



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO

REITORIA

OUVIDORIA - UEMA

C
A
R
T
A

D
E

S
E
R
V
I
Ç
O
S



São Luís – MA

2015

Gustavo Pereira da Costa

REITOR

Walter Canales Sant'ana

Vice Reitor

Antonio Roberto Coelho Serra

Pró-Reitor de Planejamento

Gilson Martins Mendonça

Pró-Reitor de Administração

Andréa de Araújo

Pró-Reitora de Graduação

Marcelo Cheche Galves

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Porfírio Candanedo Guerra

Pró-Reitor de Extensão e Assuntos Estudantis



SUMÁRIO

1 Apresentação.....	04
2 Missão da UEMA.....	05
3 Visão da UEMA.....	06
4 Tipos de Manifestações.....	07
5 Pontos de Determinação.....	08
6 Canais de Acesso	09





1 Apresentação

A atual Administração da Universidade Estadual do Maranhão coloca à disposição da Comunidade Universitária instrumento estratégico para melhorar o dia-a-dia da Instituição, constituindo-se em um órgão de auxílio da Reitoria que atua na intermediação entre a Universidade e seu público.

A UEMA possibilita através de seu site, o acesso ao link da ouvidoria, onde o usuário pode enviar sua sugestão, reclamação ou crítica no que se refere aos serviços prestados pela UEMA. O que a ouvidoria pretende é tornar o atendimento mais rápido e que o retorno ao usuário seja cada vez mais eficiente.

Os serviços da Ouvidoria serão prestados de acordo com os princípios legais constitucionais, dando ênfase à moralidade; isonomia; legalidade; probidade; impessoalidade; imparcialidade; publicidade e eficiência.



2 Missão da UEMA

Servir à sociedade, oferecendo formação educacional de excelência orientada para a cidadania, produzindo conhecimento e prestando serviços de qualidade, por meio de uma gestão participativa com responsabilidade social e ambiental.

3 Visão da UEMA

Ser instituição de referência acadêmica na educação superior, reconhecida como essencial ao desenvolvimento do Estado e da sociedade.



4 Tipos de Manifestações

Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações da UEMA, sem conteúdo de requerimento;

Sugestão: comunicação verbal ou escrita cuja ação é considerada útil à melhoria do sistema de trabalho do UEMA;

Solicitação: solicitações diversas de informações sobre processos e procedimentos que não possam ser enquadrados em nenhum dos demais tipos de manifestações, presentes neste item;

Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento realizado pela UEMA;

Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço prestado pela UEMA.



5 Pontos de Determinação da Ouvidoria Institucional da UEMA

- Receber e encaminhar aos órgãos competentes: Sugestão; Reclamação; Denúncia; Elogio.
- Informação aos solicitantes quanto ao encaminhamento adotado em relação à sua solicitação;
- Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução do serviço público;
- Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- Relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação quantitativa dos resultados;
- Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência.



6 Canais de Acesso a Ouvidoria da UEMA

A Ouvidoria Institucional da UEMA atenderá por meio de:

1. E-mail: ouvidoria@uema.br
2. Correspondências: Cidade Universitária Paulo VI, S/N.
Bairro Tirirical – São Luís /MA – CEP: 65055-970;
3. De forma Presencial; e
4. Sistema de Informação: www.uema.br/ouvidoria



