



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA- SIC

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br

Site: www.acessoainformacao.gov.br

Fone: (86) 3237-2104



Acesso à
Informação

RELATÓRIO ANUAL 2014

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



Equipe:

Maryneves Saraiva de Arêa Leão

&

**Maria Bernadete Nunes da Silva
Moura**



SUMÁRIO

1- Mensagem da Ouvidora e e-SIC

2- Institucionalizações da Ouvidoria e e-SIC

3- Das funções do Ouvidor e e-SIC

4- das condições de funcionamento da ouvidoria e SIC

5- Gestão Administrativa

6 - Das Manifestações recebidas: Ouvidoria e SIC / A ouvidoria em números

7- Dos setores demandados Ouvidoria e SIC

8- Comentários finais e proposta da Ouvidoria e SIC

MENSAGEM DA OUVIDORA

Chegamos ao final de 2014 completando dois anos (2 anos) 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 e-SIC que de acordo com a 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. (<http://www.acessoainformacao.gov.br>). Gerando uma necessidade de inserir tanto a Ouvidoria quanto o e-SIC em um diálogo mais efetivo com a equipe gestora da nossa Instituição.

Nesse sentido, a Ouvidoria e SIC da Universidade Federal do Piauí caminha rumo ao diálogo e a busca de boas práticas no atendimento ao cidadão contribuindo assim na construção de uma cultura de cidadania na comunidade acadêmica.

Recebemos, ouvimos, de forma sensível a comunidade universitária interna e externa e os seus anseios, preocupações, proposições, sugestões e ainda suas reclamações e queixas. E Desta forma, crescemos no acompanhamento dos serviços prestados pela Instituição a sua comunidade.

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 e SIC facilitando o acesso do usuário aos nossos serviços, sempre pautada pelo respeito sem julgamento, de forma imparcial e sigilosa e assim estabelecer estratégias dentro da instituição para que as diversas unidades e setores demandados possam acolher as solicitações e aperfeiçoar com novas estratégias. Desta forma também necessitamos de adequação ao espaço físico e equipe de trabalho com a finalidade de dota-la com ferramentas para o bom cumprimento dos novos padrões da Instrução Normativa da OGU nº 01/2014 publicada no Diário Oficial da União em 06/11/2014.

INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA e e-SIC

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 e 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. (<http://www.acessoinformacao.gov.br>). Como membro gestor do SIC integrando com a senhora Jovita Maria Terto Madeira Nunes, autoridade da lei e a servidora da UFPI Maria Bernadete Moura, para compor equipe do e-SIC a partir de setembro de 2014.

DAS FUNÇÕES DO OUVIDOR E e-SIC

O Ato da Reitoria nº 858/09, que criou a figura de Ouvidor traz, objetivamente, suas competências e limitações. 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 externa com os gestores da Instituição. A função requer habilidade na capacidade de escuta, conhecimento da estrutura e do funcionamento da UFPI, bem como sua legislação e funcionamento. O ouvidor adota na sua prática uma atitude pedagógica e propositiva com foco na harmonização, transparência e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Universidade Federal do Piauí.

É responsável por registrar e manter atualizado um banco de dados e torna- a disponível através de Relatório. Orienta e assiste as demandas, reclamações, sugestões, consultas, elogios e encaminhar aos setores envolvidos, garantindo sigilo das informações acompanhado do respeito à crença e a cortesia no trato. Portanto a ouvidoria se configura como órgão relevante, pois é um canal de comunicação direta entre o usuário cidadão e a instituição.

Ademais faço parte da equipe de gestão do SIC órgão responsável que possui atribuições definidas pela Lei nº 12.527, de 18/11/11 que discorre no artigo 40 como está descrito abaixo:

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Através do Ato da Reitoria 1613/13 do Magnífico Reitor José Arimatéia Dantas Lopes com data de 22 de agosto de 2013 que designa a Professora e Historiadora Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa, como Gestora do SIC e em outro Ato de número 1611/13 designa Jovita Maria Terto Madeira Nunes, economista para exercer as atribuições específicas nos incisos I, II, III e IV do Art. 40, da lei de Acesso a informação.

DAS CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA E E-SIC

Atualmente a Ouvidoria divide sala e compartilha as funções com o e-SIC, canais permanentes de fácil acesso, onde qualquer cidadão pode se manifestar. Para o bom funcionamento da ouvidoria e SIC se faz necessário adequar o espaço, ampliar e capacitar a equipe de forma continuada, trata-se de setores estratégicos cujas demandas necessitam de espaço adequado para a escuta individualizada, respeitosa e cidadã. Nossas instalações estão atualmente equipadas com: Mesas, cadeiras, telefone, scanner, impressora e dois computadores.

No tocante as demandas da ouvidoria e e-SIC, 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 pedido de informações, esclarecimentos, dúvidas evidenciando uma necessidade de maior divulgação dos serviços prestados pelas unidades administrativas da UFPI. Exemplos de situações simples e complexas que poderiam ser resolvidas com um telefonema ou encaminhamento de e-mails para as unidades demandadas. Uma amostra de situações recorrentes: PREG- Pró Reitoria de Ensino de Graduação (matricula, grades curriculares referentes aos diversos cursos, ajustes e trancamento e aproveitamento de disciplinas e revalidação de diplomas e o nível de atendimento dos servidores aos usuários), Copese (formas de inserção na UFPI: Enem, SISU, Concursos) Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários- PRAEC (Bolsas, Restaurante Universitário, Residência Universitária e demais questões referentes aos estudantes, além dos Editais para Mestrado, Doutorado.

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 como também no link da ouvidoria no site da UFPI(<http://www.ufpi.br/>) e através de e-mails (ouvidoria@ufpi.edu.br) e via telefone (0xx86 3237-2104).

Depoimento de uma docente da UFPI: “Na minha experiência como docente a ouvidoria foi uma solução encontrada para encaminha minhas reclamações... e encontrar um norte .”

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Para o desenvolvimento dos trabalhos durante o ano de 2014 a ouvidoria e e-SIC contou apenas com a participação da ouvidora Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa e a partir de setembro de 2014 foi cedido a servidora Maria Bernadete Nunes da Silva Moura, que divide o seu tempo com outra função. Dessa forma consideramos a importância dessa profissional de apoio para exercer a função de perfil respondente do e-SIC,

Urge a necessidade de expandir o serviço da ouvidoria e SIC apresentando a sua face aos setores internos e a interiorização de sua atuação dentro dos Campis da Instituição UFPI.

Da capacitação: foi de extrema importância a integração na rede SIC e a participação desta equipe no II 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) no período de 20 a 21 de novembro de 2014 na sede da Escola Nacional de Administração Pública em Brasília-DF. Participamos também do Dia Internacional contra a corrupção no dia 11 de dezembro de 2014 promovido pela Controladoria Regional da União no Estado do Piauí. Quanto ao Fórum Nacional de Ouvidores sentimos a necessidade desta ouvidoria estar junto à rede de ouvidores pois fortalece a integração contribuindo para o crescimento na troca de experiências.” Eis o Nosso Desafio Para 2015, Estarmos Juntos à Rede de Ouvidorias.”

Procuramos destacar a Semana do Ouvidor no mês de março oferecendo um Seminário sobre a Ouvidoria Universitária, como proposta aos diversos campi da UFPI.

Elaboramos como pauta um planejamento para 2015, com objetivos e metas estratégicas e ações definidas.

Seguindo os rumos vamos oferecendo serviços e atendimentos destacando uma maior visibilidade da Ouvidoria e e-SIC dentro da Comunidade Acadêmica e sua contribuição à comunidade.

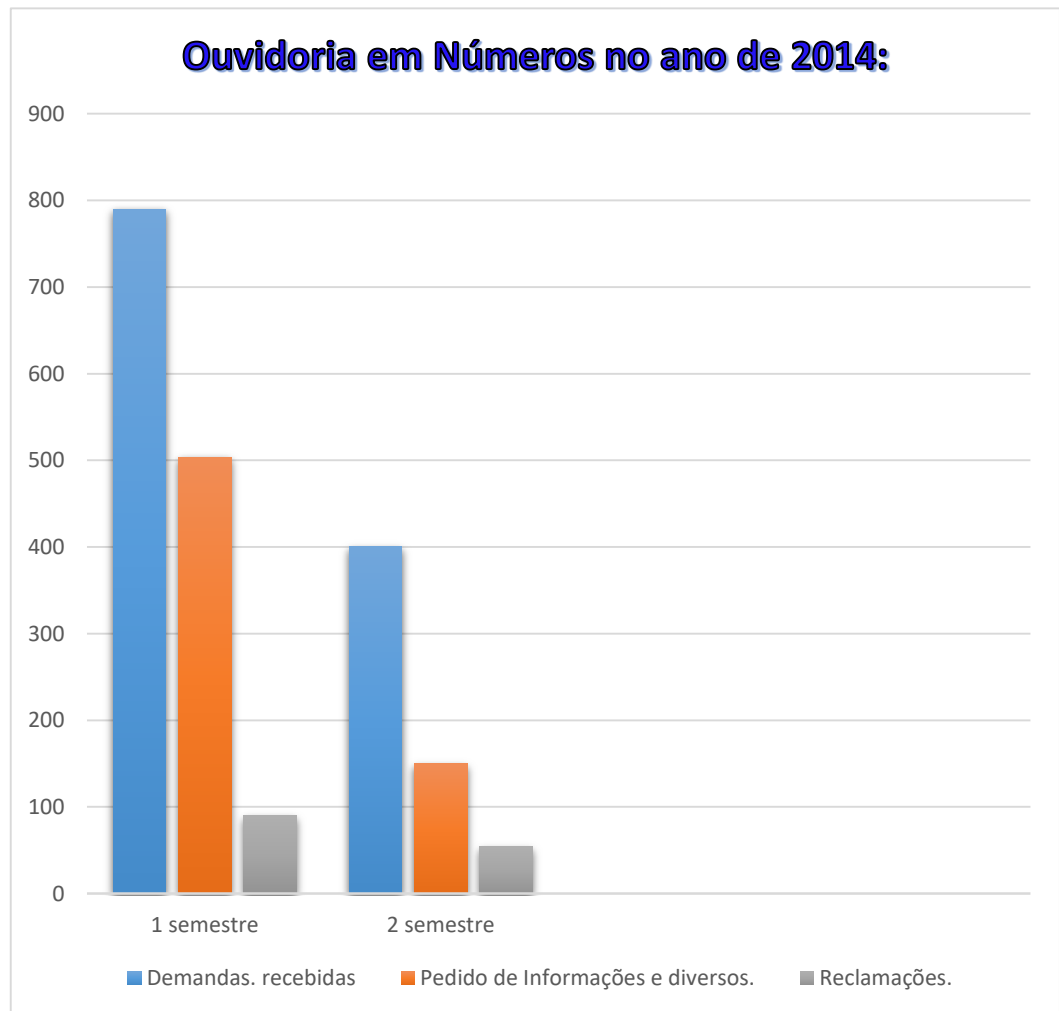
DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E A OUVIDORIA EM NÚMEROS

No período que segue de janeiro a dezembro de 2014 a Ouvidoria ampliou o número de mensagens por e-mail. Uma média de pelo menos 1100 mensagens no ano de 2014, dividindo em 2 semestre como mostra o gráfico abaixo. Destaca-se Pedido de Informações e Diversos, como: dúvidas frequentes, solicitações de informação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Como a ouvidoria se constitui como um instrumento de participação direta na comunicação interna e externa, Registramos um grande número de pedidos de informação e atendimento através do e-mail institucional: ouvidoria@ufpi.edu.br e SIC: marysic@ufpi.edu.br e bernadetemoura@ufpi.edu.br Diariamente através do telefone 0xx 86 3237-2104.

Das constantes solicitações estão a disponibilização dos e-mails Institucional e os respectivos gestores, especialmente das Unidades mais demandadas. É possível indicar os gargalos e sugerir novas estratégias de protocolo, pois que recebemos e registramos a necessidade de ampliação do rol de informações das diversas Unidades Administrativas no Site da UFPI.

O segundo semestre de acordo com o gráfico demonstra uma diminuição na natureza dos pedidos de informação. Quanto às reclamações, há uma diminuição, porém um acentuado número de pedidos na página do SIC <http://www.acessoainformacao.gov.br/>. Importante ressaltar a necessidade da nossa Instituição promover uma campanha interna no sentido de orientar e dar suporte às unidades administrativas quanto ao bom cumprimento da Lei de acesso a informação, como exemplo: situações em que os gestores de unidades e os legítimos responsáveis se negam assinar documentos que estão sob suas tutelas, responsabilizando os servidores do e-SIC, o que gera reclamações a serem avaliadas em outras instâncias.

Sugerimos a Administração Superior a formação de uma Comissão Mista para avaliar e reavaliar os pedidos de documentos e suas naturezas, estabelecendo Diretrizes que supram as lacunas da própria Lei.



Os Canais de acesso do cidadão ao Órgão da Ouvidoria e SIC 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 atendimento individualizado com garantia de 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. Como estamos integrados na internacionalização chegam para

nós solicitações de diversos lugares, dentro e fora do País. Ressalto que no ano de 2014 houve um maior registro de solicitações dos Campis da UFPI no 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 e Doutorado, matrículas, intercâmbio, trancamento de matrícula, Aproveitamento de Disciplinas, informações sobre o PARFOR, EAD, Biblioteca Universitária, Diplomas, Especializações, Mestrados e Doutorados, conflitos entre alunos e professores e entre professores e chefes de departamento, professor versus professor 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 e Doutorados e Ensino EAD.

DADOS DO e-SIC 2014:

Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Orgão (SIC)
23480000760201471	09/01/2014	29/01/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001102201404	15/01/2014	04/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001322201420	20/01/2014	10/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001526201461	25/01/2014	17/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001825201403	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001826201440	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001827201494	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001828201439	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001829201483	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001830201416	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001831201452	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001832201405	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001833201441	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001834201496	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001835201431	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001836201485	01/02/2014	24/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002485201420	17/02/2014	10/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002604201444	19/02/2014	11/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002620201437	19/02/2014	11/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480005042201491	14/04/2014	05/05/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480005109201497	15/04/2014	05/05/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480006459201471	20/05/2014	09/06/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí

23480006635201474	25/05/2014	16/06/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480006730201478	26/05/2014	16/06/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480007808201471	20/06/2014	14/07/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480009454201408	02/08/2014	01/09/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480010501201458	24/08/2014	15/09/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480010729201448	26/08/2014	15/09/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480010971201411	29/08/2014	22/09/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480011230201458	03/09/2014	23/09/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480012365201431	25/09/2014	20/10/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480013555201475	23/10/2014	17/11/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480013821201460	30/10/2014	19/11/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480014178201491	06/11/2014	26/11/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480014212201428	07/11/2014	01/12/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do
23480014261201461	07/11/2014	01/12/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480014940201430	20/11/2014	15/12/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480015299201451	28/11/2014	22/12/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480015625201420	05/12/2014	29/12/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480000135201429	04/01/2014	27/01/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480000184201461	04/01/2014	27/01/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480000236201408	04/01/2014	27/01/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480000448201487	06/01/2014	27/01/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480000599201435	07/01/2014	27/01/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480000698201417	08/01/2014	28/01/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480000982201493	13/01/2014	03/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480001963201484	05/02/2014	25/02/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí

23480002158201478	10/02/2014	06/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002250201438	11/02/2014	06/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002263201415	12/02/2014	06/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002264201451	12/02/2014	06/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002338201450	13/02/2014	10/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002350201464	14/02/2014	10/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002835201458	24/02/2014	17/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí
23480002871201411	24/02/2014	17/03/2014	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí

COMENTÁRIOS 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 e-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 e-SIC como instrumento de controle social e o seu papel mediador e proativo dentro da Instituição, UFPI.

Diante dos resultados é o nosso desejo compartilhar as experiências da Ouvidoria e e-SIC com as diversas Unidades Administrativas da nossa UFPI em 2015. Destacamos a importância e ressaltando a Missão da Ouvidoria e e-SIC e a necessidade de implantar o Regimento Interno, e promover e especializar equipe de apoio a Ouvidoria, e ampliar os Seminários, Palestras, Reuniões, Programas de Rádio e capacitações continuadas sobre o papel das Ouvidorias Universitárias e do e-SIC.

É o que desejo para a continuidade de expansão em 2015.

"Olho por Olho e o mundo inteiro estará cego"

Mahatma Gandhi.

"Da participação cidadã surge um conjunto de atitudes capazes de mudar o mundo".

Autor: Desconhecido

Maryneves Saraiva de Arêa Leão
Ouvidora da UFPI e Gestora membro da equipe do e-SIC.