



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PIAUÍ

OUVIDORIA/E-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



**Acesso à
Informação**



RELATÓRIO ANUAL 2019

Reitor: Prof. Dr. José Arimatéia Dantas Lopes

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

Sumário

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

1. Apresentação

2. Legislação Vigente: Princípios e Compromissos

3. Equipe da Ouvidoria e E-SIC

4. Dados Estatísticos: Ouvidoria/SIC

- **4.1 A Ouvidoria em Números: De Janeiro a Dezembro 2019.**
- **4.2 Demandas por Tipo de Manifestação:**
- **4.3 Usuários**
- **4.4 principais assuntos**
- **4.5 Status das manifestações**
- **4.6 Principais Unidades Demandadas**
- **4.7 Demandas do e-Ouv**
- **4.8 Demandas do e-SIC**

5. Principais Parceiros

6. Considerações finais

Mensagem da Ouvidoria/E-SIC

A Ouvidoria e o e-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 essa 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 dessa forma esse diálogo permanente se estendi a todas as unidades gestoras da UFPI. Dessa forma o respeito e o acolhimento são os pilhars para uma escuta respeitosa e profunda.

A Ouvidoria e o e-SIC já possuem salas próprias desde o de 2017 com compartilhamento de funções, e se constituem um canal de comunicação entre Discentes, 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(PREXC), 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), (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>),<http://www.acessoainformacao.gov.br/>,<https://sistema.ouvidorias.gov.br/> como, através de e-mail (ouvidoria@ufpi.edu.br) e via Telefone (0xx86 3237-2104)

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, oferecemo 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 são assegurados o papel das ouvidorias universitárias e dos serviços de informação aos cidadãos enquanto mecanismos de democratização das relações que aqui se estabelecem.

Nosso desejo foi e 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 da UFPI.

Reafirmamos o compromisso de trabalhar e servir a comunidade acadêmica em 2020, com o mesmo 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 dos gestores 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 2019 da Ouvidoria e E-SIC da UFPI que demonstra e dar visibilidade as atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2019, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo. Dessa forma, a ouvidoria e o e-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. Legislação Vigente: 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 como 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 e-SIC da Universidade Federal do Piauí caminham 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, e fora dela. Recebemos, ouvimos, de forma sensível, à comunidade universitária interna e externa e os seus anseios, preocupações, proposições, sugestões e ainda suas reclamações, queixas e denúncias. 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 N°01// 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;

Seguimos as diretrizes das Leis Federais, Decretos Federais e Instruções Normativa:

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos) 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.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. 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 a Informação.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II o § 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.

Decretos Federais:

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Perguntas e Respostas sobre o Decreto 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

Que institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, que regulamenta dispositivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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.

Instruções Normativas – OGU

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 OGU nº 15, de 19 de novembro de 2018

Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências.

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 nº 1, de 12 de janeiro de 2018

Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Instrução Normativa OGU nº 04, de 06 de novembro de 2017

Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos n

3. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, uma Assessora Técnica:

- Maryneves Saraiva de Arêa Leão Costa (Ouvidora/ Gestora do SIC/ Autoridade de monitoramento da LAI)
- Erandi Bezerra Rodrigues Junior (Operador de Micro)

4. Dados Estatísticos Neste Relatório Anual de 2019 da Ouvidoria e E-sic, da Universidade Federal do Piauí, apresentamos registros de manifestações coletados no período de janeiro a dezembro de 2019, recolhidos no Módulo de Ouvidoria SIGAA. Vejamos

Dos envolvidos:

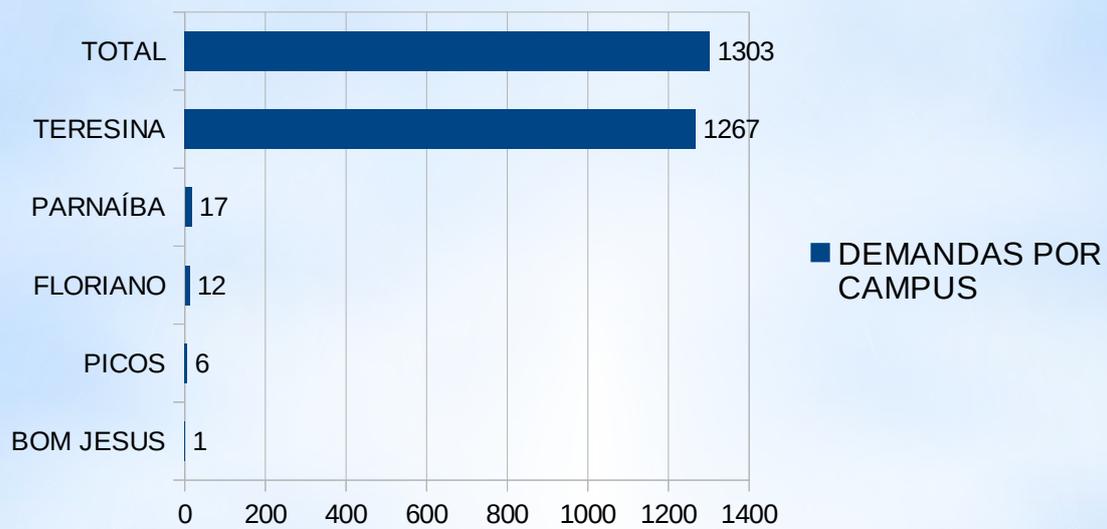
Solicitante: São usuários, comunidade externa e comunidade interna (docente, discente e Técnicos Administrativos).

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

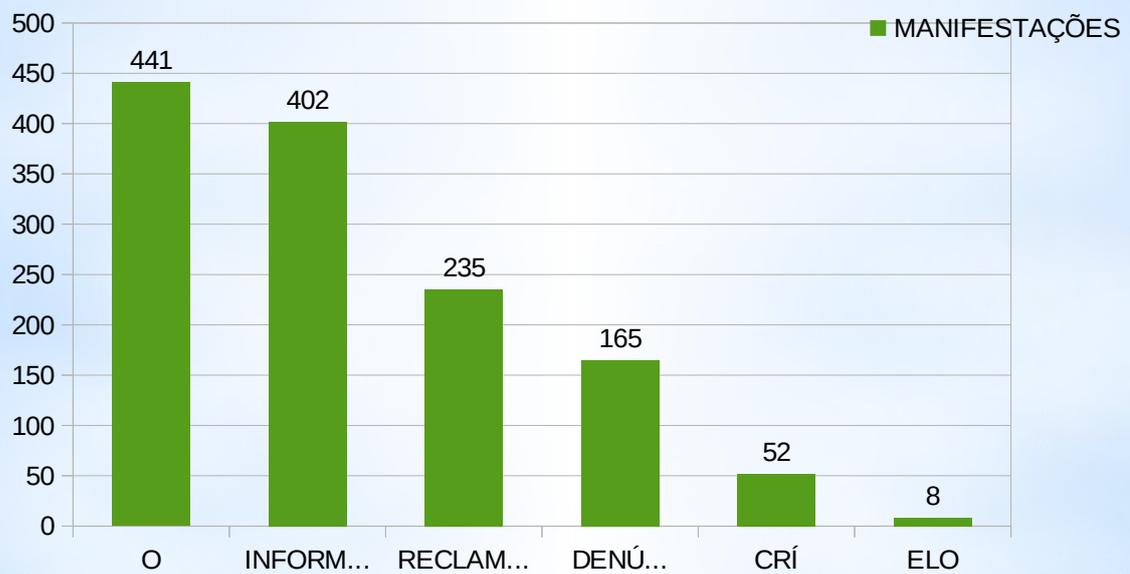
Responsável da Unidade: Recebe as manifestações encaminhadas pela ouvidoria, onde responde ou designa um responsável.

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

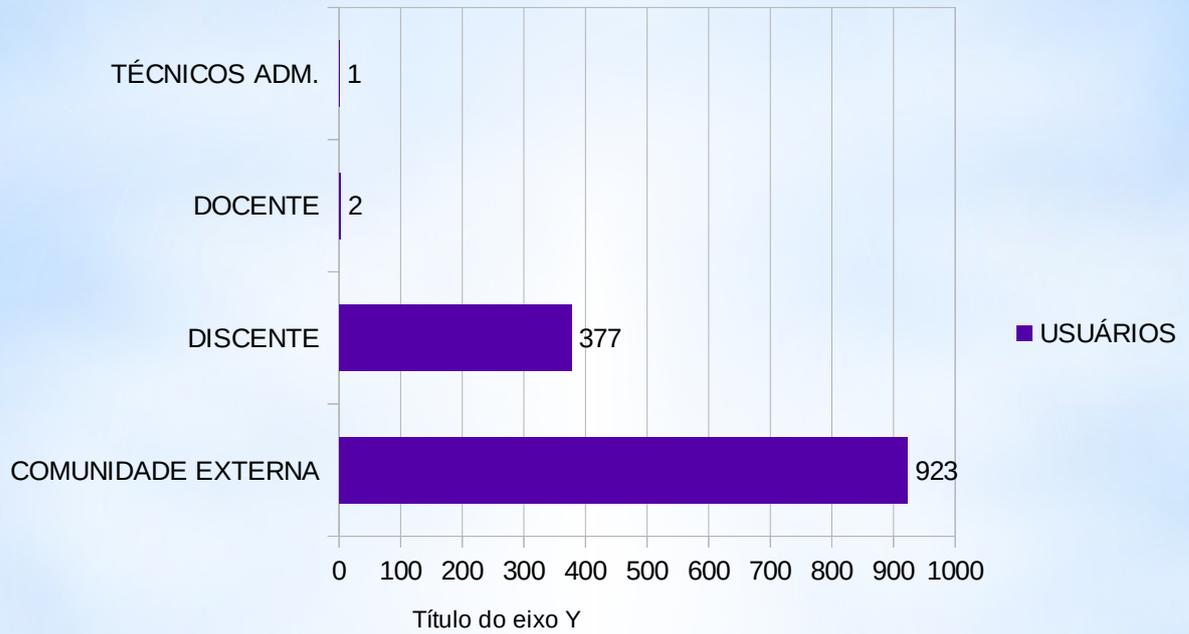
4.1 A Ouvidoria em Números: De Janeiro a Dezembro 2019.



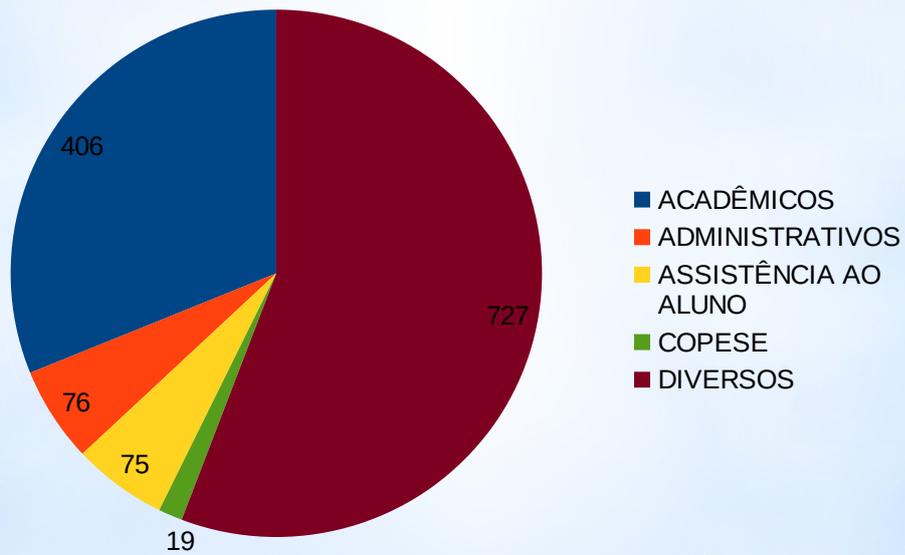
4.2 Demandas por Tipo de Manifestação:



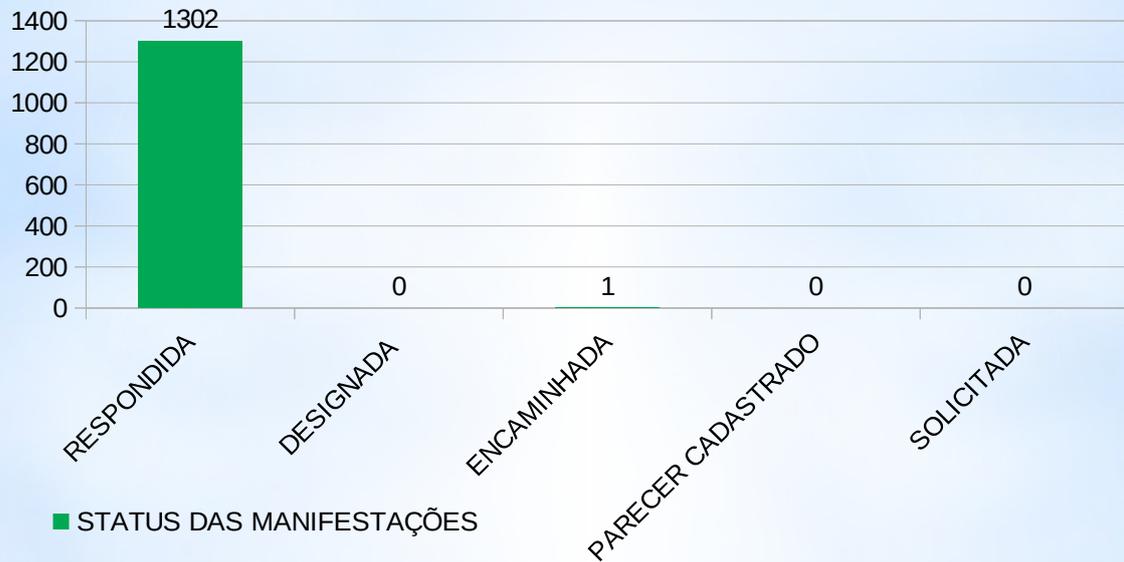
4.3 Usuários



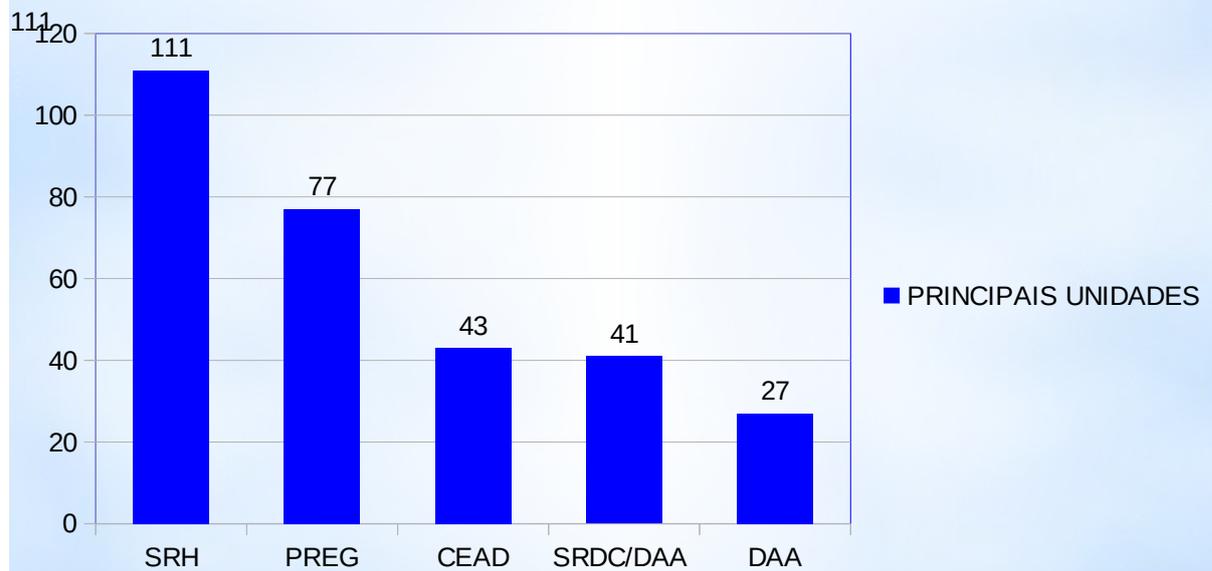
4.4 Principais Assuntos:



4.5 Status das Manifestações:



4.6 Principais Unidades Demandadas:



5. Principais Parceiros

Em 2019, a parceria do STI e Auditoria da UFPI, fortaleceram o diálogo interno e as adequações legais no quesito tecnologia e envolvimento dos gestores. A UFPI buscando adequar-se ao 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 nº-12.527, de 18 de novembro de 2011.

6. Considerações Finais

Finalizamos esse Relatório de 2019, 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. Foi satisfatório e sempre o nosso dever, zelar pelos serviços prestados pela Instituição (UFPI). Destacamos ainda a importância de valorizarmos os relacionamentos, as capacitações continuadas, que no ano de 2019, estivemos com limitações. Importante ressaltar 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, pois a tarefa requer aperfeiçoamento constante.

Dessa forma, estabelecemos um diálogo com a CGU para a disponibilização dos dados do e-SIC para o SIGGA UFPI e o esforço de adequar as normas da Política de Dados Abertos no site da UFPI. Vejamos o quadro abaixo:

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 2020 ressaltamos: os atos normativos internos, e a continuidade das campanhas internas sobre e-SIC e Ouvidoria, ampliação da equipe (Ouvidoria e e-SIC), continuadas capacitações da equipe de apoio a Ouvidoria e SIC., e prosseguir com os Seminários, palestras nos diversos Campus da UFPI, programas de rádio, escritas de artigos, sobre o papel das Ouvidorias Universitárias e do e-SIC, além de ações de interiorização, meta para 2010.

*“O amor é a força mais abstrata, e também a mais potente, que há no mundo”
Mahatma Gandhi*

*“Posso ser uma pessoa desprezível, mas quando a verdade fala em mim, sou invencível”
Mahatma Gandhi*

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

GRATIDÃO!!!

