

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
REITORIA  
OUVIDORIA (OUV/UFMA)

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA E SIC 2025

São Luís - 2026

**SEMPRE+** QUALIDADE  
INOVAÇÃO  
INCLUSÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
REITORIA  
OUVIDORIA (OUV/UFMA)

# **Relatório de Gestão Ouvidoria e SIC 2025**

São Luís  
2026

OUVIDORIA (OUV/UFMA)

# **Relatório de Gestão Ouvidoria e SIC 2025**

Equipe: Conceição Sousa (Ouvidora)

Neusa Buzar (Respondente SIC).

São Luís

2026

# Apresentação

A Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) é um espaço criado para ouvir a sociedade e fortalecer a comunicação entre a Universidade e os cidadãos. Por meio da Ouvidoria, qualquer pessoa pode registrar sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou pedidos de informação, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e para o desenvolvimento da instituição.

Entre suas principais atividades estão o recebimento, a análise e o encaminhamento das manifestações aos setores responsáveis, além do acompanhamento das respostas e da proposição de melhorias quando necessário. A atuação da Ouvidoria busca garantir mais eficiência nos processos internos e o cumprimento da Lei nº 13.460/2017, assim como de outras normas que regulam a administração pública.

A Ouvidoria também trabalha para promover a transparência. Isso acontece tanto no atendimento às manifestações recebidas (transparência passiva) quanto no acompanhamento das informações divulgadas no site da UFMA (transparência ativa), sempre em conformidade com a legislação vigente. Dessa forma, incentiva-se o controle social e a participação cidadã.

Este Relatório tem como objetivo apresentar as principais atividades e ações realizadas pela Ouvidoria da UFMA ao longo do ano de 2025, incluindo as demandas da própria Ouvidoria e aquelas relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), relativas aos pedidos de acesso à informação, amparados pela Lei 12.527/2011. Além de registrar as ações desenvolvidas, o documento é uma ferramenta de análise e reflexão, capaz de subsidiar a identificação de oportunidades de aprimoramento e o fortalecimento das práticas adotadas.

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Apresentação .....</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>1. Dados da Ouvidoria .....</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>2. Dados do Serviço de Informação ao Cidadão .....</b> | <b>10</b> |
| <b>3. Metas.....</b>                                      | <b>14</b> |
| <b>4. Capital Humano.....</b>                             | <b>15</b> |
| <b>5. Desafios e Perspectivas .....</b>                   | <b>16</b> |

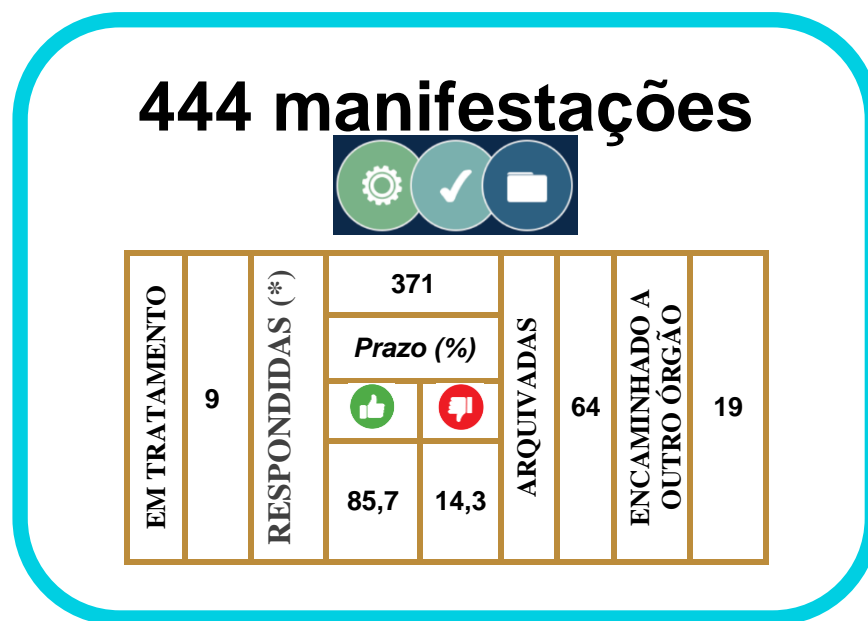
# 1. Dados da Ouvidoria

Nesse item, apresentam-se os principais dados quantitativos dos atendimentos da Ouvidoria, analisados qualitativamente, sempre que possível.

Registre-se que os dados foram extraídos do Painel Resolveu! e da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), gerenciados pela Controladoria Geral da União (CGU).

A Figura 1 ilustra o total de manifestações recebidas no ano de 2025.

**Figura 1 – Total de manifestações em 2025**



Nota: Tempo médio de resposta: 33,2 dias.

Fonte: Adaptado de CGU (2025).

A partir dos dados da Figura 1, verifica-se que 9 manifestações ainda estão em tratamento, em razão de entrada perto do fim de ano. Das 371 manifestações recebidas, o prazo médio de atendimento foi de 33 dias. Ressalta-se que aproximadamente 14,3% (53) dessas manifestações foram respondidas fora do prazo estabelecido, decorrente da complexidade das respostas.

Além disso, 64 manifestações foram arquivadas por duplicidade ou falta de elementos mínimos. Outras 19 manifestações foram encaminhadas para órgãos externos em virtude de ausência de competência da Ouvidoria local.

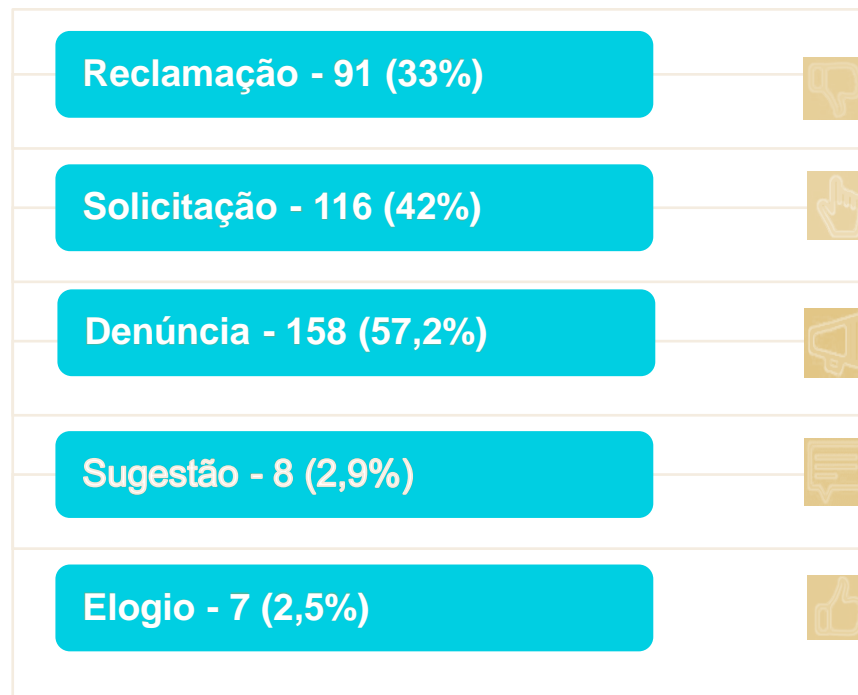
Comparando-se com os dados do ano anterior (2024), depreende-se que não houve avanço no tempo médio de atendimento das manifestações, razão pela qual há necessidade de

dialogar com as Unidades Administrativas e Acadêmicas para cumprimento dos prazos, visando celeridade no tempo de resposta ao cidadão.

Por outro lado, assim como no exercício anterior, observa-se a permanência do crescimento no total de manifestações recebidas (371 manifestações em 2025 contra 361 em 2024), o que ratifica a continuidade da participação cidadã.

A Figura 2 apresenta os tipos de manifestações recebidas, tendo-se 91 reclamações; 116 solicitações; 158 denúncias; 8 sugestões; e 7 elogios.

**Figura 2 – Tipos de manifestações\***

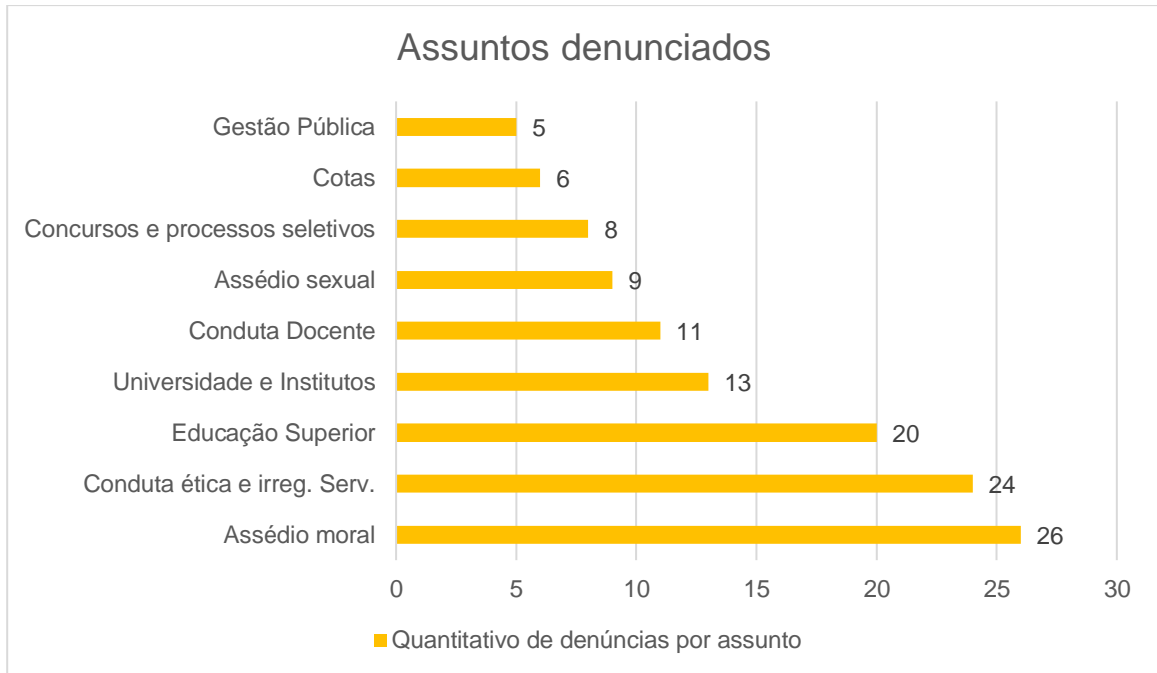


Nota: \*Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Fonte: Adaptado de CGU (2025).

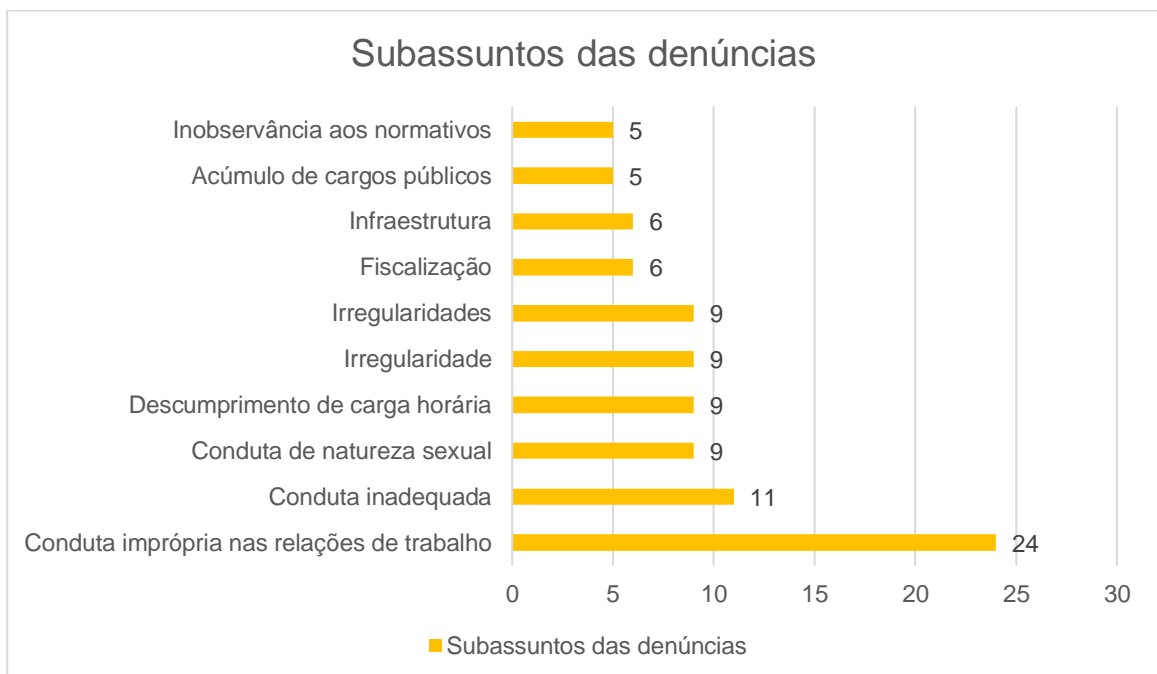
Dados da Figura 2 demonstram que, em comparação ao exercício anterior, houve um significativo aumento de manifestações do tipo solicitação (de 90 para 116), denúncia (de 117 para 158), sugestão (de 4 para 8) e elogio (de 2 para 7), mas também houve a redução do número de reclamações (de 98 para 91). Isso enfatiza que a comunidade está cada vez mais participativa.

Chama-se atenção ao fato que as manifestações do tipo Denúncia obtiveram o maior quantitativo de recebimento (57,2%) em relação aos outros tipos. Assim, é importante conhecer os assuntos denunciados (Gráfico 1).

**Gráfico 1 – Principais assuntos das denúncias**

Fonte: Adaptado de CGU (2025).

Também, é importante conhecer os subassuntos dessas denúncias (Gráfico 2).

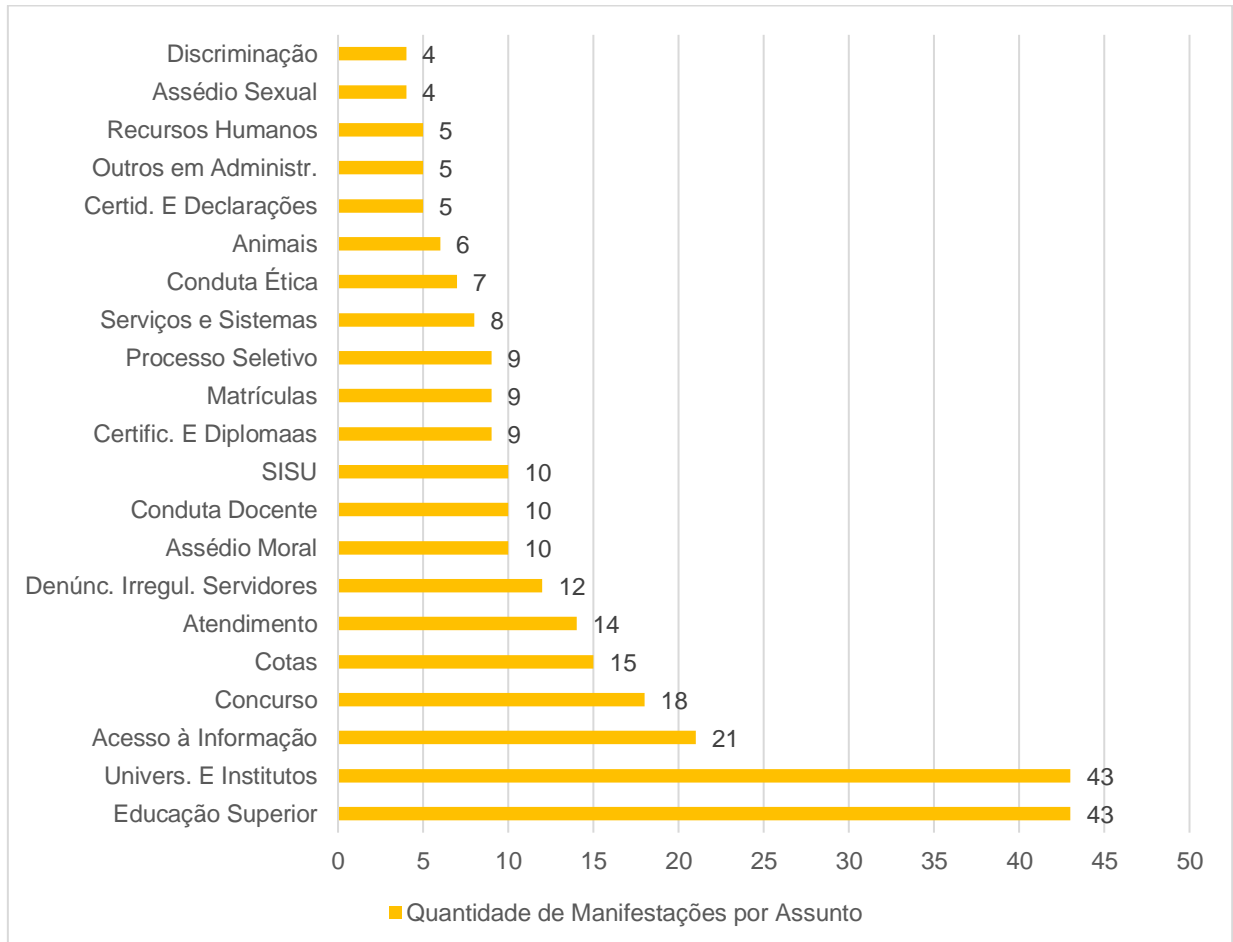
**Gráfico 2 – Principais subassuntos das denúncias**

Fonte: Adaptado de CGU (2025).

Diante do volume significativo de denúncias relacionadas ao tema assédio moral e considerando que, após a triagem e a análise técnica, grande parte das demandas referem-se, na prática, a situações de conflito interpessoal, torna-se necessária a atuação institucional no sentido de promover ações e campanhas de esclarecimento junto à comunidade acadêmica. Essas iniciativas devem abordar, de forma didática, o conceito de assédio, seus diferentes tipos e a distinção entre assédio moral e conflitos interpessoais, contribuindo para o melhor entendimento da temática e para o uso adequado dos canais institucionais e melhor resolutividade. Nesse sentido, a Ouvidoria, juntamente com os demais atores de Integridade da Instituição devem trabalhar juntos para o alcance de resultados amplos e positivos.

No que diz respeito ao tipo de assunto das manifestações do total recebido, o Gráfico 3 ilustra o *ranking* com as principais ocorrências.

**Gráfico 3 – Ranking dos principais assuntos do total de manifestações recebidas**

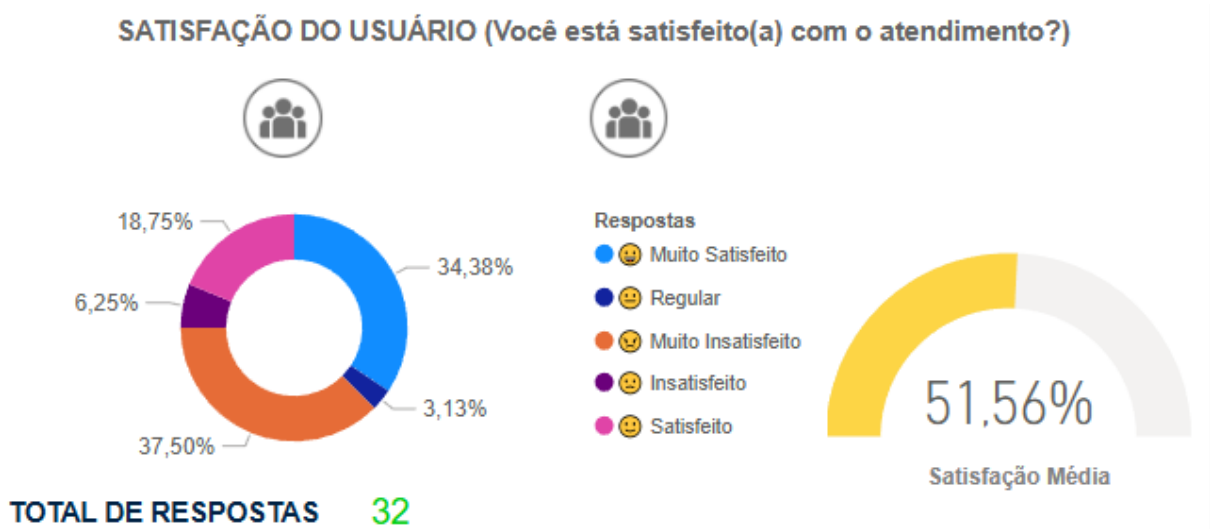


Fonte: CGU (2025).

Os dados do Gráfico 3 demonstram que os assuntos com maior evidência foram “Educação Superior” (43), “Universidades e Institutos” (43), “Acesso à Informação” (21), “Concurso” (18) e “Cotas” (15). Os demais assuntos obtiveram frequências que variaram de 14 até 4.

A Figura 3 permite a visualização da satisfação com o atendimento, pois, após o encerramento da manifestação, os cidadãos são convidados a avaliar o serviço recebido. Sendo assim, em 2025, 32 pessoas responderam a pesquisa de satisfação referente aos atendimentos realizados, excluídos os pedidos de acesso à informação.

**Figura 3 – Nível de Satisfação no Atendimento**



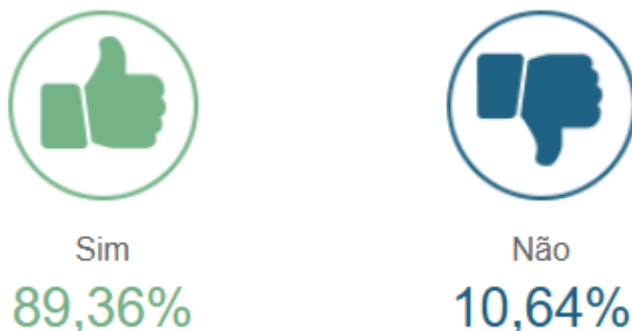
Fonte: CGU (2025).

Os resultados da Figura 3 evidenciam que do total de respondentes, **34,38%** declararam estar **muito satisfeitos** com o atendimento, **18,75%** afirmaram estar **satisfeitos**, **3,13%** avaliaram o serviço como **regular**, **6,25%** manifestaram **insatisfação** e **37,50%** informaram estar **muito insatisfeitos**.

Também, é válido ressaltar o **aumento no índice médio de satisfação** em comparação ao ano anterior, passando de 48,96% em 2024 para **51,56% em 2025**. Esse crescimento reforça o empenho da Instituição em aprimorar continuamente o atendimento oferecido ao cidadão.

Quanto à satisfação em relação à resolutividade das manifestações, a maioria dos respondentes avaliou o resultado de forma positiva, totalizando 89,36%, enquanto 10,64% manifestaram avaliação negativa (Figura 4).

**Figura 4 – Nível da Resolutividade das manifestações**  
**RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)**



**\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria**

Fonte: CGU (2025).

De modo geral, os dados apresentados nas Figuras 3 e 4 indicam avanços relevantes tanto no grau de satisfação com o atendimento quanto na resolutividade das demandas, evidenciando a qualidade dos serviços prestados. Ainda assim, faz-se necessária a adoção de ações contínuas de aprimoramento, com o objetivo de fortalecer esses resultados e avançar progressivamente em direção à excelência no atendimento ao cidadão.

## 2. Dados do Serviço de Informação ao Cidadão

Em 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) registrou, por meio da plataforma Fala.BR, um total de 235 solicitações de acesso à informação que foram 100% respondidas. Desse total, 94% foram atendidas dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 14 dias (Figura 5).

**Figura 5 – Visão geral de atendimento SIC**



Fonte: Adaptado de CGU (2025).

A Figura 6 demonstra o desdobramento dos recursos recebidos aos pedidos de acesso à informação.

**Figura 6 – Recursos recebidos**

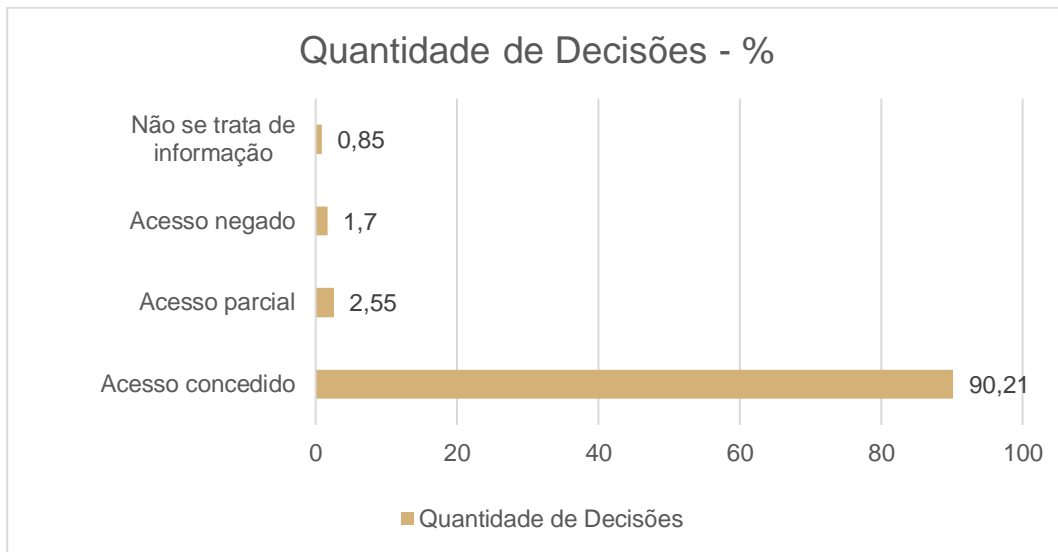


Fonte: Adaptado de CGU (2025).

Foram recebidos 235 pedidos de acesso à informação, dos quais, 9 geraram interposição de recurso. Todos foram analisados em 1ª instância, com encaminhamento ao chefe hierárquico; desses, 4 avançaram para a 2ª instância, sendo encaminhados à autoridade máxima do órgão, e, por fim, 2 chegaram à 3ª instância, sob análise da CGU. Registra-se que não houve recursos direcionados à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) (Figura 6).

O Gráfico 4 evidencia o percentual das decisões aos pedidos de acesso à informação recebidos.

**Gráfico 4 – Tipo de resposta aos pedidos de acesso à informação**



Fonte: Adaptado de CGU (2025).

A partir do Gráfico 4, verifica-se que, entre os pedidos recebidos, 90,21% (212) resultaram na concessão integral de acesso à informação, enquanto 2,55% (6) tiveram acesso concedido de forma parcial. Ademais, 1,70% (4) das solicitações tiveram o acesso negado e 0,85% (2) não puderam ser atendidas em razão da inexistência da informação solicitada.

A Figura 7 apresenta o nível de satisfação relativo ao atendimento dos pedidos de acesso à informação.

**Figura 7 – Satisfação do atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação**



Destaca-se que cerca de 60 respondentes participaram da pesquisa de satisfação, em que a maioria avaliou a resposta do atendimento como atendida plenamente (nota 4,25), bem como atribuiu a nota 4,47 para o nível de compreensão da resposta.

Os dados da Figura 7 demonstram que, em comparação ao exercício anterior, o **nível de satisfação com o atendimento pleno da resposta permaneceu** com a mesma nota (4,25), significando potencial de melhoria nos mecanismos e formas de resposta, visando cada vez mais o aumento da satisfação dos cidadãos quanto à prestação da resposta.

Por sua vez, o **nível de compreensão das respostas apresentou leve crescimento**, passando da nota 4,47 em 2024 para 4,49 em 2025, o que indica uma evolução, ainda que discreta, na forma de apresentação das informações, resultando em maior clareza para o cidadão.

No que diz respeito à Transparência Ativa, no ano de 2025, do total de 49 itens do rol de cumprimento de itens obrigatórios no site institucional, houve o cumprimento total de 47 itens (95,92%) e cumprimento parcial de 2 itens (4,08%), conforme Quadro 1.

**Quadro 1 – Quantitativo do cumprimento de itens obrigatórios de Transparência Ativa, por assunto**

| <b>QUANTITATIVO DO CUMPRIMENTO POR ASSUNTO</b>           |               |                            |              |
|--|---------------|----------------------------|--------------|
| <b>Assunto</b>   | <b>Cumpre</b> | <b>Cumpre parcialmente</b> | <b>Total</b> |
| INSTITUCIONAL  | 7             | 1                          | 8            |
| AÇÕES E PROGRAMAS  | 8             |                            | 8            |
| PARTICIPAÇÃO SOCIAL                                      | 1             |                            | 1            |
| AUDITORIAS   | 4             |                            | 4            |
| CONVÊNIOS E TRANSPARÊNCIAS                               | 1             |                            | 1            |
| RECEITAS E DESPESAS                                      | 4             |                            | 4            |
| LICITAÇÕES E CONTRATOS                                   | 2             |                            | 2            |
| SERVIDORES   | 3             |                            | 3            |
| INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS                                | 9             |                            | 9            |
| SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)                   | 4             |                            | 4            |
| PERGUNTAS FREQUENTES                                     | 1             |                            | 1            |
| DADOS ABERTOS  | 1             | 1                          | 2            |
| FERRAMENTAS E ASPECTOS TECNOLÓGICOS DOS SITES DOS ÓRGÃOS | 1             |                            | 1            |
| OUTROS   | 1             |                            | 1            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>47</b>     | <b>2</b>                   | <b>49</b>    |

Fonte: Adaptado de CGU (2025).

Esses dados evidenciam o compromisso da Instituição em publicizar suas ações, de modo pró-ativo, para a efetiva transparência pública e promoção contínua do controle social.

Ressalta-se que relativo aos Dados Abertos, para o ano de 2026, há a necessidade de atualização do Plano de Dados Abertos (PDA), para adequação aos normativos e exigências legais e dos Órgãos de Controle, aliado a ajustes consoante à realidade da Instituição, abertura dos conjuntos de dados outrora planejados, bem como consulta pública para verificação de abertura de novos conjuntos de dados.

### 3. Metas

O Quadro 2 apresenta a descrição das principais metas planejadas, que foram, estão ou serão desenvolvidas.

**Quadro 2 – Metas da Unidade de Ouvidoria**

| ITEM | NÍVEL DE COMPLEXIDADE | DESCRIÇÃO DAS METAS  | ENVOLVIDOS                         | CUMPRIMENTO EM 2025 | JUSTIFICATIVA  | PREVISÃO   |
|------|-----------------------|--|------------------------------------|---------------------|--|------------|
| 1    | Médio                 | Revisar os fluxos de processos nas atividades de Ouvidoria e SIC | OUV; DGI                           | Parcial             | Iniciada ações de revisão, que foram suspensas em 2025, mas serão retomadas em 2026          | 2025-2026  |
| 2    | Médio                 | Realizar estudos para elaboração do Regimento de Ouvidoria e SIC | OUV; DGI                           | Parcial             | Iniciada ações de revisão, que foram suspensas em 2025, mas serão retomadas em 2026          | 2025-2026  |
| 3    | Alto                  | Ampliar o quadro de recurso humano                               | REITORIA;<br>PROGEP                | Não cumprida        | Não houve disponibilidade de vaga em 2025; Nova solicitação será realizada em 2026           | 2025-2027  |
| 4    | Fácil                 | Estimular a capacitação da equipe                                | OUV; PROGEP                        | Cumprida            | A equipe da Unidade realizou cursos, participou de lives e treinamentos                      | permanente |
| 5    | Médio                 | Realizar pesquisas de satisfação                                 | OUV                                | Parcial             | Há a necessidade de realização de pesquisas mais específicas                                 | permanente |
| 6    | Médio                 | Implementar o uso do Módulo de Tramitação no Fala.Br             | OUV;<br>Representantes de Unidades | Parcial             | Iniciado a fase de coleta de informações para execução gradativa                             | 2025-2026  |
| 7    | Médio                 | Monitorar a transparência ativa no portal UFMA                   | OUV                                | Cumprida            | Realizada verificação e requisição de correção das páginas do portal UFMA                    | permanente |
| 8    | Alto                  | Implantar o Conselho de Usuários                                 | OUV                                | Não cumprida        | Não desenvolvida nenhuma ação decorrente da grande demanda da Unidade e complexidade         | 2025-2027  |
| 9    | Médio                 | Acompanhar a atualização da Carta de Serviços                    | OUV; DGMT                          | Cumprida            | Realizada em parceria com a DGMT   | permanente |
| 10   | Médio                 | Acompanhar a atualização do PDA                                  | OUV; AGETIC                        | Não cumprida        | Nenhuma ação realizada, decorrente da complexidade e necessidade de ação conjunta e parceria | permanente |
| 11   | Fácil                 | Monitorar o e-Agendas  | OUV; DGMT                          | Cumprida            | Realizada em parceria com a DGMT   | permanente |

Fonte: Autor do texto.

## 4. Capital Humano

Atualmente, a Ouvidoria é composta por dois servidores: um Ouvidor, responsável tanto pelas atividades administrativas e de gestão da Unidade quanto pela condução das manifestações recebidas, e um Técnico em Assuntos Educacionais, que atua especificamente no tratamento dos pedidos de acesso à informação.

A reduzida composição da equipe impacta diretamente no desempenho das atividades do setor, especialmente no atendimento das demandas encaminhadas pela Plataforma Fala.BR. Isso porque determinados tipos de manifestações, como denúncias, exigem, por sua natureza legal e procedimental, análise mais criteriosa e cuidadosa, o que demanda maior tempo para tramitação quando comparada a outras categorias. Esse cenário contribui para a sobrecarga de trabalho e para o acúmulo de atribuições administrativas e gerenciais sob responsabilidade do Ouvidor, que acabam sendo realizadas de forma tardia, parcial ou, em alguns casos, deixam de ser executadas por limitação de tempo hábil e disponibilidade física e mental desse servidor.

Ademais, a atual estrutura também repercute negativamente na capacitação da equipe, elemento essencial para a manutenção e o aprimoramento da qualidade do serviço prestado, pois a participação em capacitações presenciais torna-se limitada, uma vez que a ausência simultânea dos servidores inviabiliza a continuidade do atendimento, gerando acúmulo de demandas e potenciais atrasos na resposta ao cidadão. Como consequência, as ações de capacitação acabam ocorrendo de forma individual e pontual, o que restringe o compartilhamento de experiências e o fortalecimento do aprendizado coletivo.

Diante desse contexto, evidencia-se a necessidade de fortalecimento do quadro de pessoal da Ouvidoria, considerando o crescimento contínuo das demandas e das responsabilidades atribuídas à Unidade, inclusive no que se refere ao cumprimento das obrigações legais de estímulo à participação social, ao controle social e à *accountability* perante os órgãos de controle.

Assim, reitera-se a necessidade de ampliação do quantitativo de servidores da Ouvidoria, de modo a reduzir os impactos negativos decorrentes da insuficiência de pessoal no desenvolvimento das atividades. O reforço da equipe tende a refletir positivamente na qualidade dos serviços prestados, na ampliação da satisfação do cidadão e no fortalecimento da imagem institucional perante a sociedade.

## **5. Desafios e Perspectivas**

Para o ano de 2026 e exercícios subsequentes, a Ouvidoria da UFMA tem uma série de desafios a serem enfrentados, entre os quais se destacam a implementação de pesquisas de satisfação periódicas e segmentadas, diminuição do tempo de resposta das manifestações, continuidade na elaboração e atualização de normativos internos do setor, o desenvolvimento de ações voltadas ao fortalecimento da participação e do controle social, a ampliação da divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, o aperfeiçoamento das práticas de transparência ativa e o reforço do quadro de pessoal.

Com o enfrentamento desses e de outros desafios, a Ouvidoria da UFMA almeja, deste ano em diante, alcançar maior eficiência e celeridade no tratamento das demandas, ampliar de forma consistente a transparência das atividades institucionais, fortalecer o reconhecimento pelos serviços prestados e consolidar suas ações no âmbito institucional, em conformidade com as exigências legais e com as diretrizes dos órgãos de controle.