



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO SUPERIOR
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA



PLANO DE AÇÃO - 2023

TERESINA
2022

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 PRINCIPAIS NORMAS DA UNIDADE	4
3 METODOLOGIA.....	7
4 METAS	8
5 AÇÕES SUGERIDAS	9
6 EQUIPE RESPOSÁVEL.....	10
7 PERÍODO DE REALIZAÇÃO	10
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09 para cumprir a lei publicada em 18 de novembro de 2011 conhecida como Lei de Acesso à Informação, que regulamenta direitos constitucionais e define que os órgãos e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet, gerando uma necessidade de um canal de comunicação com a gestão da UFPI.

A Ouvidoria, consoante seu Regimento Interno, é um órgão de assessoramento da Reitoria e tem como missão contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes. O acesso físico à Ouvidoria se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no prédio da Antiga PREX, vizinha à Assessoria Internacional, com a institucionalização do registro das manifestações pelos demandantes via plataforma FALA.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>).

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece também a amplitude do direito de acesso à 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.

2 PRINCIPAIS NORMAS DA UNIDADE

As ações da ouvidoria baseiam-se nas diretrizes das Leis Federais, Decretos Federais e Instruções normativas referenciadas a seguir:

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 — Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 — Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018 — Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019 — Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019 — Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 — Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 — Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 — Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 — Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018 — Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018 — Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Instrução Normativa nº 17, de 03 de dezembro de 2018 — Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.

Instrução Normativa OGU nº 6, de 28 de junho de 2018 alterada pela IN nº 16/2018 — Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.

Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018 — Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014 — Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Resolução da Rede de Ouvidorias nº 3, de 16 de setembro de 2016 — Define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede.

Resolução da Rede de Ouvidorias nº 2, de 08 de agosto de 2016 — Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias criada pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.

Orientação nº 01, de 16 de setembro de 2016 — Estabelece orientações para a padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta.

Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 — Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de

irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

3 METODOLOGIA

O serviço de atendimento na Ouvidoria consiste em recepcionar as manifestações da comunidade interna (servidores e estudantes) e comunidade externa (sociedade) através das manifestações registradas no sistema do Governo Federal Fala.BR, encontrado no site: (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>).

A Ouvidoria do UFPI deve receber e examinar as manifestações (reclamações, elogios, sugestões e denúncias) referentes aos serviços públicos, procedimentos ou ações dos agentes públicos e os encaminhar aos setores da cadeia hierárquica da instituição.

Para que a manifestação possa ser devidamente analisada, devem ser observados os seguintes requisitos:

- a) Recebimento da manifestação via Fala.BR;
- b) Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- c) O assunto deve ser restrito ao âmbito da Universidade Federal (UFPI);
- d) 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.);
- e) 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 são feitas exclusivamente pelo site: (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>).
- f) Após recebimento da resposta do setor responsável, enviar resposta conclusiva ao manifestante exclusivamente pelo sistema Fala.BR.

4 METAS

Face a formação de nova equipe de Ouvidoria no ano de 2022, a unidade tem as seguintes metas para o ano de 2022:

- 1- Capacitar a equipe técnica de forma continuada na rede de Ouvidoria e rede de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- 2- Acompanhar as demandas da ouvidoria e e-SIC das diversas unidades administrativas da UFPI;
- 3- Participar de reuniões com gestores, conselhos superiores e acadêmicos destacando a importância do espaço de interlocução da ouvidoria.
- 4- Divulgar a importância da Ouvidoria como canais de diálogo e mediação de conflitos;
- 5- 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;
- 7- 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.
- 8- Participar de encontro de SICs das Instituições Públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil, e de encontro de ouvidorias das Instituições públicas de educação superior e pesquisa do Brasil;
- 9- Realizar mudança de forma que a ouvidoria esteja em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.
- 10- Retomar o processo de atualização da Carta de Serviços ao usuário;
- 11- Manter atualizada a Carta de Serviços;
- 12- Investigar os dados quantitativos e qualitativos sobre as manifestações no que se referem ao tipo de manifestações e áreas;
- 13- Produzir informações estratégicas anualmente a serem informadas aos gestores dos serviços.
- 14- Responder anualmente 100% das solicitações de acesso à informação;
- 15- Notificar, responder e atender anualmente 100% notificações de ouvidoria;

5 AÇÕES SUGERIDAS

1. Manter equipe com um quadro de profissionais capacitados em cada área de atuação (ouvidoria, gestor SIC, autoridade LAI e assistentes administrativos de ouvidoria e tecnologia da informação)
2. Realizar mudança de forma que a Ouvidoria esteja em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência. Além disso, que esteja próxima ao setor administrativo (Reitoria), permitindo, assim, o rápido acesso da ouvidoria aos gestores mais demandados nos pedidos feitos pelo Fala.Br;
3. Buscar condições para a participação em eventos no âmbito da ouvidoria e e-SIC;
4. Criar condições de parcerias internas para melhor atendimento à comunidade acadêmica, Ouvidoria e e-SIC, (fluxo da comunicação de interesse institucional);
5. Participação da Ouvidoria nos Eventos Nacionais da rede de ouvidores;
6. 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;
7. Melhorar a satisfação do usuário interno e externo;
8. Dar transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;
9. Contribuir com o planejamento estratégico institucional.

6 EQUIPE RESPOSÁVEL

UNIDADE	FUNÇÃO	NOME	CONTATO INSTITUCIONAL
OUVIDORIA	Ouvidora Chefe	Maria Francinete Damasceno	ouvidoria@ufpi.edu.br
	Autoridade de Monitoramento LAI	Silvio Henrique Barbosa	
	Gestora SIC	Odeane Maria Santos de Moraes Marinho	
	Assistente de Ouvidoria	George Lucas Silva Carvalho	
	Operador de Micro	Erandi Bezerra Rodrigues Júnior	

7 PERÍODO DE REALIZAÇÃO

Janeiro a dezembro de 2023.

8 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 2023, esperamos montar uma equipe estável e capacitada, de forma que possamos cumprir nosso plano de ação e contribuir com o papel da ouvidoria como uma instância de controle e participação social, comprometida em auxiliar a comunidade interna e externa em suas relações com a universidade. Assim, a ouvidoria tem a responsabilidade de consolidar-se como importante instrumento de gestão, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania possam promover a melhoria dos serviços públicos prestados por essa IES.

Mensagem da Ouvidoria
Maria Francinete Damasceno