



**UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO**

REITORIA

PLANO DE TRABALHO

Ouvidoria Institucional		
Apresentação	Análise Estratégica	Mapeamento Estratégico

2015-2016

São Luís – MA

Fevereiro 2015

Apresentação

Neste Plano de Trabalho, estão presentes a Apresentação da Ouvidoria Institucional, a análise estratégica apresentando os pontos à melhorar; as oportunidades; as variáveis que necessitam ser cuidadas ou prevenidas; as que podem ser ainda mais fortalecidas; e o mapeamento estratégico de sua Implantação.

A Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão é um órgão de assessoramento da Reitoria que atuará na intermediação entre esta Instituição e a comunidade.

Os serviços da Ouvidoria serão prestados em consonância com os princípios Constitucionais, dando ênfase à probidade; isonomia; legalidade; impessoalidade; moralidade; publicidade e eficiência, em acordo com o Artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

É de suma importância destacar que a Ouvidoria Institucional não desempenhará o papel do Fale Conosco, tira dúvidas ou pedido de informações rotineiras. Sempre respeitando as diretrizes da Controladoria Geral da União, o seu principal papel é o de receber manifestações da toda a comunidade universitária, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados além de informar adequadamente a Reitoria sobre os indicativos de satisfação dos usuários.

Os serviços desempenhados por esta Instituição de Ensino Superior perpassam pela finalidade da promoção social e do desenvolvimento humano, que começa com o redesenho organizacional, mudança de comportamento e compromisso profissional. A Ouvidoria só realizará seu papel porque de fato depende da parceria de todas as unidades e principalmente de pessoas compromissadas com a educação de qualidade, que através do Ensino, Pesquisa e Extensão fazem a diferença no Maranhão, portanto no Brasil.

Sumário

1.APRESENTAÇÃO.....	04
2.PÚBLICO ALVO.....	06
3.PONTOS DE DETERMINAÇÃO.....	07
4.CANAIS DE ACESSO.....	08
5.RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO.....	09
6.RECURSOS NECESSÁRIOS.....	10
7.PARCEIROS FUNDAMENTAIS.....	11
8.OBJETIVOS.....	12
9.METAS.....	13
10.VALORES.....	14
11.ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	15

1. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL

A Ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação dos serviços.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

A Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA seguirá diretrizes da Controladoria Geral da União-CGU, destacando que, a ouvidoria pública no Poder Executivo Estadual, tem como finalidade fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, e, em alguns casos, auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado.

Ainda segundo a CGU dentro das perspectivas de atuação de uma unidade de ouvidoria pública, deve-se destacar:

- a) Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e

i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

2. PÚBLICO ALVO:

Discentes e Servidores da UEMA.

3. PONTOS DE DETERMINAÇÃO:

- ❖ 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.

4. CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria Institucional da UEMA atenderá por meio de:

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

5. RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

O Relacionamento será individual, dependendo da situação, poderá ser coletivo em forma de reunião ou de fórum segundo a necessidade e/ou número de envolvidos na demanda.

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

❖ **Humano:**

Responsável pela Ouvidoria: Atendente/Apoio Administrativo;

❖ **Tecnológico:**

Site da Universidade e Núcleo de Tecnologia da Informática-UEMA;

❖ **Físico:**

Sala: 01 (uma) mesa de reunião pequena, com 04 (quatro) cadeiras, 02 (dois) armários, 03 (três) cadeiras de espera, 01 (uma) mesa tipo “L”, 01 (uma) cadeira tipo-diretor, 01 (um) telefone fixo, 01 (um) telefone móvel, 01 (um) telefone institucional, 01 (um) notebook, 02 (dois) computadores e 01 (uma) impressora multifuncional.

7. PARCEIROS FUNDAMENTAIS

Parceria é a palavra-chave para a Ouvidoria Institucional, principalmente junto aos Campi e Reitoria, todos os trâmites das demandas recebidas e encaminhadas dependerá, da pro- ação das unidades envolvidas, que terá que agir com efetividade no feedback aos solicitantes.

8. OBJETIVOS

a) Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços da UEMA contribuindo com o aprimoramento dos mesmos;

b) Informar adequadamente a Reitoria sobre os indicadores de satisfação dos usuários;

c) Funcionar como instrumento de interação entre a organização e a sociedade;

d) Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos. Prezar por sua autonomia, instrumentalizando-o para que seja o promotor da resolução de seu problema.

9. METAS

- a) Promover a solução de no mínimo 80% das demandas solicitadas;
- b) Contribuir com a redução em 50% das reclamações até dezembro de 2016;
- c) Promover a comunicação e a transparência de informações à comunidade da UEMA.

10. VALORES

- a) Ética;
- b) Sensibilidade e Paciência;
- c) Persuasão;
- d) Transparência;
- e) Descrição.

11. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria Institucional é composta pelo Ouvidor, e conta com Assessorias como a Administrativa, Jurídica, Comunicação, juntamente com a Procuradoria, Auditoria e Núcleo de Tecnologia da Informática.

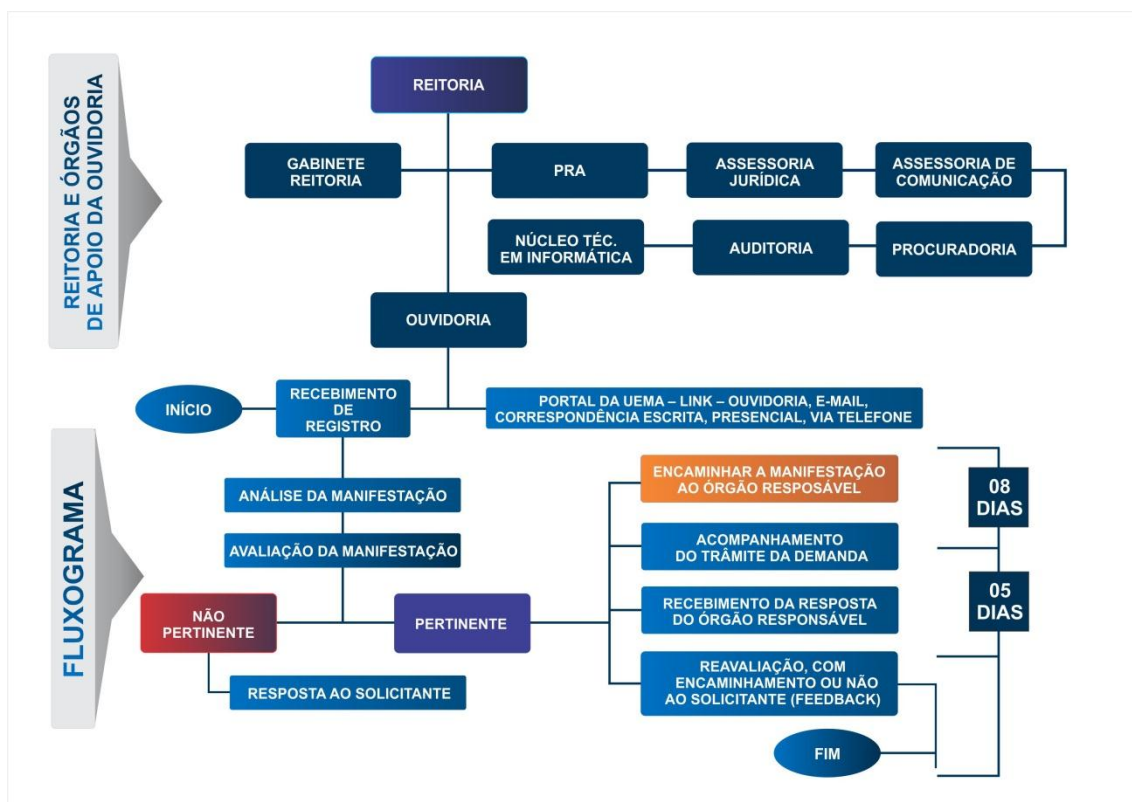


Figura 01: Organo-Fluxograma da Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão.