

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

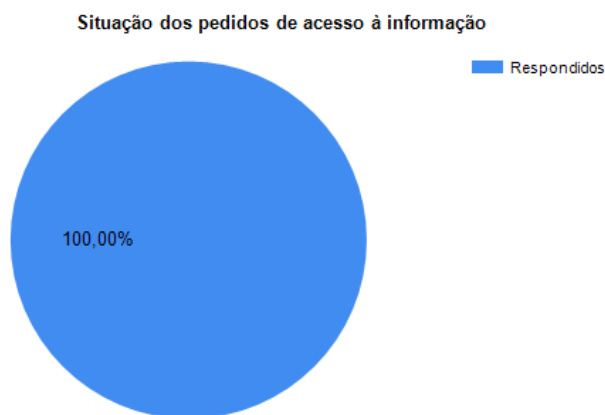
E-SIC:

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, 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.

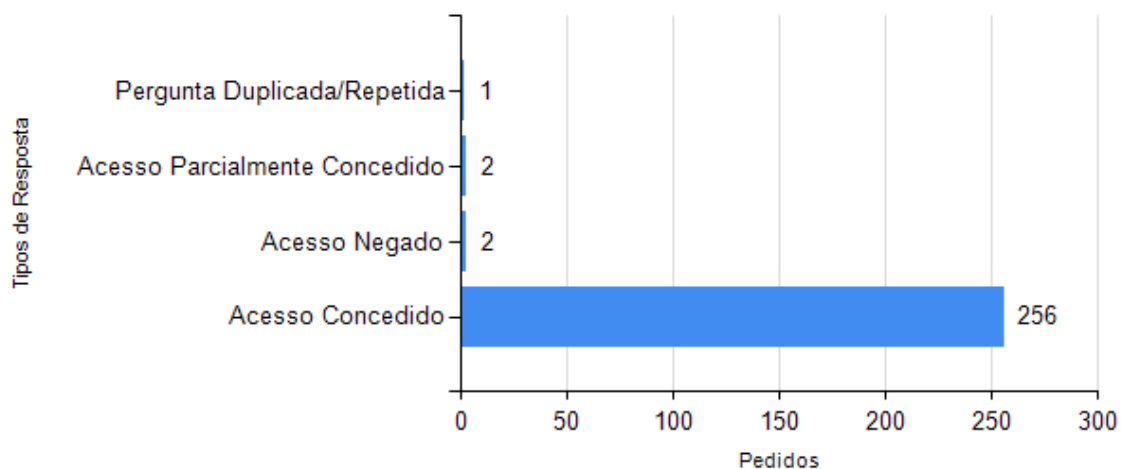
Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	527	Total de solicitantes:	213
Perguntas por pedido:	2,02	Solicitantes com um único pedido:	186

- **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 %
TOTAL:	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:

Gênero	
M	51,69%
F	37,68%
Não Informado	10,63%

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

Profissão	
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%

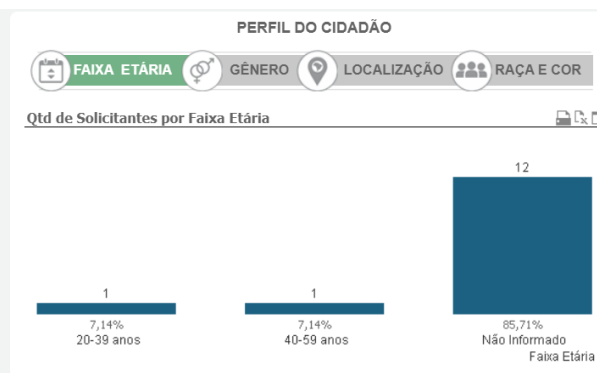
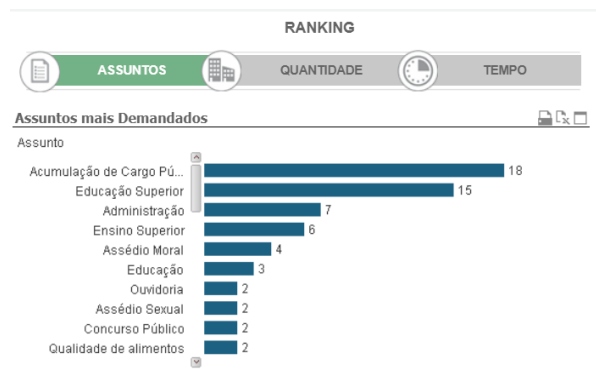
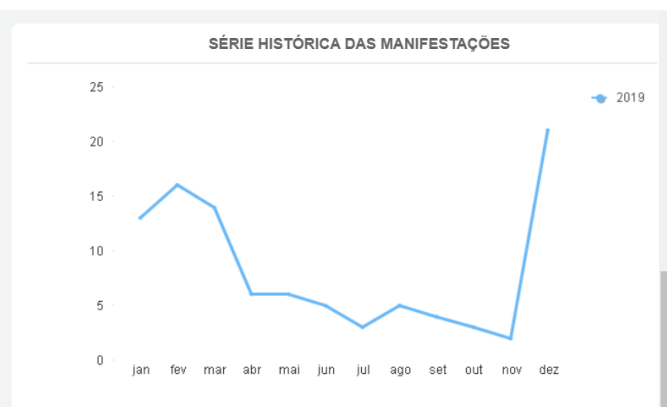
E-OUV:

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

