



Universidade Federal do Piauí  
Educação Ciência Arte Inclusão Social



**Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro  
Ininga**

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: [ouvidoria@ufpi.edu.br](mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br), fone de contato: 3237-2104

# PLANO DE AÇÃO 2014.





Universidade Federal do Piauí  
Educação Ciência Arte Inclusão Social



**Campus Universitário Ministro Petrônio Portela** **OUVIDORIA** *nga*  
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil  
E-mail: [ouvidoria@ufpi.br](mailto:ouvidoria@ufpi.br), fone de contato: 3237-2104.

- **INTRODUÇÃO**
- **PRINCIPIOS E COMPROMISSOS**
- **OBJETIVOS**
- **METAS**
- **AÇÕES SUGERIDAS**
- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**



Universidade Federal do Piauí  
Educação Ciência Arte Inclusão Social



**Campus Universitário Ministro Petrônio Portela** **OUVIDORIA** *nga*  
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil  
E-mail: [ouvidoria@ufpi.br](mailto:ouvidoria@ufpi.br), fone de contato: 3237-2104.

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09. Que formaliza e registra um marco institucional.

Constitui-se um canal de comunicação entre discentes, docentes, funcionários Técnico-administrativos e a comunidade externa, 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.



Universidade Federal do Piauí  
Educação Ciência Arte Inclusão Social



**Campus Universitário Ministro Petrônio Portela** **OUVIDORIA** *nga*  
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil  
E-mail: [ouvidoria@ufpi.br](mailto:ouvidoria@ufpi.br), fone de contato: 3237-2104.

## PRINCÍPIOS E COMPROMISSO

"Representar o cidadão zelando pelos seus legítimos interesses junto às instituições públicas e privadas".

## OBJETIVOS

- Mapear as demandas e acompanhá-las com vistas ao melhor direcionamento das ações e serviços prestados pela Instituição;
- Preparar relatórios para avaliar a natureza das questões expressas através do canal da ouvidoria;
- Capacitação da equipe técnica, ouvidora;
- Integrar-se através de eventos à rede de ouvidores nacionais;
- Ampliar os serviços prestados pela ouvidoria (eventos, campanhas e divulgação, participação na rádio universitária e página da UFPI).

## METAS



Universidade Federal do Piauí  
Educação Ciência Arte Inclusão Social



**Campus Universitário Ministro Petrônio Portela** **OUVIDORIA** *nga*  
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil  
E-mail: [ouvidoria@ufpi.br](mailto:ouvidoria@ufpi.br), fone de contato: 3237-2104.

- Preparar equipe técnica;
- Realizar relatórios e avaliar as demandas;
- Integrar-se à rede de ouvidores;
- Elaborar material de divulgação dos serviços prestados pela ouvidoria;
- Acompanhar as demandas da ouvidoria aos diversos setores;
- Contribuir para um melhor nível de atendimento dos serviços prestados pela instituição.
- Divulgar os serviços da ouvidoria nos Campis, Ouvidoria Itinerante;
- Divulgar através de palestras, seminários, entrevistas, artigos a importância da ouvidoria como canal de diálogo e mediação.
- Realizar a Semana do Ouvidor com a seguinte programação: Divulgação na página da UFPI, participação da ouvidora na Rádio Universitária, divulgação do Seminário “O que é uma Ouvidoria Universitária? por que e para que?”.

## **AÇÕES SUGERIDAS**



**Campus Universitário Ministro Petrônio Portela** **OUVIDORIA** *nga*  
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil  
E-mail: [ouvidoria@ufpi.br](mailto:ouvidoria@ufpi.br), fone de contato: 3237-2104.

- Adequar o espaço para um atendimento individualizado;
- Sugerir aquisição de coletores de sugestões a todos os Campi e Centros de Estudos da UFPI;
- Realização de eventos que ofereça uma maior visibilidade a ouvidoria;
- Criar condições de parcerias internas para melhor atendimento à comunidade acadêmica;
- Realizar a semana do ouvidor – mês de março;
- Estabelecer uma parceria com o NTI, com vistas à melhoria da página da ouvidoria agilizando a comunicação on line.
- Realizar uma campanha interna de utilização dos e-mails diariamente;
- Participação da Ouvidoria nos Eventos Nacionais da rede de ouvidores;
- Capacitação permanente da ouvidora;
- Confecção de folder e banner divulgando a ouvidoria;
- Solicitar apoio da administração superior quanto ao diversos setores da instituição com vistas às respostas das demandas da ouvidoria;
- Interiorização e divulgação dos serviços da ouvidoria.

## **EQUIPE RESPONSÁVEL**



Universidade Federal do Piauí  
Educação Ciência Arte Inclusão Social



**Campus Universitário Ministro Petrônio Portela** **OUVIDORIA** *nga*  
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil  
E-mail: [ouvidoria@ufpi.br](mailto:ouvidoria@ufpi.br), fone de contato: 3237-2104.

Maryneves Saraiva de Arêa Leão Costa – Ouvidora;

## PERÍODO DE REALIZAÇÃO

- Janeiro a Dezembro.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Intercâmbio com as pessoas nos serve de lição individual e coletiva, todo processo de escuta precisa ser selecionado, apurado para que não venhamos a ser canal de assuntos indignos ao entendimento e a qualidade do bem maior que deve ser preservado que é a excelência da Instituição; a defesa de legítimos direitos, a democratização, a cultura de respeito aos direitos humanos e consciência de cidadania.

Reafirmamos o compromisso de servir a comunidade acadêmica fortalecer o diálogo, zelar pelos serviços e aprimoramentos prestados pela Instituição e valorizar o relacionamento com o cidadão, seja Docente, Discente, Técnico-Administrativo e a Comunidade.

### **Mensagem da Ouvidora.**

Maryneves Saraiva de Arêa Leão