



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

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA - UFPI  
(PRESTAÇÃO DE CONTAS 2021 – JAN A NOV)**

**TERESINA  
2021**

## 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 Júnior

**Pró-reitor de Pesquisa e Inovação**

Luís Carlos Sales

**Pró-reitor de Planejamento e Orçamento**

Regilda Saraiva dos Reis Moreira Araújo

**Pró-reitora de Ensino de Pós-Graduação**

Monica Arrivabene

**Pró-reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários**

## RELAÇÃO DOS SERVIDORES DA UNIDADE

Quadro I – Informação dos Servidores da Ouvidoria

<b>UNIDADE</b>	<b>FUNÇÃO</b>	<b>NOME</b>	<b>CONTATO INSTITUCIONAL</b>
Ouvidoria	Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI	Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa	<a href="mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br">ouvidoria@ufpi.edu.br</a> (86) 3237-2104
	Ouvidora Substituta	Maria Francinete Damasceno	
	Autoridade de Monitoramento da LAI Substituto	Silvio Henrique Barbosa	
	Operador de Micro	Erandi Bezerra Rodrigues Junior	
	Assistente de Ouvidoria	Leila Leal Leite	

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
1.1	MISSÃO.....	5
1.2	VISÃO.....	6
1.3	VALORES.....	6
<b>2</b>	<b>LEGISLAÇÃO VIGENTE.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA (CONFORME PDI 2020-2024 e PDU 2020-2022).....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>A AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE ACERCA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2021.....</b>	<b>15</b>
5.1	QUAL O PERCENTUAL GERAL DE GRAU DE EFICÁCIA EM RELAÇÃO ÀS METAS ESTABELECIDAS PARA 2021?.....	15
5.2	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)?.....	15
5.3	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?.....	15
<b>6.</b>	<b>PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA PARA 2022.....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>DADOS ESPECÍFICOS DA UNIDADE OUVIDORIA NA PLATAFORMA SIGAA – 2021.....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA.....</b>	<b>19</b>
8.1	QUANTIDADE DE ITENS PREENCHIDOS POR ÓRGÃO.....	19
<b>9</b>	<b>RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS.....</b>	<b>20</b>
9.1	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?.....	20
9.2	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.....	20
<b>10</b>	<b>GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO.....</b>	<b>21</b>
10.1	PARA ONDE A ORGANIZAÇÃO DESEJA IR E COMO ELA PRETENDE CHEGAR LÁ?.....	21

## 1 INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório de 2020 da Ouvidoria da UFPI que demonstra e dar visibilidade as atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2021, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo. Dessa forma, a ouvidoria aproxima 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, para cumprir a 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 um canal de comunicação com a gestão da UFPI.

A Ouvidoria/LAI, 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/LAI da Universidade Federal do Piauí caminha rumo ao diálogo e à busca de boas práticas no atendimento ao cidadão, contribuindo assim, na construção de uma cultura de cidadania, na comunidade acadêmica, e fora dela. Recebe-se, ouve-se, 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 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.

### 1.1 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.

## 1.2 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/LAIs das Universidades Federais do Brasil.

## 1.3 VALORES

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

## 2 LEGISLAÇÃO VIGENTE

As ações da ouvidoria baseiam-se nas diretrizes das Leis Federais, Decretos Federais e Instruções normativas referenciadas a seguir:

[Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) — Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 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.

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) — Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

[Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

[Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018](#) — 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.

[Decreto nº 10.153, de 03 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](#) — 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](#) — Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.

[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.

[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 nº 17, de 03 de dezembro de 2018](#) — Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.

[Instrução Normativa OGU nº 6, de 28 de junho de 2018 alterada pela IN nº 16/2018](#) — Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.

[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 CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014](#) — Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.



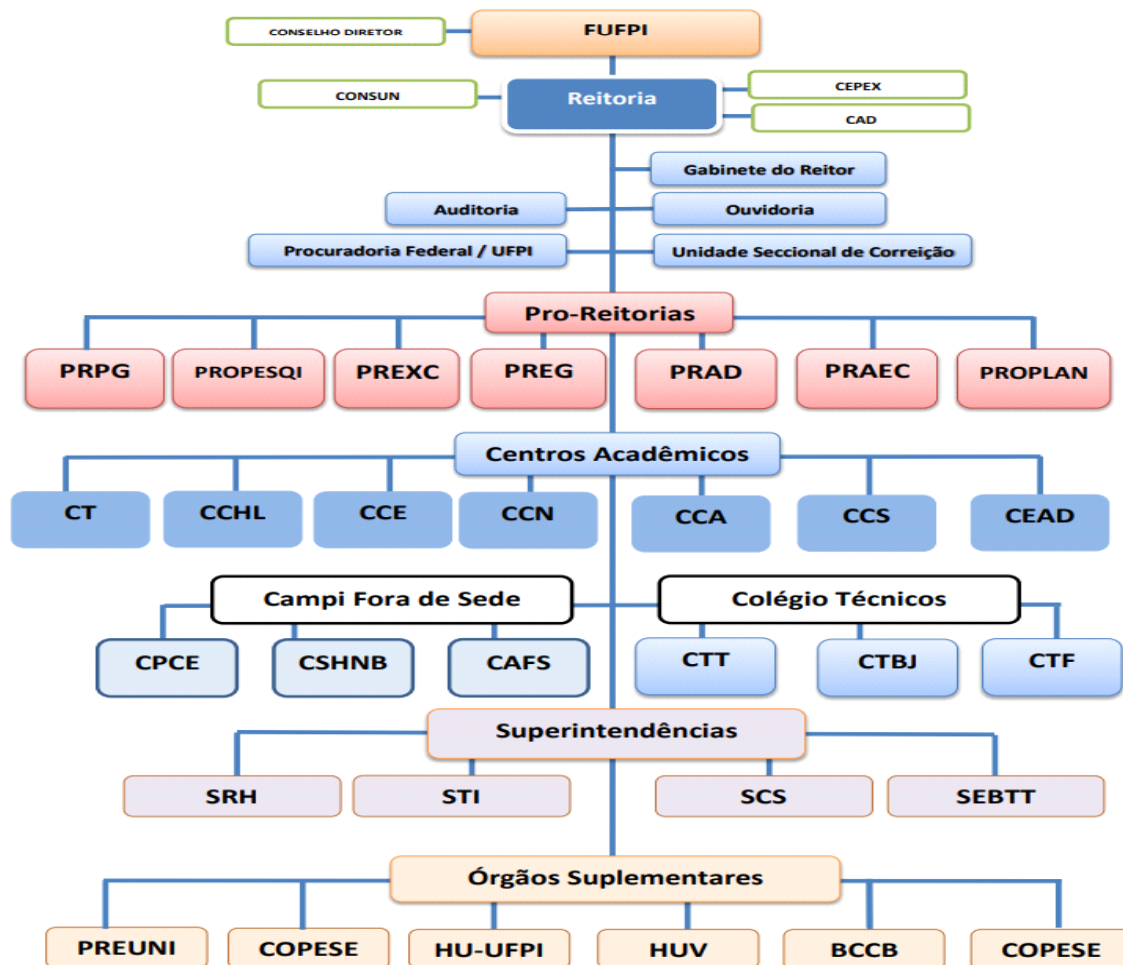
[Resolução da Rede de Ouvidorias nº 3, de 16 de setembro de 2016](#) — Define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede.

[Resolução da Rede de Ouvidorias nº 2, de 08 de agosto de 2016](#) — Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias criada pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.

[Orientação nº 01, de 16 de setembro de 2016](#) — Estabelece orientações para a padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta.

[Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#) — Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

### 3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



#### 4 ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA (CONFORME PDI 2020-2024 e PDU 2020-2022)

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE METAS 2021					
UNIDADE	OUVIDORIA				
4	TEMA ESTRATÉGICO		GESTÃO E GOVERNANÇA		
OBJETIVO	FORTALECER AS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA, TRANSPARENCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO ORIENTADO A RESULTADO				
ITEM	CENÁRIO EM 2020	META 2021	CONCLUÍDO (SIM/NÃO)	EVIDENCIAR (indicadores, links de editais, motivos de não conclusão)	GRAU DE EFICÁCIA (realizado/planejado - Proporcional)
1	0	Identificar e mapear em 100%(cem) das unidades Administrativas no mínimo 10(dez) macroprocessos BPMN (Business Process Model and Notation)	Sim	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>	100%
2	0	Elaborar e Atualizar 100%(cem) os Regimentos internos por Unidade Hierárquica	Sim	Regimento ainda não foi publicado pela Dgov <a href="https://www.ufpi.br/estatutos-regimentos-e-resolucoes">https://www.ufpi.br/estatutos-regimentos-e-resolucoes</a>	50%
3	0	Possuir página eletrônica e realizar atualizações frequentes (no mínimo uma vez por mês) e ter aba específica para acompanhamento do PDI e PDU	Sim	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>	Atualizar no mínimo uma(1) vez por mês

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE METAS 2021					
UNIDADE	OUVIDORIA				
4	TEMA ESTRATÉGICO	GESTÃO E GOVERNANÇA			
OBJETIVO	FORTALECER OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO INTERNO E EXTERNO				
ITEM	CENÁRIO EM 2020	META 2021	CONCLUÍDO (SIM/NÃO)	EVIDENCIAR (indicadores, links de editais, motivos de não conclusão)	GRAU DE EFICÁCIA (realizado/planejado - Proporcional)
4	Fluxo não definido	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	Sim	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>	100%
5	0	Responder anualmente 100% das solicitações de acesso a informação	Sim	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>	100%
6	0	Notificar, responder e atender anualmente 100% notificações de ouvidoria	Sim	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>	100%

<b>PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE METAS 2021</b>					
<b>UNIDADE</b>	<b>OUVIDORIA</b>				
<b>6</b>	<b>TEMA ESTRATÉGICO</b>	<b>SUSTENTABILIDADE</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>ATENDER AS METAS DEFINIDAS NO PLANO DE SUSTENTABILIDADE DA UFPI</b>				
<b>ITEM</b>	<b>CENÁRIO EM 2020</b>	<b>META 2021</b>	<b>CONCLUÍDO (SIM/NÃO)</b>	<b>EVIDENCIAR</b> (indicadores, links de editais, motivos de não conclusão)	<b>GRAU DE EFICÁCIA</b> (realizado/planejado - Proporcional)
7	0	Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de expediente: Folha A4. Referência ano 2020	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor ou igual ao percentual estimado na meta	<10%
8	0	Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de cozinha: Copos plásticos (Água e Café) Referência ano 2020	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor	<10%
9	0	Reduzir no mínimo em 30% o CONSUMO com telefonia fixa; Referência Média 2019 e 2020	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor	<5%

10	0	Reduzir em 25% o CUSTO com serviço outsourcing de impressão. Referência ano média 2020 (média 2019 e 2020)	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor	<5%
11	0	Reduzir no mínimo em 25% o gasto com energia elétrica. Referência ano média 2020 (média 2019 e 2020)	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor ou igual ao percentual estimado na meta	<5%

## **5 A AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE ACERCA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2021**

### **5.1 QUAL O PERCENTUAL GERAL DE GRAU DE EFICÁCIA EM RELAÇÃO ÀS METAS ESTABELECIDAS PARA 2021?**

Considerando o alcance das metas estabelecidas para 2021, a Ouvidoria atingiu um grau de eficácia de 100%, atingindo 3 metas de uma totalidade de 3.

### **5.2 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. Desde setembro, com a licença da Ouvidora/LAI, Profa Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa, uma força-tarefa, composta pelos professores e servidores acima citados, trabalhou em conjunto para reduzir omissões e atrasos nas respostas do FalaBr, permitindo levar a apenas 6 (seis) dias o tempo de resposta no mês de novembro de 2021, segundo levantamento do próprio portal Fala.Br.

### **5.3 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/LAI em 2021, como todos os setores, a pandemia foi um fator que dificultou a realização de algumas metas estabelecidas. Contudo, apesar de atrasos nas respostas junto aos setores demandados, que perderam pessoal tanto pelo trabalho remoto, quanto afastamentos e aposentadorias, foi possível finalizar as metas propostas.

## 6. PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA PARA 2022

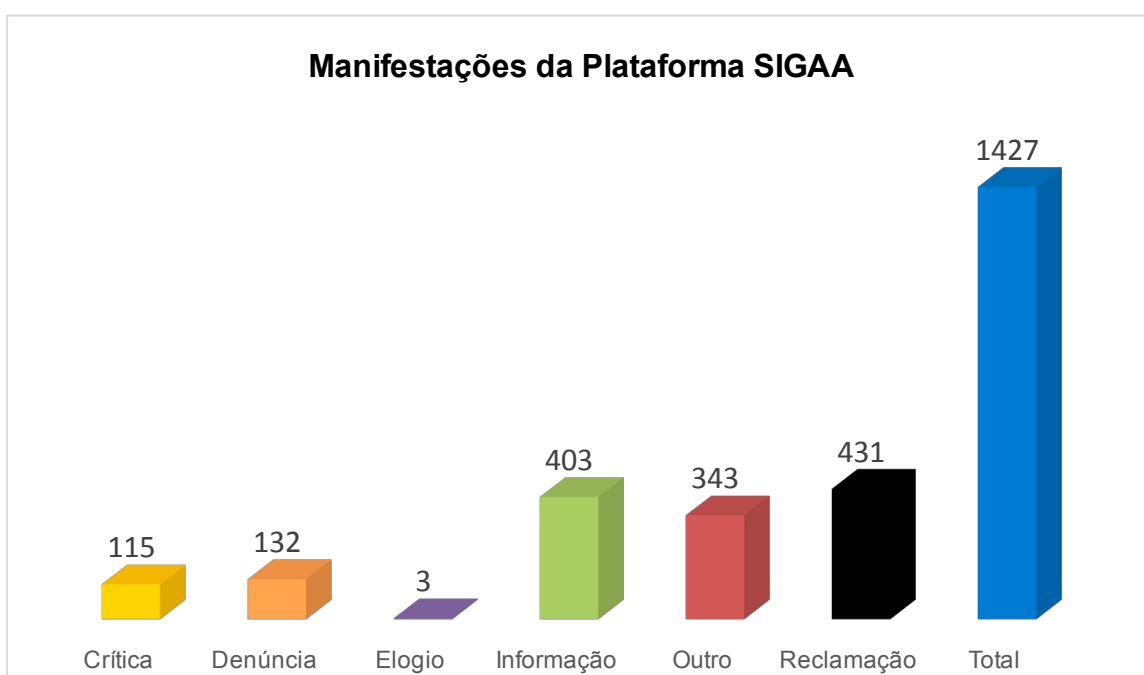
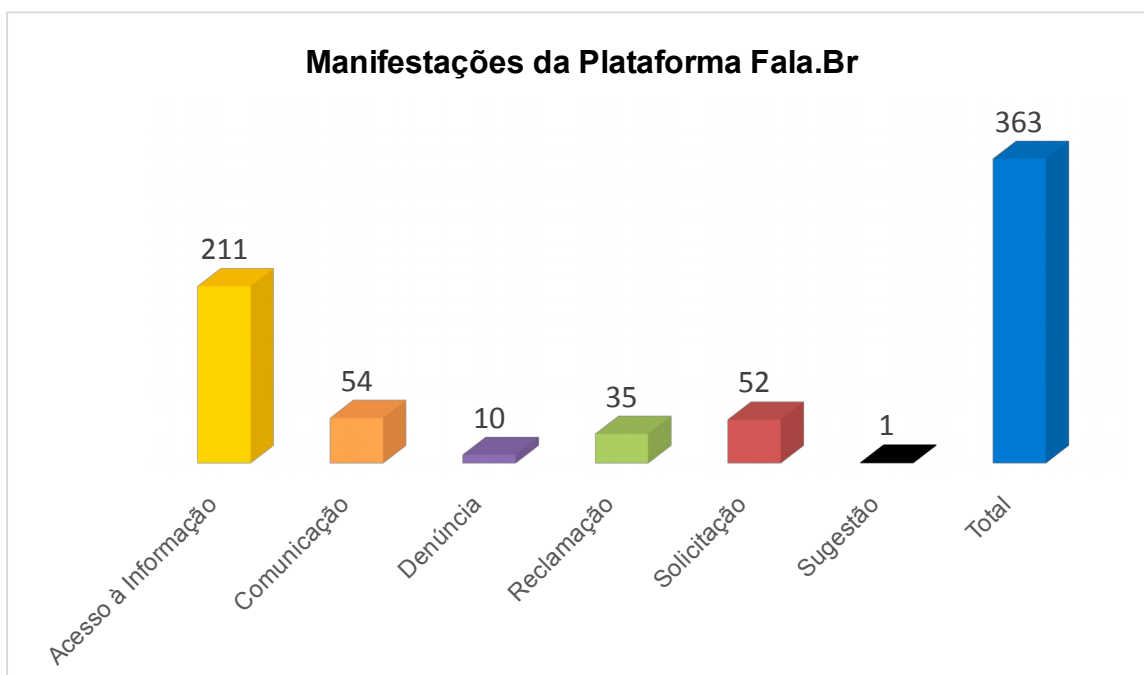
<b>OBJETIVOS E METAS GERAIS DO PDU PARA O ANO DE 2022</b>
Objetivo: Fortalecer as boas práticas de governança, transparência da informação e gestão orientado a resultado
Identificar e mapear em 100%(cem) das unidades administrativas no mínimo 10(dez) macroprocessos BPMN (Business Process Model and Notation)
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
Objetivo: Fortalecer os canais de comunicação com público interno e externo
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
Objetivo: Atender as metas definidas no plano de sustentabilidade da UFPI
Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de expediente: Folha A4. Referência ano 2021
Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de cozinha: Copos plásticos (Água e Café) Referência ano 2021
Reduzir no mínimo em 30% o CONSUMO com telefonia fixa; Referência Média



2020 e 2021
Reduzir em 25% o CUSTO com serviço outsourcing de impressão. Referência ano média 2020 (média 2020 e 2021)
Reduzir no mínimo em 25% o gasto com energia elétrica. Referência ano média 2020 (média 2020 e 2021)

## 7 DADOS ESPECÍFICOS DA UNIDADE OUVIDORIA NA PLATAFORMA SIGAA – 2021

A ouvidoria recebeu entre 1 de janeiro a 30 de novembro de 2021 um total de 363 manifestações pela Plataforma Fala.Br e 1.427 na plataforma SIGAA, totalizando 1.790 manifestações.



## 8 RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

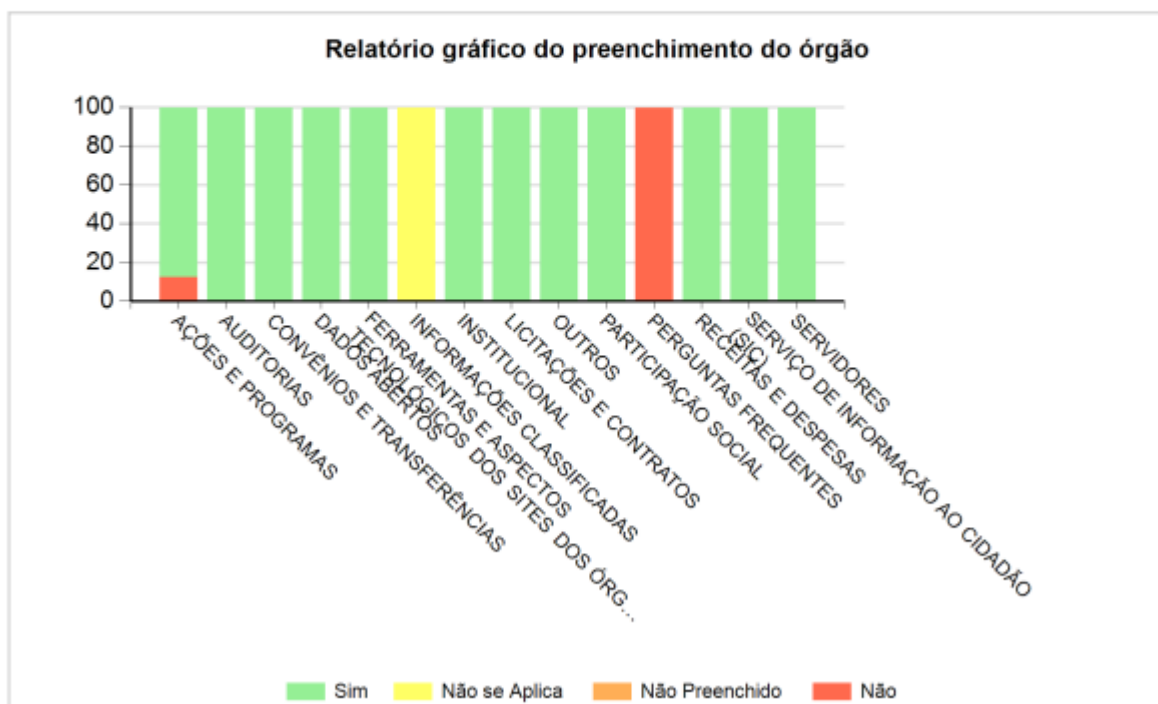
A Transparência Ativa foi trabalhada em conjunto com a Superintendência de Comunicação em acordo com a Guia de Transparência Ativa (GTA) orientações disponibilizadas pela CGU em cumprimento com a Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Os seguintes dados representam as análises em cima dos dados disponibilizados como solicitados pelo guia, com relatórios gerados na plataforma Fala.Br.

### 8.1 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



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



## **9 RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS**

### **9.1 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, com o acréscimo temporário, a partir de agosto, de um ouvidor-interino e de um LAI interino, e a partir de outubro de 2021, de uma servidora concursada e experiente na gestão de ouvidoria do HU. Isso permitiu agilizar as cobranças de demandas antigas, acelerando também a resposta às demandas diárias.

Como risco específico, cabe salientar que 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, com a conseqüente perda de agilidade na capacidade da Ouvidoria/LAI responder às demandas previstas em lei federal.

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.

### **9.2 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/LAI, 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. A sugestão é que a Ouvidoria/LAI seja melhor posicionada fisicamente, estando mais perto do setor administrativo (Reitoria), permitindo, assim, o rápido acesso do ouvidor/LAI aos gestores mais demandados nos pedidos feitos pelo Fala.Br.

## **10 GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO**

### **10.1 PARA ONDE A ORGANIZAÇÃO DESEJA IR E COMO ELA PRETENDE CHEGAR LÁ?**

Nosso principal objetivo é 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 com os outros setores da Universidade. Para isso, é preciso o maior comprometimento dos gestores com a necessária resposta aos pedidos feitos, convencendo-os de que o Fala.Br se sobrepõe até mesmo ao protocolo central da UFPI, visto que assim é definido pela lei federal.

## **APÊNDICES**

### **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 ^
- Ensin
  - Técnico
  - Graduação
  - Pós-Graduação
  - Ensino a distância
  - Pesquisa
  - Programas
  - Pesquisadores
  - Grupos e Núcleos de pesquisa
  - Laboratórios
  - Extensão
  - Programas e Projetos

**Hospital Veterinário**

Saiba como acessar serviços dos Hospitais Veterinários Universitários da UFPI

▶ CLIQUE AQUI ◀

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

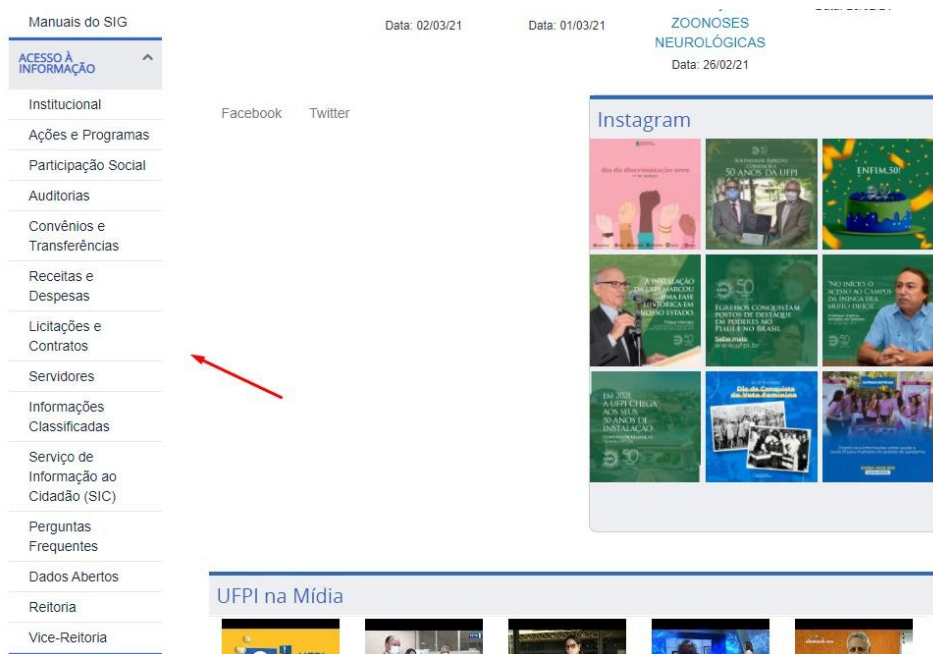
Últimas Notícias

03/03/21 Procurador chefe do MPF visita UFPI

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

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

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



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