



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA – SIC**

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela – Bairro: Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

Sigaa: www.sigaa.ufpi.br

E-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br

Site: www.acessoainformacao.gov.br

Fone: (86) 3237-2104



Sumário

1. Mensagem da Ouvidoria/Sic e “Canais de Acesso do Cidadão”

1. Apresentação

2. Base Legal: Princípios e Compromissos

3. Equipe Ouvidoria

4. Participação da Ouvidoria e Sic em Eventos

5. Dados Estatísticos: Ouvidoria/Sic

➤ 5.1 Demandas recepcionadas nesse período por público

➤ 5.2 Demandas por Unidades Administrativa mais solicitadas

➤ 5.3 Demandas respondidas

6. Considerações finais

Agradecimentos

A Ouvidoria e o SIC da Universidade Federal do Piauí que facilitam o acesso do usuário cidadão aos serviços prestados pela instituição, ciente de suas responsabilidades, exercem seu papel através de uma prática respeitosa contribuindo para estreitar o diálogo entre o cidadão e a instituição. Dessa forma ampliando o entendimento e refletindo novas estratégias perante a comunidade acadêmica e a sociedade compartilhando suas necessidades, sejam elas: críticas, reclamações, denúncia ou pedido de informações e até mesmo elogios. Constata-se que o crescimento da participação social é um desafio contínuo e um importante indicador de desenvolvimento a ser consolidado. Para o educador Paulo Freire, o desafio é fazer com que a sociedade civil brasileira se aproxime mais do Estado, e das instituições públicas, conhecendo o seu funcionamento, quais são os seus limites, quais são as suas possibilidades, esse intercâmbio e a comunicação com as pessoas nos servem de lição individual e coletiva.

A Ouvidoria e o Sic já possuem salas próprias em 2016, com compartilhamento de funções e se constituem um canal de comunicação entre discente, docentes, técnico-administrativos e a comunidade externa, com a UFPI.

O Acesso à Ouvidoria/SIC se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no SG7, vizinha à Assessoria Internacional, onde realizamos atendimentos individualizado, presencial, como também no link da ouvidoria no site da UFPI(<http://www.ufpi.br>), e no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), como, através de e-mail (ouvidoria@ufpi.edu.br) e via Telefone (0xx86 3237-2104).

Em Julho a UFPI lança uma nova ferramenta no Sistema Integrado de Gestão(SIGAA), que no estudo de caso que realizamos e demonstramos neste relatório, dá sinais de uma nova dinâmica, pois atende as Instruções Normativas, configuram prazos, registra a unidade, facilita o encaminhamento, gera relatórios temáticos e gera avaliação dos serviços prestados pelo setor aos usuários. surgiu o

Dos benefícios: Todas as manifestações poderão ser controladas e auditadas por meio de relatórios gerenciais, e ainda é possível o relatório geral de manifestações. Manifestações não respondidas, Manifestações por unidade responsável, e ainda as manifestações fora do prazo.

Dentro de experiência do semestre de Agosto a Dezembro de 2016, na avaliação dos usuários dos serviços de ouvidoria na ferramenta(SIGAA) foram: Que as Unidades Administrativas mais demandadas, estão com um acompanhamento deficitário das demandadas, gerando respostas que não

satisfazem ao cidadão, além de fora do prazo. Quanto a Carta de Serviço ao Cidadão, se encontra, pronta, para ser aprovada nas Instâncias Superiores da Administração da UFPI. Das avaliações destacamos trechos dos depoimentos docentes, em atendimentos individualizado, com feedback do nível de satisfação. Assim seguem: “Na minha experiência como docente ouvidoria foi uma solução encontrada para encaminha minhas reclamações... e encontrar um norte. (depoimento docente)

“Procurei a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí onde fui muito bem recebida estava amedrontada, pois senti que meu emprego estava ameaçado e fui acolhida e desde sempre sou muita agradecida a vocês e agradeço por desabafar por essas situações de assédios e encontrei na professora e ouvidora a confiança, credibilidade, respeito e certeza que os problemas enfrentados teriam uma solução ressaltando a sua postura profissional que me faz acreditar que é possível a solução dos problemas com reconhecimento compromisso e seriedade (depoimento docente)

Nesse caminho percorrido, sentimos o crescimento e a confiabilidade que a ouvidoria e o SIC da UFPI firmaram no meio acadêmico, resultando em minimização de conflitos nos casos tratados, no cumprimento de prazos e na satisfação dos usuários que chegam pelos diversos canais, depoimentos orais e escritos, e por e-mail. Isso assegura o papel das ouvidorias universitárias e dos serviços de informação aos cidadãos enquanto mecanismos de democratização das relações que aí se estabelecem.

Nosso desejo foi, e, é sempre será, fortalecer o diálogo cidadão, compartilhar experiências e contribuir na defesa de legítimos direitos, a democratização, a cultura de respeito aos direitos humanos e consciência de cidadania, e a cultura participativa, buscando práticas que sirvam para o legítimo aperfeiçoamento da comunicação, interna e externa e do cumprimento das normativas que garantem direito a informação cidadão dos usuários dos serviços <UFPI>

Reafirmamos o compromisso de trabalhar e servir a comunidade acadêmica em 2017 com o zelo pelos serviços institucionais prestados e o seu aprimoramento, valorizando sempre o relacionamento com o cidadão, sejam eles: docente, discente, técnico-administrativo e a sociedade aproximando os gestores dos cidadãos e avançando nas parcerias para o fortalecimento da cultura cidadã, pois que é nossa missão, dialogar, respeitar, acolher, informar, encaminhar, defender e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados por nossa instituição aos diversos públicos.

Nesse caminho, sentimos o crescimento e a confiabilidade!!!

Maryneves Leão

Ouvidora e autoridade de monitoramento da Lai

1. Apresentação

Apresentamos o relatório de 2016 da Ouvidoria e SIC da UFPI que apresenta as atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2016, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

2. Base Legal: Princípios e Compromisso

1) A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09. A partir da lei publicada em 18 de novembro de 2011 conhecido com Lei de acesso à informação que regulamenta direitos constitucionais e define que os órgão e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet. Foi institucionalizado o SIC

da UFPI. Segue as instruções da Ouvidoria Geral da União.

2) Instrução Normativa n. 1/2014 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual possui a necessidade de:

- i) conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;
- ii) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal;
- iii) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

3) Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

Ainda de acordo com o DECRETO Nº 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016 que institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, que regulamenta dispositivos da Lei nº-12.527, de 18 de novembro de 2011 que dispõe:

§ 2º—A implementação da Política de Dados Abertos ocorrerá por meio da execução de Plano de Dados Abertos no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional, o qual deverá dispor, no mínimo, sobre os seguintes tópicos:

I – criação e manutenção de inventários e catálogos corporativos de dados;

II – mecanismos transparentes de priorização na abertura de bases de dados, os quais obedecerão os critérios estabelecidos pela INDA e considerarão o potencial de utilização e reutilização dos dados tanto pelo Governo quanto pela sociedade civil;

III – cronograma relacionado aos procedimentos de abertura das bases de dados, sua atualização e sua melhoria;

IV – especificação clara sobre os papéis e responsabilidades das unidades do órgão ou entidade da administração pública federal relacionados com a publicação, a atualização, a evolução e a manutenção das bases de dados;

V – criação de processos para o engajamento de cidadãos, com o objetivo de facilitar e priorizar a abertura da dados, esclarecer dúvidas de interpretação na utilização e corrigir problemas nos dados já disponibilizados; e

VI – demais mecanismos para a promoção, o fomento e o uso eficiente e efetivo das bases de dados pela sociedade e pelo Governo.

3. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, uma Assessora Técnicas:

- Maryneves Saraiva de Arêa Leão Costa (Ouvidora/ Gestora do SIC/ Autoridade de monitoramento da Lai).
- Maria Bernadete Nunes da Silva Moura (Perfil respondente do SIC).

4. Participação da Ouvidoria em Eventos

Da capacitação: foi de extrema importância a integração na rede SIC e a participação desta equipe no V encontro da rede de serviços de informação ao cidadão do Poder Executivo Federal (Rede SIC) promovido pela Controladoria Geral da União (CGU) e Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MP) em março e outubro de 2016, na sede da Escola Nacional de Administração Pública em Brasília-DF.

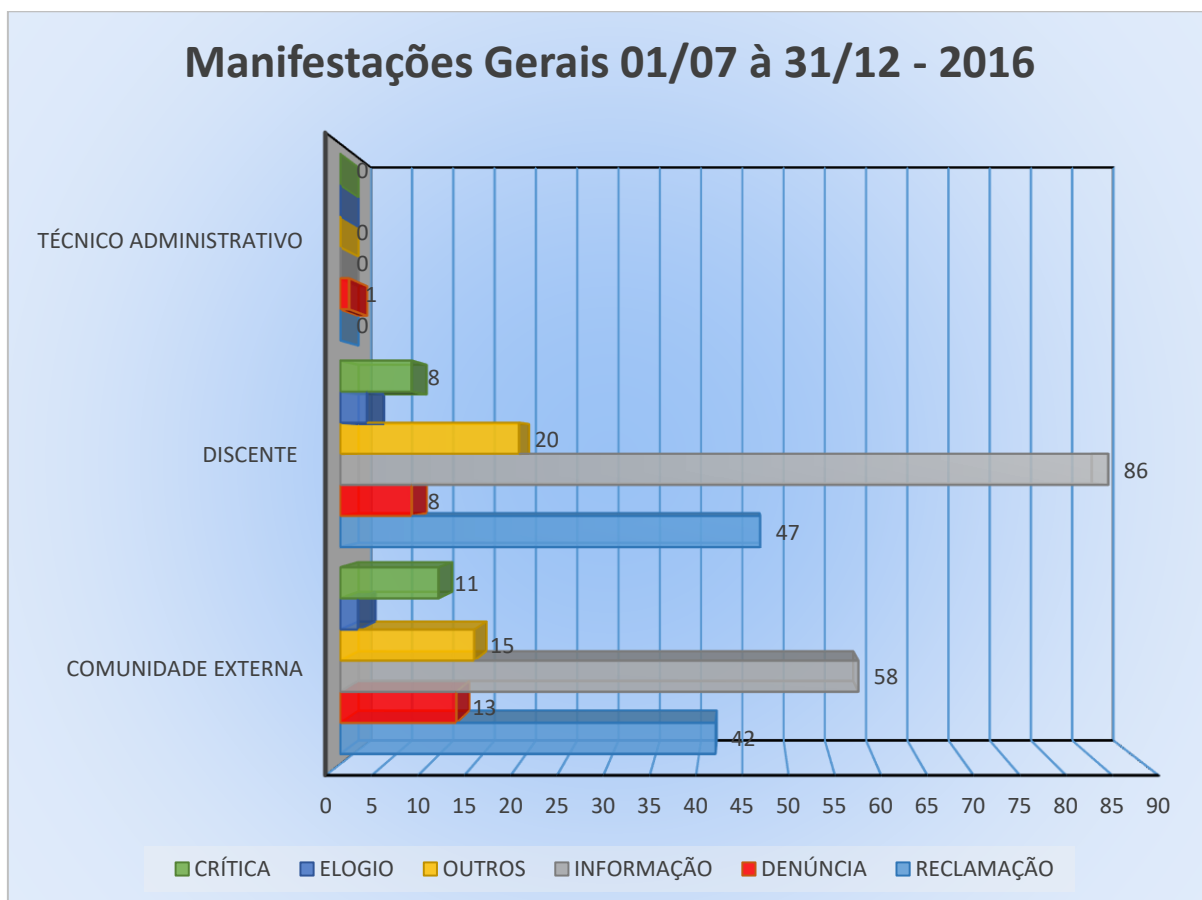
Participação no III Encontro de Serviço de Informação ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e I Encontro das Ouvidorias das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa do Brasil com a temática: Mais transparência nas ações, mais ações de transparência: caminhos para a cidadania que ocorreu nos dias 30 de agosto a 1 de setembro de 2016, em Pirenópolis – GO, com apresentação de artigo científico com o tema “O surgimento das ouvidorias, a Lei de acesso à informação e o Estado democrático de direito: refletindo e narrando experiências” de autoria Maryneves Arêa Leão.

Quanto ao Fórum Nacional de Ouvidores sentimos a necessidade desta ouvidoria estar junto à rede de ouvidores para o fortalecimento e a integração, contribuindo para o crescimento na troca de experiências. Eis o nosso desafio para 2017, estarmos juntos à rede de ouvidorias.

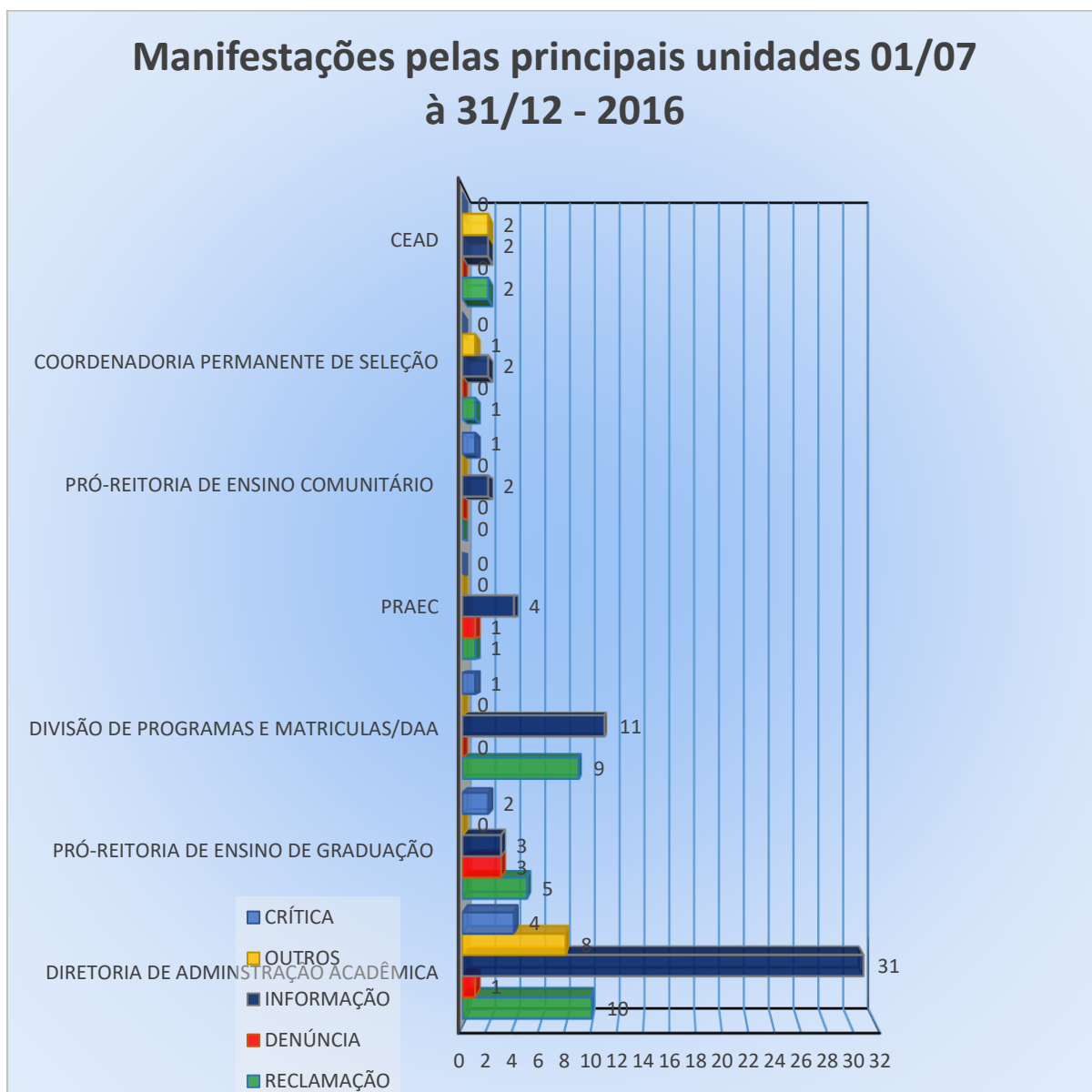
5. Dados Estatísticos

Neste Relatório Anual de 2016 da Ouvidoria e Sic da Universidade Federal do Piauí, apresentamos registros de manifestações coletados no período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2016 recolhidos no Módulo de Ouvidoria SIGAA.

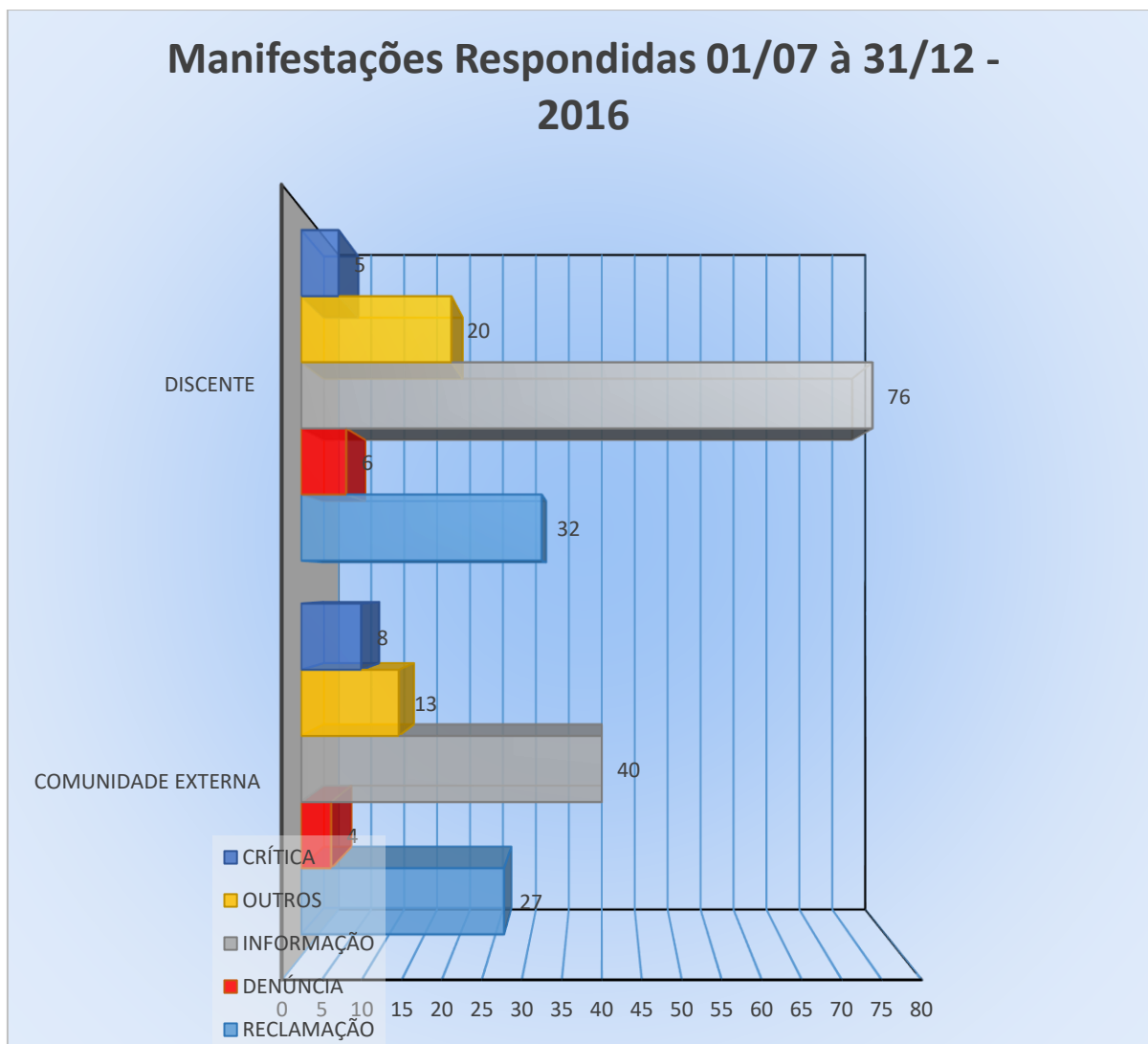
5.1 Demandas recepcionadas nesse período por público:



5.2 Demandas por Unidades Administrativa mais solicitadas:



5.3 Demandas respondidas:



5.4 Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

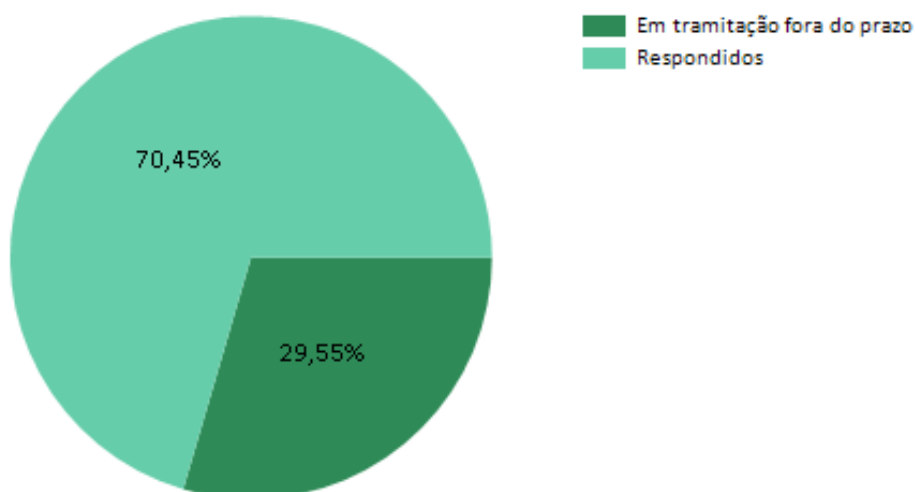
Quantidade de Pedidos: 132

Média mensal de pedidos: 11,00

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Em tramitação fora do prazo	39
Respondidos	93

Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	122	Total de solicitantes:	112
Perguntas por pedido:	1,31	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido:	95

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	83	62,88%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	9	6,82%
Educação - Assistência ao estudante	1	0,76%

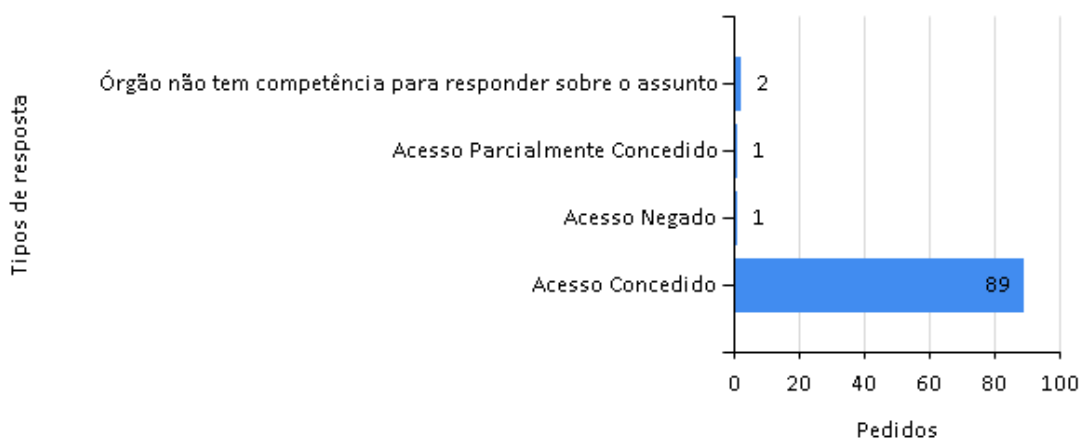
3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 29,96 Dias

Prorrogações:

Quantidade pedidos	% dos
0	0,00%

Pedidos por tipo de resposta



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos

Pedido incompreensível	1	100,000%	0,76%
TOTAL:	1	100,000%	0,76%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	132	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	109	97,32%
Pessoa Jurídica	3	2,68%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	1	0,92%	1
AL	1	0,92%	1
BA	1	0,92%	1
CE	11	10,09%	14
DF	3	2,75%	3
MA	7	6,42%	7
MG	6	5,50%	6
MS	3	2,75%	3
MT	1	0,92%	1
PA	3	2,75%	5
PB	4	3,67%	5

PE	4	3,67%	5
PI	33	30,28%	42
PR	4	3,67%	5
RJ	4	3,67%	4
RN	3	2,75%	3
RO	2	1,83%	2
RS	1	0,92%	1
SC	2	1,83%	2
SE	3	2,75%	3
SP	6	5,50%	6
Outros países	1	0,92%	1
Não Informado	5	4,59%	8

Perfil dos solicitantes pessoas físicas

Gênero	
M	51,38%
F	45,87%
Não Informado	2,75%

Escolaridade	
Pós-graduação	34,86%
Ensino Superior	29,36%
Mestrado/Doutorado	22,94%

Ensino Médio	9,17%
Não Informado	3,67%

Profissão	
Servidor público federal	43,12%
Estudante	16,51%
Professor	13,76%
Não Informado	8,26%
Servidor público estadual	5,50%
Empregado - setor privado	3,67%
Jornalista	2,75%
Servidor público municipal	2,75%
Pesquisador	2,75%
Outra	0,92%

Perfil dos solicitantes pessoas jurídicas

Tipo de pessoa jurídica	
Não Informado	33,33%
Instituição de ensino e/ou pesquisa	33,33%
Empresa - PME	33,33%

6. Considerações finais

Finalizamos esse Relatório com a sensação de dever cumprido e com satisfação 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 valorizarmos os relacionamentos, as capacitações continuadas, as presenças nas redes nacionais dos setores, dos eventos compartilhados com outras unidades destacando a Ouvidoria e SIC como instrumento de controle social e o seu papel mediador e proativo dentro da Instituição.

Destacamos o apoio da Administração Superior através do Magnífico Reitor José Arimateia Dantas Lopes, embora os desafios que ainda existem de gestores que insistem em desrespeitar o direito de resposta do cidadão(ã) e descumprem legislações, a consequência, em algumas ocasiões, é levar o cidadão (ã) a buscar seus direitos por meio de órgãos externos sugerindo processos administrativos, comprometendo a dinâmica e o movimento da Ouvidoria e SIC.

Diante dos resultados é o nosso desejo compartilhar as experiências da Ouvidoria e SIC com as diversas Unidades Administrativas da nossa UFPI. Para 2017 ressaltamos a necessidade de implantar o regimento interno, os atos normativos e promover campanhas internas sobre SIC e Ouvidoria e continuar a capacitação da equipe de apoio a Ouvidoria e SIC. Prosseguir com os Seminários, palestras nos diversos campus da UFPI, programas de rádio, escritas de artigos, capacitações continuadas sobre o papel das Ouvidorias Universitárias e do SIC, além de ações de interiorização.

É o que desejamos para a continuidade de expansão em 2017.