



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ - UFPI  
OUVIDORIA - SIC

*Campus Universitário Ministro Petrônio Portela*  
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil - Bairro Ininga  
*E-mail: [ouvidoria@ufpi.edu.br](mailto:ouvidoria@ufpi.edu.br)*  
*Site: <https://falabr.cgu.gov.br>*  
*Fone: (86) 3237-2104*



Acesso à  
Informação

***PLANO DE AÇÃO 2022***

Teresina, 2022.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
METODOLOGIA.....	6
AÇÕES SUGERIDAS.....	8
EQUIPE RESPONSÁVEL.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	10

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09 e a partir da lei publicada em 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, 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 compartilham espaços e funções e se constituem num canal de comunicação entre discentes, docentes, técnicos-administrativos e a comunidade externa com a UFPI.

O acesso físico à Ouvidoria se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no prédio da Antiga PREX, vizinha à Assessoria Internacional, onde realizamos atendimento individualizado, com a institucionalização do registro das manifestações pelos demandantes via plataforma FALA.BR manifestantes.

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.

## LEGISLAÇÃO VIGENTE

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 denunciante 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.

## 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 manifestações (reclamações, elogios, sugestões e denúncias) referentes aos serviços públicos, procedimentos ou ações dos agentes públicos e as encaminhar aos órgãos 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) O assunto deve ser restrito ao âmbito da Universidade 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 são feitas exclusivamente pelo site: <https://falabr.cgu.gov.br>

## METAS

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

1. Preparar equipe técnica com capacitações continuadas na rede de Ouvidoria e rede 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/SIC 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;
6. 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.
7. Participar de encontro de serviços de informação ao cidadão (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;
8. Participar de Certificação em Ouvidoria bem como participar de eventos, palestras, cursos e treinamentos em conjunto com outros órgãos do serviço público federal;
9. Ampliar o espaço e adequar os serviços prestados pela Ouvidoria e e-SIC;
10. Realizar divulgação do serviço de Ouvidoria e e-SIC da UFPI junto à mídia universitária.

## AÇÕES SUGERIDAS

1. Diminuir o índice de rotatividade da equipe, formando 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/LAI 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 do ouvidor/LAI 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. Estabelecer plano de formação para a equipe;
6. Parceria mais eficiente com a STI, 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;
7. Participação da Ouvidoria nos Eventos Nacionais da rede de ouvidores;
8. 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;
9. Interiorização dos serviços da ouvidoria, visto que a UFPI, além do Campus de Teresina, dispõe de outros três Campi no interior do Piauí, nas cidades de Picos, Floriano e Bom Jesus, no extremo sul do estado;
10. Melhorar a satisfação do usuário interno e externo;
11. Dar transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;
12. Contribuir com o planejamento estratégico institucional.



## EQUIPE RESPONSÁVEL

Maria Francinete Damasceno – Ouvidora;

Silvio Henrique Barbosa- Autoridade de Monitoramento LAI

Odeane Maria Santos de Moraes Marinho – Gestora e-SIC

Erandi Bezerra Rodrigues Junior – Assistente em administração.

## PERÍODO DE REALIZAÇÃO

Janeiro a dezembro de 2022.

## 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 2022, 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