



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

PLANO DE AÇÃO 2017



“SABER OUVIR É MAIS DO QUE DEIXAR FALAR”

- **INTRODUÇÃO**
- **PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS**
- **LEGISLAÇÕES RECENTES SOBRE
OUVIDORIA & SIC**
- **METODOLOGIA**
- **METAS**
- **AÇÕES SUGERIDAS**
- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

INTRODUÇÃO

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. (<http://www.acessoainformacao.gov.br>).

A Ouvidoria e o SIC dividem salas separadas e compartilham funções e se constituem um canal de comunicação entre discentes, docentes, Técnico-administrativos e a comunidade externa, com a UFPI.

O acesso à Ouvidoria se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no SG7, vizinha à Assessoria Internacional, onde realizamos atendimento individualizado, presencial, como também no link da ouvidoria no site da UFPI(<http://www.ufpi.br/>) <http://www.acessoainformacao.gov.br> www.sigaa.ufpi.br e através de e-mails (ouvidoria@ufpi.edu.br) e via telefone (0xx86 3237-2104).

PRINCÍPIOS E COMPROMISSO

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

A LAI estabelece também a amplitude do direito de acesso a informação, abrangendo informações em posse dos três poderes do Estado, nos níveis federal, estadual e municipal, bem como de órgãos da administração direta (autarquias e fundações) e empresas públicas (art.1º.) também entidades privadas que recebam recursos públicos poderão no que couber, ser submetidas ao regime da lei (art.2º).

O rol das informações de interesse geral ou coletivo, encontra-se no artigo 8º da LAI, dizendo respeito, no mínimo, ao funcionamento geral do órgão público, repasses e transferências de recursos financeiros, despesas, procedimentos licitatórios, acompanhamento de programas, ações, projetos e obras, e respostas a perguntas frequentes. Dentro dessa lógica o acesso à informação é regra, e o sigilo uma exceção.

A LAI dessa forma contribui para a difusão de uma cultura proativa e de reconhecimento do direito de acesso à informação, permitindo uma maior participação do cidadão nos rumos da vida pública.

LEGISLAÇÕES RECENTES SOBRE OUVIDORIA & SIC

Não se pode falar em Ouvidoria, sem antes conhecer as formas de participação dos cidadãos nas administrações públicas consagradas na Constituição Federal do Brasil, de 5 de outubro de 1988. Esta dispõe, em seu art. 1º, parágrafo único que: “Todo poder emana do povo” (BRASIL, 1988), com isso, sinaliza que cabe ao cidadão exercer sua cidadania e participar de forma direta e indireta da administração pública.

Esta participação cidadã, também, está prevista na Constituição Federal em seu § 3º art. 37, alterado com a nova redação dada pela Emenda Constitucional nº. 19 de 04 de junho de 1998 (BRASIL, 1998). Este parágrafo passou a ter a seguinte redação: A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III – A disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 1998).

Com relação ao acesso as informações dos órgãos públicos pelos cidadãos usuários recentemente, passou a vigorar a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), inclusive, dando o prazo para que os órgãos públicos disponibilizem em seus sites, todas as informações a partir de 16 de maio de 2012. Esta regulamentação vem atender ao que está escrito na Constituição Federal em seu art. 5, inciso XXXIII que diz: “Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988).

Para que a CGU exerça melhor o seu papel de coordenadora do segmento das ouvidorias, em 2005, é publicada a Lei 11.2004/2005 que altera a Lei 10.683/2003, modificando o seu art. 17, dando competência a CGU, para dentre outras atribuições,

assistir a Presidência da República no desempenho de suas atribuições do Poder Executivo e que sejam atinentes às atividades de ouvidoria (BRASIL, 2005).

Dando continuidade a esta política de acompanhamento das ouvidorias, e visando dar maior apoio e suporte a estes serviços do Poder Executivo Federal, a Controladoria Geral da União (CGU) publica a Portaria nº 570, de 11 de maio de 2007 (BRASIL, 2007), que nos seus incisos I e VI do art. 42, preocupa-se em orientar e sugerir padrões de excelência no funcionamento das ouvidorias do Poder Executivo Federal, estabelecendo outras atribuições a CGU dispondo que compete a Ouvidoria Geral da União:

I – Orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

II – Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

III – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV – Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;

V – Contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI – Identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal

METODOLOGIA

O serviço de atendimento na Ouvidoria consiste em recepcionar as manifestações da comunidade interna (servidores e estudantes) e comunidade externa (sociedade).

A Ouvidoria do UFPI deve receber e examinar as reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes aos serviços públicos, procedimentos ou ações dos agentes públicos e os encaminhando-as aos órgãos da cadeia hierárquica da instituição. Para que a manifestação (reclamação, elogio, sugestão ou denúncia) possa ser devidamente analisada, devem ser observados os seguintes requisitos:

- a) Identificação do manifestante e informação do endereço físico completo ou endereço eletrônico (e-mail), para que seja dada resposta à demanda;
- b) O assunto deve ser restrito ao âmbito do Instituto Federal (UFPI);
- c) A manifestação deve conter a maior quantidade de informações possíveis, de forma que possa fundamentar a demanda, e seja

suficiente para permitir a apuração (fatos, fotos, vídeos, datas, locais, setor, unidade, nome ou características físicas das pessoas envolvidas, menções a reclamações anteriores, documentos, etc.);

d) será resguardado o sigilo ao nome do manifestante, a pedido, ou no caso em que a Ouvidoria julgar necessário, para resguardar o bom andamento do processo e para não causar constrangimento ou prejuízo ao demandante.

As manifestações poderão ser feitas através dos seguintes mecanismos:

a). No link da Ouvidoria no portal da UFPI (www.ufpi.edu.br), através de formulário eletrônico;

b) E-mail institucional (ouvidoria@ufpi.edu.br);

c) Telefone nº (86) 3237-2104;

d) Envio de correspondência para o endereço: Ouvidoria da UFPI – Campus Universitário Ministro Petrônio Portela, atrás da Prefeitura Universitária – Bairro Ininga, Teresina/PI – CEP 64049-550

e). Pessoalmente, na sede da Ouvidoria, situado conforme endereço acima, no horário de 8 h às 12 h e das 14 h às 18 h de segunda a sexta-feira

METAS

- Preparar equipe técnica, capacitações continuadas na rede de Ouvidoria e rede SIC.
- Acompanhar as demandas da ouvidoria e e-SIC as diversas unidades administrativas da UFPI;
- Integrar-se à rede de ouvidorias e rede SIC;
- Produzir, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na instituição;
- Desenvolver um trabalho de sensibilização, divulgação e marketing do serviço de Ouvidoria junto à comunidade interna e a sociedade;
- Participar de reuniões com gestores, conselhos superiores e acadêmicos destacando a importância do espaço de interlocução da ouvidoria.
- Divulgar os serviços da ouvidoria e e-SIC nos Campus, e participar da equipe reitoria itinerante;
- Divulgar através de palestras, seminários, entrevistas, artigos a importância da ouvidoria&SIC como canais de diálogo e mediação de conflitos;
- Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a Reitoria, ao Conselho Superior e a

Ouvidoria Geral da União contendo gráficos, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas;

- Divulgar no portal da UFPI os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria por meio de relatórios com indicadores de acesso, conclusões das manifestações e recomendações para melhoria dos serviços, processos e procedimentos administrativos e acadêmicos.

- Realizar a Semana do Ouvidor com a seguinte programação: Divulgação na página da UFPI, participação da ouvidora na Rádio Universitária, e TV web divulgando o Seminário “O que é uma Ouvidoria Universitária? Por que e para que? E o seminário LAI (Lei de Acesso à Informação)”.

- Participação da equipe na VI rede SIC em 2017 em Brasília;

- Participar IV encontro de serviços de informação ao cidadão (SICs) das Instituições Públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil I encontro de ouvidorias das Instituições públicas de educação superior e pesquisa do Brasil, mais transparência nas ações, mais ações de transparência: caminhos para a cidadania. Agosto de 2017 em Belo Horizonte – Minas Gerais

- -Participar de capacitação sobre Ouvidoria através de palestras, cursos e treinamentos em conjunto com outros órgãos do serviço público federal;

- Ampliar o espaço e adequar os serviços prestados pela Ouvidoria e e-SIC;
- Implantação um sistema de gestão de ouvidoria, que contemple o acompanhamento das manifestações pelos usuários, tratamento dos dados, apresentação de gráficos com as estatísticas dos acessos e tipologia dos manifestantes em conjunto com o NTI da Universidade Federal do Piauí;
- Realizar divulgação do serviço de Ouvidoria Da UFPI junto à mídia universitária, programas de rádio e por meio das redes sociais institucionais e a TV web;
-

AÇÕES SUGERIDAS

- Adequar o espaço para um atendimento individualizado: Ouvidoria e e-SIC;
- Buscar parceiros para a realização de eventos no âmbito da ouvidoria e e-SIC;
- Realização de eventos com parceiros de outras ouvidorias, oferecendo uma maior visibilidade a ouvidoria da UFPI;
- Criar condições de parcerias internas para melhor atendimento à comunidade acadêmica, Ouvidoria e e-SIC, (fluxo da comunicação de interesse institucional): lista de e-mails das unidades, nomes e telefones dos gestores....
- Realizar a semana do ouvidor – mês de março/2015
- Estabelecer uma parceria mais eficiente com o NTI, com vistas à melhoria da página da ouvidoria facilitando o encaminhamento às

unidades demandadas capazes de gerar relatórios com dados estatísticos agilizando a comunicação online;

- Realizar em parceria com outras unidades administrativas uma campanha interna de utilização dos e-mails diariamente;
- Participação da Ouvidoria nos Eventos Nacionais da rede de ouvidores;
- Solicitar apoio da administração superior quanto aos diversos setores da instituição com vistas aos prazos de respostas no cumprimento da Lei de Acesso à informação e das demandas da ouvidoria;
- Interiorização dos serviços da ouvidoria.
- Melhorar a satisfação do usuário interno e externo;
- Dar transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;
- Contribuir com o planejamento estratégico institucional.

EQUIPE RESPONSÁVEL

Maryneves Saraiva de Arêa Leão Costa – Ouvidora;

Maria Bernadete Nunes da Silva Moura

Erandi Bezerra Rodrigues Junior

PERÍODO DE REALIZAÇÃO

Janeiro à dezembro de 2017.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria e o e-SIC facilitam o acesso do usuário cidadão aos serviços prestados pela UFPI e traz consigo grandes expectativas e responsabilidades. Em 2017, tivemos um ano diferente: ano de eleição interna, greve de funcionários técnicos administrativo, ocupação da reitoria e uma excelente ferramenta: o módulo de ouvidoria no SIGAA. Lá os envolvidos: solicitantes, ouvidor, responsável da unidade ou designado para responder, recebem, encaminham a manifestação, recebe de volta e responde ao cidadão solicitante. Porém estamos diante de desafios: o treinamento, o acompanhamento diário das manifestações e o comprometimento com os prazos no prazo da lei. Constata-se que o crescimento da participação social é um desafio contínuo e um importante indicador de desenvolvimento a ser consolidado.

Mensagem da Ouvidoria/SIC

Maryneves Saraiva de Arêa Leão