



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA – SIC**

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela – Bairro: Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

Sigaa: www.sigaa.ufpi.br

E-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br

Site: www.acessoainformacao.gov.br

Fone: (86) 3237-2104

RELATÓRIO ANUAL 2017

Reitor: Prof. Dr. José Arimatéia Dantas Lopes

Vice Reitora: Prof. Dr^a. Nadir do Nascimento Nogueira



Sumário

Mensagem da Ouvidoria/SIC e “Canais de Acesso do Cidadão”

1. Apresentação

2. Base Legal: Princípios e Compromissos

3. Equipe Ouvidoria

4. Participação da Ouvidoria e SIC em Eventos

5. Dados Estatísticos: Ouvidoria/ESIC

6. Considerações finais



Agradecimentos

A Ouvidoria e o SIC da Universidade Federal do Piauí que facilitam o acesso do usuário cidadão aos serviços prestados pela instituição, ciente de suas responsabilidades, exercem seu papel através de uma prática respeitosa contribuindo para estreitar o diálogo entre o cidadão e a instituição. Dessa forma ampliando o entendimento e refletindo novas estratégias perante a comunidade acadêmica e a sociedade compartilhando suas necessidades, sejam elas: críticas, reclamações, denúncia ou pedido de informações e até mesmo elogios. Constata-se que o crescimento da participação social é um desafio contínuo e um importante indicador de desenvolvimento a ser consolidado. “ O desafio é fazer com que a sociedade civil brasileira se aproxime mais do Estado, e das instituições públicas, conhecendo o seu funcionamento, quais são os seus limites, quais são as suas possibilidades, esse intercâmbio e a comunicação com as pessoas nos servem de lição individual e coletiva.” Outro desafio: Diálogo permanente, que nem sempre é uma tarefa fácil, pois envolve a disponibilidade para aprender com o outro, com suas ideias e reconhecer que nem sempre sabemos tudo a respeito de todos os assuntos e por isso admitir que tudo começa com uma escuta respeitosa e profunda.

A Ouvidoria e o SIC já possuem salas próprias em 2017 com compartilhamento de funções e se constituem um canal de comunicação entre discente, docentes, técnico-administrativos e a comunidade externa, com a UFPI.

O Acesso à Ouvidoria/SIC se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no Prédio da Pró-Reitoria de Extensão(PREX), onde realizamos atendimentos individualizado, presencial, como também no link da ouvidoria no site da UFPI, (<http://www.ufpi.br>),e no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), como, através de e-mail (ouvidoria@ufpi.edu.br) e via Telefone (0xx86 3237-2104).

Desde o mês de julho de 2016,a UFPI lança uma nova ferramenta no Sistema Integrado de Gestão(SIGAA),que nos permite um relatório, com uma nova dinâmica própria, pois atende as Instruções Normativas, configuram prazos, registra a unidade, facilita o encaminhamento, gera relatórios temáticos e gera avaliação dos serviços prestados pelo setor aos usuários. Dos benefícios: Todas as manifestações poderão ser controladas e auditadas por meio de relatórios gerenciais, e ainda é possível o relatório geral de manifestações. Manifestações não respondidas, Manifestações por unidade responsável, e ainda as manifestações fora do prazo.

Dentro da experiência de janeiro a dezembro de 2017, na avaliação dos usuários dos serviços de ouvidoria na ferramenta(SIGAA) foram: Que as Unidades Administrativas mais demandadas, permanecem com demandas fora do prazo. Quanto a Carta de Serviço ao Cidadão, já foi elaborada, para ser apreciada e aprovada para publicação. Das avaliações destacamos trechos dos depoimentos docentes, em atendimentos individualizado, com feedback do nível de satisfação. Assim seguem:

“Procurei a ouvidoria porque confio”(depoimento docente)

“Procurei a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí Encontrei: Acolhimento, confiança, credibilidade, respeito e certeza que os problemas enfrentados teriam uma solução ressaltando a postura profissional de quem me recebeu..”(depoimento docente)

Nesse caminho percorrido, sentimos o crescimento do trabalho como mediador cordial, que com uma linguagem cidadã, minimizamos conflitos, tratamos de prazos, e firmamos com as palavras do nosso gestor máximo, “de reforço a gestão compartilhada e dialogada”, pois o diálogo bem orientado ativa a esperança e a crença nas instituições. Nesse passo a passo, oferecemos o melhor, na forma humana e

acreditamos que a nossa função foi e é transformadora no sentido das pautas demandadas se transformarem em possibilidade de crescimento institucional.

Dos usuários que chegam pelos diversos canais, depoimentos orais e escritos, e por e-mail. Isso assegura o papel das ouvidorias universitárias e dos serviços de informação aos cidadãos enquanto mecanismos de democratização das relações que aí se estabelecem.

Nosso desejo foi, e, é sempre será, fortalecer o diálogo cidadão, compartilhar experiências e contribuir na defesa de legítimos direitos, a democratização, a cultura de respeito aos direitos humanos e consciência de cidadania, e a cultura participativa, buscando práticas que sirvam para o legítimo aperfeiçoamento da comunicação, interna e externa e do cumprimento das normativas que garantem direito a informação cidadão dos usuários dos serviços <UFPI>

Reafirmamos o compromisso de trabalhar e servir a comunidade acadêmica em 2018, com o zelo pelos serviços institucionais prestados e o seu aprimoramento constante, valorizando sempre o relacionamento com o cidadão, sejam eles: docente, discente, técnico-administrativo e a sociedade, aproximando os gestores dos cidadãos e avançando nas parcerias para o fortalecimento da cultura cidadã, pois que é nossa missão, dialogar, respeitar, acolher, informar, encaminhar, defender e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados por nossa instituição aos diversos públicos.

Nesse caminho, sentimos o crescimento e a confiabilidade!!!

Maryneves Leão

Ouvidora e autoridade de monitoramento da Lai

1. Apresentação

Apresentamos o relatório de 2017 da Ouvidoria e SIC da UFPI que demonstra e dar visibilidade as atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2017, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo. Dessa forma, a ouvidoria e o SIC, aproximam a Comunidade Universitária e a Comunidade Externa da administração acadêmica e ainda comprova o crescimento da participação do cidadão nas diversas questões pertinentes à gestão pública.

2. Base Legal: Princípios e Compromissos

“Representar o cidadão, zelando pelos seus legítimos interesses junto às instituições públicas e privadas”

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: <http://www.acessoainformacao.gov.br/> que regulamenta direitos constitucionais e define que os órgão e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet., gerando uma necessidade de inserir tanto a Ouvidoria quanto o e-SIC em um diálogo mais efetivo com os gestores da UFPI. 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.

Seguimos as orientações da Ouvidoria Geral da União, que através da Instrução Normativa Nº01// 2014, da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual possui a necessidade de:

conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração

Pública;
reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal;
promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Instrução Normativa Conjunta N°01, CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

Ainda de acordo com o DECRETO N° 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016 que institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, que regulamenta dispositivos da Lei n°12.527, de 18 de novembro de 2011 que dispõe:

§ 2º-A implementação da Política de Dados Abertos ocorrerá por meio da execução de Plano de Dados Abertos no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional, o qual deverá dispor, no mínimo, sobre os seguintes tópicos:

- I – criação e manutenção de inventários e catálogos corporativos de dados;
- II – mecanismos transparentes de priorização na abertura de bases de dados, os quais obedecerão os critérios estabelecidos pela INDA e considerarão o potencial de utilização e reutilização dos dados tanto pelo Governo quanto pela sociedade civil;
- III – cronograma relacionado aos procedimentos de abertura das bases de dados, sua atualização e sua melhoria;
- IV – especificação clara sobre os papéis e responsabilidades das unidades do órgão ou entidade da administração pública federal relacionados com a publicação, a atualização, a evolução e a manutenção das bases de dados;

V – criação de processos para o engajamento de cidadãos, com o objetivo de facilitar e priorizar a abertura da dados, esclarecer dúvidas de interpretação na utilização e corrigir problemas nos dados já disponibilizados; e

VI – demais mecanismos para a promoção, o fomento e o uso eficiente e efetivo das bases de dados pela sociedade e pelo Governo.

VII- **DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017**

eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Com o advento do Decreto nº 9.094, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outras providências, foi criado no Sistema e-Ouv o Módulo Simplifique, com o propósito de operacionalizar a apresentação junto aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal das solicitações de simplificação.

3. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, uma Assessora Técnicas:

- Maryneves Saraiva de Arêa Leão Costa (Ouvidora/ Gestora do SIC/ Autoridade de monitoramento da LAI)
- Maria Bernadete Nunes da Silva Moura (Perfil respondente do SIC).
 - Erandi Bezerra Rodrigues Junior (Operador de Micro)

4. Participação da Ouvidoria em Eventos

Participamos da Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação: Nos dias 14, 15 e 16 de março em Brasília, coordenado pela, Ouvidoria-Geral da União (OGU), no Auditório do Tribunal Superior do Trabalho. Culminou o evento com o Seminário Internacional de Transparência e Acesso à Informação.

Participamos, no dia 11 de maio de 2017, no auditório do Instituto Serzedello Corrêa em Brasília (DF). O evento foi realizado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), comemorativo aos 5 anos de vigência da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), em Brasília (DF). O encontro apresentará balanço da implementação da norma nesse período, bem como as transformações, as obrigações e os desafios da cultura de transparência no país.

O evento contou com a participação de representantes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além de autoridades dos estados e municípios. Na sua programação contou com três mesas sobre transparência proativa, informação pessoal e potencial e desafios da Lei de Acesso. Muito Importante o momento!



Participamos do 4º Encontro dos Serviços de Informação ao Cidadão (E-Sic) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil em Belo Horizonte, na UFMG.(Agosto de 2017)

Objetivo do evento:

O evento, promovido pela Diretoria de Governança Informacional e pelo Serviço de Informação ao Cidadão, tem por objetivo realizar uma análise panorâmica da implementação da LAI no Brasil tendo como referência a ação das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa do Brasil, e com a contribuição das práticas de transparência ativa e participação cidadã desenvolvidas na Argentina e no México. Contará com apresentação de trabalhos acadêmicos e publicação dos melhores artigos na Revista *Ágora: Políticas Públicas, Comunicação e Governança Informacional*.

Da capacitação: foi de extrema importância a integração na rede SIC e a participação desta equipe no VI 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 março e outubro de 2017 na sede da Escola Nacional de Administração Pública em Brasília-DF.

Participação no IV Encontro de Serviço de Informação ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e I Encontro das Ouvidorias das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

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 2018 estarmos juntos à rede de ouvidorias.

5. Dados Estatísticos

Neste Relatório Anual de 2017 da Ouvidoria e e-SIC, da Universidade Federal do Piauí, apresentamos registros de manifestações coletados no período de janeiro a de dezembro de 2017, recolhidos no Módulo de Ouvidoria SIGAA. Vejamos

The screenshot displays the SIGAA system interface. At the top, it shows the user's name 'MARYNEVES SARAIVA DE A. L. SOUSA', the current semester '2017.2', and session time '01:30'. Below this, there are navigation options like 'Módulos', 'Cx. Postal (64)', 'Abrir Chamado', and 'Menu Docente'. The main content is divided into two columns: 'MENU PRINCIPAL' and 'PORTAIS'. The 'MENU PRINCIPAL' contains a grid of icons for various services such as 'Infantil e Fundamental', 'Médio', 'Técnico', 'Formação Complementar', 'Graduação', 'Lato Sensu', 'Stricto Sensu', 'Pesquisa', 'Extensão', 'Monitoria', 'Ações Acadêmicas Integradas', 'Ensino a Distância', 'Assistência ao Estudante', 'Ouvidoria', 'Ambientes Virtuais', 'Produção Intelectual', 'Biblioteca', 'Diplomas', 'Estágio', 'Residências em Saúde', 'Gestão de Espaços Físicos', 'NEE', 'Administração do Sistema', 'Prog. de Atual. Pedagógica', 'Avaliação Docente', 'SiSU', 'SIPAC (Administrativo)', 'SIGRH (Recursos Humanos)', and 'SIGAdmin'. The 'PORTAIS' section includes 'Portal do Docente', 'Portal do Discente', 'Portal Coord. Lato Sensu', 'Portal Coord. Stricto Sensu', 'Portal Coord. Graduação', 'Portal Coord. Pólo', 'Portal do Tutor', 'CPDI', 'Portal da Reitoria', 'Relatórios de Gestão', 'Portal do Preceptor de Estágio', 'Portal do Familiar', and 'Portal de Faculdades Particulares'.

Dos envolvidos:

Solicitante: São usuários, comunidade externa e comunidade interna (docente, discente e Técnicos Administrativos).

Ouvidor: Realiza operações de gerenciamento do módulo, como analisar/encaminhar manifestações, responder solicitações ao manifestante e emissão de relatórios.

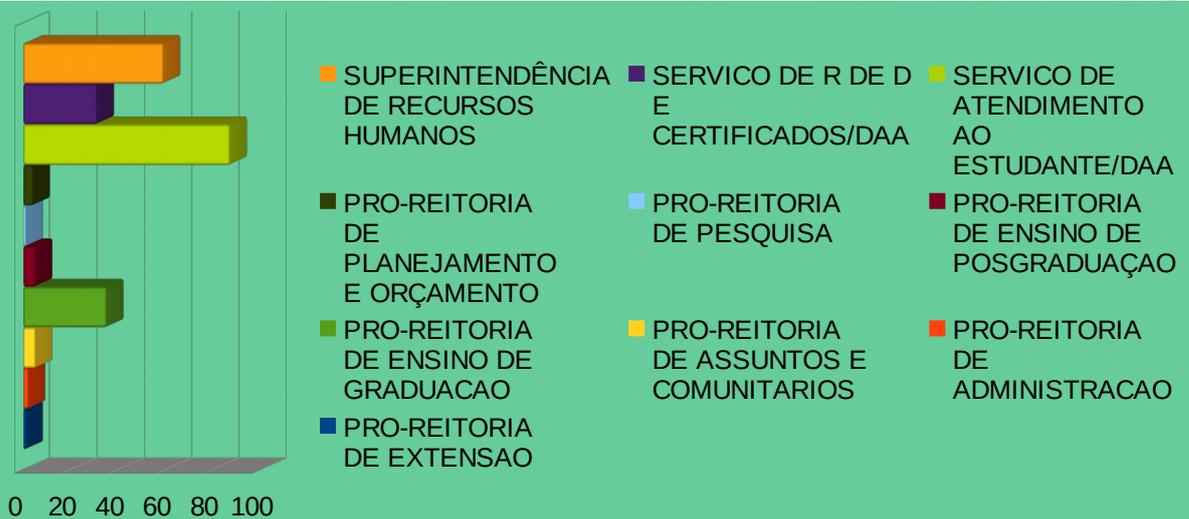
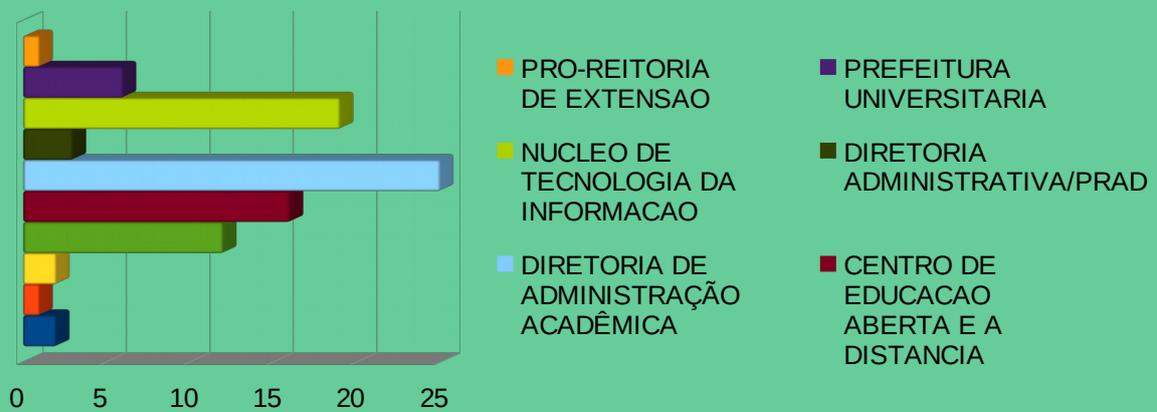
Responsável da Unidade: Recebe as manifestações encaminhadas pela ouvidoria, onde responde ou designa um responsável.

Designado Para Responder: Recebe as manifestações encaminhadas pelo responsável da unidade e assim responderá.

5.1 Demandas por Unidades Administrativa mais solicitadas:

Manifestações Pelas Principais Unidades

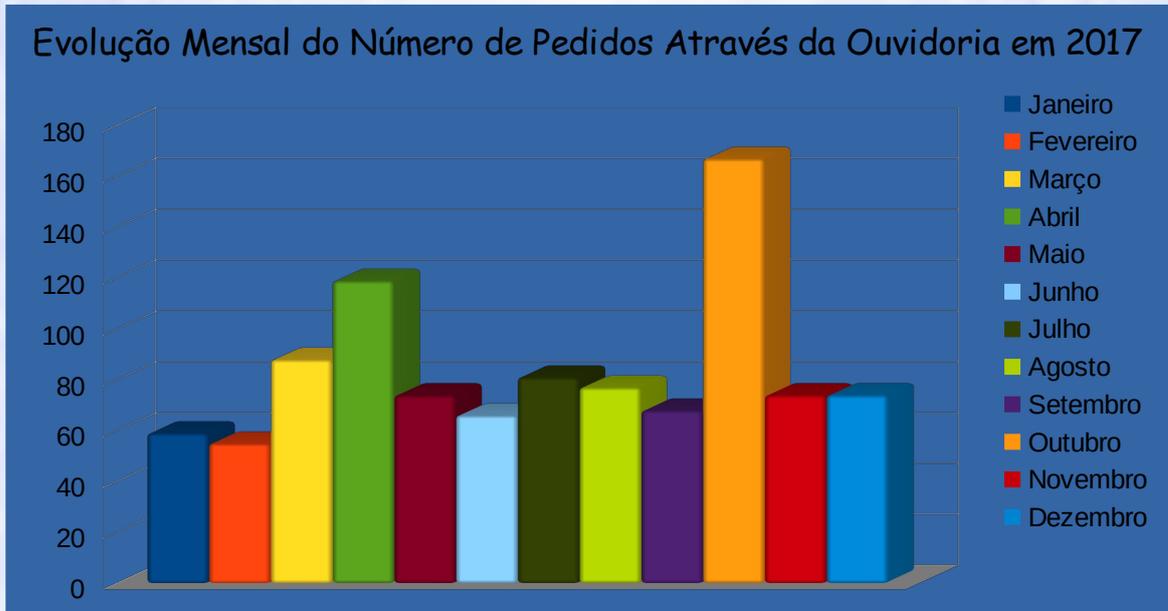
01/01/2017 Até: 31/12/2017



5.2 Demandas por Tipo de Manifestação:



5.3 Demandas de Pedidos Mensal:



5.4 Demandas de Respondidas e Não Respondidas:



6. Considerações 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 SIC da UFPI, servindo ao fortalecimento do diálogo cidadão procuramos, 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, (Ouvidoria/e-SIC), dos eventos compartilhados com outras unidades destacando como instrumento de controle social e o seu papel mediador e proativo dentro da Instituição.

Registramos o apoio da Administração Superior através do Magnífico Reitor José Arimateia Dantas Lopes, embora os desafios que ainda existem da necessidade com o advento do **Decreto nº 9.094**, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outras providências, foi criado no Sistema e-Ouv o Módulo Simplifique, com o propósito de operacionalizar a apresentação junto aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal das solicitações de simplificação. O que requer dos setores da UFPI uma ação continuada ao pronto atendimento da LEI.

Diante dos resultados é o nosso desejo compartilharmos as experiências da Ouvidoria e e-SIC com as diversas Unidades Administrativas da nossa UFPI. Para 2018 ressaltamos: A necessidade de implantar o regimento interno, os atos normativos internos, e a continuidade das campanhas internas sobre SIC e Ouvidoria. A continuidade das capacitações da equipe de apoio a Ouvidoria e SIC. Prosseguir com os Seminários, palestras nos diversos Campus da UFPI, programas de rádio, escritas de artigos, sobre o papel das Ouvidorias Universitárias e do SIC, além de ações de interiorização.

“Alegria de fazer o bem é a única felicidade verdadeira”

Leon Tolstoi
GRATIDÃO!!!