



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

REITORIA

OUVIDORIA UFMA

Relatório de Gestão 2020

(Ouvidoria e SIC)

Equipe: Fátima Guterres (Ouvidora), Neusa Buzar
e Rosângela Macedo.

São Luís

2021

1 OUVIDORIA

O Serviço da Ouvidoria, setor vinculado à Reitoria da Universidade Federal do Maranhão, propicia o relacionamento direto não burocrático entre o cidadão, aluno, servidor e pessoa da comunidade externa.

Para a realização das finalidades da Universidade, a Ouvidoria tem por principais atribuições registrar, conduzir internamente e responder às reclamações, sugestões, críticas, elogios e outras manifestações feitas pelo usuário do serviço.

As demandas feitas à Ouvidoria são atendidas de modo a cumprir os objetivos institucionais com respeito ao usuário, prestando serviço com agilidade, correção e confiabilidade.

O usuário pode ter acesso à Ouvidoria da UFMA pelo Portal da instituição para formalizar o registro de sua manifestação.

1.1 Acesso

O cidadão hoje utiliza uma ferramenta web que permite que ele se manifeste por meio de críticas e reclamações, denúncias, elogios, informações e outros. Ela é originária da versão de referência do SIGAA da UFRN, com algumas modificações inerentes ao modelo de trabalho da Ouvidoria da UFMA.

O acesso via internet facilitou que o usuário pudesse fazer suas manifestações. O sistema é simples, permitindo que qualquer pessoa, mesmo não familiarizada com a informática, consiga registrar suas solicitações, denúncias, reclamações e elogios. Todas as demandas são encaminhadas aos agentes públicos, que devem dar solução e resposta aos encaminhamentos. Todas as providências necessárias, em cumprimento das finalidades da instituição, são tomadas.

A Ouvidoria garante o sigilo quanto ao nome e aos dados pessoais do demandante. Para qualquer manifestação, com a Lei nº 13.460/2017, de abrangência nacional, as ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do seu recebimento. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa, em conformidade com a Legislação Federal e os dispositivos normativos vigentes da estrutura da instituição.

1.2 Quantidade de solicitações

Durante o ano de 2020, apesar do atípico cenário da pandemia, até o dia 20 de dezembro, a Ouvidoria da UFMA recebeu, ao todo, 318 solicitações. Essas solicitações foram encaminhadas aos setores competentes para a devida resolução da demanda, que aqui serão classificadas como encaminhadas e finalizadas. As encaminhadas, que são apenas 10, reúnem todas as que foram destinadas aos setores competentes, mas que ainda não foram respondidas, aguardando essa resposta, enquanto as finalizadas, que somam 308, reúnem as demandas que foram respondidas e solucionadas.

2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Com o objetivo de atender ao disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011, a UFMA instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Para registrar o pedido, o usuário deve efetuar o cadastro no Fala.BR, por meio do link <https://sistema.ouvidorias.gov.br>. O SIC ainda está realizando um levantamento das solicitações do ano de 2020 para, então, quantificar o ano de 2021.

3 PERSPECTIVA

Há o objetivo de implantar uma funcionalidade no módulo de Ouvidoria para que as pessoas que usaram os serviços possam atribuir uma avaliação ao atendimento recebido e à resolução de sua demanda.