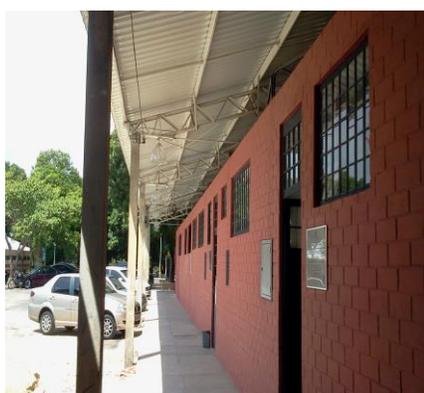




UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA
Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil
E-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br
Fone: (86) 3237-2104



RELATÓRIO ANUAL 2012



Dezembro de 2012.

SUMÁRIO

- 1- Mensagem da Ouvidora**
- 2- Institucionalização da Ouvidoria**
- 3- Das funções do Ouvidor**
- 4- das condições de funcionamento da ouvidoria**
- 5- Gestão Administrativa**
- 6 - Das Manifestações recebidas**
- 7- Comentários finais**

MENSAGEM DA OUVIDORA

Chegamos ao final de 2012 completando a Gestão do ex- Reitor, Dr. Luiz de Sousa Santos Júnior, e o início da Missão do Reitor Dr. José Arimatéia Dantas Lopes. Esse ano foi marcante por termos vivenciado uma longa greve de professores e alunos, e uma ampla expansão na estrutura física dos espaços onde a Ouvidoria está também situada.

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 transformador 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.



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 que recebem um maior número de pedido de consultas ou dúvidas: COPESE, DAA dentre outros.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Para o desenvolvimento dos trabalhos durante o ano de 2012 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 e crescendo na troca de experiência.

Ausência da Ouvidoria da UFPI na rede de ouvidores nacionais;

Necessidade de capacitação específica para o melhor desempenho das funções.

Procuramos dar continuidade ao trabalho de 2012 colocando como pauta no planejamento de 2013 a realização de eventos que possam oferecer uma maior visibilidade da ouvidoria dentro da Comunidade Acadêmica.

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”. Do qual foi encaminhada a equipe do FORUM NACIONAL DE OUVIDORES, com vistas na publicação de um livro que contará com o apoio da Universidade Federal de Santa Catarina. Segue link do site da UFPI: <http://www.ufpi.br/noticia.php?id=22629>

Ainda precisamos melhorar a parceria com o NTI e demais setores da Instituição com vistas à comunicação on-line na página da UFPI, e o fortalecimento das relações entre gestores para o comprometimento com as respostas aos pedidos demandados.

Ressalta-se que dentro da Instituição alguns setores demandados ainda não estão conscientizados das ações e das prestações de serviço de uma Ouvidoria Universitária para o exercício da cidadania.

DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período que vai de janeiro a dezembro de 2012 a Ouvidoria ampliou o número de mensagens por e-mail comparado ao ano anterior. Por outro lado 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 até de outros Países.

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: COPESE, questões como, ENEM/SISU, transferência de curso, concurso público, seleção de mestrado, matrículas, monitorias, bolsas de estudo, intercâmbio, trancamento de matrícula, biblioteca universitária, diplomas, especializações, mestrados e doutorados, conflitos entre alunos e professores, exames de vaga remanescentes, pedidos de informação sobre o Hospital Universitário e muitos pedidos de informações acerca de concursos para o HU e quanto aos serviços que serão prestados pelo Hospital. Ressalta-se que a Comunidade acompanhou a Universidade até a conclusão e inauguração do Hospital Universitário.

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, CAAP 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, valorizando relacionamentos, capacitações continuadas, presenças nas redes nacionais do setor, eventos compartilhados com outros setores destacando o seu papel mediador e proativo dentro da Instituição UFPI. É o que desejo para a continuidade de expansão em 2013.

Maryneves Saraiva de Arêa Leão
Ouvidora da UFPI