADE DA UFPI							
ITEM	IdPDE¹	META	CENÁRIO		SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL	ACOMPANHAMENTO		APOIO	ORIGEM
			2019	2024	2023		CONCLUÍDA (Sim/Não/Parcial)	EVIDENCIAR (Métrica de Avaliação)		
1	6.2.1	Continuar com o CONSUMO reduzido de material de expediente: Folha A4. Ano referência: 2022	100%	100%	100%	OUVIDORIA	SIM	-	-	-
2	6.2.2	Continuar com o CONSUMO reduzido de material de cozinha: Copos plásticos (Água e Café). Ano referência: 2022	100%	100%	100%	OUVIDORIA	SIM	-	-	-
3	6.2.3	Continuar com o CONSUMO reduzido de serviço outsourcing de impressão. Ano referência: 2022	100%	100%	100%	OUVIDORIA	SIM	-	-	-

Plano Operacional

Tabela 05 – Planejamento operacional: painel de estratégias e tarefas

PAINEL DE ESTRATÉGIAS E PLANO DE AÇÕES									
UNIDADE		OUVIDORIA						ANO	2023-2024
IdPDT ¹	META	FORTALECER OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO INTERNO E EXTERNO							
1		PLANO DE AÇÕES 2023-2024				ATRIBUÍDO ²	ORIGEM ³	ACOMPANHAMENTO	
ITEM	ESTRATÉGIA	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre			FINALIZADA (Sim/Não)	EVIDENCIAR
1.1	Divulgar a importância da Ouvidoria como canais de diálogo e mediação de conflitos;	Divulgação	Divulgação	Divulgação	Divulgação	Ouvidoria	-	Não	-
1.2*	Realizar mudança de forma que a ouvidoria esteja em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas;	Constante contato com a reitoria.	Constante contato com a reitoria.	Constante contato com a reitoria.	Constante contato com a reitoria.	Ouvidoria	-	Não	-
1.3	Retomar o processo de atualização da Carta de Serviços ao usuário;	Planejamento	Planejamento	Planejamento	Comunicação com os setores responsáveis.	Ouvidoria	-	SIM	https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-do-piaui
IdPDT	META	TRANSPARÊNCIA DA GESTÃO							
2		PLANO DE AÇÕES 2023				ATRIBUÍDO ²	ORIGEM ³	ACOMPANHAMENTO	
ITEM	ESTRATÉGIA	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre			FINALIZADA (Sim/Não)	EVIDENCIAR
2.1	Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a Reitoria, ao Conselho Superior e a Ouvidoria Geral da União contendo gráficos, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas;	Registro dos dados e informações	Registro dos dados e informações	Registro dos dados e informações	Apresentação das informações através do relatório anual de atividades.	Ouvidoria	-	Sim	-

2.2	Divulgar no portal da UFPI os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria por meio de relatórios com indicadores de acesso, conclusões das manifestações e recomendações para melhoria dos serviços, processos e procedimentos administrativos e acadêmicos	Registro dos dados e informações	Registro dos dados e informações	Registro dos dados e informações	Publicação das informações através do relatório anual de atividades.	Ouvidoria	-	Sim	-
------------	---	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--	-----------	---	-----	---

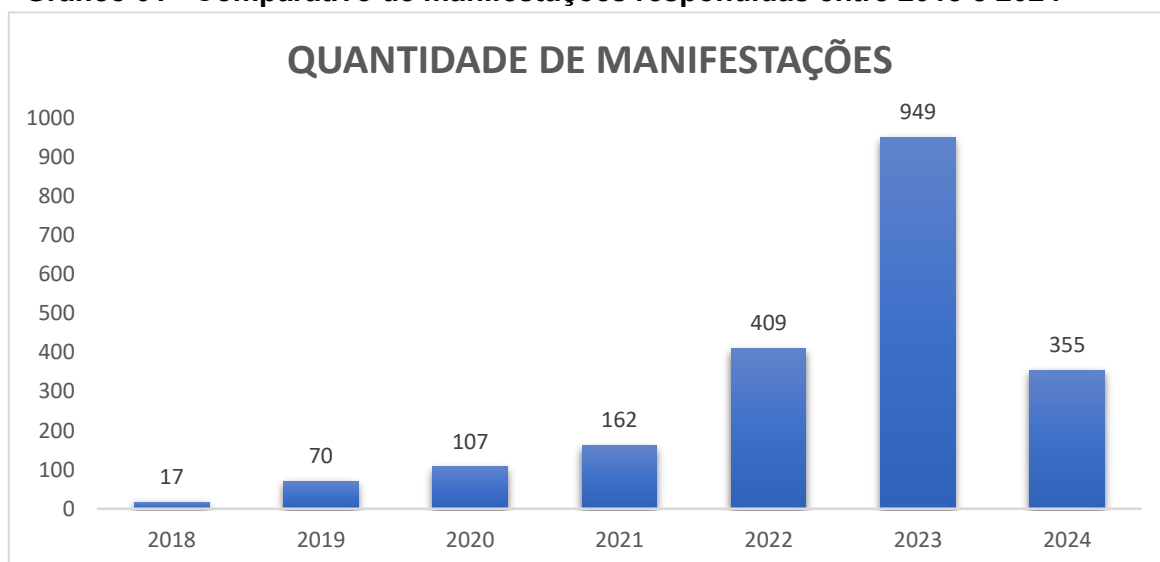
*Embora seja recomendado que a ouvidoria esteja em local evidente, a experiência advinda da recepção presencial de manifestantes e da escuta dos mesmos, indicou a necessidade de que a ouvidoria não esteja em local evidente e, sim, em localização discreta. Por isso, muda-se a meta de infraestrutura para identificação externa e sinalização interna do prédio onde situa-se a ouvidoria.

4.3 Desempenho

4.3.1 Ouvidoria

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 355 manifestações das quais 285 foram respondidas e 70 arquivadas por falta de autoria ou materialidade. Em comparação ao ano de 2023, é possível perceber uma grande redução na quantidade de manifestações, o que se deve principalmente à resolução dos problemas que afetaram alguns cidadãos que insistiam em registros recorrentes, sendo que a ouvidoria da UFPI teve um papel relevante na mediação, analisando demanda e levando até o setor responsável.

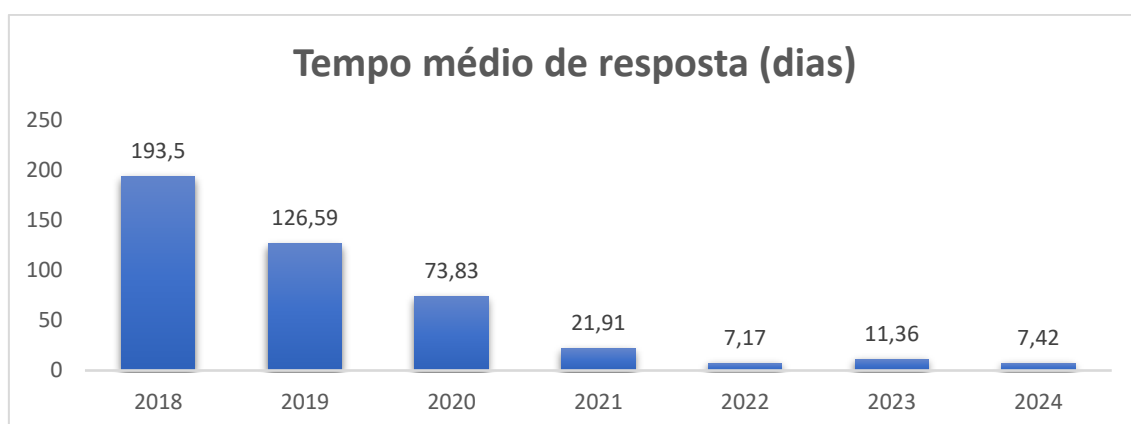
Gráfico 01 - Comparativo de manifestações respondidas entre 2018 e 2024



Fonte: Plataforma Fala.BR

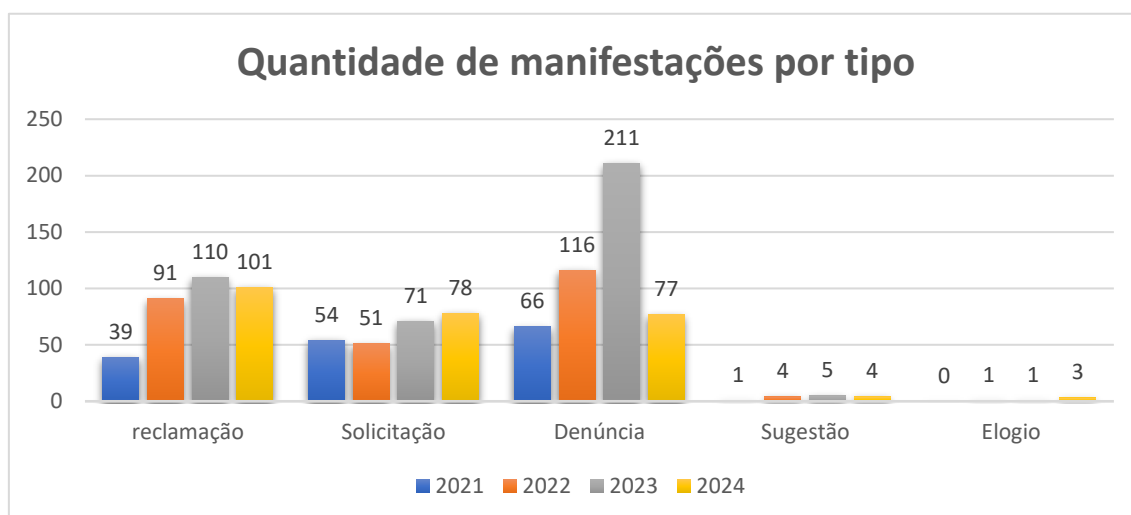
O gráfico 02 apresenta uma significativa diminuição no tempo médio de resposta das manifestações. Nesse aspecto, a Ouvidoria da UFPI tem trabalhado de forma proativa na resolução das demandas junto aos setores competentes, buscando sempre apresentar a resposta com o menor tempo de espera possível.

Gráfico 02 – Tempo médio de resposta (dias)



Fonte: Plataforma Fala.BR

Gráfico 03 – Quantidade de manifestações por tipo



Fonte: Plataforma Fala.BR

O gráfico 03 apresenta a distribuição das 355 manifestações recebidas por tipo. Nesse aspecto, verifica-se que 28% do total de demandas recepcionadas são do tipo Reclamação, as quais foram analisadas e encaminhadas às unidades competentes com a solicitação de providências para dirimir a reclamação.

No que tange às denúncias, todas tiveram seus requisitos mínimos analisados dentro das competências da Ouvidoria de forma que ao atendê-los, foram enviadas para as áreas técnicas responsáveis.

No que tange aos resultados alcançados, pode-se afirmar que a Ouvidoria tem atuado continuamente, não só para garantir o direito de participação dos demandantes, mas também para promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados pela UFPI, diminuindo cada vez mais o tempo de espera do cidadão por uma resposta, prezando sempre pela qualidade, clareza e satisfação do demandante.

4.3.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)

Gráfico 04 - Pedidos de acesso à informação



Fonte: Plataforma Fala.BR

Em 2024, a Universidade Federal do Piauí recebeu 217 pedidos de acesso à informação os quais foram finalizados sempre prezando pela totalidade da resposta e no menor tempo possível. Para tal, a equipe da ouvidoria empenha-se em apresentar respostas disponíveis através da transparência ativa, recorrendo às unidades competentes somente quando a resposta não é encontrada na página da UFPI. Nesse aspecto, faz-se necessário atentar para a importância da transparência ativa para diminuir não só o tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação, mas para diminuir a necessidade de solicitação de informações através da LAI, permitindo que o cidadão, de forma autônoma, pesquise as informações requeridas no site da instituição.

Gráfico 05 – Tempo médio de resposta (dias)



Fonte: Plataforma Fala.BR

O gráfico 05 apresenta que o tempo médio de resposta da LAI também vem decrescendo com os anos, e isso também atribui-se o empenho da equipe da ouvidoria. É um trabalho persistente de parceria e sensibilização às unidades responsáveis pela guarda da informação sobre a necessidade e a importância de se enviar a totalidade das informações dentro do prazo estabelecido.

Gráfico 06 - Satisfação do usuário

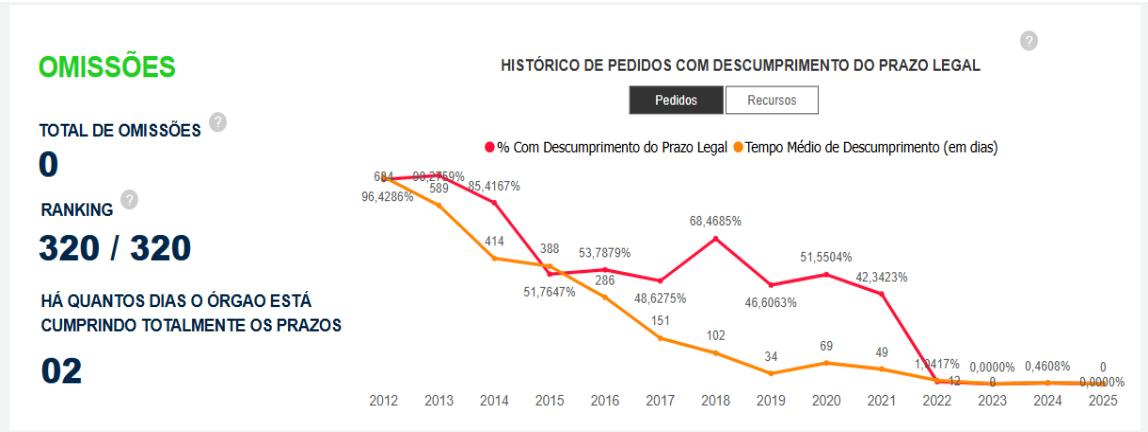


Fonte: Plataforma Fala.BR

A pesquisa de satisfação consiste em duas perguntas, uma sobre a satisfação com a resposta dada e a outra sobre a compreensão, que podem ser respondidas pelo solicitante quando do recebimento da resposta do pedido de acesso à informação, sendo seu preenchimento facultativo. No ano de 2024, 64 usuários responderam à pesquisa e, com isso, é possível perceber que a

satisfação e a compreensão das respostas estão atendendo plenamente a necessidade dos usuários, compreendendo uma nota de 4,19 e 4,13, respectivamente, do total de 5 pontos.

Gráfico 07 - Omissões



Fonte: Plataforma Fala.BR

Em 2024, toda a equipe continuou empenhada em garantir que nenhuma manifestação fosse respondida fora do prazo, para que o cidadão recebesse a informação solicitada conforme prescreve a lei e a UFPI continuasse a melhorar seus índices junto ao ranking nacional. No entanto, em 17 de dezembro de 2024, o trabalho contínuo de subida no ranking que estava sendo mantido pela gestão do SIC há dois anos, foi desconstruído por uma unidade que não cumpriu o prazo de uma manifestação, conduzindo-nos ao último lugar, conforme apresentado no gráfico. Vale ressaltar que houve o envio de dois memorandos, visita presencial próxima do vencimento e cobrança através de mensagens no último dia e, mesmo assim, não obtivemos êxito na resposta a tempo. Isso comprova que o trabalho do SIC, demonstrado através dos índices de avaliação, não depende apenas do empenho da equipe, mas principalmente das unidades gestoras.

4.3.3 Transparência Ativa

A transparência pública refere-se à abertura e divulgação de informações, um princípio fundamental da governança democrática, pois permite que os cidadãos tenham acesso a informações relevantes sobre as ações e decisões do poder público.

Existem duas formas de transparência: ativa e passiva. A transparência passiva refere-se à divulgação de informações em resposta a solicitações específicas dos cidadãos, que têm o direito de solicitar informações específicas que não foram divulgadas. Já a transparência ativa refere-se à divulgação proativa de informações pelo governo ou entidades públicas. Nesse caso, as informações são disponibilizadas sem que haja uma solicitação prévia por parte dos cidadãos. Os órgãos públicos têm a responsabilidade de divulgar de forma clara, acessível e compreensível uma série de informações de interesse público, como orçamentos, gastos públicos, contratos, licitações, relatórios, planos de ação, entre outros.

O art. 7 do Decreto 7.724/2012 descreve as informações mínimas obrigatórias que os órgãos e entidades da administração pública devem divulgar proativamente. A divulgação dessas informações é objeto de ação de controle da Controladoria Geral da União. Através de informações registradas no Sistema de Transparência Ativa, módulo da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação FALA.BR, a CGU analisa o cumprimento dos itens de transparência ativa pelos órgãos e entidades.

Atualmente a Universidade Federal do Piauí disponibiliza 89,796% das informações obrigatórias de forma integral e apenas 10,204% pendentes de disponibilização. Este ano foi realizada uma força-tarefa para adequar a UFPI a todas as exigências de transparência ativa estabelecidas na lei, pois antes a instituição cumpria apenas 23 dos 49 itens obrigatórios. Como resultado, a UFPI hoje está cumprindo 44 dos itens exigidos pela CGU, evidenciando o esforço e o empenho da universidade em cumprir todos os requisitos exigidos.

Considerações finais

Considerando todos os esforços despendidos e o alcance de várias metas estipuladas para o ano de 2024, estamos satisfeitos com os resultados obtidos. Ainda há muito o que melhorar, mas gradualmente estamos aperfeiçoando e otimizando os processos e os procedimentos administrativos para oferecer um serviço cada vez melhor aos usuários-cidadãos.