

OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFMA é o canal formal de mediação entre o cidadão – aluno, servidor ou pessoa da comunidade externa – e suas relações com a Instituição, promovendo a defesa dos direitos da comunidade interna e externa nas diversas instâncias acadêmico administrativas, principalmente, por meio do gerenciamento do canal de acesso ao registro de manifestações do tipo Denúncia, Reclamação, Solicitud, Sugestão, Elogio, Pedido de Simplificação (Simplifique) e Pedido de Acesso à Informação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (falabr.cgu.gov.br), que é um sistema informatizado coordenado pela Controladoria Geral da União (CGU), franqueado uso a qualquer cidadão, o que reflete no controle e participação social da prestação dos serviços públicos prestados. Trata-se de Órgão que busca o diálogo e a conciliação entre as partes, após o esgotamento do processo comunicativo do cidadão com a Instituição, não se constituindo em instância recursal ou possibilidade de queima de etapas nos procedimentos acadêmico administrativos.

Público Alvo



Comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos administrativos) e comunidade em geral (qualquer cidadão).

Forma de Atendimento



De forma presencial e Virtual/eletrônica: via sistema informatizado Fala.BR (falabr.cgu.gov.br), para registro de manifestações, e, via e-mail ou telefone para orientação/pré-atendimento. O horário de atendimento na forma presencial, é de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h às 17h.

Forma de Acesso



Registro via plataforma Fala.Br - falabr.cgu.gov.br | via e-mail, carta ou presencialmente.

Etapas para Processamento



Para registro de manifestação do tipo Denúncia, Reclamação, Solicitud, Sugestão, Elogio, Pedido de Simplificação (Simplifique), basta o manifestante: - acessar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (falabr.cgu.gov.br); - relatar sua demanda, anexar arquivos para consubstanciar ou comprovar o relato (se for o caso);

- selecionar a UFMA como órgão destinatário; - enviar e aguardar o prazo de resposta; e/ou - monitorar o e-mail, a fim de acompanhamento (para os protocolos de manifestação em que o manifestante efetuou login na plataforma). Após essas etapas, a equipe da Ouvidoria: - recebe e encaminha o protocolo de manifestação à área responsável (Unidade ou subunidade) para atendimento; - monitora, acompanha e avalia a resposta da Unidade, a fim de cumprimento do prazo estabelecido; - repassa a resposta da Unidade ou subunidade ao manifestante, via plataforma Fala.BR e encerra o exame do protocolo. Para registro das manifestações na forma presencial basta o manifestante: - comparecer no endereço físico Av. dos Portugueses, nº 1966, Ed. Castelo Branco (Castelão), Térreo (corredor da STED) – Cidade Universitária Dom Delgado – Bairro Bacanga / São Luís – MA / CEP 65080-805; - fazer o registro no Fala.Br ou reduzir o relato a termo. Para dúvidas, orientações gerais ou pré-atendimento, o manifestante deve contactar: - via telefone (98) 3272-8803 ou - via e-mail ouvidoria@ufma.br.

Prazo para Concessão



Em conformidade à Portaria nº 116/2024, o prazo para apresentação de resposta conclusiva às manifestações de Ouvidoria recebidas é de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período.

OUVIDORIA - UFMA

OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFMA é o canal formal de mediação entre o cidadão – aluno, servidor ou pessoa da comunidade externa – e suas relações com a Instituição, promovendo a defesa dos direitos da comunidade interna e externa nas diversas instâncias acadêmico administrativas, principalmente, por meio do gerenciamento do canal de acesso ao registro de manifestações do tipo Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio, Pedido de Simplificação (Simplifique) e Pedido de Acesso à Informação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (falabr.cgu.gov.br), que é um sistema informatizado coordenado pela Controladoria Geral da União (CGU), franqueado uso a qualquer cidadão, o que reflete no controle e participação social da prestação dos serviços públicos prestados. Trata-se de Órgão que busca o diálogo e a conciliação entre as partes, após o esgotamento do processo comunicativo do cidadão com a Instituição, não se constituindo em instância recursal ou possibilidade de queima de etapas nos procedimentos acadêmico administrativos.

Requisitos e documentos necessários



Consoante à Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa e Proteção dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos), as manifestações podem ser registradas por qualquer cidadão e deverá: Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão [...] conterá a identificação do requerente. § 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação. § 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria. [...] § 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico [plataforma Fala.BR], ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo. § 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a [...] ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário. § 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 . [...] Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público. Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

OUVIDORIA - UFMA

