



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](mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br)  
Site: [www.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.gov.br)  
Fone: (86) 3237-2104



Acesso à  
Informação

# RELATÓRIO ANUAL 2015

Reitor: Prof. Dr. José Arimatéia Dantas Lopes  
Vice-Reitora: Prof. Dr<sup>a</sup>. 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 2015 completando três anos (3 anos) da Gestão do Reitor, Prof. Dr. José Arimatéia Dantas Lopes e da Vice-Reitora: Prof. Dr<sup>a</sup>. Nadir do Nascimento Nogueira. Esse ano foi marcante por termos vivenciado uma ampla greve de técnicos administrativos e docentes. A 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 colocando as diferentes unidades administrativas no desafio de uma comunicação organizacional com foco no direito do cidadão nos seus diferentes lugares*

*. A nossa função foi e é transformadora no sentido das pautas demandadas se transformarem em possibilidade de crescimento institucional e comprometimento com a interlocução e com a mudança, garantindo a defesa do direito e zelando pela excelência dos resultados dos serviços prestados pela instituição.*

*Nesse sentido destacamos que a ouvidoria universitária está inserida em um contexto da chamada democracia participativa e se constitui uma via desburocratizada e ágil para a solução dos problemas e desafios de várias naturezas contribuindo para o aprimoramento institucional e uma cultura de aperfeiçoamento interno constante firmada no 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.*

*Desta forma também necessitamos de adequação ao espaço físico para um melhor funcionamento da ouvidoria e e-SIC e a definição da equipe trabalho com a finalidade de capacitações e divisão de tarefas para o bom cumprimento dos novos padrões da Instrução Normativa da OGU n° 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.acessoainformacao.gov.br>). Como membro gestor do SIC desde 2011 e através do ato 1568/15 de 17 de agosto de 2015 pelo reitor José Arimatéia Dantas Lopes com atribuição específica nos incisos I, II, III e IV do Art. 40, integrando com a autoridade de monitoramento da lei a professora ouvidora da UFPI Maryneves Saraiva e a servidora da UFPI Maria Bernadete Nunes da Silva Moura, para compor equipe do e-SIC.

De setembro de 2014 até os nossos dias contamos com a servidora Maria Bernadete Nunes da Silva Moura que ainda divide tarefas com a PRAD.

## DAS FUNÇÕES DA OUVIDORA 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 os discentes, docentes e a comunidade externa com os gestores da Instituição.

A Ouvidoria da UFPI tem a responsabilidade de:

- ✓ Receber elogios, sugestões e pedidos de informação;
- ✓ Receber denúncias e reclamações acerca de atos ilegais e de improbidade administrativa e de encaminhá-las às autoridades competentes;
- ✓ Reconhecer os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, buscando fomentar a igualdade de tratamento;
- ✓ Tratar as demandas apresentadas com equanimidade visando fazer com que o (a) cidadão (ã) seja ouvido (a), tenha seu direito reconhecido e receba a resposta por parte das áreas demandadas; e
- ✓ Sugerir ações no sentido de que os erros sejam minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam qualificadas com vistas a prestação de serviços de excelência para o (a) cidadão (ã).

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 1568/15 designa também a professora Maryneves para exercer as atribuições específicas nos incisos I, II, III e IV do Art. 40, da lei de Acesso à 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 e um notebook.

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.

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](mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br)) e via telefone (0xx86 3237-2104).

## GESTÃO ADMINISTRATIVA



A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, uma Assessora Técnica:

- Maryneves Saraiva de Arêa Leão (Ouvidora);
- Bernadete (Perfil respondente do e-SIC);

Urge a necessidade de expansão da cultura do acesso à informação como direito e a ouvidoria e o e-SIC são portas de entrada destas demandas dentro dos diversos Campus da Instituição UFPI.

Da capacitação: foi de extrema importância a integração na rede SIC e a participação desta equipe no III e IV 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 junho e outubro de 2015, na sede da Escola Nacional de Administração Pública em Brasília-DF.

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 2016, 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 campus da UFPI e participação na rádio fm universitária.

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

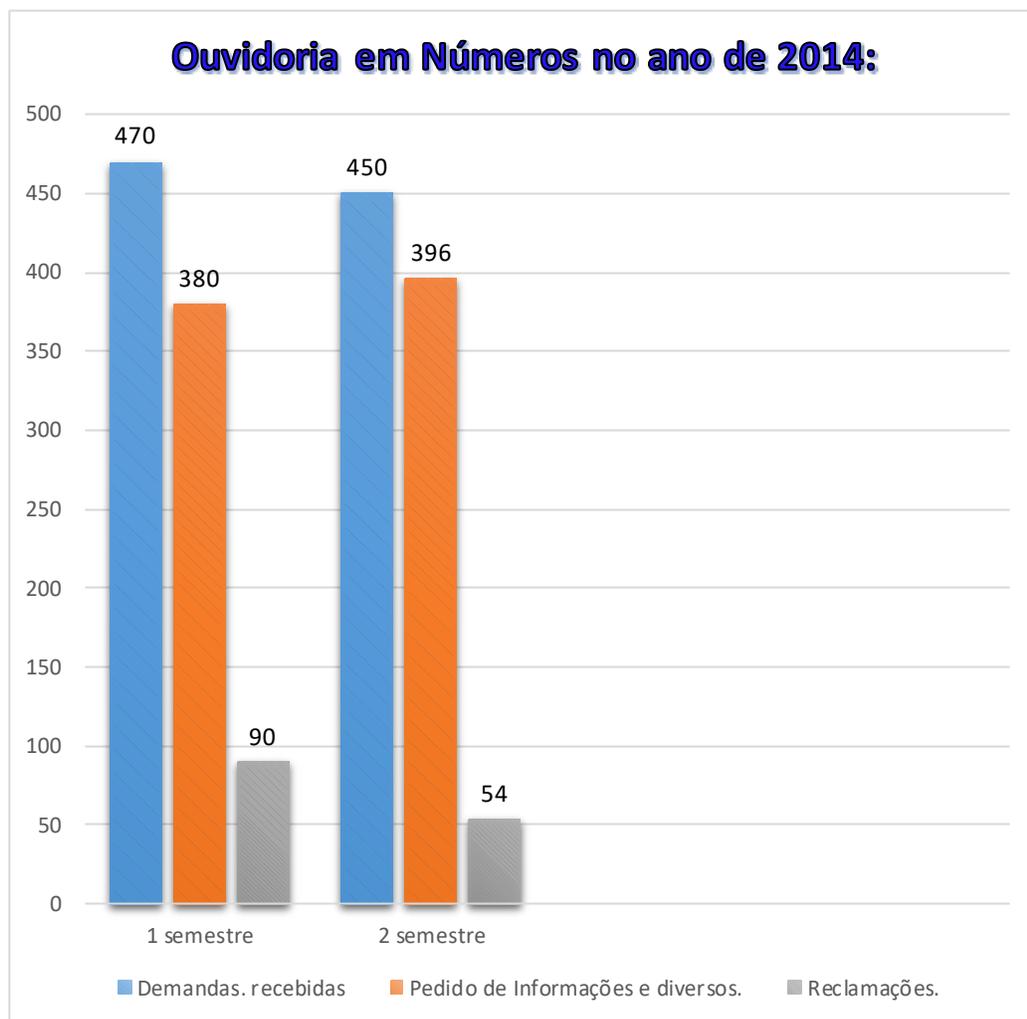
Seguindo os rumos, vamos oferecendo serviços e atendimentos destacando uma maior visibilidade da ouvidoria e e-SIC dentro da UFPI e sua contribuição à comunidade.

## DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E A OUVIDORIA EM NÚMEROS

No período que segue de janeiro a dezembro de 2015 a Ouvidoria ampliou o número de mensagens por e-mail. Uma média de pelo menos 940 mensagens no ano de 2015, 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](mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br) e SIC: [marysic@ufpi.edu.br](mailto:marysic@ufpi.edu.br) e [bernadetemoura@ufpi.edu.br](mailto: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, concluímos 2015 com o novo site e com o aperfeiçoamento no link da ouvidoria e e-SIC.

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.acessoinformacao.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 à 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.



Os canais de acesso do cidadão ao órgão da ouvidoria e 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.
- E pelo e-mail: [ouvidoria@ufpi.edu.br](mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br) ou [marysic@ufpi.edu.br](mailto:marysic@ufpi.edu.br) ou ainda [bernadetemoura@ufpi.edu.br](mailto:bernadetemoura@ufpi.edu.br).

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 e depoimentos escritos.

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 2015 foi um ano complexo por conta de um longo período de greve dos servidores docentes e técnicos administrativos.

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, 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, serviços de diplomas, atendimento de servidores, 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 diversos temas e sugestões.

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 e vagas remanescentes. Há um grande crescimento no número de sugestões. Das reclamações recorrentes, dizem respeito ao relacionamento cidadão na prestação do serviço de alguns setores.

Os setores que mais receberam manifestações são copese, daa, setor de diplomas e certificados, e comissão de concursos e seleções de mestrados e doutorados e ensino ead.

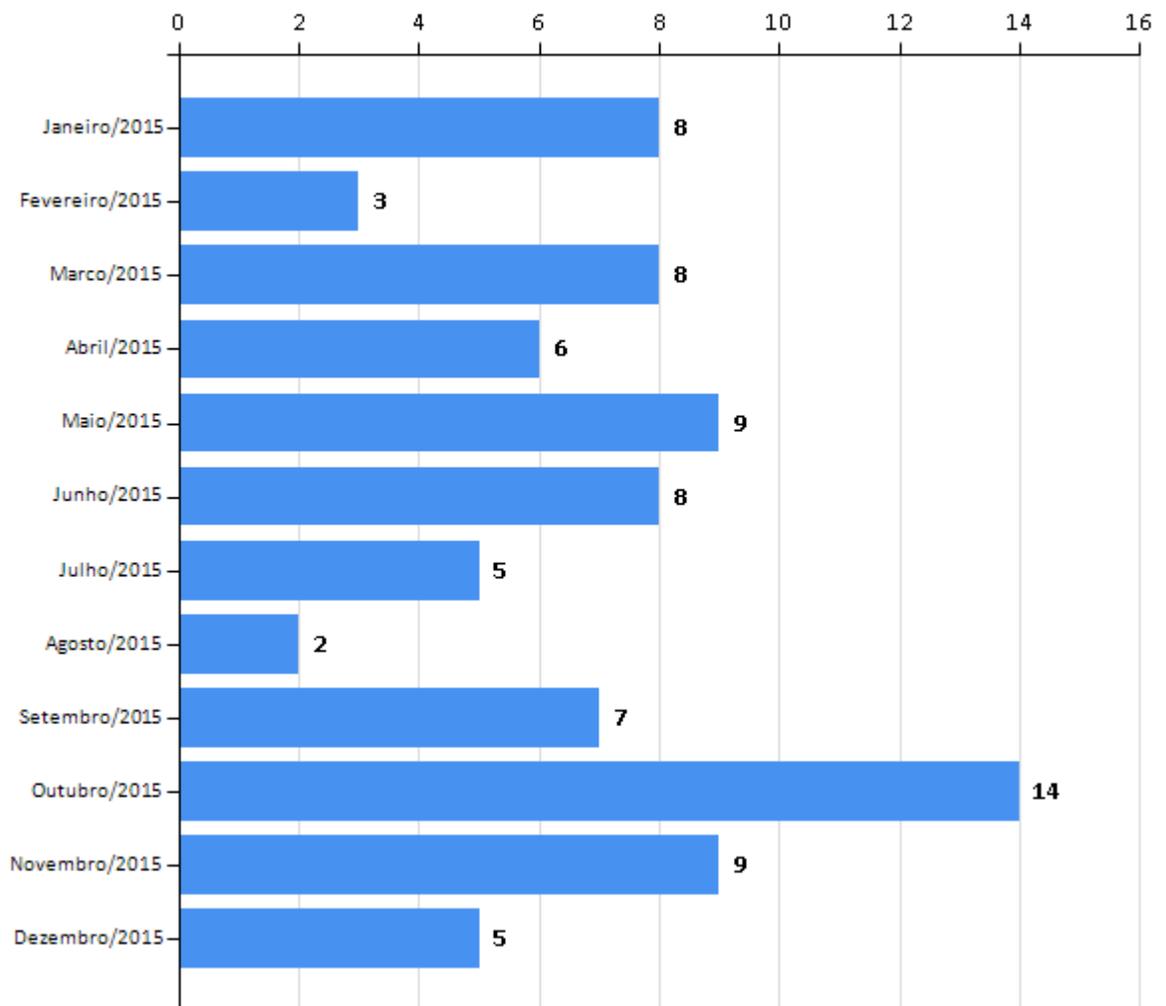
# DADOS DO e-SIC 2015 RETIRADOS DO SITE DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

## 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 84

Média mensal de pedidos: 7,00

Quantidade de pedidos registrados por mês

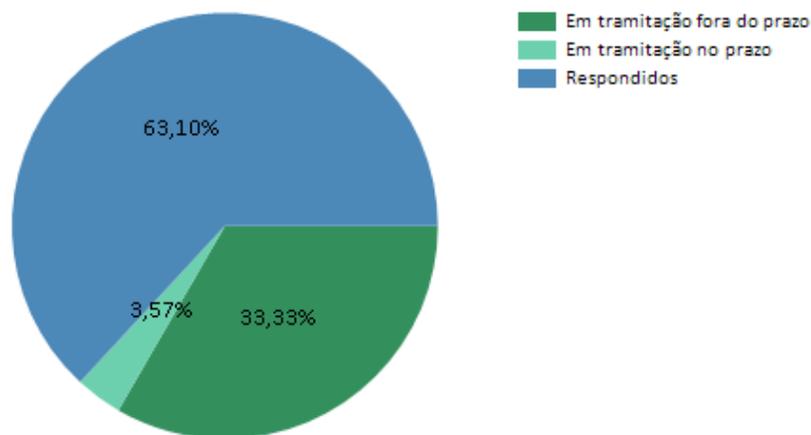


<b>Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação</b>		
<b>Mês</b>	<b>Número de pedidos</b>	<b>Evolução mensal</b>
Janeiro/2015	8	-
Fevereiro/2015	3	-62.5%
Marco/2015	8	62.5%
Abril/2015	6	-25%
Maiio/2015	9	33.33%
Junho/2015	8	-11.11%
Julho/2015	5	-37.5%
Agosto/2015	2	-60%
Setembro/2015	7	71.43%
Outubro/2015	14	50%
Novembro/2015	9	-35.71%
Dezembro/2015	5	-44.44%
<b>TOTAL:</b>	<b>84</b>	
<b>MÉDIA:</b>	<b>7,00</b>	

## **2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação**

<b>Status do pedido</b>	<b>Quantidade</b>
Em tramitação fora do prazo	28
Respondidos	53
Em tramitação no prazo	3

### Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	131	Total de solicitantes:	68
Perguntas por pedido:	2,52	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	4
		Solicitantes com um único pedido:	56

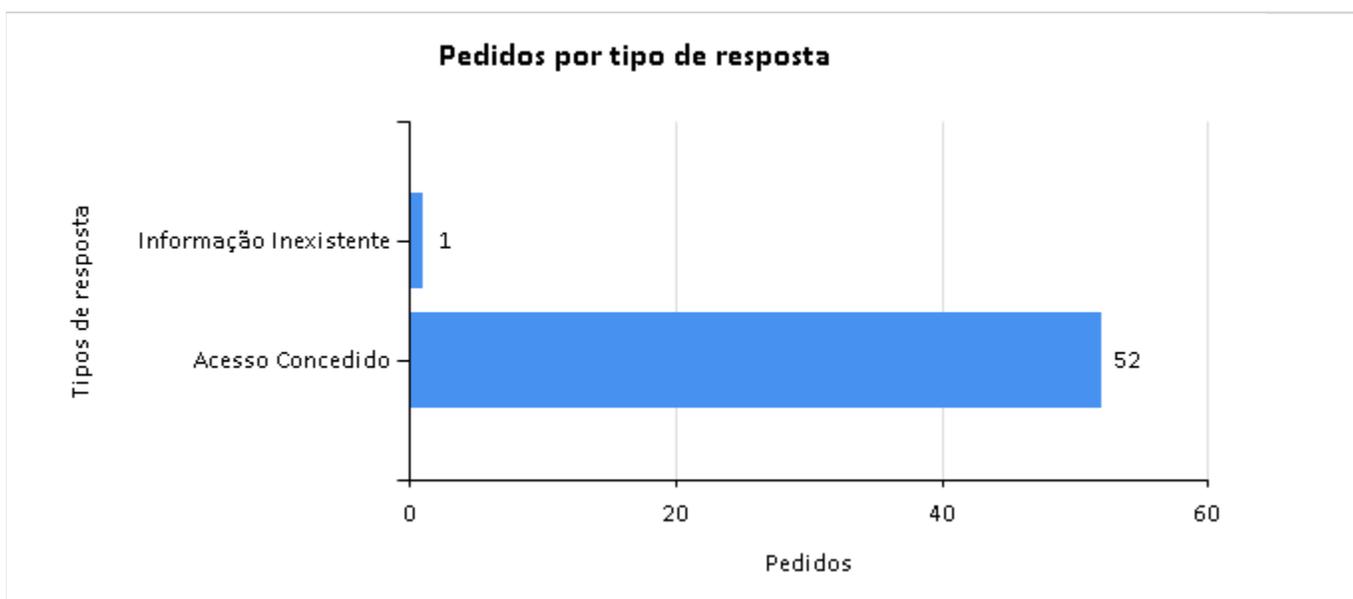
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	49	58,33%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	4	4,76%

### 3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 16,98Dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
1	1,19%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
<b>TOTAL:</b>		0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por e-mail)	83	98,81%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	1,19%

#### **4. Perfil dos solicitantes**

Tipos de solicitante

<b>Pessoa Física</b>	63	92,65%
<b>Pessoa Jurídica</b>	5	7,35%

<b>Localização dos solicitantes</b>			
<b>Estado</b>	<b># de solicitantes</b>	<b>% dos solicitantes</b>	<b># de pedidos</b>
AL	1	1,59%	1
AM	1	1,59%	1
BA	2	3,17%	2
CE	3	4,76%	3
DF	5	7,94%	5
ES	1	1,59%	1
MA	5	7,94%	8
MG	3	4,76%	4
PA	2	3,17%	2
PB	3	4,76%	4
PE	1	1,59%	1
PI	26	41,27%	35
RJ	1	1,59%	1
RN	1	1,59%	1
RS	2	3,17%	2
SE	1	1,59%	1
SP	8	12,70%	10
Não informado	2	3,17%	2

#### **Perfil dos solicitantes pessoa física**

<b>Gênero</b>	
M	57,14%
F	41,27%
Não informado	1,59%

<b>Escolaridade</b>	
Ensino Superior	38,10%
Mestrado/Doutorado	22,22%
Pós-graduação	23,81%
Ensino Médio	11,11%

Não informado	4,76%
---------------	-------

<b>Profissão</b>	
Servidor público federal	33,33%
Estudante	30,16%
Não informado	9,52%
Professor	7,94%
Pesquisador	6,35%
Empregado - setor privado	4,76%
Servidor público estadual	3,17%
Empresário/empreendedor	1,59%
Outra	1,59%
Servidor público municipal	1,59%

#### **Perfil dos solicitantes pessoa jurídica**

<b>Tipo de pessoa jurídica</b>	
Instituição de ensino e/ou pesquisa	20,00%
Outro	20,00%
Empresa - PME	20,00%
Empresa - grande porte	20,00%
Org. Não Governamental	20,00%

## 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 deve ser parceira de diversas unidades administrativas.

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. Para 2016 ressaltamos a missão da ouvidoria e do e-SIC e a necessidade de implantar o regimento interno, os atos normativos e promover e especializar equipe de apoio a Ouvidoria. Ampliar os Seminários, Palestras, Reuniões, Programas de Rádio escritas de artigos, capacitações continuadas sobre o papel das Ouvidorias Universitárias e do e-SIC.

É o que desejamos para a continuidade de expansão em 2016.

*"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 autoridade de monitoramento da LAI.