

Projeto de otimização da gestão de dados da Ouvidoria da UFPB visando ao aprimoramento da governança institucional

Felipe Leonardo Assis Ramelli

Orientador: *Dr. Fábio Montenegro Braga*

Resumo: Este projeto de intervenção tem como objetivo estabelecer parâmetros e procedimentos para o tratamento e a consolidação dos dados mantidos pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), visando à elaboração do relatório anual e de relatórios temáticos, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Com o emprego da pesquisa-ação como estratégia metodológica, o presente trabalho busca dotar a Ouvidoria das ferramentas necessárias para a gestão inteligente e racional dos dados custodiados pelo setor, de modo a permitir a produção de relatórios de maneira tempestiva e relevantes para a administração da Universidade.

Palavras-chave: ouvidoria, gestão da informação, relatórios, dados

Absrtact: This intervention project aims to establish parameters and procedures for the treatment and consolidation of data maintained by the Ouvidoria-Geral (Ombudsman's Office) at Universidade Federal da Paraíba (UFPB), aiming at the preparation of the annual report and thematic reports, in accordance with Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Using action research as a methodological strategy, this work seeks to provide the Ombudsman's Office with the necessary tools for the intelligent and rational management of data held by the sector, in order to allow the production of reports in a timely manner and relevant to the University's administration.

Keywords: ombudsman, information management, reports, data

1. INTRODUÇÃO

Um dos principais instrumentos de controle social existentes no Brasil, as ouvidorias vêm sendo fortalecidas ao longo dos últimos anos nas diferentes esferas de poder e níveis da Federação. A sanção da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018 estabeleceu as diretrizes sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e representou um avanço institucional para o desenvolvimento de uma administração pública mais aberta ao controle social e permeável às demandas da sociedade.

Com a base legal para atuação estabelecida, as ouvidorias hoje buscam aprimorar seus processos para alcançar maior efetividade e o cumprimento de seus objetivos. Um dos desafios mais significativos é fazer uso da interlocução com os usuários internos e externos como insumos para a melhoria contínua da gestão. Ao atuar como um verdadeiro hub de demandas dos mais variados stakeholders, as ouvidorias recebem uma considerável massa de dados que, quando tratados adequadamente, podem gerar informações gerenciais fundamentais para a melhoria da prestação do serviço.

A Lei nº 13.460/2017 determinou que as ouvidorias devem elaborar, anualmente, relatório de gestão com a consolidação das manifestações enviadas pelos cidadãos e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços. Posteriormente, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, na Seção XII, estabeleceu orientações e diretrizes sobre a produção de relatórios e informações estratégicas pelas ouvidorias integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv). Nesse contexto, torna-se necessária a criação de métodos e procedimentos internos para levantamento, consolidação e análise dos dados produzidos pela ouvidoria.

O documento normativo estabelece, entre outras diretrizes, que a elaboração de relatórios com informações estratégicas deve ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações e atender a critérios específicos e previamente definidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade. Além disso, define etapas para as rotinas de produção e orientações sobre os relatórios temáticos.

A importância dos relatórios gerenciais vai além de representar um instrumento de gestão para os administradores, pois são documentos de grande valia também para cidadãos, pesquisadores, órgãos de controle e outros entes governamentais. Assim, ao gerir a informação de maneira eficaz, as ouvidorias consolidam seu papel de interlocução entre a administração pública e a sociedade e tornam seus processos mais transparentes e efetivos.

Nesse cenário, o presente trabalho busca propor a criação de parâmetros e procedimentos para o tratamento e consolidação dos dados mantidos pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), visando à produção de informações estratégicas para a Instituição, disponibilizadas à administração por meio do relatório anual de gestão e de relatórios temáticos produzidos pela Ouvidoria, conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Os dados são obtidos por meio da análise das centenas de manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos pelo órgão por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Considerando o contexto da organização onde o projeto será executado, a Ouvidoria-Geral da UFPB, o trabalho buscará suprir lacunas existentes quanto à ausência de procedimentos bem definidos para a gestão dos dados oriundos das manifestações recebidas, conforme diagnóstico que será apresentado mais detalhadamente na seção 3. Assim, espera-se que o projeto crie as bases necessárias para a consolidação de uma ouvidoria com atuação mais relevante e estratégica no contexto organizacional.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo geral

Estabelecer parâmetros e procedimentos para o tratamento e a consolidação dos dados mantidos pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), visando à elaboração do relatório anual e de relatórios temáticos, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

2.2. Objetivos específicos

- Definir assuntos, subassuntos e tags para classificação das manifestações;

- Criar padrões de análise para observar tendências e problemas recorrentes;
- Inserir, no fluxo de tratamento das manifestações, procedimento de triagem para a adequada classificação das manifestações;
- Relacionar as informações consolidadas pela Ouvidoria com os macroprocessos existentes na cadeia de valor da UFPB;
- Elaborar manual de descrição temática da Ouvidoria para padronizar o processo de classificação das manifestações;
- Desenvolver uma ferramenta de business intelligence para melhor visualização e análise dos dados.

3. JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria-Geral da UFPB é uma das instâncias internas de apoio à governança, responsável por implementar políticas que auxiliem na efetivação da governança institucional da Universidade. Além disso, integra o Comitê de Gestão da Integridade, criado pela Resolução Consuni nº 037/2018, responsável por coordenar a elaboração do Plano de Integridade e a implementação do Programa de Integridade da UFPB.

A unidade recebeu, em 2024, 778 manifestações e 404 pedidos de acesso à informação por meio da Plataforma Fala.BR. O conteúdo dessas manifestações trata de assuntos diversos e relacionados a processos fundamentais para a prestação de um efetivo serviço à sociedade. Ao fazer uso deste expediente, os usuários podem, por exemplo, trazer suas impressões e apontar eventuais falhas nas áreas de infraestrutura, gestão orçamentária, patrimonial, recursos humanos, entre outros.

Sem uma gestão inteligente desse conjunto de informações enviadas pelos públicos interno e externo da Instituição, a Ouvidoria atua de forma contingencial, apenas respondendo pontualmente às manifestações e, conseqüentemente, desperdiçando a oportunidade de gerar informações gerenciais importantes para a tomada de decisão e cumprimento dos objetivos propostos pela organização.

O conceito de gestão da informação (information management) é destacado por Detlor (2010) como a “gestão dos processos e sistemas que criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e uti-

lizam informações”. Conforme o autor, o objetivo da gestão da informação é ajudar pessoas e organizações a acessarem, processarem e usarem as informações de maneira eficiente e efetiva.

Barbosa (2008) estabelece uma comparação entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento, conceitos que abordam aspectos complementares nos estudos das organizações. Enquanto a primeira é voltada ao conhecimento registrado, mais tangível, a segunda observa o conhecimento pessoal, também conhecido como tácito e, por ser mais difícil de mensurar, precisa ser descoberto para depois ser socializado. Para Davenport e Prusak (1998), a gestão do conhecimento pode ser vista a partir de quatro processos: geração de conhecimento (criação e aquisição), codificação (elicitação e armazenamento), transferência (compartilhamento e disseminação) e aplicação (geração de vantagens competitivas e integração aos processos operacionais e de negócios).

geração de conhecimento – ou seja, criação e aquisição de conhecimento; codificação do conhecimento, o que compreende sua elicitação e subsequente armazenamento; transferência do conhecimento – envolve seu compartilhamento e disseminação; e a aplicação do conhecimento, de modo a gerar vantagens competitivas e integrar os processos operacionais e de negócios. (Davenport; Prusak, 1998, apud Dahlen; Selig, 2023)

A literatura desse campo reforça a importância de distinguir conceitos frequentemente utilizados de forma equivocada ou intercambiável. Em breve revisão bibliográfica, Dahlen e Selig (2023) destacam que dados são fatos, observações ou percepções em estado puro, desassociados de contexto. A informação, por sua vez, é um agrupamento de dados organizados e configurados a uma determinada situação. Por fim, o conhecimento resulta de intenções, posições ou perspectivas particulares. Com base nessa premissa e considerando o objeto de estudo deste projeto, espera-se que os dados provenientes das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR sejam devidamente organizados e sintetizados, permitindo uma análise mais aprofundada que leve em consideração o contexto da Instituição de Ensino Superior.

Para Rodrigues e Blattmann (2014), o êxito da gestão da informação está associado a quatro pre-

missas: (i) precisa ser realizada por pessoas apoiadas pelas tecnologias de informação e comunicação; (ii) deve ser feita por meio de instrumentos gerenciais, com o uso de ferramentas de compartilhamento e colaboração; (iii) é importante um ambiente de cultura e comportamentos informacionais consolidados; (iv) é necessária a compreensão da informação como recurso estratégico organizacional, tornando-se sua utilização uma vantagem competitiva.

Apoiados nesses pilares, os autores defendem que o gerenciamento da informação precisa ser realizado de forma processual, estabelecendo um método que conecte as etapas de maneira lógica e dialética. Ao mesmo tempo em que é necessário rigor na operação, deve ser flexível conforme a necessidade da Instituição.

As características e premissas da gestão da informação e do conhecimento mencionadas reforçam a importância do desenvolvimento de procedimentos e rotinas voltadas à gestão dos dados gerados a partir das manifestações recebidas pelas ouvidorias.

No contexto universitário, Bel (2014) analisou o papel da informação e dos sistemas de informação no processo de tomada de decisão nas Instituições de Ensino Superior. Conforme o autor, as gestões dessas instituições desperdiçam informações valiosas por não estarem apresentadas de forma acessível aos gestores. Nestes casos, técnicas e ferramentas de visualização de dados podem ser empregadas para tornar a informação mais adequada ao apoio de procedimentos decisórios, na definição de novas estratégias e na melhoria da gestão institucional.

Em relação ao objeto do presente estudo, a Ouvidoria da UFPB produz atualmente os relatórios anuais previstos na Lei nº 13.460/2017. Contudo, não há elaboração de relatórios temáticos ou uma rotina sistemática de produção de informações estratégicas, como prevê a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Nesse sentido, com o objetivo de analisar os dados oriundos das manifestações de ouvidoria de maneira estruturada, a partir de uma perspectiva relacionada à governança da Universidade, o presente projeto sugere a classificação das manifestações com base nos macroprocessos da Instituição. Conforme o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFPB 2024-2028, os macroprocessos da Universi-

dade são classificados em três categorias, de acordo com os conceitos de processo de negócio apresentados no *Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócios BPM CBOK*: finalísticos, gerenciais e de suporte.

Assim, acredita-se que a associação das manifestações recebidas pela Ouvidoria aos macroprocessos da Instituição pode fornecer à gestão um panorama que indique eventuais falhas e oportunidades de melhoria nos processos destinados à geração de valor público. A consolidação de uma rotina de tratamento de dados possibilitará a geração de informação qualificada de maneira tempestiva, segmentada por área de interesse e voltada às necessidades dos gestores e dos usuários dos serviços. Para o autor do projeto, a implementação representará desenvolvimento profissional, ao agregar conhecimento quanto ao emprego de ferramentas de planejamento, gestão do conhecimento, modernização dos processos da unidade e relacionamento com as partes interessadas.

4. MÉTODO

A pesquisa adotará o método de abordagem indutivo e de natureza qualitativa. Quanto aos objetivos, é considerada tanto descritiva quanto prescritiva, uma vez que buscará indicar ações para modificar a realidade previamente estudada e descrita. A estratégia adotada será a pesquisa-ação, por meio da qual se busca ampliar o conhecimento científico a partir de ações para solucionar um problema que ocorre em uma organização, comunidade ou grupo (Filippo, 2011).

4.1. Local da intervenção

O local onde ocorrerá a intervenção será a Universidade Federal da Paraíba, abrangendo a Ouvidoria, as unidades internas que interagem com essa unidade e a alta administração da Instituição. Na UFPB, a Ouvidoria-Geral é uma das instâncias internas de apoio à governança, responsável por implementar políticas que auxiliem na efetivação da governança institucional da Universidade. Além disso, integra o Comitê de Gestão da Integridade, criado pela Resolução Consuni nº 037/2018, responsável por coordenar a elaboração do Plano de Integridade e a implementação do Programa de Integridade da UFPB.

A Ouvidoria recebeu, em 2024, 778 manifestações e 404 pedidos de acesso à informação por meio da Plataforma Fala.BR. A unidade atende demandas de toda a comunidade universitária, composta por aproximadamente 38 mil alunos matriculados, seis mil servidores (incluindo técnicos-administrativos e docentes) e 900 funcionários terceirizados, distribuídos em quatro campi, localizados nas cidades de João Pessoa, Areia, Bananeiras, Mamanguape e Rio Tinto.

4.2. Público-alvo

- **Ouvidoria:** a unidade terá procedimentos mais claros e padronizados para a geração de dados estratégicos.
- **Alta administração:** os gestores receberão informações estratégicas consolidadas a partir da percepção do usuário do serviço, expressa nas manifestações enviadas à Ouvidoria.
- **Servidores e estudantes:** as demandas enviadas por usuários internos e externos da Universidade, por meio da Ouvidoria, receberão um tratamento mais organizado e sistemático, possibilitando que a instituição desenvolva um diagnóstico mais preciso sobre a qualidade do serviço oferecido à sociedade.

4.3. Plano de ações

As ações serão organizadas em cinco etapas, conforme o ciclo indicado por Filippo, 2011. De acordo com a autora, os ciclos são iterativos e sucessivamente refinam o conhecimento adquirido no ciclo anterior.

Fase 1: Diagnóstico

- Mapear os dados utilizados atualmente pela Ouvidoria para produção dos relatórios gerenciais;
- Observar os procedimentos, rotinas e instrumentos adotados nos processos de gestão da informação pela Ouvidoria;
- Analisar o perfil dos servidores em atividade na Ouvidoria, visando à identificação de necessidades de capacitação.

Fase 2: Planejamento da ação

- Definir as partes interessadas na implementação do projeto;

- Identificar os recursos necessários (humanos, tecnológicos, financeiros e operacionais);
- Definir os responsáveis pela execução das tarefas estabelecidas no projeto;
- Estabelecer cronograma com prazos para a execução das tarefas;
- Proposição do modelo de coleta, consolidação, análise e publicação dos dados;
- Criar parâmetros e indicadores para monitoramento e avaliação da implementação do projeto.

Fase 3: Intervenção

- Elaborar nomenclatura de classificação de manifestações com base nos macroprocessos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade;
- Produzir manual de descrição temática da Ouvidoria;
- Atualizar fluxo de tratamento com a inclusão de procedimento de triagem para a adequada classificação das manifestações;
- Desenvolver ferramenta de business intelligence com os dados tratados pela Ouvidoria
- Capacitar a equipe da Ouvidoria;
- Apresentar a ferramenta de business intelligence às partes interessadas.

Fase 4: Avaliação

- Identificar os efeitos decorrentes das ações implementadas;
- Analisar *feedback* dos(as) gestores(as) quanto aos relatórios encaminhados às unidades.
- Fase 5: Reflexão
- Discutir com a equipe da Ouvidoria os resultados alcançados após a implementação do projeto;
- Avaliar a necessidade de ações complementares para cumprimento dos objetivos estabelecidos.

4.4. Cronograma

O cronograma previsto para a execução do projeto, considerando cada uma das fases estabelecidas na seção de Metodologia, está apresentado na Tabela 1.

TABELA 1 • CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO PROJETO

	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6
Diagnóstico	X					
Planejamento		X				
Intervenção			X	X	X	
Avaliação						X
Reflexão						X

Fonte: Elaboração própria

4.5. Avaliação e monitoramento

- **Avaliação:** ocorrerá por meio de *feedback* das áreas de negócios, com a realização de entrevistas com os gestores, a exemplo das pró-reitorias. A partir da percepção dos gestores, será possível avaliar a qualidade, relevância e utilidade das informações geradas pela Ouvidoria a partir das manifestações recebidas.
- **Monitoramento:** ocorrerá por meio de: (i) verificação da atualização semanal da base de dados da Ouvidoria; (ii) análise dos relatórios periódicos e temáticos produzidos pela Ouvidoria; (iii) *feedback* contínuo oferecido pelas áreas de negócios, às quais serão destinadas as informações geradas pela Ouvidoria.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Com a implementação das ações propostas neste projeto, espera-se que a Ouvidoria da UFPB disponha das ferramentas necessárias para a gestão inteligente e racional dos dados custodiados pelo setor, de modo a permitir a produção de relatórios de maneira tempestiva e relevante para a administração da Universidade.

O desenvolvimento de procedimentos formais possibilitará uma atuação sistematizada dos servidores em atividade na Ouvidoria, permitindo a criação de rotinas que possivelmente serão consolidadas ao longo do tempo e incorporadas às atividades cotidianas do setor.

Espera-se que os usuários dos serviços oferecidos pela Ouvidoria percebam avanços na tempestividade e na qualidade das respostas, o que contribuirá para o aumento de sua satisfação. As respostas tendem a ser mais consistentes e embasadas em informações gerenciais, à medida que os gestores passam a dispor de dados mais qualificados.

Sob a perspectiva interna da organização, a gestão eficaz das informações possibilitará que a Ouvidoria assuma um papel de maior relevância e protagonismo na estrutura de governança da Universidade. Já sob a perspectiva externa, as ações previstas têm potencial para garantir resultados mais efetivos para a sociedade, uma vez que os dados fornecidos pelo cidadão, por meio da Ouvidoria, serão transformados em informação estratégica para os gestores, que passarão a dispor de melhores condições para a tomada de decisão

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. *Informação & Informação, [S. l.]*, v. 13, n. 1esp, p. 1–25, 2008. DOI: 10.5433/1981-8920.2008v13n1esp1. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843>. Acesso em: 25/05/2025.
- BEL, Wisland. *Técnicas e software de visualização da informação como auxílio a tomada de decisão em instituições de ensino superior*. Orientador: Dr. Celso Yoshikazu Ishida. 2014. 114 f. (Dissertação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/handle/1884/37044>. Acesso em: 01/06/2025;
- DAEHN, Cheryl Maureen; SELIG, Paulo Mauricio. Perspectiva da governança de informação nas organizações: da predição à ação das práticas de gestão da informação e do conhecimento. *Ciência da Informação em Revista, [S. l.]*, v. 9, n. 1/3, p. 1–15, 2023. DOI: 10.28998/cirev.%y91-15. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/12530>. Acesso em: 01/06/2025.
- DETLOR, Brian. Information management. *International Journal of Information Management*, v. 30, n. 2, p. 103 – 108, 2010. Disponível em: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0268401209001510>. Acesso em: 01/06/2025.
- FILIPPO, Denise. Pesquisa-ação em sistemas colaborativos. In: PIMENTEL, Mariano; FUKS, Hugo (org.). *Sistemas colaborativos*. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 449-466, 2011. Disponível em: <https://sistemascolaborativos.uniriotec.br/wp-content/uploads/sites/18/2019/06/SC-cap26-pesquisaacao.pdf>. Acesso em: 02/06/2025.
- RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. *Perspectivas Em Ciência da Informação*, v. 19, n. 3, p. 4–29, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/RMwpcd-5QyLSBnTxkM3YHtDw/>. Acesso em: 01/06/2025.

Felipe Leonardo Assis Ramelli • Mestre em Gestão Pública e Cooperação Internacional pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Especialista em Ouvidoria Pública pela Verbo Educacional, em iniciativa promovida pela Organização de Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura no Brasil (OEI) e Controladoria-Geral da União (CGU). Possui graduação em Gestão Pública (2019) e Comunicação Social/Jornalismo (2011), ambos pela UFPB. Atua como servidor técnico-administrativo da UFPB lotado na Ouvidoria-Geral desde 2019, ocupando a função de Ouvidor-Geral da Instituição desde 2025. Instituição: Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3145884223618180>