



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)

REITORIA

OUIDORIA UFMA

Relatório de Gestão 2023

(Ouvidoria e SIC)

Equipe: Conceição Sousa (Ouvidora),
Neusa Buzar e Rosângela
Macedo.

São Luís

2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria/UFMA é órgão de assessoramento que faz a mediação e comunicação entre o cidadão e as Unidades da Instituição. Realiza a análise, acolhimento e encaminhamento das manifestações advindas do cidadão. Auxilia a governança e o desenvolvimento institucional, a partir do monitoramento, intermediações e recomendações de ações corretivas ou sugestivas das demandas tratadas, visando o aprimoramento de procedimentos internos, atendendo a Lei nº 13.460/2017 e outros normativos vigentes.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://www.falabr.cgu.gov.br>) é o canal virtual da Ouvidoria/UFMA para recebimento, triagem e tratamento das manifestações do cidadão para demandas de *reclamação, solicitação, sugestão, elogio, denúncia, pedido simplifique* e pedido de *acesso à informação*. Some-se a isso, os atendimentos eletrônicos via e-mail da Unidade (ouvidoria@ufma.br) e por telefone ((98) 3272-8820 / 8803), para prestar informações, orientações ou dirimir dúvidas. A Ouvidoria/UFMA realiza ainda atendimento presencial, em sala própria localizada no prédio do Castelão, na Cidade Universitária Dom Delgado (campus São Luís).

A atuação da Ouvidoria/UFMA volta-se para a transparência passiva, quando realiza o atendimento das manifestações recebidas, mas também para a transparência ativa e outras demandas, quando monitora a disponibilização de informações institucionais em seu sítio eletrônico, cumprindo os institutos e normativos legais externos e internos, para fomentar o controle e a participação social.

Nesse sentido, o gestor da Ouvidoria/UFMA executa as seguintes funções:

- i. Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), serviço este que realiza a concessão/disponibilização de acesso aos documentos/informações públicas geradas/custodiadas pela UFMA (excetos documentos/informações resguardadas legalmente), partir dos pedidos de acesso à informação cadastrados pelo cidadão requisitante (pessoa física ou jurídica);
- ii. Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI), monitorando e recomendando atualização ou inclusão das informações

- públicas geradas pela UFMA, a fim de publicização no sítio institucional, no Canal de Acesso à Informação;
- iii. Encarregado de Tratamento de Dados, para mediar as questões relativas ao tratamento de dados pessoais;
 - iv. Monitoramento e acompanhamento da atualização do Plano de Dados Abertos (PDA) e inclusão de novas bases de dados abertos, na página de dados abertos da Instituição;
 - v. Monitoramento e acompanhamento da atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
 - vi. Administração local do sistema de Agenda de Autoridades na Instituição (e-Agendas), gerenciando o cadastro e monitorando o registro dos compromissos e interações dos agentes públicos (apenas Agentes Públicos Obrigados – APOs), bem como hospitalidades/viagens/presentes recebidos pelos APOs da UFMA por agentes privados no interesse institucional do órgão.

Ressalta-se que os pedidos de acesso à informação demandados pelo SIC são registrados na plataforma integrada Fala.BR, seja diretamente pelo cidadão, seja posteriormente, pela equipe de atendimento do Setor, em caso de pedidos recebidos presencialmente ou via e-mail ouvidoria@ufma.br, conforme preconiza o Decreto nº 7.724/2012 vigente, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011.

Este Relatório objetiva demonstrar as atividades e práticas desenvolvidas na Ouvidoria/UFMA, durante o exercício de 2023, tanto as demandas específicas de Ouvidoria quanto às de SIC. Almeja-se que este documento seja não só para resgate da memória do Órgão, mas também instrumento de análise para futuras melhorias, aperfeiçoamentos e adequações nas atividades da Ouvidoria/UFMA.

1 DADOS DA OUVIDORIA

Durante o exercício de 2023 foram registradas 350 manifestações na Plataforma Fala.Br, das quais 310 atendidas aproximadamente em 34 dias, sendo 22% fora do prazo, 32 arquivadas, 2 encaminhadas para órgão externo e 8 permanecendo em tratamento (protocolos cadastrados próximo ao final do ano) (FIGURA 1).

Figura 1 – Manifestações recebidas

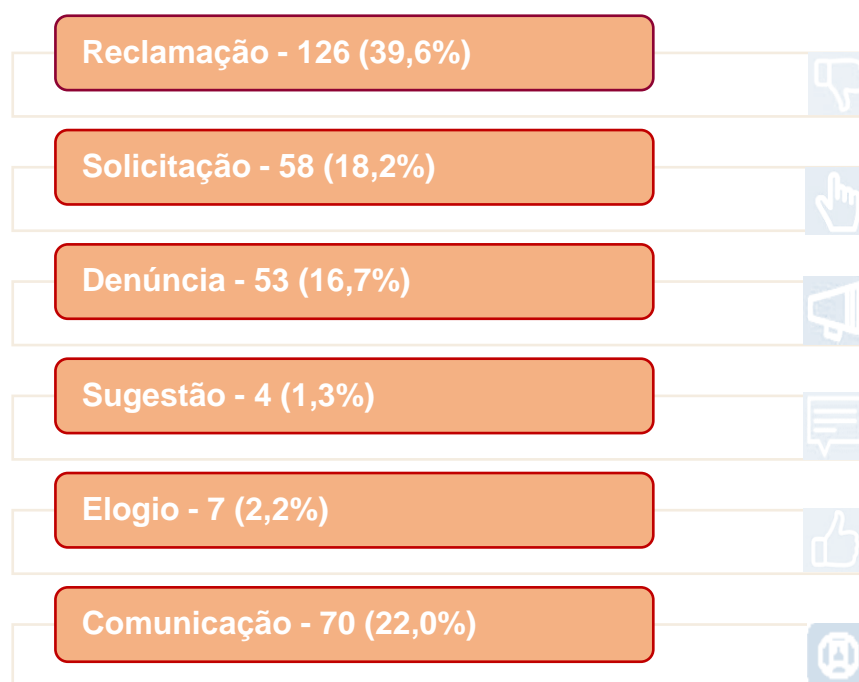


Fonte: Adaptado de CGU (2023).

Observa-se que relativo ao prazo médio de atendimento, esse necessita ser mais célere para maior agilidade na devolutiva ao cidadão. Os dados da Figura 1 demonstram que houve aumento das manifestações recebidas em 2023 (350 protocolos) em comparação ao ano de 2022 (277 protocolos). Isso denota maior participação da comunidade interna e externa.

Atendo-se aos tipos de manifestações registradas, tem-se que: 126 foram de reclamação; 58 de solicitação; 53 de denúncia; 4 relativas a sugestão; 7 de elogio; e 70 referentes a comunicação de irregularidade (denúncias anônimas) (FIGURA 2).

Figura 2 – Tipos de manifestações*

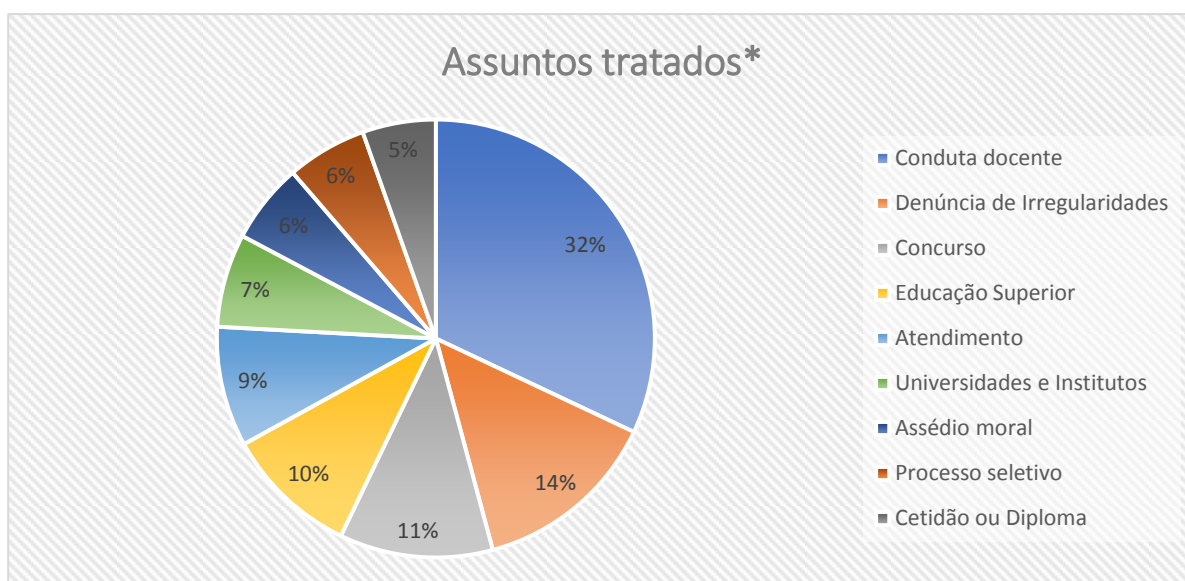


*Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.
Fonte: Adaptado de CGU (2023).

É válido destacar o aumento de elogios recebidos em 2023 (7) em comparação ao ano de 2022 (2). Isso denota que a comunidade é propensa não só a reclamar ou solicitar, mas também a reconhecer ações e trabalhos positivos da Instituição.

Dentre as manifestações recebidas, citam-se os principais assuntos tratados: 65 protocolos sobre conduta docente; 28 sobre denúncia de irregularidade; 23 sobre concurso; 20 tratando de questões de educação superior; 18 sobre atendimento; 14 sobre universidades e institutos; 12 tratando de assédio moral e processo seletivo, cada; e 11 sobre certificado ou diploma (GRÁFICO 1).

Gráfico 1 – Ranking de assuntos



*Valores absolutos.

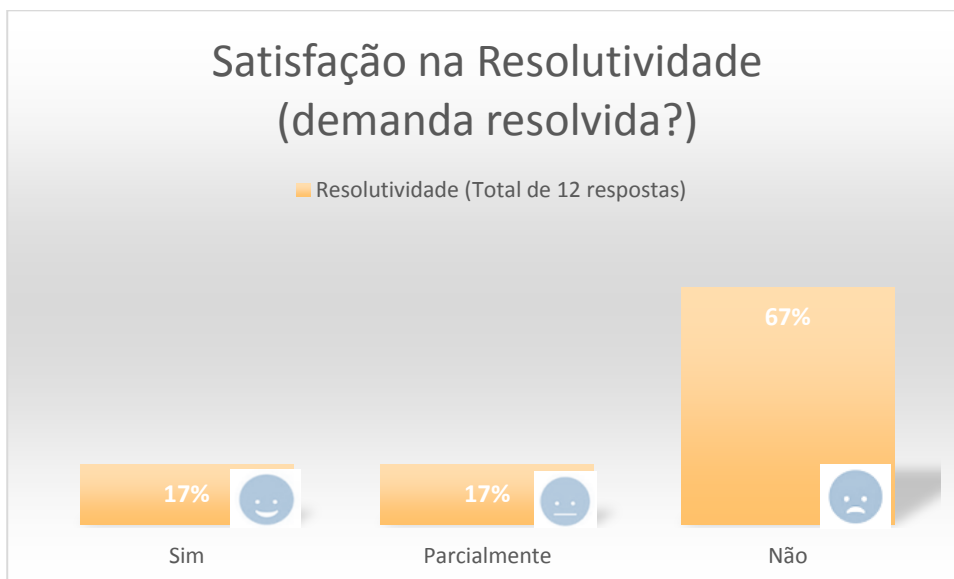
Fonte: Adaptado de CGU (2023).

A opinião do cidadão quanto aos serviços prestados é uma preocupação da Ouvidoria. Desta forma, a plataforma Fala.BR disponibiliza formulário online para pesquisa de satisfação, em que os manifestantes são franqueados a participar, registrando suas opiniões acerca dos serviços prestados.

Apreciando-se tal pesquisa, tem-se que as demandas de ouvidoria (não inclui pedidos de acesso à informação) registraram 12 respostas, em que 17% dos respondentes ficaram satisfeitos e igual percentual de manifestantes ficou parcialmente satisfeito com a resolutividade no atendimento; 67% registraram insatisfação na resolução da demanda.

Comparando-se os dados de 2022 com os do exercício de 2023, percebe-se que houve significativo percentual de manifestantes insatisfeitos (25% em 2022 e 67% em 2023) (GRÁFICO 2).

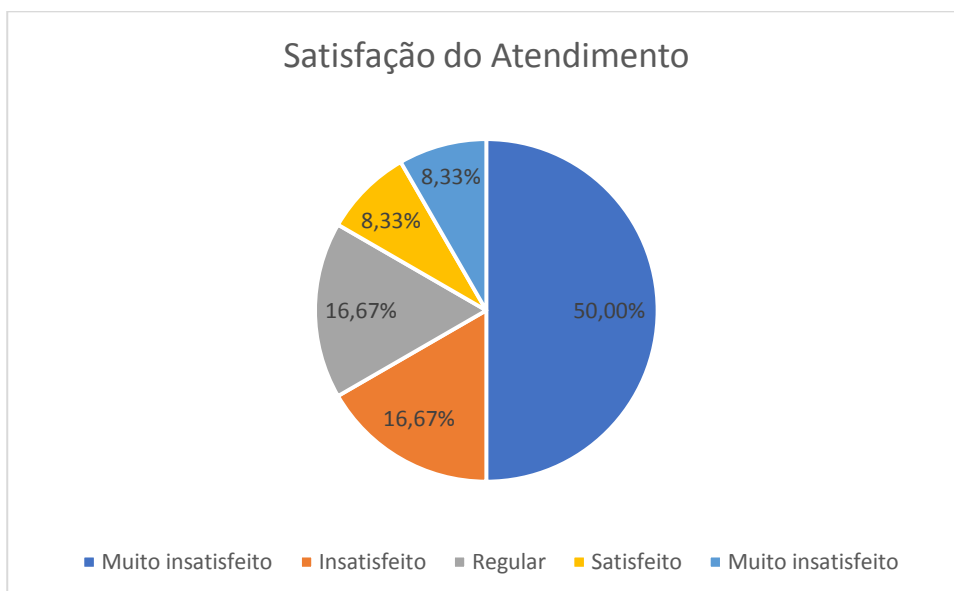
Gráfico 2 – Satisfação na Resolutividade



Fonte: CGU (2023).

Quanto à satisfação no atendimento, 50% dos respondentes apontaram muita insatisfação, 16,67% informaram insatisfação, igual percentual informou atendimento regular, em contrapartida, 8,33% considerou o atendimento satisfatório e o mesmo valor considerou muito satisfatório (GRÁFICO 3).

Gráfico 3 – Satisfação no Atendimento



Fonte: Adaptado de CGU (2023).

A partir dos Gráficos 2 e 3 depreende-se que o nível de satisfação média tanto com a resolutividade das demandas quanto com o atendimento no âmbito da

Universidade precisam melhorar, no sentido de promover aprimoramento das formas de prestação de seus serviços, com foco na agilidade, qualidade e eficiência na entrega, para desse modo, assegurar a satisfação do cidadão.

2 DADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Em 2023, o SIC recebeu um total de 296 pedidos de acesso à informação e destes, 100% foram atendidos, em prazo médio de 13,79 dias (FIGURA 3).

Figura 3 – Visão geral de atendimento SIC



Fonte: Adaptado de CGU (2023).

Desdobrando-se o total de pedidos recebidos, tem-se que 271 (91,55%) tiveram “acesso concedido”, 2 (0,68%) tiveram “acesso negado”, 6 (2,03%) tiveram “acesso parcialmente concedido”, 7 (2,36%) categorizados como “informação inexistente”, outros 7 (2,36%) categorizados como “pergunta duplicada/repetida”, 2 (0,68%) categorizados como “órgão não tem competência para resposta” e 1 (0,34%) categorizado como “não se trata de solicitação de informação (FIGURA 4). Foram registrados 34 recursos, sendo 22 (64,7%) de 1ª Instância (encaminhados ao Chefe Hierárquico), 10 (29,4%) de 2ª Instância (encaminhados à Autoridade Máxima do Órgão) e 2 (5,9%) de 3ª Instância (encaminhado à CGU). Importante destacar que não houve registro de recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) (FIGURA 5).

Figura 4 – Tipo de resposta aos pedidos de acesso à informação

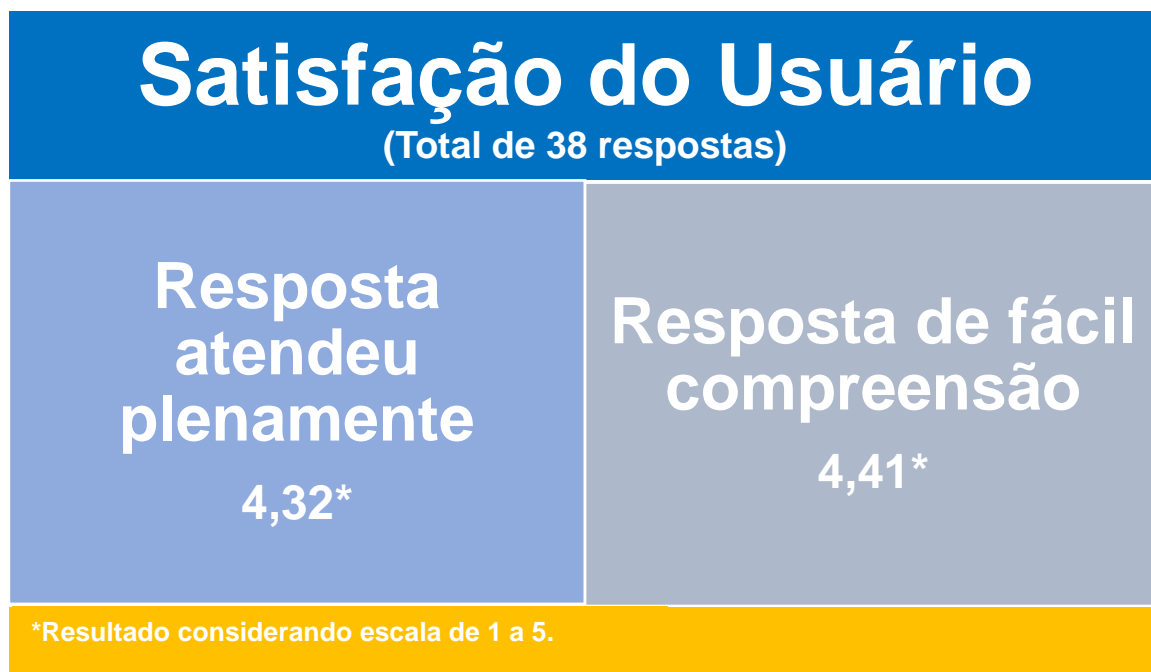


Figura 5 – Recursos recebidos



Evidenciando o resultado da pesquisa de satisfação alusiva aos pedidos de acesso à informação, tem-se que um total de 38 cidadãos participaram da pesquisa, e em média, consideraram positiva e compreensível a resposta do atendimento prestado (FIGURA 6).

Figura 6 – Satisfação do atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Adaptado de CGU (2023).

3 DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Para o ano de 2024 e seguintes, os desafios da Ouvidoria da UFMA são: i) dar continuidade na elaboração e aprovação do regimento interno; ii) dar continuidade na formalização dos fluxos internos; iii) realizar o cadastro e treinamento de unidades/setores para uso do módulo de tramitação do sistema Fala.Br; iv) ampliar a divulgação dos serviços de ouvidoria; v) reforçar o incentivo à capacitação da equipe; vi) aprimorar as ações de transparência ativa em parceria com a Unidade de Gestão da Integridade.

Como perspectiva de futuro, a Ouvidoria UFMA almeja ter mais agilidade e fluidez para atendimento das demandas, o que vai reverberar no impacto positivo da transparência da Instituição, pois de certo haverá o reconhecimento pelos serviços prestados e consolidados nas ações institucionais. Desta forma, a Instituição estará em conformidade aos requisitos dos Órgãos de controle e exigências legais.