



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS

OUVIDORIA/UEMA

São Luís - MA

2023



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO

Reitor

Walter Canales Sant'Ana

Vice-Reitor

Paulo Henrique Aragão Catunda

Ouvidora Geral

Marília Albuquerque de Sousa Martins

Assessora

Eunice Frazão dos Santos Lima

Secretária

Waléria Haylimme Cutrim Pereira



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

OUVIDORIA – UEMA

Endereço: Cidade Universitária Paulo VI – Campus São Luís - Avenida Lourenço Vieira da Silva, n.º 1000, Núcleo Administrativo
Profa. Zafira da Silva de Almeida, Jardim São Cristóvão, CEP: 65.055-310, São Luís/MA

Telefone: 2016-8104 - Ramal 9030

E-mail Institucional: ouvidoria@uema.br



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO

2 FUNÇÕES DA OUVIDORIA

3 ATIVIDADES DA OUVIDORIA

3.1 MANIFESTAÇÕES

3.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

4 SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS: PLATAFORMA Fala.BR

4.1 FLUXO DE ATENDIMENTO – CANAL E-OUV

4.2 FLUXO DE ATENDIMENTO – CANAL E-SIC



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UEMA é um órgão de assessoria da Reitoria, sendo um canal de ligação entre o cidadão e a Universidade, a qual visa melhorar e aperfeiçoar os serviços públicos prestados, gerando mais transparência e possibilitando maior participação social na gestão pública.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria visa defender os direitos e interesses da Comunidade Universitária e do público externo contribuindo, desta forma, para a democratização da Universidade e o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados. Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, a Ouvidoria se legitima como importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como de subsidiar a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas

O atendimento é feito segundo as normas que regem as ouvidorias no serviço público e que preveem discricção e sigilo quanto à identificação dos usuários. A Ouvidoria recebe sugestões, reclamações, denúncias, solicitações, elogios e pedidos de informações relacionados a qualquer serviço da Universidade e os faz chegar aos setores competentes, acompanhando os desdobramentos, oferecendo sugestões e cobrando resultados.

Desta forma, esta presente carta de serviços disponibiliza, de forma clara e objetiva, os tipos de canais de comunicação da Ouvidoria, formas de acesso aos canais E-Ouv e E-Sic e os fluxos de atendimento.



2 FUNÇÕES DA OUVIDORIA





Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

3 ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um espaço onde o cidadão pode encaminhar **manifestações** ou fazer **pedidos de informação** sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados. É importante **não confundir manifestações de ouvidoria com pedidos de informação**.

3.1 MANIFESTAÇÕES: As manifestações não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito. Na verdade, é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Podem ser classificadas em 6 tipos: **Denúncia, Reclamação, Solicitação de providências, Solicitação de simplificação, Elogio e Sugestão**.





Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

DENÚNCIA

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

Requerimento de adoção de providências por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não;

SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Forma pela qual o usuário participa da simplificação e desburocratização dos serviços públicos.

ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SUGESTÃO

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela IES.



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

3.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos à UEMA, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação.



Este canal é destinado ao acesso a documentos e informações pré-existentes, ou de produção imediata, relacionados à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações, contratos administrativos etc., assegurados pela LAI.

Os pedidos de acesso à informação poderão ser feitos de três formas:

- por meio eletrônico, acessando o e-mail institucional (ouvidoria@uema.br) ou pela plataforma Fala BR.;
- pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00;
- por telefone (2016-8104 – Ramal 9030), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00;
- Por WhatsApp: (98) 99125-8701.



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

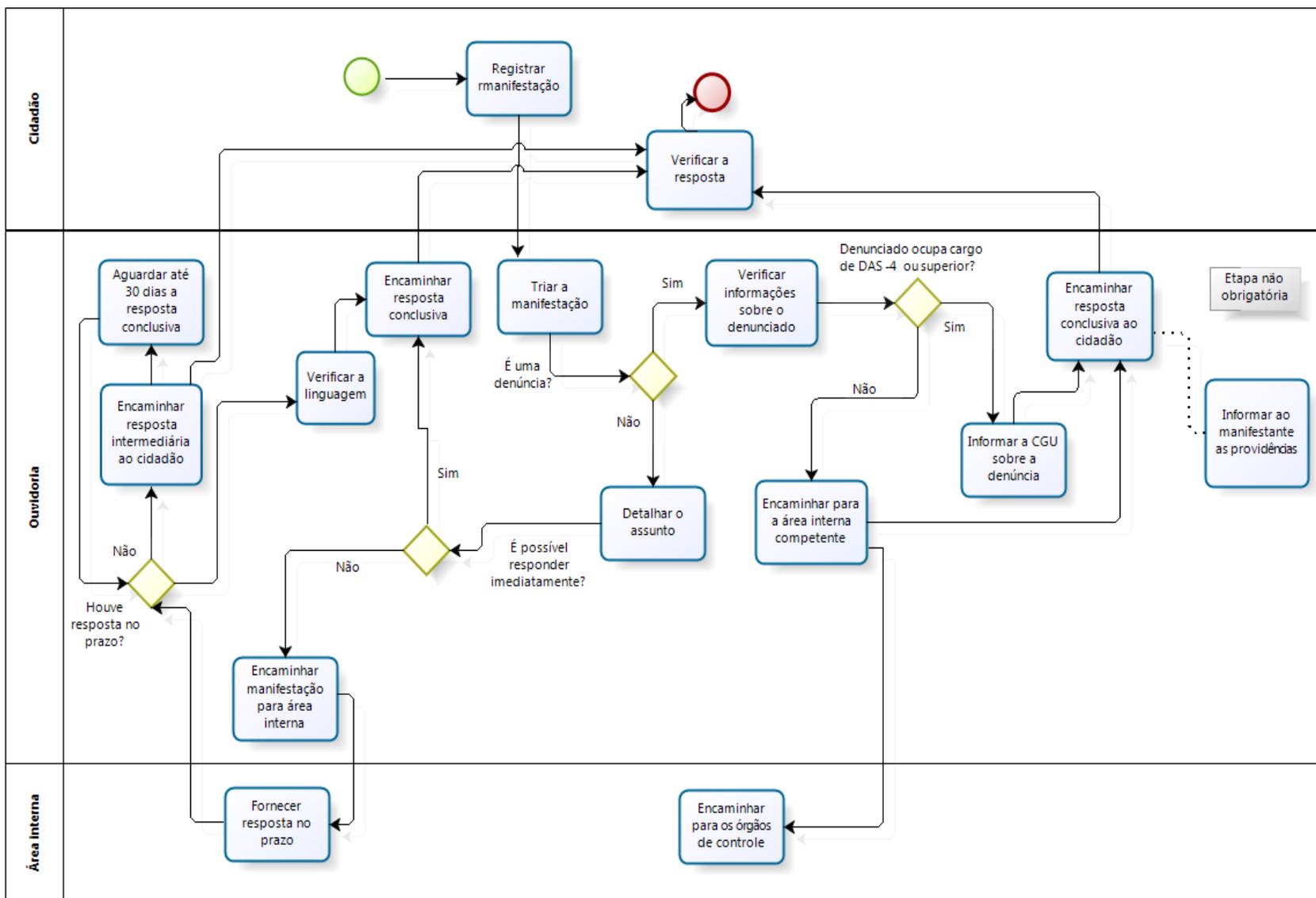
4 SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS: PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria- -Geral da União (CGU), é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

A plataforma reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. O acesso à plataforma Fala.BR pode ser realizado por meio do site da Uema, disponível no www.uema.br/ouvidoria. O primeiro acesso deve ser feito mediante cadastro no próprio sistema. O Canal e-ouv é o canal eletrônico integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios). O Canal E-Sic é o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão utilizado para registro de pedidos de acesso à informação.



4.1 FLUXO DE ATENDIMENTO – CANAL E-OUV





4.2 FLUXO DE ATENDIMENTO – CANAL E-SIC

