



Universidade Federal do Piauí
Educação Ciência Arte Inclusão Social



OUIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.br

RELATÓRIO ANUAL 2011



Janeiro de 2012.



Universidade Federal do Piauí
Educação Ciência Arte Inclusão Social



OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.br

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



Universidade Federal do Piauí
Educação Ciência Arte Inclusão Social



OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.br

MENSAGEM DA OUVIDORA

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 e início 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.

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.





Universidade Federal do Piauí
Educação Ciência Arte Inclusão Social



OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.br

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, respeito à crença e aos valores morais e capacitações que emanem ações norteadoras e mediadoras de conflitos e facilitadora de diálogo.



OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.br

DAS CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Através da adequação da sala da ouvidoria com equipamentos e materiais para o bom funcionamento do setor, do qual podemos citar: Mesas, cadeiras, telefone, fax, scanner, copiadora, computador.

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 2011 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 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;



Universidade Federal do Piauí
Educação Ciência Arte Inclusão Social



OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.br

Necessidade de capacitação específica para o melhor desempenho das funções.

Procuramos dar continuidade ao trabalho de 2010 colocando como pauta no planejamento de 2011 a realização de eventos que pudessem 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 encaminhado 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. Vale ressaltar a participação da ouvidora na rádio universitária da UFPI.

Ainda precisamos melhorar a parceria com o NPD com vistas à comunicação on-line na página da UFPI.

Ressalta-se que dentro da Instituição alguns setores demandados, ou seja, os respectivos gestores negligenciam nos pedidos de informação.

DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período que vai de janeiro a dezembro de 2011 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.

Das manifestações recebidas pela ouvidoria se referem as 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 PSIU, ENEM, transferência de



Universidade Federal do Piauí
Educação Ciência Arte Inclusão Social



OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro Ininga

CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil

E-mail: ouvidoria@ufpi.br

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.

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, e Comissão de Concursos e seleções de Mestrados.

COMENTÁRIOS FINAIS

Finalizamos esse relatório com alegria pela oportunidade de trabalhar servir a comunidade acadêmica, fortalecer o diálogo, zelar pelos serviços prestados pela Instituição, e valorizar o relacionamento com o cidadão.

Maryneves Saraiva de Arêa Leão

Ouvidora da UFPI