

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

OUVIDORIA ON-LINE DA UFMA



SÃO LUIS
2019



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão referente ao exercício de 2018, 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. Com efeito, das 363 (trezentos e sessenta e três) reclamações encaminhadas à Ouvidoria na sua plataforma, no período compreendido entre 02 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, onde foram respondidas e solucionadas 303 (trezentos e três) dentro do prazo estabelecido.

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.

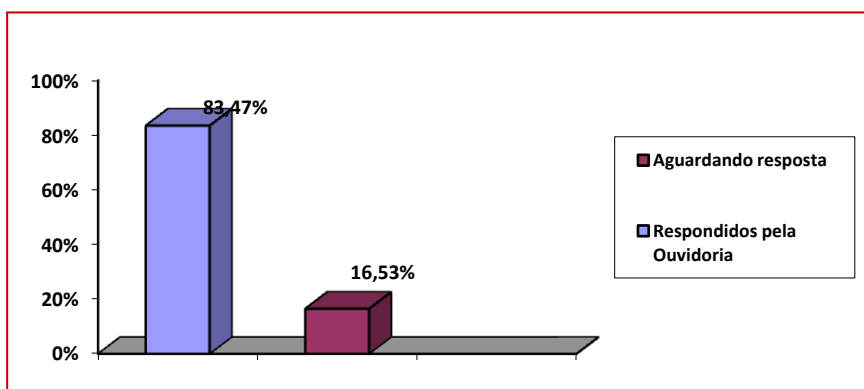
Os resultados serão expostos por intermédios de tabelas e gráficos a seguir discriminados.

RESULTADOS

e-OUV:

Dos 363 e-mails recebidos, todos foram lidos e encaminhados aos setores competentes com vistas à solução de problemas. Destes, 303 foram respondidos (83,47%) e 60 (16,53%) estão aguardando resposta conforme demonstra o Gráfico 1, abaixo.

Gráfico 1 – Dados dos e-mails recebidos, respondidos e aguardando resposta:



Discriminação	E-mails	%
Respondidos pela Ouvidoria	303	83,47
Aguardando resposta	60	16,53
Totais lidos e encaminhados aos setores competentes	363	100

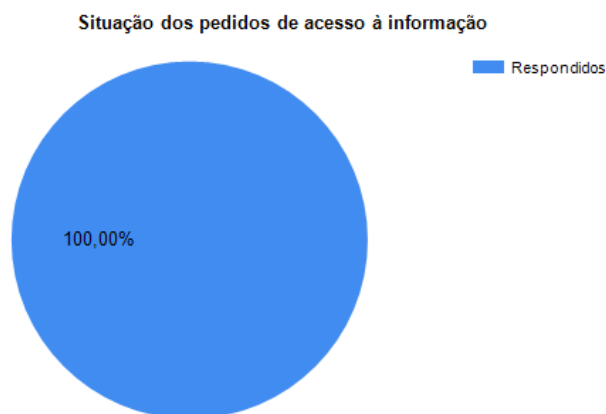
e-SIC:

- Quantidade de pedidos de acesso à informação:**

Quantidade de pedido: 300

Média mensal de pedidos: 25,00

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	300



Quantidade de pedidos de acesso a informação são 300 (trezentos) e a media mensal de pedidos é de 25,00. Foram respondidas 100% das solicitações.

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	901	Total de solicitantes:	215
Perguntas por pedido:	3,01	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	27
		Solicitantes com um único pedido:	174

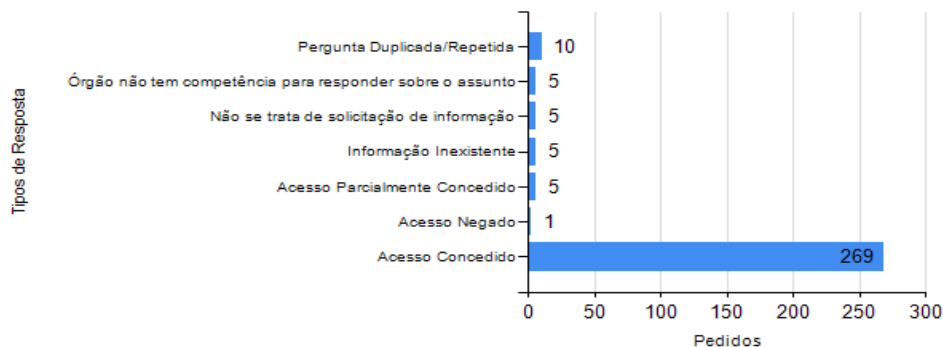
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação – Educação Superior	139	46,33%
Educação – Profissionais da Educação	110	36,67%
Economia e Finanças – Administração Financeira	08	2,67%
Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso	07	2,33%
Governo e Política – Administração Pública	04	1,33%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	03	1,00%
Educação – Educação à Distância	03	1,00%
Justiça e Legislação – Legislação e Jurisprudência	03	1,00%
Economia e Finanças - Finanças	02	0,67%
Educação – Educação Básica	02	0,67%

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

Tempo médio de resposta: 14,10 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações	53	17,67%

Pedidos por tipo de resposta



Razões da negativa de acesso					
Descrição	Quantidade	%		% de pedidos	
Pedido incompreensível	1	100,000	%	0,33	%
TOTAL:	1	100,00	%	0,33	%

Meios de envio de resposta			
Meio	Quantidade	% de Pedidos	
Pelo sistema (com avisos por email)	299	99,67	%

-

Perfil dos solicitantes:

Tipos de Solicitante			
Pessoa Jurídica	2	0,93	%
Pessoa Física	213	99,07	%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	5	2,35%	6
AL	4	1,88%	5
AM	1	0,47%	1

AP	1	0,47%	1
BA	3	1,41%	3
CE	13	6,10%	18
DF	11	5,16%	12
ES	1	0,47%	2
GO	6	2,82%	6
MA	54	25,35%	100
MG	15	7,04%	16
MS	8	3,76%	8
MT	1	0,47%	1
PA	13	6,10%	18
PB	8	3,76%	10
PE	5	2,35%	5
PI	10	4,69%	21
PR	2	0,94%	2
RJ	4	1,88%	5
RN	3	1,41%	3
RO	1	0,47%	1
RS	11	5,16%	12
SC	1	0,47%	1
SE	3	1,41%	3
SP	12	5,63%	15
TO	4	1,88%	4

Outros países	1	0,47%	1
Não Informado	12	5,63%	18

Perfil dos solicitantes pessoa física:

Gênero	
M	49,30%
F	44,13%
Não Informado	6,57%

Escolaridade	
Pós-graduação	30,05%
Ensino Superior	27,23%
Mestrado/Doutorado	21,60%
Não Informado	10,33%
Ensino Médio	10,33%
Ensino Fundamental	0,47%

Profissão	
Servidor público federal	39,91%
Estudante	16,43%
Não Informado	12,68%
Professor	9,39%
Outra	5,63%
Pesquisador	4,23%
Empregado - setor privado	3,29%
Servidor público estadual	3,29%
Servidor público municipal	2,35%
Profis. Liberal/autônomo	1,41%
Jornalista	1,41%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica:

Tipo de Pessoa Jurídica	
Empresa - grande porte	50,00%
Não Informado	50,00%



Todos os e-mails recebidos foram lidos e analisados com atenção visto que os solicitantes não querem apenas a satisfação do seu desejo ou necessidade imediata, mas a certeza de está sendo atendido com um serviço de presteza e qualidade, onde ele possa sentir-se valorizado através de nossas ações, cujo trabalho é baseado na ética, comunicação e transparência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

Nesse período podemos constatar que essa experiência trouxe a reflexão sobre o verdadeiro papel a ser desempenhado por esta Ouvidoria dentro do novo cenário de atuação desta Universidade.

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.