



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO SUPERIOR
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA - UFPI**

(PRESTAÇÃO DE CONTAS 2020)

**TERESINA
2021**

I- RELAÇÃO DOS DIRIGENTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Gildásio Guedes Fernandes
Reitor

Viriato Campelo
Vice-Reitor

Ana Beatriz Sousa Gomes
Pró-reitora de Ensino de Graduação

Deborah Dettmam Matos
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura

Evangelina da Silva Sousa
Pró-reitora de Administração

Luiz de Sousa Santos Junior
Pró-reitor de Pesquisa e Inovação

Luís Carlos Sales
Pró-reitor de Planejamento e Orçamento

Regilda Saraiva Dos Reis Moreira Araujo
Pró-reitora de Ensino de Pós-Graduação

Willams Costa Neves
Pró-reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários

II- RELAÇÃO DOS DIRIGENTES DA UNIDADE

Quadro I – Informação dos Dirigentes da PROPLAN

| Unidade/Subunidade | Função do Dirigente | Nome | Email/fone institucionais |
|---------------------------|----------------------------|--|--|
| Ouvidoria | Ouvidor | Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa | ouvidoria@ufpi.edu.br (86) 3237-2104 |

III- SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| Introdução _____ | 5 |
| Estrutura Organizacional _____ | 9 |
| Acompanhamento do planejamento da ouvidoria _____ | 10 |
| Avaliação geral da Ouvidoria acerca dos resultados _____ | 11 |
| Planejamento da Ouvidoria para 2021 _____ | 11 |
| Dados específicos da Unidade _____ | 12 |

IV- INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório de 2020 da Ouvidoria e Fale.BR da UFPI que demonstra e dar visibilidade as atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2020, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo. Dessa forma, a ouvidoria e o Fale.BR, aproximam a comunidade universitária e a comunidade externa da administração Acadêmica e ainda comprova o crescimento da participação do cidadão nas diversas questões pertinentes à gestão pública.

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.acessoainformacao.gov.br/> que regulamenta direitos constitucionais e define que os órgão e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações pro ativamente por meio da internet, gerando uma necessidade de inserir tanto a Ouvidoria quanto o Fale.BR em um diálogo mais efetivo com os gestores da UFPI.

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 e Fale.BR 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. Recebemos, ouvimos, de forma sensível, à comunidade universitária interna e externa e os seus anseios, preocupações, proposições, sugestões e ainda suas reclamações, queixas e denúncias. Desta forma crescemos no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição a sua comunidade. Procuramos 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.

Seguimos as diretrizes das Leis Federais, Decretos Federais e Instruções Normativa:

Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos) Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II o § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras Providências.

Decretos Federais:

Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020

Altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.

Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019

Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019

Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Perguntas e Respostas sobre o Decreto Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016

Que institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, que regulamenta dispositivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Instruções Normativas – OGU

Instrução Normativa nº 55, de 20 de julho de 2020

Altera a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministros de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019

Estabelece normas para a publicação de informações extraídas do Sistema e-Ouv em dados abertos.

Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019

Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019.

Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019

Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019

Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018

Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018

Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e- Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Instrução Normativa OGU nº 15, de 19 de novembro de 2018

Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de

Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências.

Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018

Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

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.

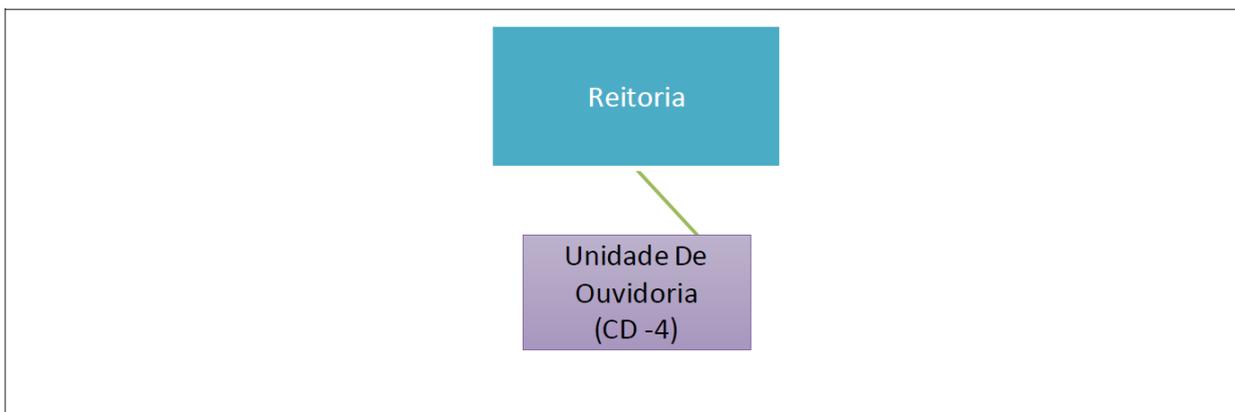
VISÃO:

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.

V- ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



VI- ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA (CONFORME PDI 2020-2024 e o PDU 2020-2022)

| PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE METAS 2020 | | | | | |
|--|-------------------------|--|-----------------------------|---|--|
| UNIDADE | | | | | |
| 4 | TEMA ESTRATÉGICO | | GESTÃO E GOVERNANÇA | | |
| OBJETIVO | | Prover uma gestão moderna, eficiente, transparente e desburocratizada | | | |
| Item | Cenário em 2019 | Meta 2020 | Concluído (Sim/ Não) | Evidenciar (indicadores, links de editais, motivos de não conclusão) | Grau de Eficácia (realizado/planejado (Proporcional)) |
| 4.5.4 | 0 | Elaborar e atualizar o Plano De Desenvolvimento da Unidade (PDU) durante a vigência do PDI | Sim | <p>O Plano foi elaborado:</p> <p>https://proplan.ufpi.br/images/conteudo/PROPLAN/PDI/PDU/OUVIDORIA_PDU_2020_2022.pdf</p> | 100% |
| 4.5.5 | 0 | Definir em cada Unidade Hierárquica seu Mapa Estratégico | Sim | <p>O Mapa estratégico foi elaborado:</p> <p>https://proplan.ufpi.br/images/conteudo/PROPLAN/PDI/PDU/OUVIDORIA_PDU_2020_2022.pdf</p> | 100% |
| 4.5.6 | 0 | Definir em cada Unidade Hierárquica sua Cadeia de Valor | Sim | <p>A cadeia de valor foi elaborada:</p> <p>https://proplan.ufpi.br/images/conteudo/PROPLAN/PDI/PDU/OUVIDORIA_PDU_2020_2022.pdf</p> | 100% |

VII – A AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE ACERCA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2020

1) Qual o percentual geral de grau de eficácia em relação às metas estabelecidas para 2020?

Considerando o alcance das metas estabelecidas para 2020, a Ouvidoria atingiu um grau de eficácia de 100%, atingindo 3 metas de uma totalidade de 3.

2) Quais as principais ações desenvolvidas pela unidade que impactaram positivamente a sua gestão, de modo a garantir a cadeia de valor/mapa estratégico traçada por ela (PDU) e pela UFPI (PDI)?

Houve um foco nas metas, com análises e estudos realizados durante o ano, além de pesquisas realizadas para sua conclusão. Além disso, as metas dos anos subsequentes já tiveram início, mas não foram contabilizados por não haver previsão para o ano de 2020, sendo postergado suas análises para os próximos anos.

3) Quais os fatores (externos e internos) que dificultaram/facilitaram o cumprimento dos objetivos e metas da sua unidade e impactaram positivamente/negativamente a cadeia de valor/mapa estratégico traçada pela unidade (PDU) e pela UFPI?

Para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria em 2020, como todos os setores, a Pandemia foi um fator que dificultou a realização de algumas metas estabelecidas. Contudo, foi possível finalizar as metas propostas.

VIII – PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA PARA 2021

| OBJETIVOS E METAS GERAIS DO PDU PARA O ANO DE 2021 |
|---|
| <i>Objetivo: Fortalecer as boas práticas de governança, transparência da informação e gestão orientado a resultado</i> |
| Identificar e mapear em 100%(cem) das unidades administrativas no mínimo 10(dez) macroprocessos BPMN (Business Process Model and Notation) |
| Elaborar e Atualizar 100%(cem) os Regimentos internos por Unidade Hierárquica |
| Possuir página eletrônica e realizar atualizações frequentes (no mínimo uma vez por mês) e ter aba específica para acompanhamento do PDI e PDU |
| <i>Objetivo: Fortalecer os canais de comunicação com público interno e externo</i> |
| 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 |
| <i>Objetivo: Atender as metas definidas no plano de sustentabilidade da UFPI</i> |
| Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de expediente: Folha A4. Referência ano 2019 |
| Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de cozinha: Copos plásticos (Água e Café) Referência ano 2019 |
| Reduzir no mínimo em 30% o CONSUMO com telefonia fixa; Referência Média 2018 e 2019 |
| Reduzir em 25% o CUSTO com serviço outsourcing de impressão. Referência ano média 2019(média 2018 e 2019) |
| Reduzir no mínimo em 25% o gasto com energia elétrica. Referência ano média 2019(média 2018 e 2019) |

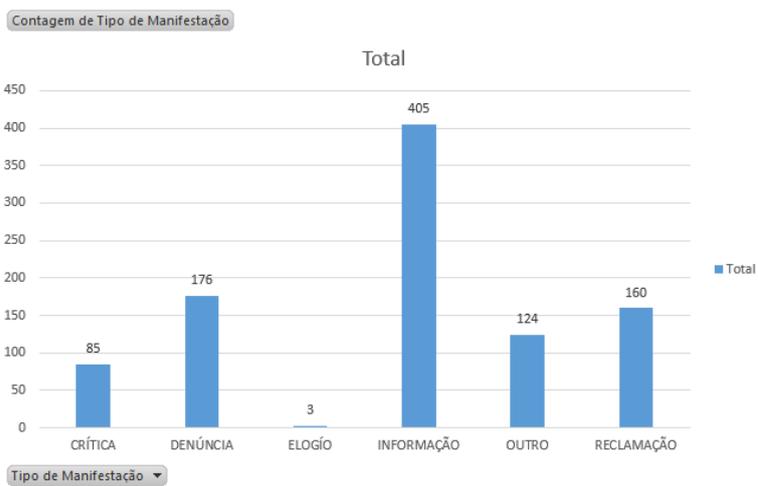
IX – DADOS ESPECÍFICOS DA UNIDADE

Mensagem do dirigente máximo

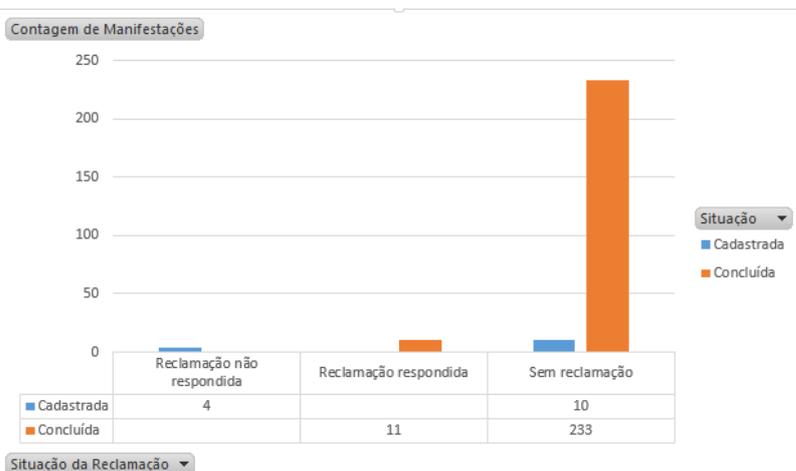
Ouvidoria na plataforma SIGAA - 2020



As manifestações ainda com situação não respondidas se referem às abertas no fim do ano, ainda com prazo para resposta em 2021 ou com tarefas de resposta complexas.



Plataforma Fale.BR – 2020



As manifestações ainda com situação cadastrada se referem às abertas no fim do ano, ainda com prazo para resposta em 2021.

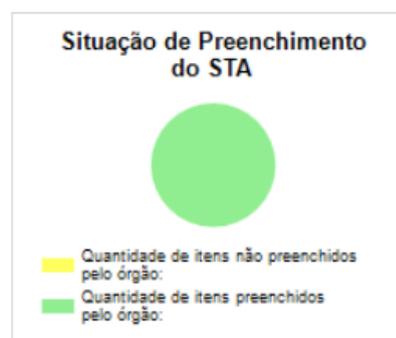
Relatório de Transparência Ativa

A transparência ativa foi trabalhada em conjunto com a Superintendência de Comunicação em acordo com a Guia de Transparência Ativa (GTA) orientações disponibilizadas pela CGU em cumprimento com a Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Os seguintes dados representam as análises em cima dos dados disponibilizados como solicitados pelo guia, com relatórios gerados na plataforma Fale.BR.

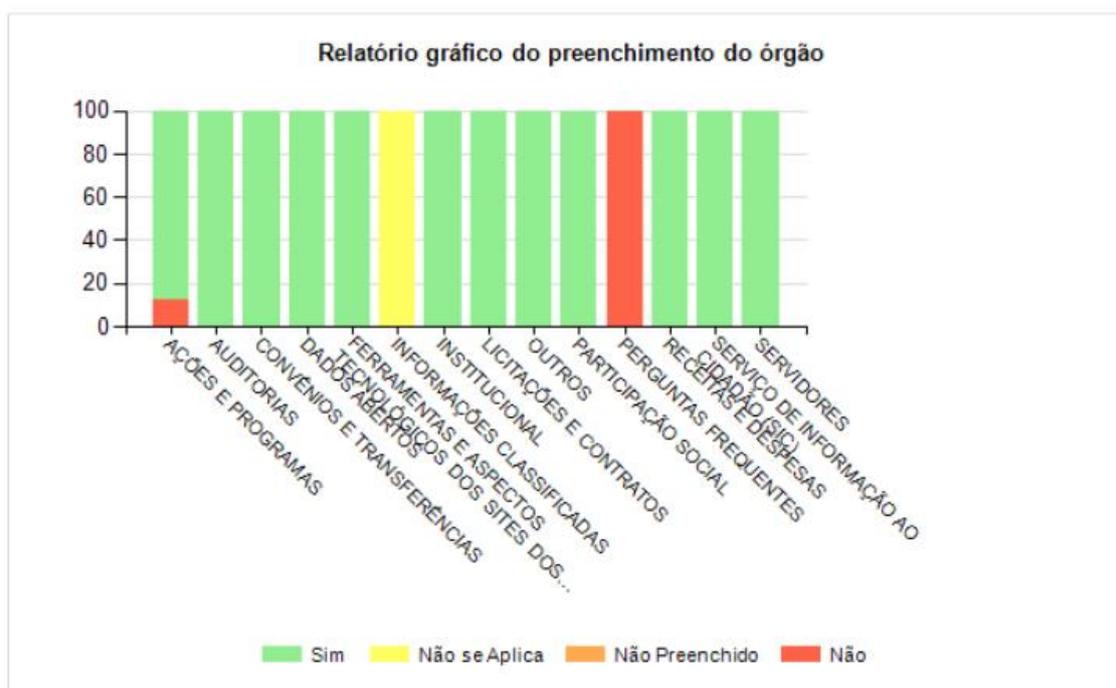
1 - Quantidade de itens preenchidos por órgão

| | |
|---|----|
| Quantidade Total de Itens | 49 |
| Quantidade de itens preenchidos pelo órgão: | 49 |
| Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão: | 0 |



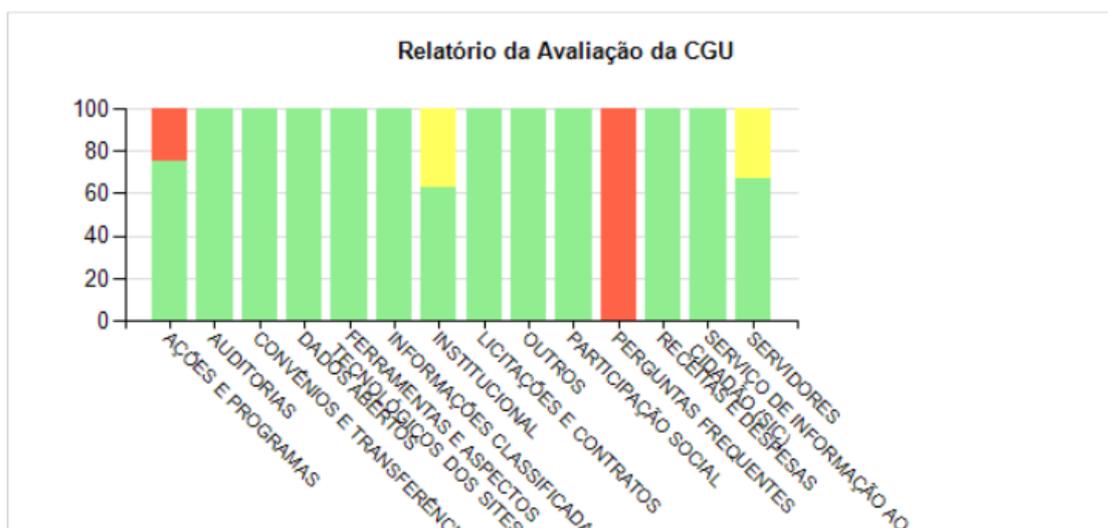
2 - Itens preenchidos pelo Órgão:

| | |
|--|----------|
| Quantidade de Itens com Resposta 'SIM' | 38 (78%) |
| Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO' | 2 (4%) |
| Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO SE APLICA' | 9 (18%) |
| Quantidade de Itens sem Resposta | 0 (0%) |
| Total de itens | 49 |



3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

| | |
|---|----|
| Quantidade de Itens Avaliados pela CGU: | 49 |
| Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir': | 42 |
| Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumprir': | 3 |
| Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir Parcialmente': | 4 |



Riscos, oportunidades e perspectivas

1. Quais os riscos e oportunidades específicos que afetam a capacidade de a organização gerar valor em curto, médio e longo prazo e como a organização lida com esses riscos?

Um dos principais riscos é o aumento de demanda sem o acréscimo de pessoal capacitado. Atualmente o setor dispõe somente da ouvidora e de um terceirizado para responder todas as demandas de ouvidoria. A cada ano são acrescentadas novas responsabilidades ao setor, sem o acréscimo correspondente de pessoal. Isso acarreta em diminuição de valores a curto, médio e, principalmente, a longo prazo.

A principal oportunidade se deve na utilização dos dados e informações geradas pela ouvidoria como fonte de estudo e aprimoramento do serviço. Tal tarefa requer um foco e pessoal especializado em análise, além de processos específicos de tratamento de tais informações.

2. Quais os desafios e as incertezas que a organização provavelmente enfrentará ao buscar executar seu plano estratégico e as potenciais implicações para seu modelo de negócio e desempenho futuro.

O principal desafio, desde a fundação dessa ouvidoria, se deve principalmente à falta de pessoal para suprir as demandas que essa ouvidoria recebe. Além disso, a infraestrutura na qual faz parte não possui uma boa receptividade ao cidadão, diminuindo assim o valor dessa ouvidoria para com a comunidade.

Governança, estratégia e desempenho

1. Para onde a organização deseja ir e como ela pretende chegar lá?

Nosso principal objetivo é se tornar uma ponte confiável entre o órgão e a comunidade em geral. Para isso, deseja-se manter essa confiabilidade com respostas rápidas, precisas e organizadas, mantendo uma parceria constante dos outros setores da Universidade.

Anexos, apêndices e links

Guias e orientações relacionados à Lei de Acesso à Informação -

<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes>

Página da ouvidoria UFPI – <https://ufpi.br/ouvidoria>

Acesso da ouvidoria na página principal da UFPI (<https://ufpi.br>):



ATIVIDADES

Ensino

- Técnico
- Graduação
- Pós-Graduação
- Ensino a distância

Pesquisa

- Programas
- Pesquisadores
- Grupos e Núcleos de pesquisa
- Laboratórios

Extensão

- Programas e Projetos



Destaques-UFPI



Solenidade especial comemora 50 anos da UFPI

- Solenidade especial comemora 50 anos da UFPI
- Instalação da UFPI marca nova fase histórica no Piauí
- Professora Socorro Cordeiro: 50 anos de UFPI em dedicação exclusiva
- UFPI 50 anos: Egressos conquistam postos de destaque em poderes no Piauí e no Brasil

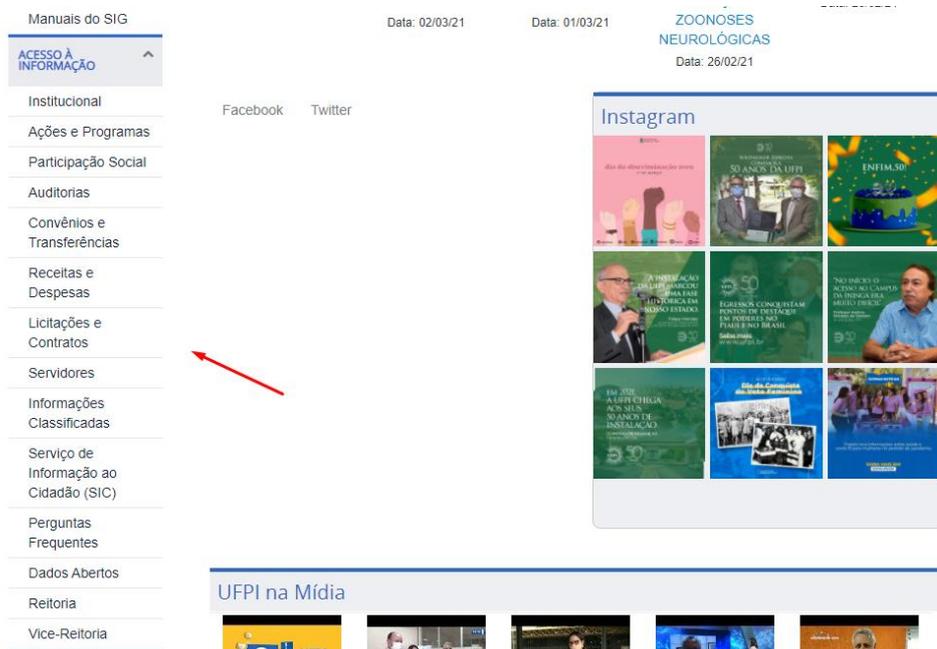
Últimas Notícias

03/03/21 Procurador chefe do MPF visita UFPI

Fale.BR - <https://falabr.cgu.gov.br/>

Transparência ativa: <https://ufpi.br/aceso-a-informacao>

Acesso à transparência ativa na página principal da UFPI (<https://ufpi.br>):



Site dos dados abertos: <https://dados.ufpi.br/>