



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
REITORIA  
OUVIDORIA UFMA

# **Relatório de Gestão 2021**

(Ouvidoria e SIC)

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

São Luís  
2022

# 1 OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFMA é o canal de comunicação entre o cidadão (aluno, servidor ou pessoa da comunidade externa) e os órgãos superiores da Instituição, de fomento ao controle e participação social, contribuindo no apoio à governança e desenvolvimento institucional por meio de intermediações, recomendações de ações corretivas e acolhimento de sugestões executáveis, a fim do aperfeiçoamento de procedimentos internos, atuando em conformidade à Lei nº 13.460/2017.

No que tange ao registro, recebimento e tratamento das manifestações de reclamação, solicitação, sugestão, elogio, denúncia, simplifique e pedido de acesso à informação, a Ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://www.falabr.cgu.gov.br>), bem como a partir de junho de 2021, fez uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) – recém-implantado na Instituição –, para encaminhamento e tramitação dos processos administrativos gerados com vista ao atendimento dos protocolos registrados no Fala.BR, em substituição ao Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) utilizado anteriormente. Orientações, dúvidas e informações foram realizadas pelo telefone 3272-8820 / 8803 e/ou e-mail da Unidade ([ouvidoria@ufma.br](mailto:ouvidoria@ufma.br)). Além das demandas de atendimento das manifestações, a Ouvidoria atua como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e encarregado de tratamento de dados, monitorando e acompanhando a atualização do Plano de Dados Abertos (PDA).

## 1.1 Serviço de Ouvidoria em números

Durante o ano de 2021 foram registradas um total de 256 manifestações, sendo 249 atendidas em prazo médio inferior a 21 dias (observando o prazo legal de 30 dias para resposta conclusiva), 3 arquivadas e 4 em tratamento (FIGURA 1).

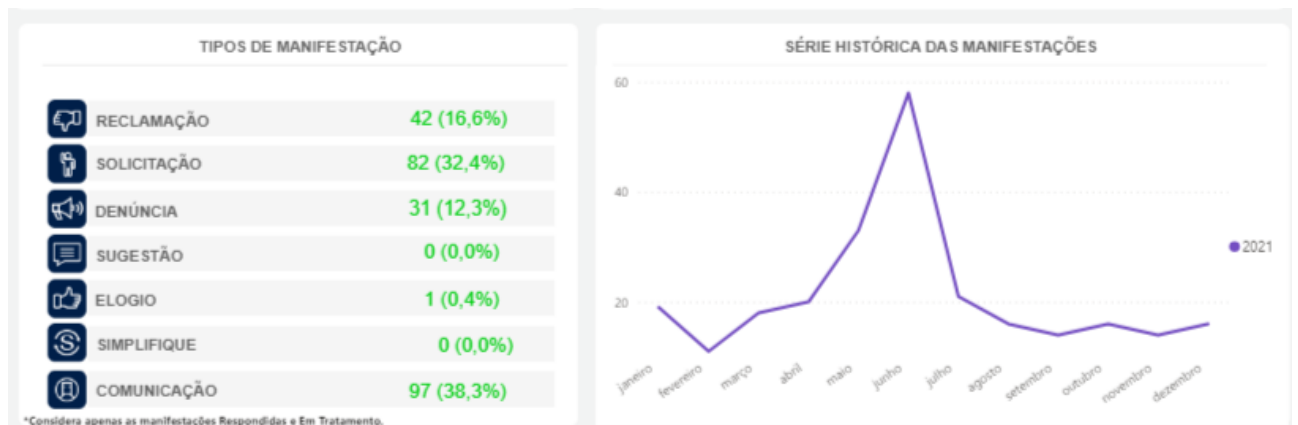
**Figura 1 – Manifestações recebidas**



Fonte: CGU (2021).

Dos tipos de manifestações recebidas, 42 foram relativas a reclamação, 82 de solicitação, 31 de denúncia, 1 elogio e 97 de comunicação (denúncia em anonimato), conforme ilustrado na Figura 2.

**Figura 2 – Tipos de manifestações**



Fonte: CGU (2021).

Dentre os assuntos tratados mais citados nas manifestações, destacam-se: cotas com 47 registros, certidões e declarações – 22, educação superior – 16, acesso à informação – 15, conduta docente, e, denúncia de irregularidade, ambos com 14 registros (FIGURA 3).

**Figura 3 – Ranking de assuntos**



Fonte: CGU (2021).

Relativo à opinião do cidadão quanto aos serviços prestados, o sistema Fala.BR oferece na plataforma, instrumento de pesquisa de satisfação, para qual os manifestantes são convidados a participar, opinando acerca dos serviços. Para as demandas de ouvidoria, exceto pedidos de acesso à informação, foram registradas 41 participações na pesquisa, obtendo-se uma satisfação média de 30,49%. Do total dos respondentes, evidencia-se que 19,51% ficaram muito satisfeitos com o atendimento, 9,78% ficaram satisfeitos, 7,32% registraram que o atendimento foi regular e 63,41% ficaram muito insatisfeitos com o atendimento. Esses percentuais demonstram que a UFMA ainda precisa aprimorar ou remodelar a forma de prestação de seus serviços, de modo a assegurar a qualidade, a agilidade e a eficiência na entrega dos serviços, mas também representa que esforços são envidados para um atendimento satisfatório.

## **2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

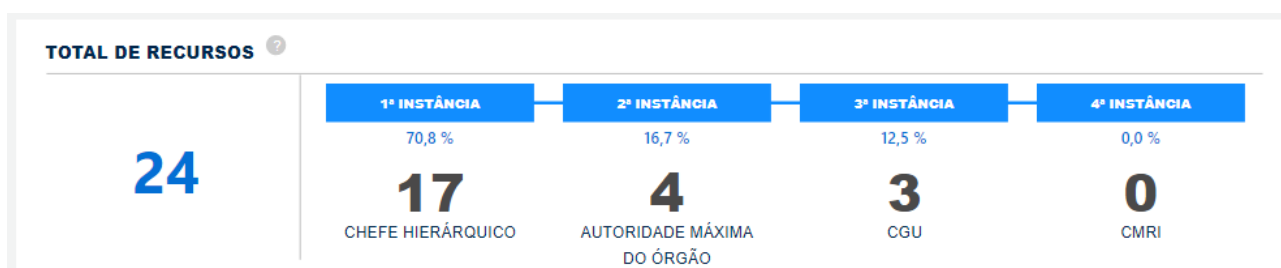
A Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), consoante à Lei 12.527/2011, cujos pedidos de acesso à informação são registrados no Fala.BR tal qual às demais manifestações já citadas. No ano de 2021 foram recebidos 216 pedidos de acesso à informação e atendimento em tempo médio de 16,65 dias (FIGURA 4), com 24 recursos registrados (FIGURA 5).

Figura 4 – Visão geral de atendimento SIC



Fonte: CGU (2021).

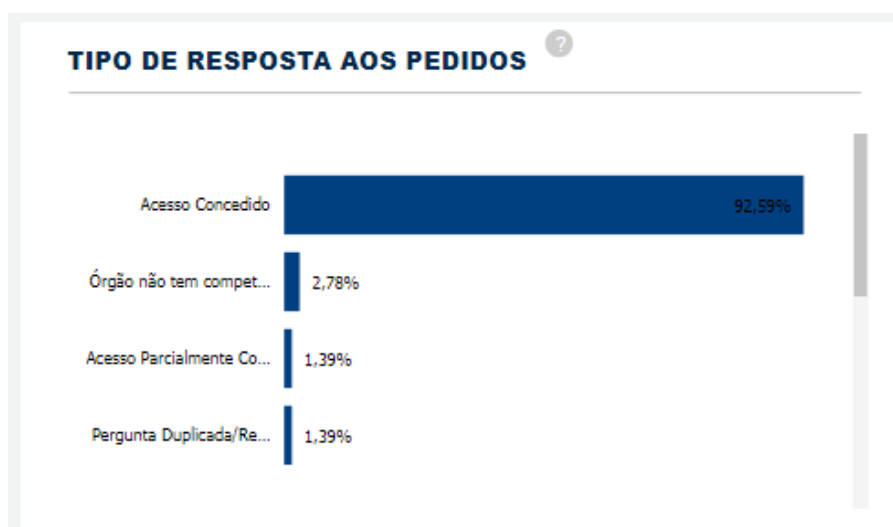
Figura 5 – Recursos recebidos



Fonte: CGU (2021).

Do total de manifestações de acesso à informação recebidas, 92,59% tiveram acesso concedido, conforme ilustrado na Figura 6.

Figura 6 – Tipo de resposta aos pedidos de acesso à informação



Fonte: CGU (2021).

Em relação à pesquisa de satisfação das manifestações de acesso à informação, aponta-se que foram registradas 38 participações que avaliaram positivamente o atendimento (FIGURA 7), face às demandas sanadas de modo eficaz.

**Figura 7 – Satisfação do usuário manifestante**



Fonte: CGU (2021).

### 3 OUTRAS ATIVIDADES

Como parte das atribuições da Ouvidoria está o monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário, bem como do PDA da Instituição, documentos para os quais estão sendo coletadas sugestões junto às Unidades/Setores, a fim de atualização. Cabe destacar que em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Ouvidoria, como participante do Comitê de Gestão da Integridade (CGIT) e tendo a atribuição de encarregado de dados da Instituição, contribuiu na elaboração da cartilha “Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Guia de Orientações sobre a Lei nº 13.709/2018” para esclarecimentos básicos acerca da aludida Lei à comunidade universitária e comunidade em geral, além de colaboração na minuta do PDA 2022-2023, em fase de atualização após coleta e análise de pesquisa de opinião sobre abertura de novas bases de dados abertos.

### 4 DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Como desafios para 2022 e anos vindouros, a Ouvidoria planeja realizar a padronização e formalização de seus fluxos, a elaboração e aprovação de seu regimento, a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMA,

realização perene de pesquisa de satisfação, cadastro e treinamento de unidades/setores para uso do módulo de tramitação do sistema Fala.BR relativo a encaminhamentos das manifestações, ampliação ao incentivo à capacitação da equipe, desenvolvimento de ações e projetos de fomento a participação e controle social, melhoramento das ações de transparência ativa, maior divulgação dos serviços de ouvidoria.

Por outro lado, havendo a superação dos desafios propostos, a Ouvidoria tem como perspectiva de futuro o alcance de maior fluidez e agilidade no atendimento das demandas, aumento da transparência nas atividades da Instituição, reconhecimento pelos serviços prestados e consolidação das ações institucionais, consoante aos requisitos dos Órgãos de controle e exigências legais.