

## PERGUNTAS E RESPOSTAS

Aqui você encontra as principais perguntas e respostas relacionadas às Manifestações de Ouvidoria e ao Serviço de Acesso à Informação



### O QUE É A OUVIDORIA?

É um canal de comunicação entre servidores, alunos, comunidade e a Universidade. A finalidade da Ouvidoria é a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos, recebendo suas solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões referentes a todos os serviços da Universidade.

### QUAL É O PAPEL DA OUVIDORIA?

A Ouvidoria contribui na democratização e no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Universidade, por meio da participação social e cidadã na gestão pública. Esse canal de comunicação estreita a relação entre o cidadão e a Universidade, viabiliza o controle social e fortalece o exercício da cidadania.

## **QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA?**

Receber, analisar e encaminhar aos setores/unidades responsáveis as manifestações dos cidadãos, para apuração e adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público. A Ouvidoria realiza a mediação necessária, com intuito de oferecer uma resposta às demandas dos cidadãos e na fiscalização da prestação de serviços públicos da Universidade. Em suas atribuições, a Ouvidoria da UEMA prima pela discricção, confidencialidade, imparcialidade e justiça.

## **QUAL A FUNDAMENTAÇÃO LEGAL PARA A EXISTÊNCIA DAS OUVIDORIAS?**

As Ouvidorias Públicas existem em decorrência do que consta na Constituição Federal no Art. 37, parágrafo 3º, inciso I, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviço público. Na UEMA, a Ouvidoria foi instalada por meio da Resolução nº 890/2015, aprovada pelo Conselho Universitário (CONSUN), em 31 de março de 2015.

## **A OUVIDORIA É RESPONSÁVEL PELA APURAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE DENÚNCIAS?**

A Ouvidoria não investiga, processa ou pune ninguém. A Ouvidoria não é responsável pela apuração e investigação de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela própria Ouvidoria.

A Ouvidoria atua sem caráter deliberativo, executivo ou judicativo, portanto, não tem poder punitivo, não é sua competência apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos. Uma vez presentes indícios de irregularidade ou infração à lei, a Ouvidoria tem apenas a função de encaminhar aos setores/unidades competentes as manifestações para que possam realizar a análise da demanda e decidir quais providências são adequadas ao caso.

## **QUANDO CONTATAR A OUVIDORIA?**

Recomenda-se que o cidadão registre manifestação junto à Ouvidoria quando:

- a) não obtiver, de modo satisfatório, qualquer tipo de serviço ou atendimento e que não tenham sido resolvidas as questões em outras instâncias da Instituição;
- b) tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas;
- c) for vítima de alguma forma de discriminação e entender que quaisquer direitos tenham sido desrespeitados;
- d) desejar encaminhar sugestões que possam contribuir para tornar a Universidade melhor;
- e) desejar enviar elogio a qualquer unidade ou servidor da Universidade;
- f) querer solicitar adoção de providência por parte da Administração.

## **QUAL É O PRAZO PARA RECEBER RESPOSTA?**

Conforme dispõe o Decreto nº 35.640, de 6 de março de 2020, art. 17, o prazo para resposta a uma manifestação é de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

## **É POSSÍVEL FORMULAR DENÚNCIA ANÔNIMA?**

Sim. No entanto, somente será encaminhada aos órgãos/autoridades competentes a denúncia que apresentar elementos suficientes para verificação dos fatos.

## **A OUVIDORIA ATUA COM SIGILO NOS DADOS E IDENTIDADE DO MANIFESTANTE?**

Sim. A Ouvidoria resguarda a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito constantes no registro. Caso sejam essenciais para a caracterização da manifestação, as informações pessoais, inclusive identificação, poderão ser encaminhadas às instâncias competentes para apuração dos fatos, sendo que o órgão demandado ficará responsável por restringir o acesso aos dados do cidadão a terceiros.

## COMO REALIZAR UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

As manifestações podem ser realizadas através do site da UEMA (<https://www.uema.br/ouvidoria/>) ou no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão (<http://www.ouvidorias.ma.gov.br/>).

## É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?

Sim. Podem ser incluídos documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 30MB.

## COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO OU VER A RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES?

As manifestações registradas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria (E-OUV) geram um número de protocolo encaminhado automaticamente ao e-mail cadastrado, que possibilitará ao interessado acompanhar o andamento da manifestação e receber uma resposta.

Havendo cadastro ativo, o manifestante deve acessar a plataforma E-OUV, informar e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das manifestações já realizadas. Em seguida, basta clicar em 'detalhar' para visualizar o andamento da manifestação. Para cadastros "não" ativados, deve-se entrar no sistema e na tela principal, informar o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação e em seguida, clicar em 'consultar' para visualizar o andamento da manifestação.

## QUEM PODE REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA?

Qualquer pessoa física ou jurídica, ou seja, usuários internos (servidores técnico-administrativos, docentes e discentes) e toda a comunidade externa.

## QUE TIPOS DE MANIFESTAÇÕES PODEM SER REGISTRADAS?

**Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da Instituição.

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de servidores públicos da Instituição.

**Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela Instituição.

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

**Denúncia:** comunicação da prática de irregularidades ou de ilícitos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

## **PRECISA DE CADASTRO PARA FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?**

Para as **manifestações do tipo Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação e Denúncia**, o cadastro na Plataforma E-OUV é recomendável, sendo sua ativação opcional. Caso seja ativado, há a possibilidade de preservação de identidade do manifestante por meio da pseudonimização da manifestação, caso seja conveniente.

A importância do cadastro na plataforma reside na geração de protocolo de comprovação do registro efetuado e acompanhamento e recebimento da resposta fornecida pela Ouvidoria. Especificamente nos casos de manifestações do tipo Denúncia e Reclamação, há também a opção de registro no modo de anonimato, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria para sua manifestação. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

## **QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE?**

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que seja autorizado expressamente o acesso a essas informações.

## **O QUE ACONTECE COM A MANIFESTAÇÃO APÓS O REGISTRO NA PLATAFORMA E-OUV?**

A Ouvidoria recebe as manifestações, faz a triagem, analisa e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, para posteriormente, dentro do prazo legal estabelecido, responder ao manifestante e encerrar o protocolo gerado.

A Ouvidoria poderá ainda solicitar a complementação de informações ao manifestante ou encaminhar a manifestação para outro órgão/entidade externo à UEMA, caso o assunto não seja de competência da Instituição. O acompanhamento do andamento da manifestação é feito na própria Plataforma.

## **POSSO DESISTIR DE DENÚNCIA FEITA POR MIM? O QUE DEVO FAZER?**

Sim. Basta enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia e informando da sua desistência. No entanto, a Universidade poderá utilizar de tais informações para verificação/apuração do relato, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

## **SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)**



### **O QUE É A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)?**

A **Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI)**, é a Lei que regulamenta o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

O direito ao acesso à informação é concedido a todas as pessoas, incluindo o direito de pedir e o de receber informações que estão sob guarda dos órgãos e das entidades públicas. Cabe a esses órgãos e a essas entidades facilitarem esse acesso, pois as informações, via de regra, são públicas. A unidade na UEMA responsável pelos procedimentos relacionados aos pedidos de informação é o SIC.

### **QUE TIPO DE INFORMAÇÃO OS CIDADÃOS PODEM TER ACESSO PELA LAI?**

A partir da vigência da LAI, a publicidade passou a ser a regra e o sigilo a exceção, e assim, os cidadãos podem ter acesso a qualquer informação pública produzida ou custodiada pelos órgãos e entidades da Administração Pública, salvo algumas restrições (Decreto 7.724/2012), cuja divulgação indiscriminada possam trazer riscos à sociedade ou ao Estado. As informações que demandarem tempo e esforço específico e para além da capacidade dos recursos humanos da Instituição terão o acesso negado.

### **O ACESSO À INFORMAÇÃO É GRATUITO?**

Sim. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito (art. 12 da LAI).

## É PRECISO JUSTIFICAR O PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

Não. O art. 10, §3º da LAI proíbe exigir do solicitante os motivos de sua solicitação. Porém, o diálogo com o cidadão, às vezes, pode ser necessário para entender melhor a demanda, com vistas ao órgão/entidade fornecer a informação mais adequada ao pedido.

## COMO REALIZAR UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

Os pedidos de acesso à informação poderão ser feitos das seguintes formas:

- **por meio eletrônico**, acessando o e-mail institucional ([ouvidoria@uema.br](mailto:ouvidoria@uema.br)) ou pelo site da UEMA (<https://www.uema.br/ouvidoria/>);
- **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 ou **por WhatsApp**: (98) 99125-8701.

## PRECISA DE CADASTRO PARA O PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

Para os **pedidos de Acesso à Informação**, o cadastro e identificação do manifestante na plataforma E-SIC é obrigatório, consoante à LAI, art. 10.

## QUAL É O PRAZO PARA RECEBER RESPOSTA?

Conforme disposto na LAI, art. 11, §1º, o prazo para encaminhamento da resposta é de 20 dias. O prazo inicial de 20 dias poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

## O QUE É O 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 LAI.

Na UEMA, a Unidade do SIC atua nas dependências da Ouvidoria, no endereço: Cidade Universitária Paulo VI, Av. Lourenço Vieira da Silva, nº. 1000, Núcleo Administrativo Profa. Zafira da Silva Almeida, Bairro Jardim São Cristóvão, CEP. 65.055-310, São Luís/MA.