



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



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

**TERESINA
2022**

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 Araújo
Pró-Reitora de Ensino de Pós-Graduação

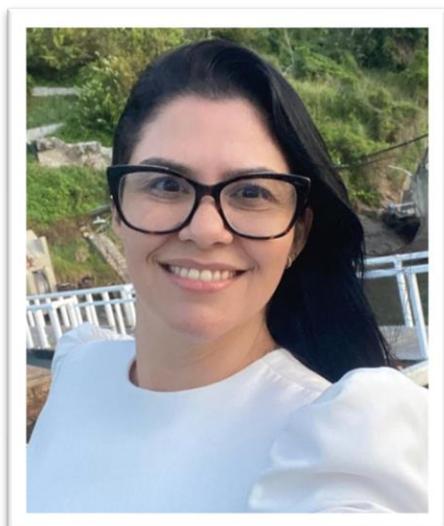
Monica Arrivabene
Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários

RELAÇÃO DOS SERVIDORES DA UNIDADE

Quadro 01 – Informação dos Servidores da Ouvidoria

UNIDADE	FUNÇÃO	NOME	CONTATO INSTITUCIONAL
OUVIDORIA	Ouvidora Chefe	Maria Francinete Damasceno	ouvidoria@ufpi.edu.br
	Autoridade de Monitoramento LAI	Silvio Henrique Barbosa	
	Gestora SIC	Odeane Maria Santos de Moraes Marinho	
	Assistente de Ouvidoria	George Lucas Silva Carvalho	
	Operador de Micro	Erandi Bezerra Rodrigues Júnior	

MENSAGEM DO DIRIGENTE



Ao indagarmos-nos sobre o que poderíamos trazer como mensagem, não conseguimos afastarmos das lembranças de como o ano de 2022 foi desafiador para a equipe. Desafiador no sentido de atender a todas as exigências da CGU, no sentido de dar retorno a todas as manifestações recebidas de maneira humanitária, igualitária e no menor tempo possível, e mais ainda quando primamos por obter um alto grau de satisfação dos usuários e nos deparamos com uma avaliação que não depende apenas do nosso trabalho.

Nesse sentido, priorizamos uma atuação técnica, mas ao mesmo tempo empática, imparcial e focada na solução pacífica dos conflitos. Focamos também na colaboração das unidades no menor tempo possível e na análise da participação social como instrumento de melhorias da governança da instituição, sempre zelando pela interlocução efetiva entre o usuário e as unidades da administração responsáveis pelos serviços. Nesse contexto, o tempo de retorno e a qualidade do atendimento foram o centro das ações, de forma que a estratégia de contato direto via telefone com as chefias de cada unidade respondente influenciou positivamente nesses dois fatores.

Entre as principais ações do ano de 2022 encontram-se: a certificação em Ouvidoria da ouvidora e a participação da equipe em cursos de capacitação e eventos, conforme plano de capacitação apresentado na página da UFPI; a elaboração dos fluxogramas internos e externos que padronizam os trâmites a serem percorridos por cada tipologia de manifestação, aumentando assim a eficiência das atividades da ouvidoria; a elaboração do regimento da ouvidoria e a implantação do E-Agendas pela equipe e autoridade de monitoramento da LAI junto aos dirigentes da instituição, aumentando assim a transparência na Instituição;

No entanto, também nos deparamos com um caso atípico que vem interferindo no trabalho desta unidade. Um manifestante vem reiteradamente registrando manifestações em forma de denúncias caluniosas, reclamações infundadas e pedido de providências descabidos e desarrazoados, causando transtornos administrativos e danos pessoais aos servidores envolvidos. Ao todo, foram enviados mais 30 e-mails à ouvidoria e registradas mais de 100 manifestações no sistema do Governo Federal “FALA.BR”, todos respondidos com o primor e a atuação técnica devida. Mas o manifestante, com problemas mentais comprovados, nunca se encontra satisfeito e continua a registrar manifestações de igual teor e a desqualificar o serviço da ouvidoria, implicando negativamente nos índices de avaliação desta unidade junto a CGU.

Não obstante, todas as metas definidas para o ano de 2022 foram concluídas. Com isso, novos desafios serão propostos próximo ano para que esta unidade de ouvidoria possa contribuir com o desenvolvimento institucional da Universidade Federal do Piauí.

Mensagem da Ouvidora
Maria Francinete Damasceno

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Missão	7
1.2 Visão	8
1.3 Valores	8
1.4 Cadeia de valor da unidade	9
1.5 Mapa estratégico da unidade	10
2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA UNIDADE	11
2.1 Principais normas da unidade	12
3 ESTRATÉGIAS E DESEMPENHO DA UNIDADE	15
3.1 Acompanhamento do planejamento da Ouvidoria (PDU 2022)	15
3.2 Avaliação geral da unidade acerca dos resultados alcançados em 2021	18
4 PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA PARA 2023	20
5 DADOS ESPECÍFICOS DA UNIDADE OUVIDORIA – FALA.BR	21
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

LISTA DE FIGURAS

Figura 01- Cadeia de valor da unidade.....	9
Figura 02 – Mapa estratégico	11
Figura 03 - Quantidade de manifestações por tipo.....	21
Figura 04 - Lei de Acesso à Informação - Demandas por setor	20
Figura 05 - Ouvidoria – Setores respondentes	21
Figura 06 - Manifestações por tipo de assunto - Ouvidoria	28
Figura 07 – Monitoramento das manifestações.....	28
Figura 08 – Satisfação dos manifestantes	28
Figura 09 - Série histórica do registro das manifestações -Ouvidoria.....	28

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Informação dos Servidores da Ouvidoria.....	3
Quadro 02 - Estrutura organizacional administrativa da unidade	12
Quadro 03 – PDU	16
Quadro 04 - Planejamento da ouvidoria.....	21

1 INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório de 2022 da Ouvidoria da UFPI que demonstra dar visibilidade às atividades realizadas de janeiro a novembro de 2022, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo. Dessa forma, a ouvidoria se aproxima da comunidade universitária e 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 conhecida como Lei de Acesso à Informação, que regulamenta direitos constitucionais e define que os órgãos e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet, gerando uma necessidade de um canal de comunicação com a gestão 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 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.

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

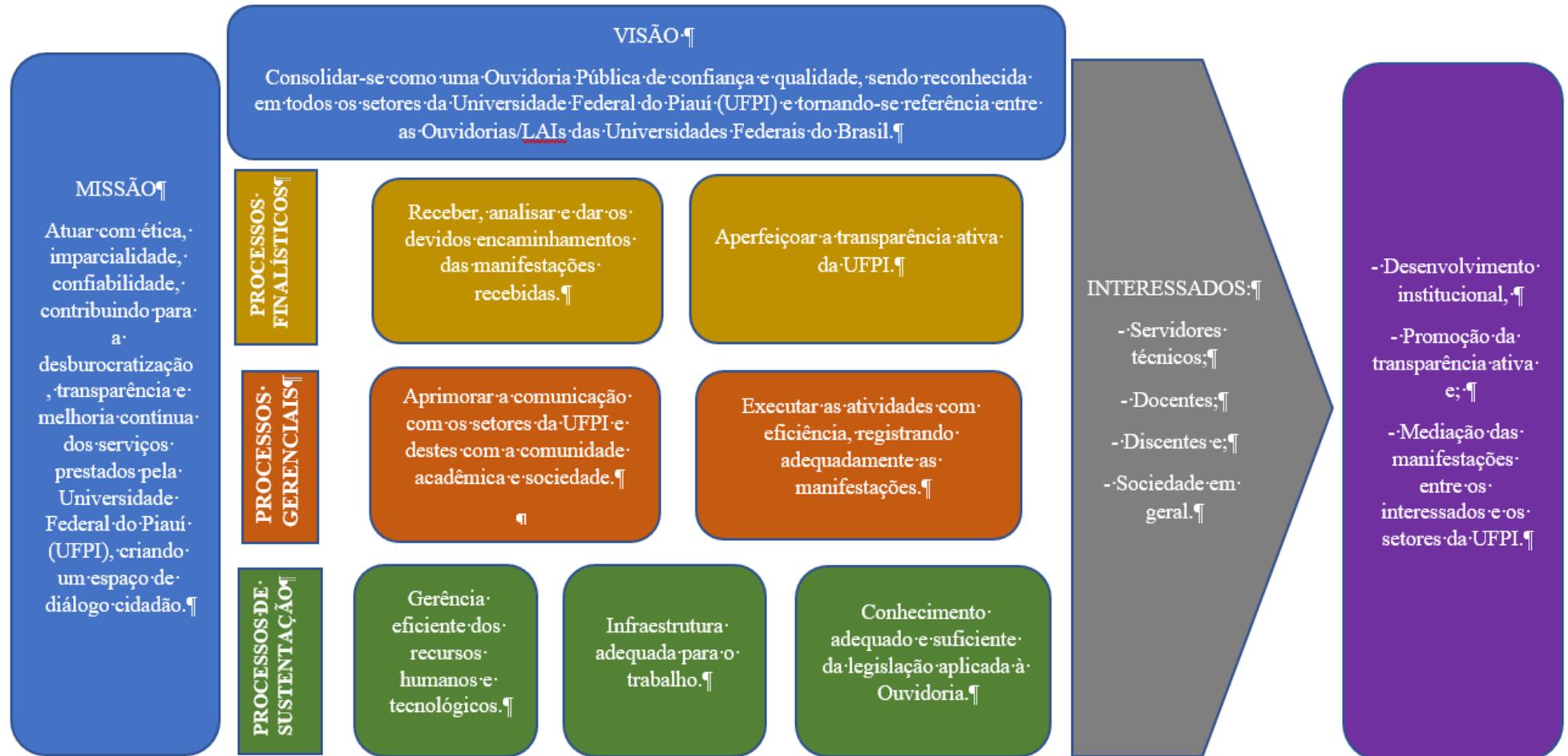
Consolidar-se como uma Ouvidoria Pública de confiança e qualidade, sendo reconhecida em todos os setores da Universidade Federal do Piauí (UFPI) e tornando-se referência entre as Ouvidorias das Universidades Federais do Brasil.

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.

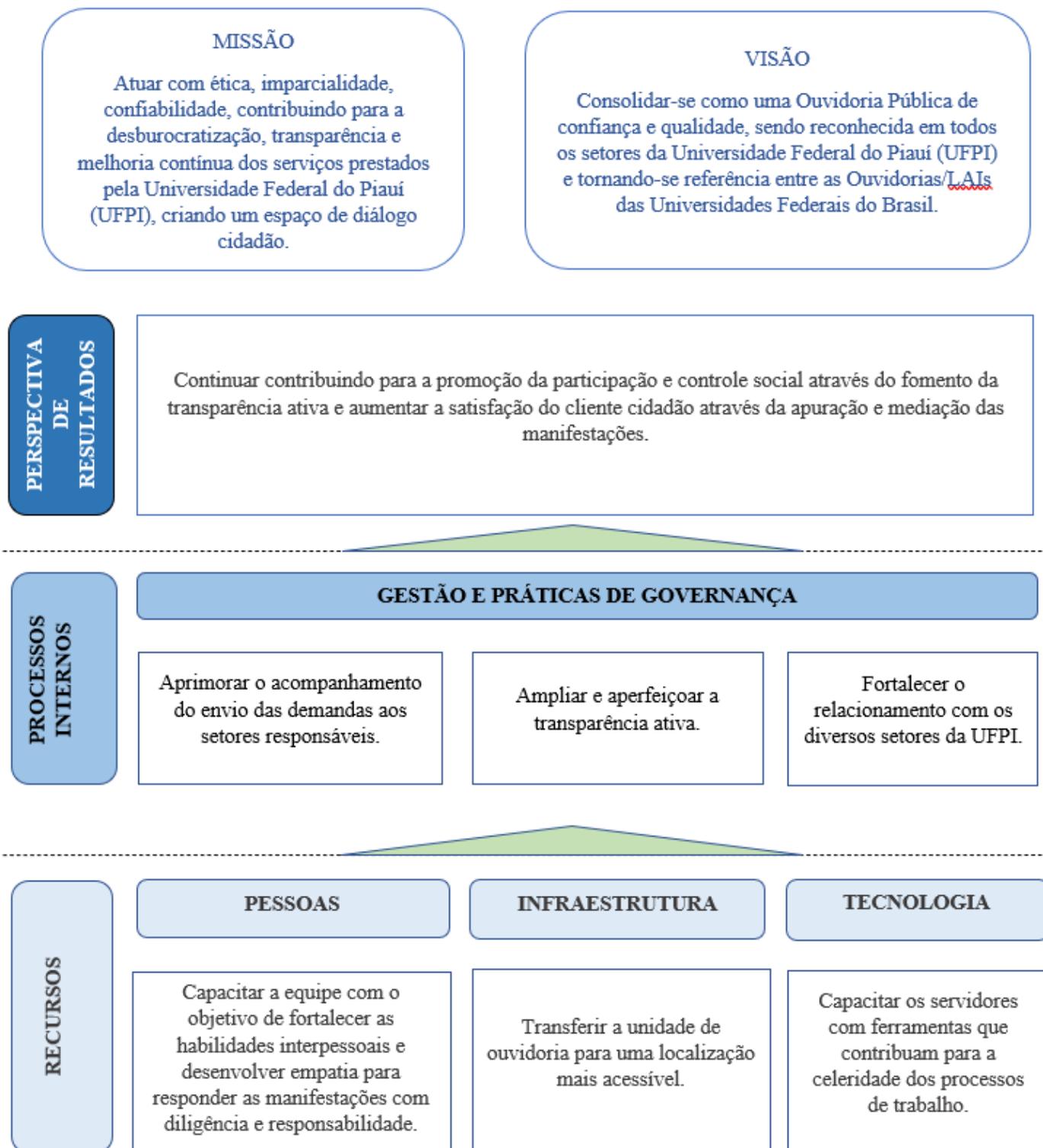
1.4 Cadeia de valor da unidade

Figura 01- Cadeia de valor da unidade



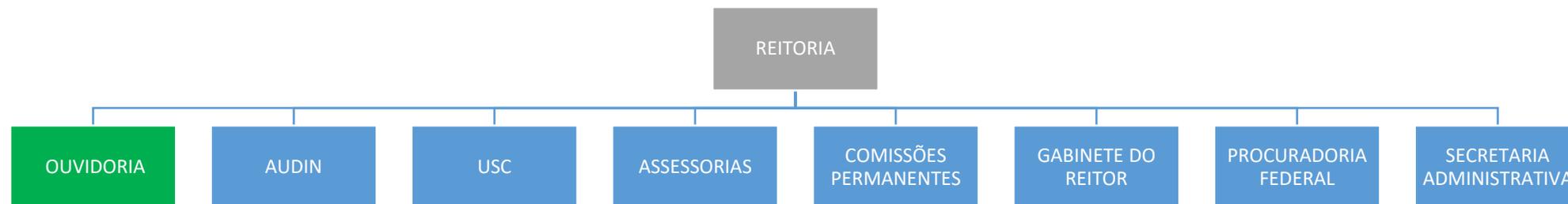
1.5 Mapa estratégico da unidade

Figura 02 – Mapa estratégico



2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA UNIDADE

Quadro 02 - Estrutura organizacional administrativa da unidade



2.1 Principais normas da unidade

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 ESTRATÉGIAS E DESEMPENHO DA UNIDADE

3.1 Acompanhamento do planejamento da Ouvidoria (PDU 2022)

Quadro 03- PDU

TEMA ESTRATÉGICO	GESTÃO E GOVERNANÇA				
OBJETIVO	FORTALECER AS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA, TRANSPARENCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO ORIENTADO A RESULTADO				
IdPDE	CENÁRIO 2020	META 2021	CONCLUÍDO	EVIDÊNCIA	GRAU DE EFICÁCIA
4.5.1	0%	Identificar e mapear em 100% das unidades administrativas no mínimo 10(dez) macroprocessos BPMN (Business Process Model and Notation)	Sim	https://ufpi.br/fl uxogramasouvidoria .	100%
4.5.3	0%	Elaborar e Atualizar 100% os Regimentos internos	Sim	https://ufpi.br/re gimentoouvidoria .	100%
4.5.4	0%	Elaborar e atualizar o Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU) durante a vigência do PDI 2020/2024	Sim	https://ufpi.br/rel atorio -de - atividades - ouvidoria .	100%
4.5.5	0%	Definir em cada Unidade Hierárquica seu Mapa Estratégico	Sim	https://ufpi.br/rel atorio -de - atividades - ouvidoria .	100%
4.5.6	0%	Definir em cada Unidade Hierárquica sua Cadeia de Valor	Sim	https://ufpi.br/rel atorio -de - atividades - ouvidoria .	100%
4.5.9	0%	Atualizar frequentemente a página eletrônica e ter aba especifica para acompanhamento do PDI e PDU.	Sim	https://ufpi.br/ou vidori a .	100%

OBJETIVO	FORTALECER OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO INTERNO E EXTERNO PDI				
4.6.1	0%	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	Sim	https://ufpi.br/fl uxogramasouvidoria.	100%
4.6.2	0%	Responder anualmente 100% das solicitações de acesso a informação	Sim	http://paineis.cgu.gov.br/resolvedu/index.htm.	100%
4.6.3	0%	Notificar, responder e atender anualmente 100% notificações de ouvidoria	Sim	http://paineis.cgu.gov.br/resolvedu/index.htm.	100%
TEMA ESTRATÉGICO	SUSTENTABILIDADE				
OBJETIVO	ATENDER AS METAS DEFINIDAS NO PLANO DE SUSTENTABILIDADE DA UFPI				
6.2.1	0%	Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de expediente: Folha A4. Referência ano 2019	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor ou igual ao percentual estimado na meta	<10%
6.2.2	0%	Reduzir no mínimo em 50% o CONSUMO com material de cozinha: Copos plásticos (Água e Café) Referência ano 2019	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor ou igual ao percentual estimado na meta	<10%
6.2.3	0%	Reduzir no mínimo em 30% o CONSUMO com telefonia fixa; Referência Média 2018 e 2019	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor ou igual ao percentual estimado na meta	<5%
6.2.4	0%	Reduzir em 25% o CUSTO com serviço outsourcing de impressão. Referência ano média 2019(média 2018 e 2019)	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor ou igual ao percentual estimado na meta	<5%

6.2.5	0%	Reduzir no mínimo em 25% o gasto com energia elétrica. Referência ano média 2019(média 2018 e 2019)	Sim	Relação entre Ano Atual e o Ano 2020 menor ou igual ao percentual estimado na meta	<5%
-------	----	--	-----	--	-----

3.2 Avaliação geral da unidade acerca dos resultados alcançados em 2021

1) Qual o percentual geral de grau de eficácia em relação às metas estabelecidas para 2021?

Todas as metas definidas para o ano de 2022 foram concluídas. Com a chegada do novo servidor, o setor se empenhou para atingir todos os objetivos propostos de forma a trazer uma maior eficiência e eficácia aos processos executados. Com isso, novos desafios serão propostos próximo ano para que esta unidade de ouvidoria possa contribuir com o desenvolvimento institucional da Universidade Federal do Piauí.

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

Diversas ações foram desenvolvidas com o propósito de oferecer um melhor atendimento à comunidade interna e externa. Entre as principais atividades estavam a busca por mais um servidor efetivo para auxiliar na força de trabalho e ingressado em julho; elaboração do Plano de Capacitação da equipe de Ouvidoria como uma forma de capacitação o pessoal de forma planejada e suprindo às principais deficiências encontradas na unidade; mapeamento dos processos de tratamento de manifestações do Fala.BR para que fluxo de trabalho seja uniformizado e padronizado, aumentando assim a eficiência das atividades.

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?

Diversos fatos ocorridos neste ano impactaram a execução dos trabalhos desta ouvidoria. Entre os aspectos que facilitaram está a chegada de um novo servidor ao setor, acontecimento este que contribuiu para o desenvolvimento de diversas atividades que estavam sobrecarregando a força de trabalho até então. Com isso, várias metas e objetivos da unidade puderam ser atingidas, melhorando a eficiência e a eficácia dos processos em andamento. Além disso, vários cursos e palestras que ocorreram no decorrer do ano foram assistidos com o intuito de conhecer melhor as funções e as melhores práticas em ouvidoria.

Entre os fatores que dificultaram o trabalho, está um manifestante que, na forma de denúncias caluniosas, reclamações infundadas e pedido de providências descabidos e desarrazoados, causou transtornos administrativos e danos pessoais aos servidores envolvidos. Ao todo, foram enviados mais 30 e-mails ao setor e registradas mais de 100 manifestações no sistema do Governo Federal “FALA.BR”.

4) Quais os valores entregues por esta unidade de ouvidoria à sociedade?

Como principal setor que executa a mediação ou interlocução entre a comunidade interna e externa e a UFPI, no decorrer do ano, diversas demandas foram resolvidas nos mais diversos setores. Informações concedidas, dúvidas respondidas, processos resolvidos e finalmente arquivados são apenas alguns dos serviços oferecidos pela ouvidoria. Isso também não teria ocorrido se não fosse pela cooperação dos respectivos setores, que atenderam prontamente as manifestações enviadas, sempre prezando pela resolução do conflito com o usuário-cidadão.

Com isso é possível perceber que a sociedade, ao ver seus problemas sendo ouvidos, saberá que a UFPI está dando a atenção devida às suas dificuldades e se movimentará para tomar todas as providências cabíveis.

4 PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA PARA 2023

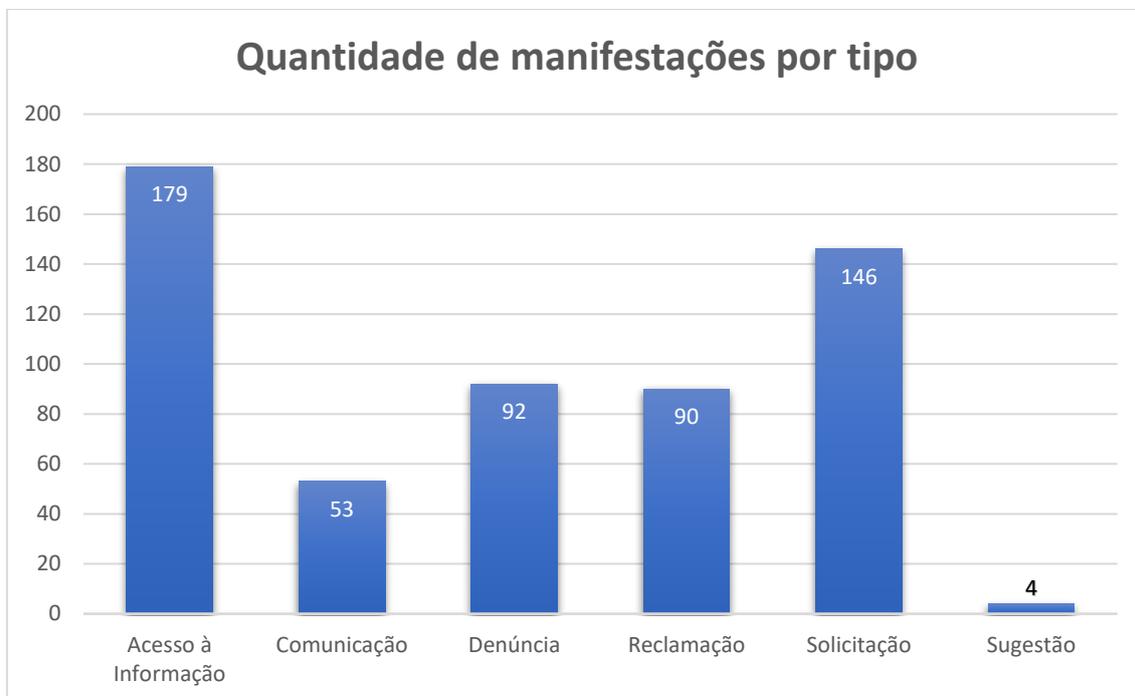
Quadro 04 - Planejamento da ouvidoria

OBJETIVOS E METAS GERAIS DO PDU PARA O ANO DE 2023
OBJETIVO: Fortalecer as boas práticas de governança, transparência da informação e gestão orientado a resultado.
Atualizar frequentemente a página eletrônica e ter aba específica para acompanhamento do PDI e PDU
Criar Plano de Ação para o tratamento de demandas.
OBJETIVO: Fortalecer os canais de comunicação com público interno e externo
Responder anualmente 100% das solicitações de acesso à informação.
Notificar, responder e atender anualmente 100% notificações de ouvidoria.
Realizar mudança de forma que a ouvidoria esteja em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.
Retomar o processo de atualização da Carta de Serviços ao usuário.
Produzir informações estratégicas anualmente a serem informadas aos gestores dos serviços.

5 DADOS ESPECÍFICOS DA UNIDADE OUVIDORIA – FALA.BR

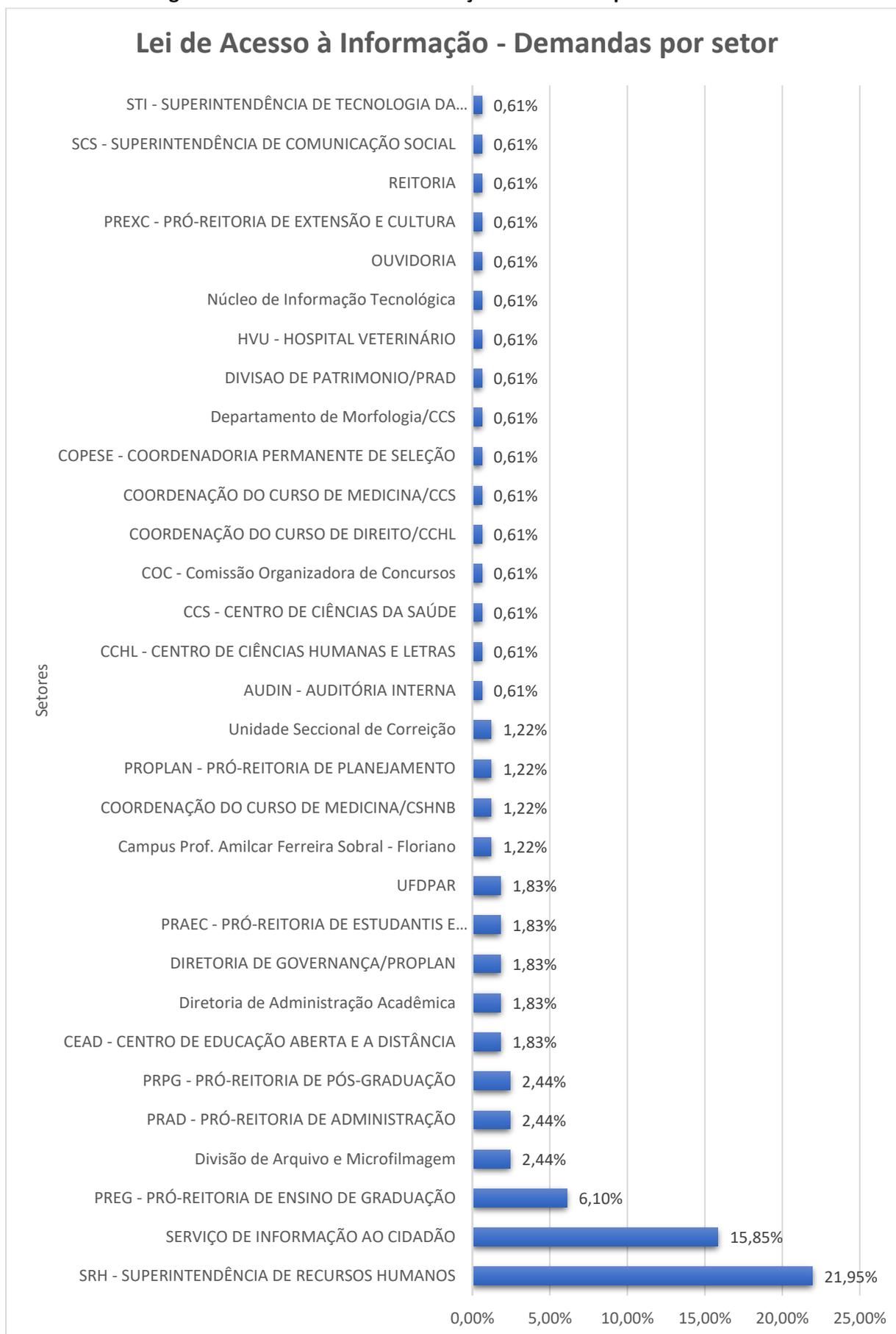
A Ouvidoria recebeu entre 1 de janeiro e 12 de dezembro de 2022 o total de **564 manifestações**, conforme demonstra tabela abaixo por tipologia.

Figura 03 - Quantidade de manifestações por tipo



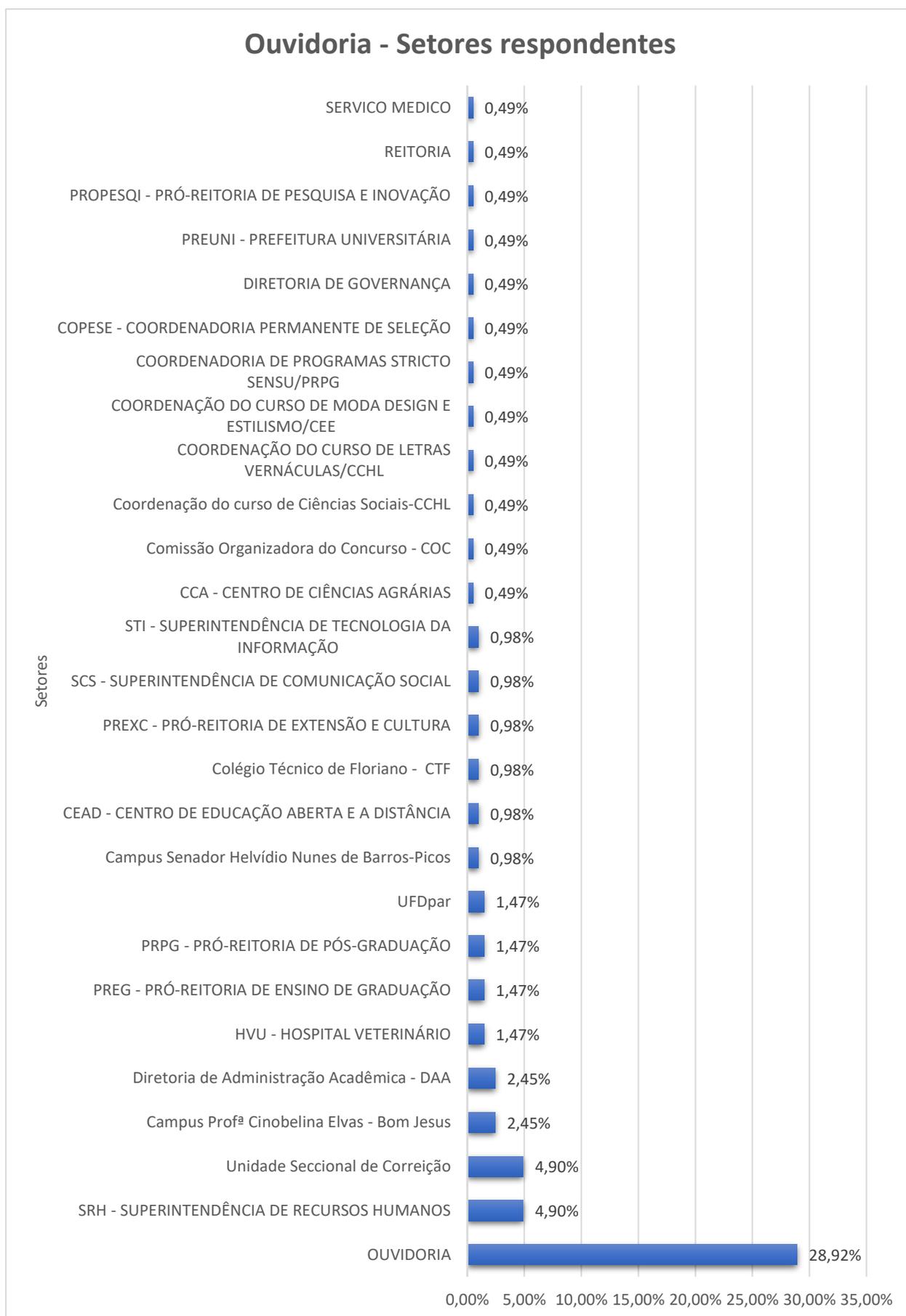
Fonte: FALA.BR

Figura 04 - Lei de Acesso à Informação - Demandas por setor



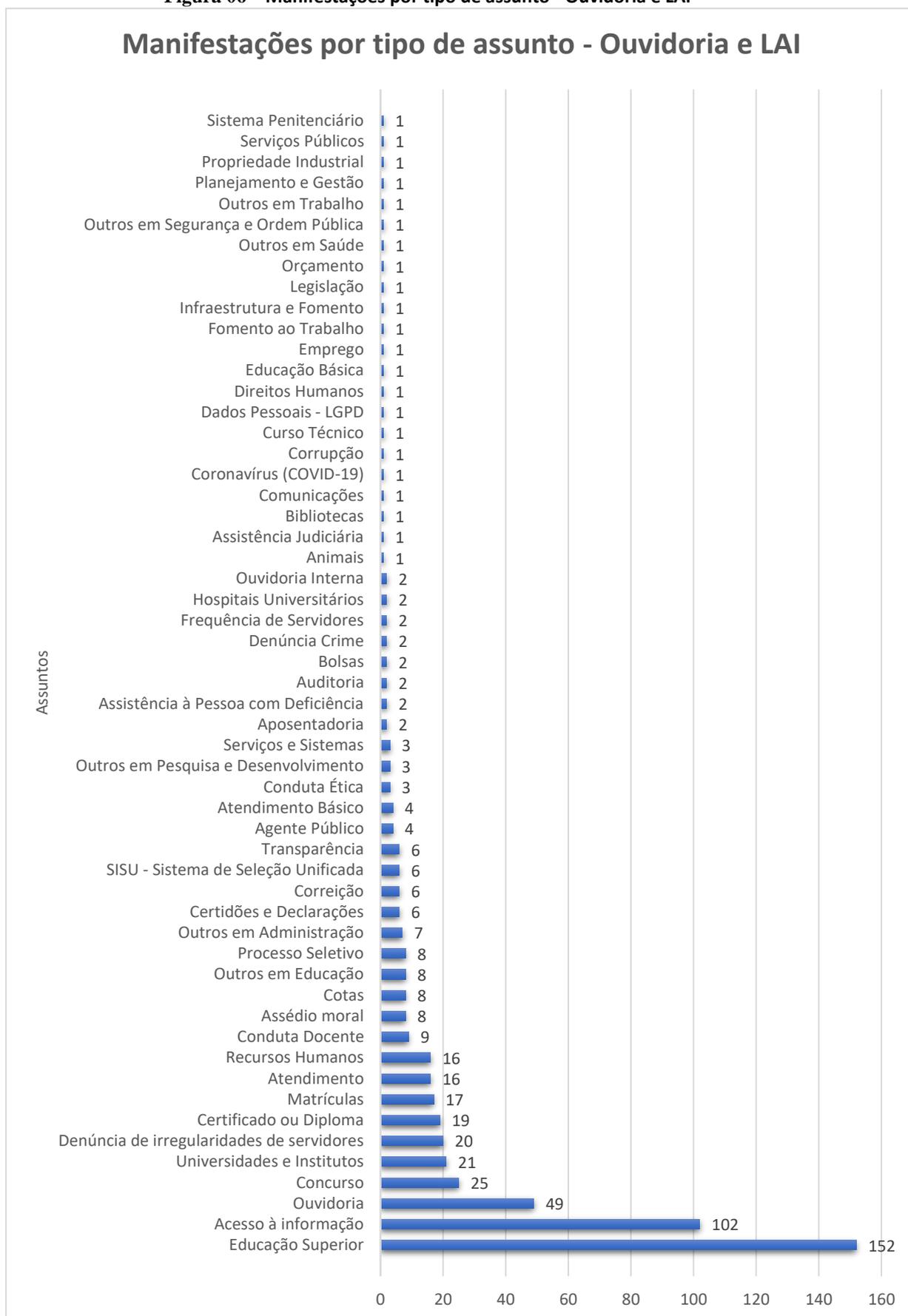
Fonte: FALA.BR

Figura 05 - Ouvidoria - Setores respondentes



Fonte: FALA.BR

Figura 06 - Manifestações por tipo de assunto - Ouvidoria e LAI



Fonte: FALA.BR

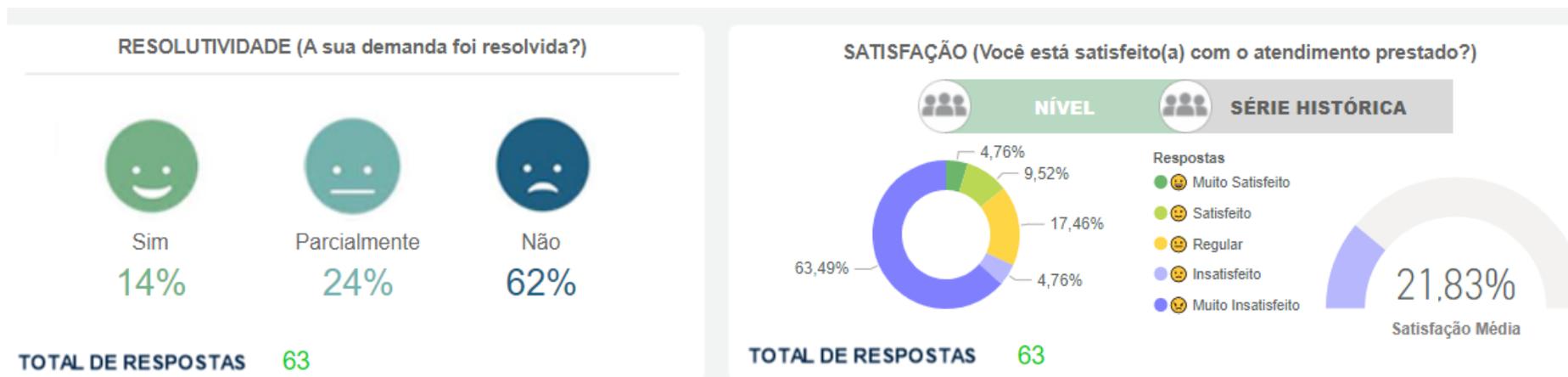
Figura 07 – Monitoramento das manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> acessado em 12/12/2022

Foram recebidas 385 manifestações de ouvidoria, dessas, 241 foram respondidas e 133 arquivadas, como pode ser visto na figura 07. Sempre prezando pela eficiência e responsabilidade para com os demandantes, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, mostrando atenção aos prazos legais, tendo um tempo médio de resposta de 6,15 dias. É possível perceber também um número elevado de demandas arquivadas, isso ocorreu devido ao recebimento de dezenas de manifestações de mesmo teor recebidas de alguns manifestantes, que, mesmo ao entrarmos em contato para mediar o problema com o respectivo setor responsável e posteriormente terem suas demandas resolvidas, continuaram mandando manifestações de igual teor.

Figura 08 – Satisfação dos manifestantes



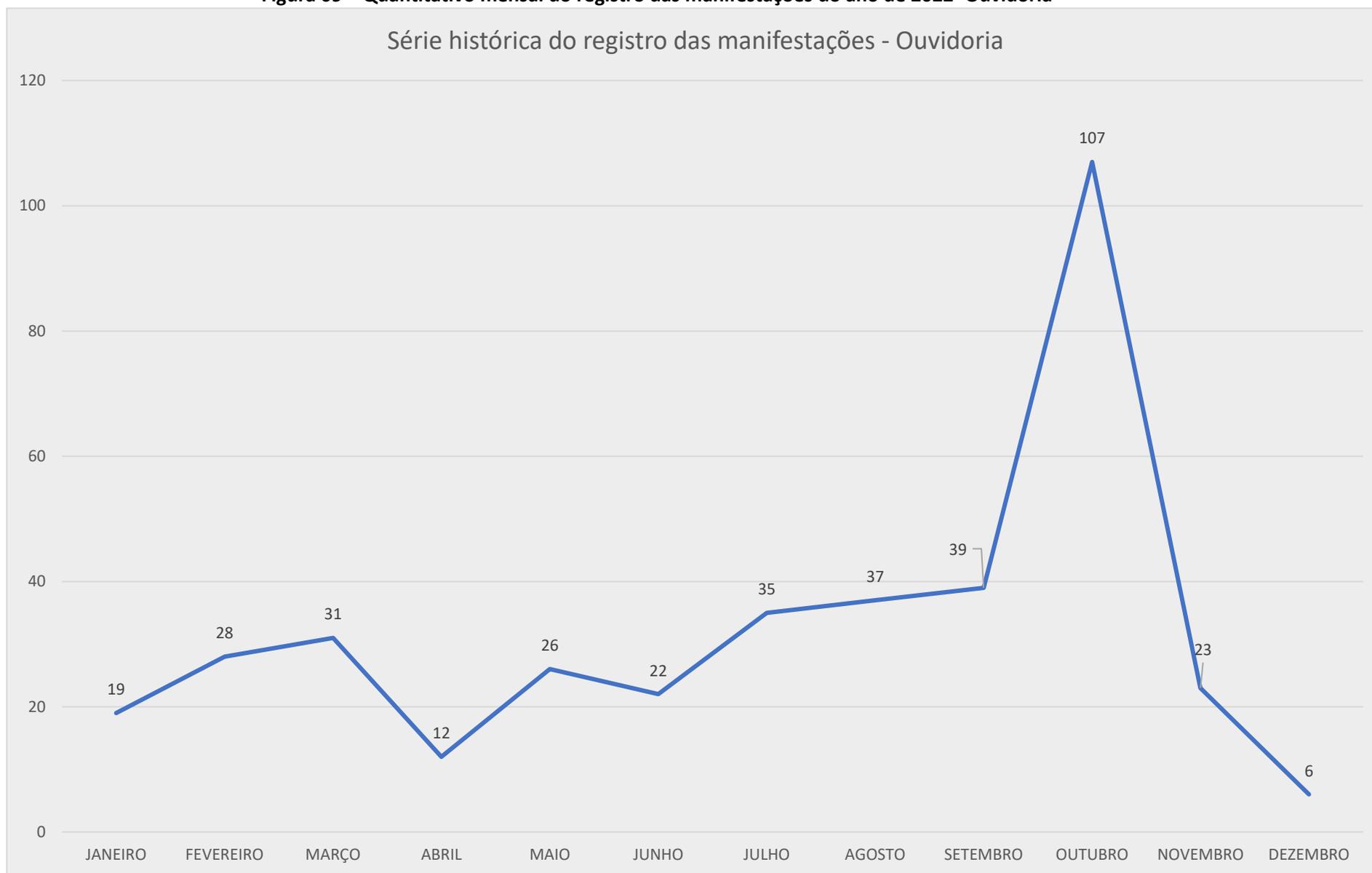
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> acessado em 12/12/2022

Na figura 08, é possível visualizar que das 63 respostas de satisfação do serviço, 14% ficaram satisfeitos, 24% parcialmente e 62% não ficaram satisfeitos com a resposta, resultando em uma satisfação média de 21,83%. Esse resultado abaixo do esperado ocorreu por alguns motivos.

Primeiro, muitos usuários avaliaram negativamente a ouvidoria não por causa do serviço prestado, mas sim pelos problemas ocorridos nos respectivos setores. Na plataforma Fala.BR, não está muito explícito que a pesquisa de avaliação se refere aos trabalhos executados pela unidade de ouvidoria e não aos setores onde ocorreu a reclamação. Assim, por causa dessa falta de clareza, muitas avaliações não refletiram efetivamente o nível de satisfação pelo serviço oferecido por esta ouvidoria.

Segundo, houve alguns manifestantes que registraram mais de 100 manifestações no sistema “FALA.BR” e a maioria delas tratava-se de denúncias caluniosas, reclamações infundadas e pedido de providências descabidos e desarrazoados. As respostas foram elaboradas de forma detalhada, clara e precisa para a compreensão dos demandantes e mesmo assim, todas as avaliações feitas por eles foram negativas.

Figura 09 – Quantitativo mensal do registro das manifestações do ano de 2022- Ouvidoria



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> acessado em 12/12/2022

Por fim, na figura 09 percebe-se que a maior parte das demandas continuou estável durante a maior parte do ano, mas, em outubro, ocorreu um pico de 107 manifestações, ocorrido este que também se deve ao mesmos manifestantes já citados anteriormente que mandaram dezenas de manifestações de teor repetidos e devidamente arquivados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando todos os esforços despendidos e o alcance de várias metas estipuladas para o ano de 2022, 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.