



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA
Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil
E-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br
Fone: (86) 3237-2104



RELATÓRIO ANUAL 2013

Reitor: Prof. Dr. José Arimatéia Dantas Lopes
Vice Reitora: Prof. Dr^a. Nadir do Nascimento Nogueira



Dezembro de 2013
Ouvidora: Maryneves Saraiva de Arêa Leão

SUMÁRIO

- 1- Mensagem da Ouvidora**
- 2- Institucionalizações da Ouvidoria**
- 3- Das funções do Ouvidor**
- 4- das condições de funcionamento da ouvidoria**
- 5- Gestão Administrativa**
- 6 - Das Manifestações recebidas**
- 7- Dos setores demandados**
- 8- Comentários finais e proposta da Ouvidoria**

MENSAGEM DA OUVIDORA

Chegamos ao final de 2013 completando um ano (1 ano) da Gestão do Reitor, Prof. Dr. José Arimatéia Dantas Lopes e da Vice-Reitora: Prof. Dr^a. Nadir do Nascimento Nogueira. Esse ano foi marcante por termos vivenciado uma ampliação nas demandas da Ouvidoria e uma necessidade de inserir a Ouvidoria em um diálogo mais efetivo com a equipe gestora da nossa Instituição.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí dá os seus passos rumo ao diálogo e a construção de uma cultura de cidadania na comunidade acadêmica. Chegamos ao final de mais um ano de aprendizado e esforço para o aperfeiçoamento desta porta aberta à comunidade universitária.

Desta forma, crescemos no acompanhamento dos serviços prestados pela Instituição interna e externamente.

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. A nossa função foi e é transformadora no sentido das pautas demandadas se transformarem em possibilidade de crescimento institucional.

O diálogo bem orientado faz com que os humanos acreditem nas Instituições, nos gestores, na Justiça e no processo democrático; ativando a esperança e a felicidade.

Nosso desejo é aperfeiçoar o processo de comunicação da Ouvidoria, compartilhar as nossas experiências, comprometer os demandados nesta aliança do processo organizacional com vistas a uma comunicação eficiente, a otimização das relações humanas gerando padrões mais harmoniosos, éticos, gerando crescimento e contribuindo para a excelência dos serviços prestados.

INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09. Que formaliza e registra o marco de institucionalização com a nomeação da Professora/historiadora Maryneves Saraiva de Arêa Leão lotada no Departamento de Geografia e História passando a exercer o cargo ouvidora da UFPI.

DAS FUNÇÕES DO OUVIDOR

O Ato da Reitoria Ato nº 858/09, que criou a figura de Ouvidor traz, objetivamente, suas competência e limitações. Resumidamente, o Ouvidor deve exercer o papel de mediador entre partes conflitantes no ambiente universitário buscando o resgate da cidadania ao tempo em que monitora o objeto das demandas. Constitui-se um canal de comunicação entre a comunidade discente, docente e a comunidade em geral com os gestores da Instituição. Requerendo habilidade na capacidade de escuta, conhecimento da estrutura e do funcionamento da Universidade, bem como, sua Legislação. Receber as demandas, reclamações, sugestões, consultas, elogios e encaminhar aos setores envolvidos, garantindo sigilo das informações, o respeito à crença e a cortesia no trato. Destacam-se as capacitações que emanem ações norteadoras e mediadoras de conflitos e facilitadora de diálogo.

DAS CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Atualmente a Ouvidoria divide sala com o SIC. Para o funcionamento da ouvidoria e SIC conjuntamente se faz necessário adequar o espaço, pois que, trata-se de setores estratégicos cujas demandas requerem espaço adequado para a escuta individualizada, respeitosa e cidadã. Nossas instalações estão atualmente equipadas com: Mesas, cadeiras, telefone, scanner, e dois computadores.

No tocante as demandas da ouvidoria, percebemos uma mudança no perfil das manifestações e dos usuários, ampliando o campo das solicitações e ainda registramos a permanência de um elevado número de pedidos de informações, esclarecimento, dúvidas evidenciando uma necessidade de maior divulgação dos serviços prestados pelos setores da Instituição. Situações que poderiam ser resolvidas com um simples telefonema ou encaminhamento de e-mails para os setores específicos.

Registra-se a necessidade de uma equipe de apoio para dar melhor estruturação ao corpo de trabalho, assegurando o atendimento eficiente nos horários específicos.

O acesso à Ouvidoria se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no SG7 vizinha à Assessoria Internacional. Realizamos atendimento individualizado e presencial, através de e-mails, e via telefone.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Para o desenvolvimento dos trabalhos durante o ano de 2013 a ouvidoria contou apenas com a participação da ouvidora, dessa forma, consideramos a necessidade de um profissional de apoio para exercer a função de secretária, como também a necessidade de expandir o serviço da ouvidoria apresentando a sua face aos setores internos e a interiorização de sua divulgação dentro da Instituição.

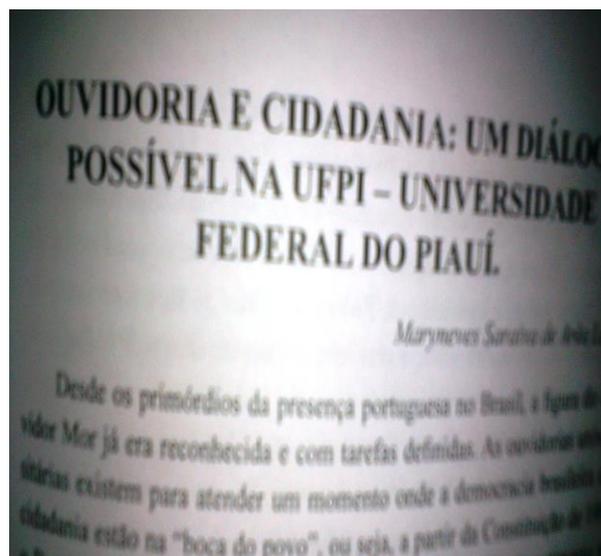
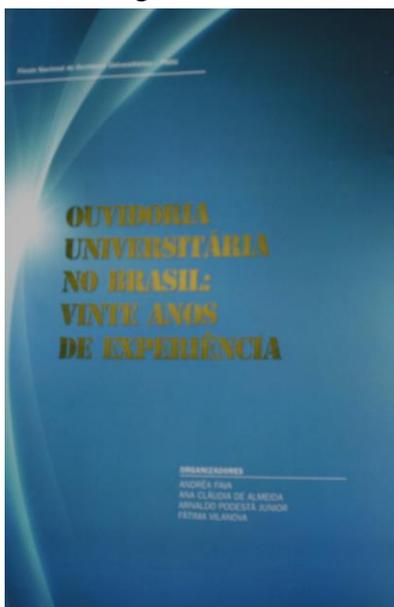
Da capacitação: julga-se necessário a participação da ouvidoria nos encontros promovidos, nos seminários, encontros e fórum nacional de ouvidores com vistas a fortalecer a rede de ouvidoria universitária crescendo na troca de experiências.

Sente-se a ausência da Ouvidoria da UFPI na rede de ouvidores nacionais e capacitação constante e especializada para o crescimento e facilitação do desempenho das funções.

Procuramos destacar a semana do ouvidor no mês de março com matéria na página da UFPI e oferecendo seminário sobre a ouvidoria universitária aos diversos campi universitários. Escrevemos artigo cujo título: “OUVIDORIA E CIDADANIA: UM DIÁLOGO POSSÍVEL NA UFPI”. O livro foi publicado pelo Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU cujo título: Ouvidoria Universitária do Brasil: Vinte anos de experiência. Os Organizadores foram: Andréa Fava, Ana Cláudia de Almeida, Arnaldo Podestá Júnior e Fátima Vila Nova.

Procuramos dar continuidade ao trabalho de 2013 colocando como pauta no planejamento de 2014 a realização de eventos que possam oferecer uma maior visibilidade da ouvidoria dentro da Comunidade Acadêmica e sua expansão nos diversos campi.

Segue foto:



O nosso artigo intitulado *Ouvidoria e cidadania: um diálogo possível na UFPI - Universidade Federal do Piauí* fala da experiência positiva na UFPI e ressalta que o valor de uma grande Instituição não está somente na sua estrutura física, e formação acadêmica, ela também está nos relacionamentos, pois que, atitudes com conhecimento, respeito e amor garantem direitos e deveres, facilitam a solução de conflitos e norteiam caminho. Portanto a importância de mediadores no processo de escuta entre a Instituição, seus servidores, prestadores de serviços e usuários, a Ouvidoria constitui-se um grande passo.

DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período que segue de janeiro a dezembro de 2013 a Ouvidoria ampliou o número de mensagens por e-mail. Em período normal temos registros que variam de 7(sete) a 10 (dez) mensagens por dia. Vejamos uma demonstração extraída da página da Ouvidoria:



The screenshot shows a web interface for the UFPI Ouvidoria system. On the left, there is a navigation menu with options: 'Configuração' (with sub-items 'Alterar Senha', 'Estatísticas', and 'Ouvidoria') and 'Sair'. The main content area is titled ':: Ouvidoria' and displays a table of received messages. The table has a header 'Data de cadastro' and lists several entries with dates and times from September 30, 2013.

Data de cadastro
30/09/2013 21:50:16
30/09/2013 21:26:13
30/09/2013 17:49:10
30/09/2013 17:28:32
30/09/2013 13:01:05
30/09/2013 11:00:01

É importante destacar que este dado altera-se no período do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), Concursos, Mestrados e início e final de períodos letivos, dobrando o número de demandas destacando-se pedidos de informações e reclamações.

Os Canais de acesso do cidadão ao Órgão da Ouvidoria se estabelecem das seguintes formas:

- Através da página no site da Instituição. (<http://www.ufpi.br/ouvidoria.php>)
- Por ligações telefônicas através do número: (86) 3237-2104
- E também de forma presencial, onde há conversas individuais e mantidas em sigilo pela Ouvidora.

As críticas, sugestões e elogios, no que se refere ao mecanismo que representa a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria se dá pela própria página do órgão e por telefonemas.

É importante destacar que fomos mais procurados para um agendamento no atendimento individualizado, como também um maior número de atendimento via telefone. Houve acessos de servidores técnicos administrativos, docentes e discentes, tanto quanto a comunidade em geral. Como estamos integrados na internacionalização chegam para nós solicitações de todos os lugares. Ressalto que no ano de 2013 houve um maior registro de solicitações dos Campi do interior do Estado.

Das manifestações recebidas pela ouvidoria se referem às atividades desenvolvidas pela Universidade Federal no seu sentido mais ampliado. Entretanto alguns setores são mais demandados pelo trabalho que realizam, pelos serviços que prestam pelo atendimento ao público, pela quantidade de alunos que atendem, são eles: Biblioteca, COPESE, Informações acerca de Serviços terceirizados, reclamações do serviço prestado pelo Restaurante Universitário, questões como, ENEM/SISU, transferência de curso, concurso público, seleção de mestrado, matrículas, intercâmbio, trancamento de matrícula, informações sobre o PARFOR, EAD, biblioteca universitária, diplomas, especializações, mestrados e doutorados, conflitos entre alunos e professores, exames de vaga remanescentes, questões de segurança no espaço universitário e muitos pedidos de informações acerca de concursos e diversos temas.

Classificando as manifestações recebidas de acordo com a categoria da manifestação: informação, sugestão, elogio, crítica, reclamação, dúvida, denúncia dentre outros. Destacamos uma maior quantidade de consultas e reclamações. Uma grande parte das consultas se refere aos processos de ingresso na UFPI, conforme já foi discutido anteriormente. Há um grande crescimento no número de sugestões, reclamações.

Os setores que mais receberam manifestações são COPESE, DAA, Setor do Diplomas e Certificados, e Comissão de Concursos e seleções de Mestrados.

COMENTÁRIOS FINAIS

Finalizamos esse relatório com alegria pela oportunidade de trabalhar e servir a comunidade acadêmica, através da Ouvidoria e do SIC, no fortalecimento do diálogo cidadão procurando sempre zelar pelos serviços prestados pela Instituição. Destacamos ainda a importância de valorizar relacionamentos, capacitações continuadas, presenças nas redes nacionais do setor, eventos compartilhados com outros setores destacando a Ouvidoria com o seu papel mediador e proativo dentro da Instituição UFPI.

Diante dos resultados é o nosso desejo compartilhar as experiências da Ouvidoria com os diversos órgãos e setores da Administração da nossa UFPI em 2014. É importante como fonte de resultados e ressaltando a Missão da Ouvidoria implantar o regimento interno, promover e especializar equipe de apoio a Ouvidoria, e ampliar os seminários nos diversos Campi sobre o papel das Ouvidorias Universitárias.

É o que desejo para a continuidade de expansão em 2014.

"Tudo na vida pode ser realizado, desde os sonhos ate os relacionamentos. Mas para que isso aconteça temos que ter: Comprometimento, Envolvimento, Disposição, Confiança e Fé!"

Paulo Batista dos Santos

Maryneves Saraiva de Arêa Leão
Ouvidora da UFPI