



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
REITORIA  
OUVIDORIA UFMA

# **Relatório de Gestão 2022**

(Ouvidoria e SIC)

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

São Luís  
2023

# APRESENTAÇÃO

Como órgão responsável pela mediação e comunicação entre o cidadão (qualquer pessoa física ou jurídica) e as Unidades da Instituição, a Ouvidoria da UFMA contribui no apoio à governança e desenvolvimento institucional, quando da análise, acolhimento e encaminhamento das manifestações advindas do cidadão (transparência passiva), o que resulta em intermediações, recomendações de ações corretivas ou sugestões exequíveis para aprimoramento de procedimentos internos, como consignado na Lei nº 13.460/2017 e outros dispositivos legais.

A Ouvidoria da UFMA faz uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://www.falabr.cgu.gov.br>) para recebimento, triagem e tratamento das manifestações, que podem ser do tipo *reclamação*, *solicitação*, *sugestão*, *elogio*, *denúncia*, *pedido simplifique* e *pedido de acesso à informação*. Ademais, é oportuno destacar que relativo ao encaminhamento/tramitação, desde junho de 2021, faz-se uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), em que são gerados processos administrativos com vistas ao atendimento dos protocolos registrados no Fala.BR

Para além do atendimento virtual, por meio do Fala.Br, e presencial, em sala própria localizada no prédio do Castelão, na Cidade Universitária Dom Delgado (campus São Luís), a Ouvidoria oferece ainda atendimento eletrônico pelos telefones (98) 3272-8820 / 8803 e e-mail da Unidade ([ouvidoria@ufma.br](mailto:ouvidoria@ufma.br)), normalmente para prestar informações, orientações ou dirimir dúvidas.

De modo geral, a atuação da Ouvidoria da UFMA restringe-se não só à transparência passiva, com o atendimento das manifestações recebidas, mas também nas questões de transparência ativa e outras demandas, visando cumprir dispositivos e normativos legais externos e internos, a fim de fomentar o controle e a participação social. Em razão disso, executa a função de: - 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; - Encarregado de Tratamento de Dados, para mediar as questões relativas ao tratamento de dados pessoais; - 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; - Monitoramento e acompanhamento da atualização da Carta de Serviços ao Usuário; - Administrador 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.

Relativo à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), esta dispõe a concessão a qualquer cidadão requisitante (pessoa física ou jurídica), de acesso aos documentos/informações públicas geradas/custodiadas por órgãos ou entidades públicas (excetos documentos/informações resguardadas legalmente), sendo os pedidos direcionados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão/entidade.

Na UFMA, o SIC é coordenado e executado pela equipe da Ouvidoria, sendo os pedidos de acesso à informação registrados na plataforma integrada Fala.BR, seja diretamente pelo cidadão, seja posteriormente, pela equipe de atendimento, em caso de pedidos recebidos presencialmente, nas instalações da Ouvidoria (Prédio Castelão, Cidade Universitária Dom Delgado, São Luís) ou via e-mail [ouvidoria@ufma.br](mailto:ouvidoria@ufma.br).

O presente Relatório objetiva sintetizar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria UFMA, durante o exercício de 2022, relativo às demandas de Ouvidoria e de SIC. Espera-se que este Relatório seja um documento de memória, mas também instrumento de análise para futuras melhorias, aperfeiçoamentos e adequações nas atividades da Ouvidoria UFMA.

# 1 OUVIDORIA EM NÚMEROS

No ano de 2022 obteve-se um total de 277 manifestações registradas na Plataforma Fala.Br, sendo 233 atendidas com resposta conclusiva em tempo médio inferior a 32 dias, 43 arquivadas, 24 atendidas fora do prazo e 1 permanecendo em tratamento, mas dentro do prazo máximo legal de 60 dias, referentes a recebimento de protocolos próximo ao final do ano (FIGURA 1). Ressalta-se que relativo ao prazo médio de atendimento, este necessita ser mais célere para maior agilidade na devolutiva ao cidadão.

Figura 1 – Manifestações recebidas



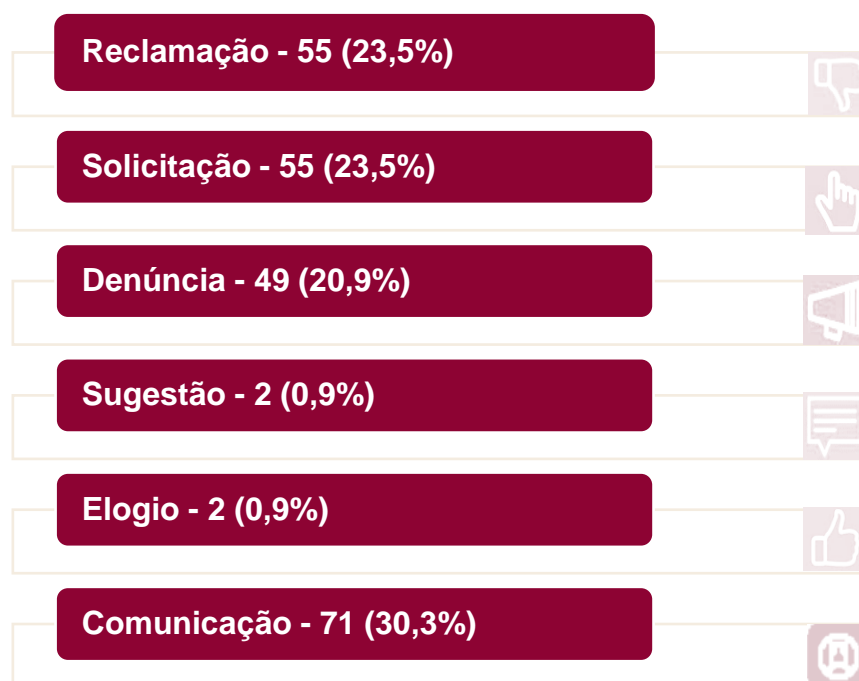
Fonte: Adaptado de CGU (2022).

Em relação ao exercício de 2021, no ano de 2022 verificou-se um relativo aumento de manifestações registradas, denotando que a comunidade, principalmente a interna, tem buscado cada vez mais a participação social. Atribui-se isso a fatores como pós-pandemia, em razão de algum impacto na readaptação à rotina presencial ou híbrida, bem como a ampliação do trabalho de divulgação do serviço de Ouvidoria, nas redes sociais, realizado durante o ano. A esse respeito, registre-se, como boa prática, a inscrição da Ouvidoria UFMA na II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, de modo a disseminar a Lei

13.460/2017 que assegura a Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, bem como incentivar a participação social nas questões relativas à Administração Pública da Universidade.

Observando-se os tipos de manifestações registradas, tem-se que: 55 referiram-se a reclamação e solicitação, cada; 49 referente a denúncia; 2 relativas a sugestão de providências e elogio, cada; e 71 referente a comunicação de irregularidade (denúncia em anonimato) (FIGURA 2).

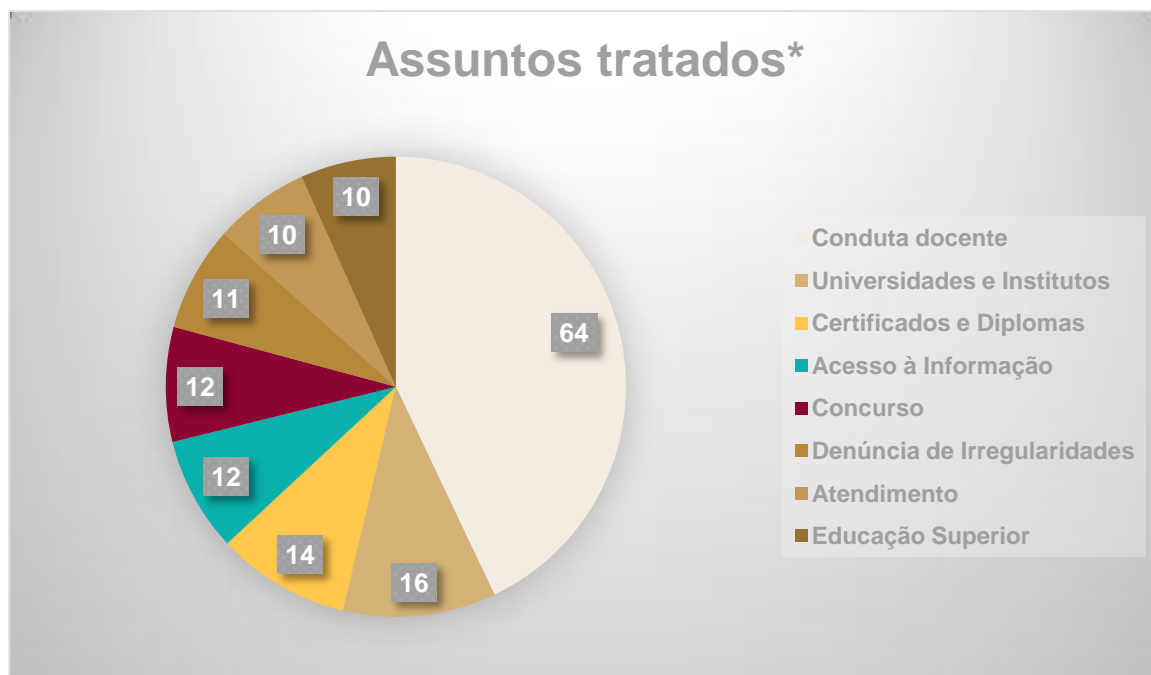
**Figura 2 – Tipos de manifestações\***



\*Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.  
Fonte: Adaptado de CGU (2022).

Partindo-se das manifestações recebidas, evidencia-se que os assuntos mais abordados foram: conduta docente, 64 registros; universidades e institutos, 16; certificado ou diploma, 14; acesso à informação e concurso, ambos 12; denúncia de irregularidade, 11; atendimento e educação superior, 10 cada (GRÁFICO 1). Já em relação aos assuntos menos tratados, o Quadro 1 demonstra os respectivos quantitativos.

**Gráfico 1 – Ranking de assuntos**



\*Valores absolutos.

Fonte: Adaptado de CGU (2022).

**Quadro 1 – Assuntos menos tratados nas manifestações**

ASSUNTO		QUANTIDADE (por assunto)
- Denúncia Crime	- Serviços e Sistemas	6
- Bibliotecas	- Recursos Humanos	5
- Cotas	- Processo Seletivo	4
- Licitações	- SISU	
- Assédio Moral	- Matrículas	3
- Cadastro	- Outros em Educação	
- COVID	- Relações de Trabalho	
- Infraestrutura e Fomento	- Transparência	
- Auxílio	- Frequência de Servidores	2
- Conduta Ética	- Ouvidoria Interna	
- Correição	- Proteção e Benefícios	
- Bolsas	- Normas e Fiscalização	1
- Benefício	- Outros em Comunicações	
- Certidões e Declarações	- Outros em Segurança	
- Compras governamentais	- Ouvidoria	
- Dados pessoais (LGPD)	- Serviços Públicos	
- Infraestrutura Urbana		

Fonte: Adaptado de CGU (2022).

A Ouvidoria também se preocupa com a opinião do cidadão quanto aos serviços prestados. Nesse sentido, a plataforma Fala.BR disponibiliza ferramenta de

pesquisa de satisfação, ambiente no qual os manifestantes são convidados a participar, registrando a impressão acerca dos serviços prestados.

O resultado de tal pesquisa apontou que, as demandas de ouvidoria (exceto pedidos de acesso à informação) obtiveram 28 respostas, onde que 43% dos respondentes ficaram satisfeitos com a resolutividade no atendimento, 32% ficaram parcialmente satisfeitos e 25% registraram insatisfação na resolução da demanda. É válido ressaltar que o ano de 2022 apresentou um pequeno aumento no percentual de satisfação pela resolutividade em relação ao exercício de 2021 (30,49%), revelando o empenho da Instituição em realizar uma boa prestação de serviço (GRÁFICO 2).

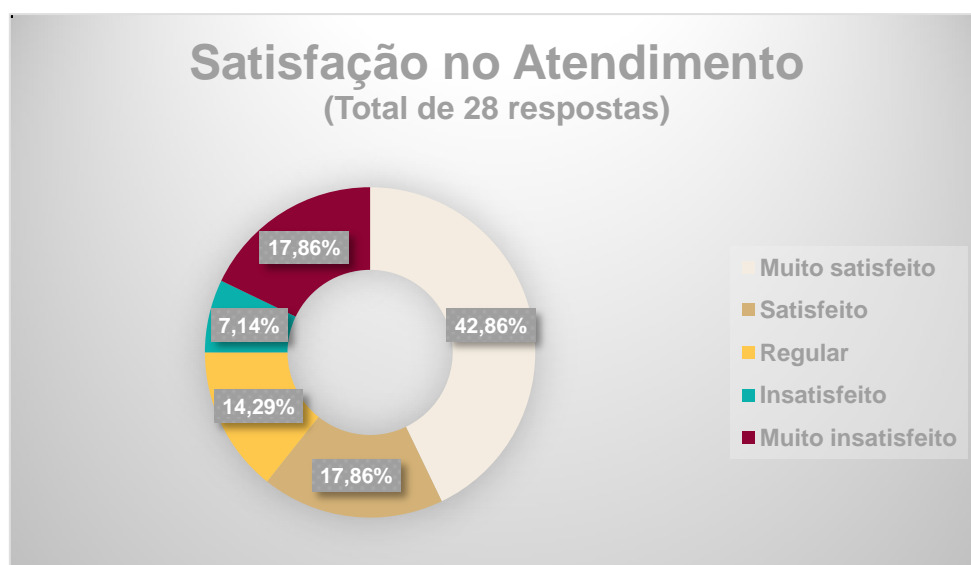
Gráfico 2 – Satisfação na Resolutividade



Fonte: CGU (2022).

Também, evidencia-se que do total dos respondentes, 42,86% sinalizaram muita satisfação com o atendimento, aliados a 17,86%, que declararam satisfação. Outros 14,29% dos respondentes consideraram o atendimento regular. 7,14% registraram insatisfação no atendimento frente a 17,86%, que apontaram muita insatisfação (GRÁFICO 3).

Gráfico 3 – Satisfação no Atendimento



Fonte: Adaptado de CGU (2022).

Apesar de uma satisfação média, os resultados revelam que a Universidade deve buscar sempre o aprimoramento da forma de prestação de seus serviços, propiciando, sobretudo, agilidade, eficiência e qualidade na entrega, com vistas a assegurar um atendimento satisfatório de modo perene e equânime.



## 2 DADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Durante o exercício de 2022, obteve-se um total de 166 pedidos de acesso à informação, os quais foram 100% atendidos e em prazo médio de 13,39 dias (FIGURA 3).

Figura 3 – Visão geral de atendimento SIC



Fonte: Adaptado de CGU (2022).

Do total de pedidos recebidos, 12 submeteram recursos, dos quais 9 em 1ª Instância (encaminhados ao Chefe Hierárquico), 2 em 2ª Instância (encaminhados à Autoridade Máxima do Órgão) e 1 em 3ª Instância (encaminhado à CGU). Ressalta-se que no âmbito da 1ª Instância, 8 recursos tiveram decisões reformadas totalmente e 1 apenas um foi reformado parcialmente. Em 2ª Instância, 1 decisão foi totalmente mantida e outra (1) parcialmente reformada. Já em 3ª Instância, 1 decisão foi totalmente mantida. Não houve registro de recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) (FIGURA 4).

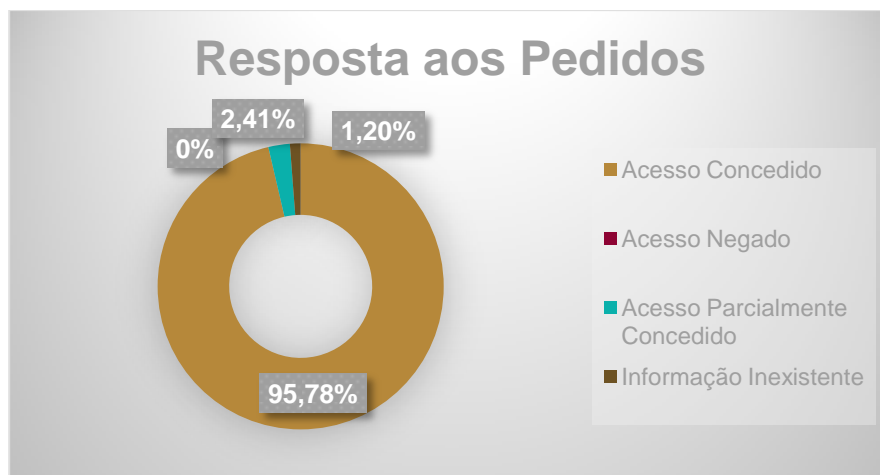
**Figura 4 – Recursos recebidos**



Fonte: Adaptado CGU (2022).

Destaca-se também que para o total de pedidos recebidos, concedeu-se acesso total a 95,78% e acesso parcial a 2,41%. Nenhum pedido teve acesso negado, entretanto, 1,20% do total de pedidos não foram atendidos em razão de informação inexistente (FIGURA 5).

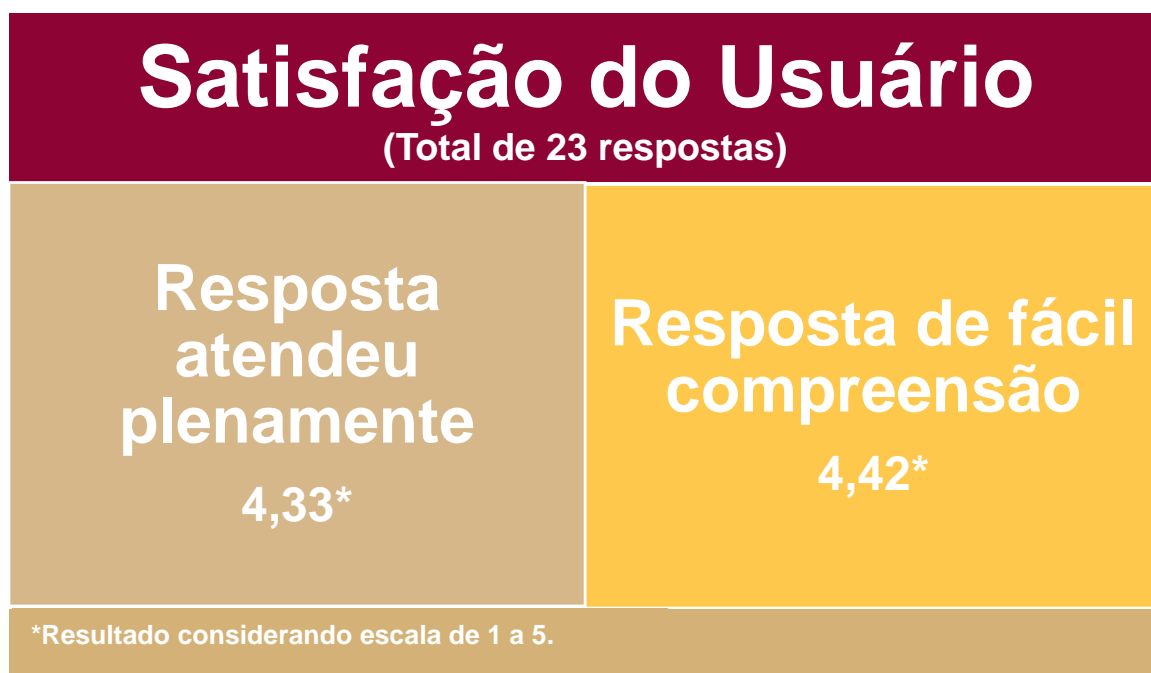
**Figura 5 – Tipo de resposta aos pedidos de acesso à informação**



Fonte: Adaptado de CGU (2022).

Relativo à pesquisa de satisfação dos pedidos de acesso à informação, evidencia-se que um total de 23 respondentes considerou 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 (2022).

### **3 DESAFIOS E PERSPECTIVAS**

Como desafios para 2022 e anos vindouros, a Ouvidoria da UFMA 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 UFMA 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.