



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ - UFPI**  
**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA**



*Campus Universitário “Ministro Petrônio Portella” – Bairro Ininga*

*Telefone: (86) 86-3215-1104; E-mail: [dgov@ufpi.edu.br](mailto:dgov@ufpi.edu.br)*

*CEP 64049-550 – Teresina-PI*

# **MONITORAMENTO PDU-2020-2022**

O monitoramento do PDU acontece anualmente em duas etapas:

Uma de acompanhamento dos resultados do ano anterior (2020) e outra de elaboração do Plano Operacional do ano corrente (2021).

## ETAPA DE ACOMPANHAMENTO DOS RESULTADOS DE 2020

1. Preencher o painel conforme objetivos e metas estabelecidas para o ano de 2020 e na coluna ACOMPANHAMENTO informar o andamento da meta e evidenciar com link para artefato que prove que a meta foi alcançada. O link de evidência pode ser para um arquivo localizado em uma pasta no Drive do Google ou, preferencialmente, para um arquivo postado na página institucional da unidade. Qualquer que seja o arquivo de evidência deverá ser salvo com a identificação do *idPDE*.

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE METAS DE 2020										
UNIDADE										
4		TEMA ESTRATÉGICO			Gestão e Governança					
OBJETIVO		Atualizar Regimentos internos e aprová-lo no conselho universitário. Acompanhar na página eletrônica o PDI e PDU no mínimo uma vez por mês.								
ITEM	IdPDE <sup>1</sup>	META	CENÁRIO		SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL <sup>2</sup>	ACOMPANHAMENTO		APOIO <sup>3</sup>	ORIGEM <sup>4</sup>
			ATUAL	2022	2020		CONCLUÍDA (Sim/Não/Parcial)	EVIDENCIAR (Informar links para documentos que comprovem que a meta foi alcançada)		
1	4.5.4	Elaborar e atualizar o Plano De Desenvolvimento da Unidade (PDU) durante a vigência do PDI	Fluxo definido	Fluxo definido otimizado	Fluxo definido e iniciado o processo de otimização	Ouvidoria/e-Sic	SIM	<a href="https://proplan.ufpi.br/imagens/conteudo/PROPLAN/PDI/PDU/OUVIDORIA_PDU_2020_2022.pdf">https://proplan.ufpi.br/imagens/conteudo/PROPLAN/PDI/PDU/OUVIDORIA_PDU_2020_2022.pdf</a>	Proplan/ Ouvidoria	

2	4.5.5	Definir em cada Unidade Hierárquica seu Mapa Estratégico	Fluxo definido	Fluxo definido otimizado	Fluxo definido e iniciado o processo de otimização	Ouvidoria/e-Sic	SIM	<a href="https://proplan.ufpi.br/imagens/conteudo/PROPLAN/PDI/PDU/OUVIDORIA_PDU_2020_2022.pdf">https://proplan.ufpi.br/imagens/conteudo/PROPLAN/PDI/PDU/OUVIDORIA_PDU_2020_2022.pdf</a>	Proplan/Ouvidoria	
<b>OBJETIVO</b>		Identificar e mapear em 100%(cem) das unidades administrativas. 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.								
3		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 definido e otimizado  Atualmente todas as demandas são encaminhadas aos setores	Ouvidoria/e-Sic	SIM	Canais de comunicações utilizados atualmente <a href="https://sigaa.ufpi.br/sigaa/public/ouvidoria/Manifestacao/form.jsf?aba=p-ouvidoria">https://sigaa.ufpi.br/sigaa/public/ouvidoria/Manifestacao/form.jsf?aba=p-ouvidoria</a> ; Por E-mail: ouvidoria@ufpi.eu.br Ouvidoria do Governo Federal: <a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a> Por ligações telefônicas: 3237-2104 para consultas		
4		Responder anualmente 100% das solicitações de acesso a informação e de notificações de ouvidoria			95% Atendida	Ouvidoria/e-Sic	Parcialmente			

								<a href="https://sigaa.ufpi.br/sigaa/ouvidoria/Manifestacao/relatorios/geral/form.jsf">https://sigaa.ufpi.br/sigaa/ouvidoria/Manifestacao/relatorios/geral/form.jsf</a>		
5		Fortalecer os canais de comunicação com público interno e externo			Atendida	Ouvidoria/e-Sic	sim	Canais de comunicações utilizados atualmente <a href="https://sigaa.ufpi.br/sigaa/public/ouvidoria/Manifestacao/form.jsf?aba=p-ouvidoria">https://sigaa.ufpi.br/sigaa/public/ouvidoria/Manifestacao/form.jsf?aba=p-ouvidoria</a> ; Por E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@ufpi.eu.br">ouvidoria@ufpi.eu.br</a> Ouvidoria do Governo Federal: <a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a> Por ligações telefônicas: 3237-2104 para consultas		

## 2. Conclusões

A equipe de Ouvidoria da UFPI tem se esforçado para aprimorar os processos de mapeamento de fluxos e encaminhamentos das demandas aos setores da universidade. Ao tempo em que agradece a colaboração dos departamentos, mesmo reconhecendo que ainda precisamos de maior celeridade na entrega final da resposta ao cidadão, o que depende muito do atendimento dos setores respondentes. No entanto, também reconhecemos que muitos pedidos se mostram complexos, por vezes genéricos e até desproporcionais, o que demanda que o setor pare completamente suas atividades para atendê-lo, o que inviabilizaria as outras atividades do setor, comprometendo a prestação de serviços junto a outros cidadãos. A situação é desafiadora e pede capacitação constante, em modelos gerenciais e ferramentas tecnológicas inteligentes, além de troca com gestores de outras ouvidorias, para saber como outras instituições, universidades, estão lidando com essas mesmas questões.

## *ETAPA DE ELABORAÇÃO DO PLANO OPERACIONAL DE 2021*

### **1.** Informar os objetivos e metas definidas para 2021, conforme Plano de Desenvolvimento da Unidade 2020-2022.

<b>PAINEL DE PLANO OPERACIONAL DE METAS DE 2021</b>								
<b>UNIDADE</b>								
<b>4</b>		<b>TEMA ESTRATÉGICO</b>	<b>GESTÃO E GOVERNANÇA</b>					
<b>OBJETIVO</b>		Identificar e mapear em 100%(cem) das unidades administrativas. Atualizar Regimentos internos e aprová-lo no conselho universitário. Acompanhar na página eletrônica o PDI e PDU no mínimo uma vez por mês. 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.						
ITEM	IdPDE <sup>1</sup>	META	CENÁRIO		SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL <sup>2</sup>	APOIO <sup>3</sup>	ORIGEM <sup>4</sup>
			ATUAL	2022	<b>2021</b>			
1	4.1.1	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						

2	4.1.2	Responder anualmente 100% das solicitações de acesso a informação e de notificações de ouvidoria						
3	4.2.1	Fortalecer os canais de comunicação com público interno e externo						

**2. Definir o Plano Operacional 2021 a partir dos desdobramentos dos objetivos e metas definidas para ano de 2021 no PDU 2020-2022 da unidade. O plano Operacional consiste em especificar um plano de ação com estratégias para alcance das metas.**

### *PLANO OPERACIONAL 2021*

**PAINEL DE ESTRATÉGIAS E PLANO DE AÇÕES 2021**

UNIDADE				ANO	2021
<b>IdPDT<sup>1</sup></b>	<b>META</b>	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.			
<b>1</b>					
<b>ITEM</b>	<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PLANO DE AÇÕES 2021</b>		<b>ATRIBUÍDO<sup>2</sup></b>	<b>ORIGEM<sup>3</sup></b>
		<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>		
	Organização dos canais de acesso da Ouvidoria e Fala.Br		Preparar equipe técnica, capacitações continuadas na rede de Ouvidoria e rede SIC.		
<b>IdPDT</b>	<b>META</b>	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.			
<b>2</b>					
<b>ITEM</b>	<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PLANO DE AÇÕES 2021</b>		<b>ATRIBUÍDO<sup>2</sup></b>	<b>ORIGEM<sup>3</sup></b>
		<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>		
	Encaminhamento de todas às demandas, incluindo as denúncias assegurando o cidadão o direito da participação na gestão pública e o aperfeiçoamento institucional.		Acompanhar as demandas da ouvidoria e e-SIC das diversas unidades administrativas da UFPI Solicitar apoio da administração superior		

			quanto aos diversos setores da instituição com vistas aos prazos de respostas no cumprimento da Lei de Acesso à informação e das demandas da ouvidoria Criar condições de parcerias internas para melhor atendimento à comunidade acadêmica, Ouvidoria e e-SIC, (fluxo da comunicação de interesse institucional): lista de e-mails das unidades, nomes e telefones dos gestores....		
<b>IdPDT</b>	<b>META</b>	Preparar equipe técnica, capacitações na rede de Ouvidoria e rede SIC.			
3					
<b>ITEM</b>	<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PLANO DE AÇÕES 2021</b>		<b>ATRIBUÍDO<sup>2</sup></b>	<b>ORIGEM<sup>3</sup></b>
		<b>1º Trimestre</b> <b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b> <b>4º Trimestre</b>		
	Buscar cursos de formação sobre ouvidoria e sistema e-Sic		Estabelecer parceria com a CGU para a capacitação sobre os serviços da ouvidoria e o sistema e-Sic		

<b>IdPDT</b>	<b>META</b>				
<b>4</b>					
<b>ITEM</b>	<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PLANO DE AÇÕES 2020</b>		<b>ATRIBUÍDO<sup>2</sup></b>	<b>ORIGEM<sup>3</sup></b>
		<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>		

### 3. Considerações Finais

A Ouvidoria da UFPI bem como a instituição tem se esforçado para prestar um bom atendimento ao público interno e externo. É importante ressaltar que os serviços de ouvidoria são muito dinâmicos e envolvem todos os setores da universidade na prestação dos serviços. Atualmente a equipe de ouvidoria da UFPI está recebendo o apoio da Controladoria Geral da União para avaliação dos processos, fluxos de demandas e comunicações, sistemas operacionais, rotinas produtivas e capacitação de pessoal em busca de identificar pontos de melhoria. Visa-se a reestruturação do setor, uma melhora prestação de serviços, a otimização dos resultados e conseqüentemente, um melhor atendimento ao cidadão.