

# UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

## OUVIDORIA ON-LINE DA UFMA



SÃO LUIS  
2020



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

## APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão referente ao exercício de 2019, além das informações que objetivam a promoção e a visualização de mais transparência às ações deste setor, como também o compromisso da Ouvidoria com o bom atendimento aos seus demandantes, ao mesmo tempo em que mostra o apoio decisivo da Instituição à Ouvidoria como importante instrumento de alavancagem de melhorias nos processos, produtos e serviços da UFMA

Os assuntos que enfocaram as reclamações e denúncias mereceram atenção especial da Ouvidoria, que a cada dia procura atender a todos com atenção, rapidez e cortesia, com a finalidade de identificar e solucionar possíveis problemas existentes, que é o principal objetivo da Ouvidoria.

Os resultados aqui expressos evidenciam as responsabilidades desta Ouvidoria, na medida em que a transparência traduz um compromisso ético de seus funcionários, e colaboradores.

Os resultados serão expostos por intermédios de tabelas e gráficos a seguir discriminados.

## RESULTADOS

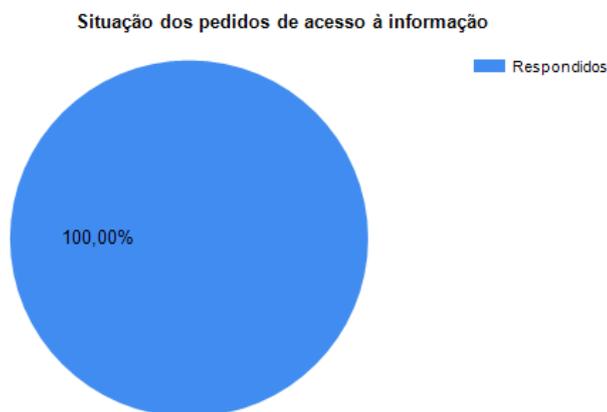
### E-SIC:

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) foi criado em atenção à lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e ao Decreto 7.724/2012. Pelo portal [www.sic.gov.br](http://www.sic.gov.br), o SIC recebe demandas diretas dos cidadãos por meio do Serviço Eletrônico (e-SIC) que é vinculado à Controladoria Geral da União – CGU. Por este sistema, o cidadão efetua um cadastro e encaminha seu pedido de acesso à informação pública para UFMA.

- **Quantidade de pedidos de acesso à informação:**

Quantidade de pedido: 261 Média mensal de pedidos: 21,75

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	261



Quantidade de pedidos de acesso a informação são 261 (duzentos e sessenta e um) e a média mensal de pedidos é de 21,75. Foram respondidas 100% das solicitações.

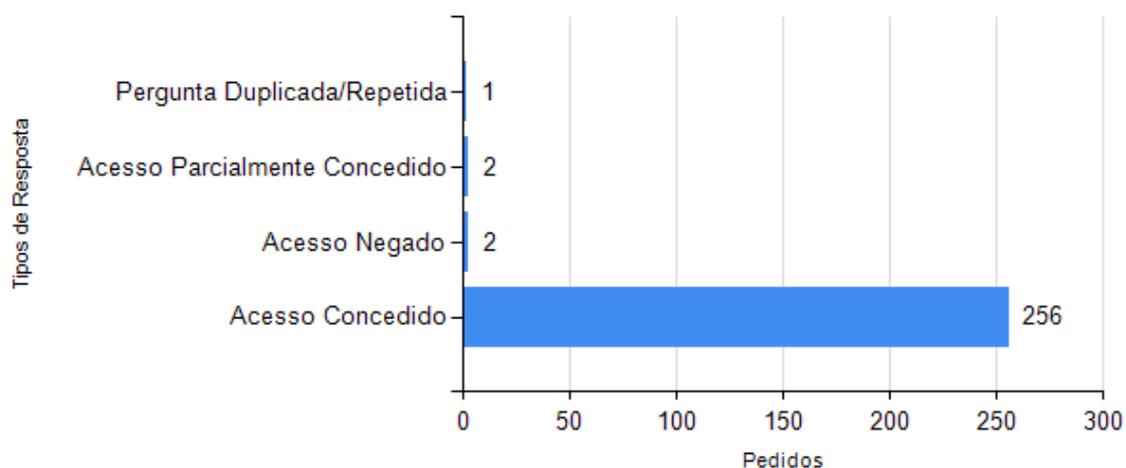
Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	527	<b>Total de solicitantes:</b>	213
Perguntas por pedido:	2,02	<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	186

- **Resposta aos pedidos de acesso a informação:**

Tempo médio de resposta: 13,26 dias

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	261

### Pedidos por tipo de resposta



### Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	50	0,38 %
Pedido incompreensível	1	50	0,38 %
<b>TOTAL:</b>	2	100,00	0,76 %

### Meio de envio de resposta

#### Meios de envio de resposta

Meio	Quantidade	% de Pedidos	
Pelo sistema (com avisos por email)	261	100	%

**Perfil dos solicitantes pessoa física:**

<b>Gênero</b>	
M	51,69%
F	37,68%
Não Informado	10,63%

<b>Escolaridade</b>	
Ensino Superior	28,99%
Pós-graduação	26,09%
Mestrado/Doutorado	22,71%
Não Informado	12,56%
Ensino Médio	9,18%
Ensino Fundamental	0,48%

<b>Profissão</b>	
Servidor público federal	34,30%
Estudante	17,39%
Não Informado	16,43%
Professor	9,18%
Pesquisador	7,25%
Outra	5,80%
Empregado - setor privado	4,35%
Profis. Liberal/autônomo	1,93%
Servidor público estadual	1,45%
Servidor público municipal	1,45%
Jornalista	0,48%



### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica	
Empresa - grande porte	33,33%
Empresa - PME	33,33%
Org. Não Governamental	16,67%
Outro	16,67%

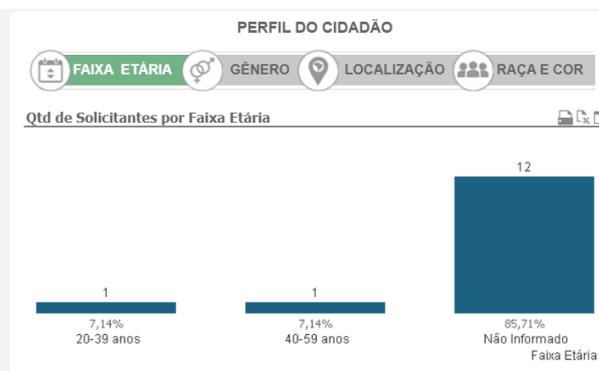
### E-OUV:

No mês de maio de 2019, foi implantado no âmbito da UFMA a plataforma e-OUV, reconhecida como o canal integrativo de manifestações a órgãos e entidades do poder Executivo Federal.

No período anterior a essa implantação, o canal de comunicação ocorria através de registro no perfil “Ouvidoria” no sistema SIGAA.

Encontra-se registrado no SIGAA o total de 4 (quatro) solicitações, sendo que estas estão aguardando resposta devido a falhas na transição para o sistema atual. Falhas que já estão sendo sanadas por esta Ouvidoria.

A partir do período de implantação, foram feitos em 2019 o total de 98 manifestações no sistema e-OUV, como observa-se através de dados do “Painel Resolveu”, abaixo.





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A **Ouvidoria Geral da UFMA** é um órgão de assessoria da Reitoria representando um canal de diálogo entre o cidadão e a Universidade, o qual visa melhorar e aperfeiçoar os serviços públicos prestados, gerando mais transparência e possibilitando maior participação social na gestão pública. Os indicadores de reclamações e elogios dos usuários são por sua vez, termômetro da efetividade e excelência do trabalho desenvolvido pela Universidade.

A atividade da Ouvidoria tem como foco a melhoria dos processos e a responsividade à comunidade, sendo, portanto, instância de diálogo e solução de conflitos mediados sem que haja ação punitiva ou repressiva.

Pode-se observar que o site da Ouvidoria teve um movimento considerado regular e o público que utilizou os serviços em sua maioria foram os visitantes, os discentes, alguns docentes e usuários externos.

Ressaltamos que hoje, a ouvidoria da UFMA é, sem dúvida, um canal de diálogo com seu público, uma porta aberta para a participação de todos os que se utilizam da UFMA através da escuta, da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendações para a melhoria do serviço público; um espaço na esfera de respeito ao ser humano

Por fim, os resultados constantes neste relatório expressam o esforço da equipe da Ouvidoria com a intenção de oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos demandantes, ao mesmo tempo em que refletem o compromisso da UFMA com a transparência na relação entre a Instituição e o seu público

