

RELATÓRIO DE GESTÃO: Ouvidoria e SIC

2024



Acesso à Informação Solicite acesso a informações públicas	Denúncia Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	Elogio Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	Reclamação Manifeste sua insatisfação com um serviço público
Simplifique Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	Solicitação Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	Sugestão Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
REITORIA
OUVIDORIA (OUV/UFMA)

Relatório de Gestão 2024

(Ouvidoria e SIC)

Equipe: Conceição Sousa (Ouvidora),
Neusa Buzar.

São Luís
2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) é um órgão auxiliar essencial, que atua como um canal de comunicação entre a instituição e a sociedade. Sua função principal é receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, contribuindo para a melhoria dos serviços, a governança e do desenvolvimento institucional. Para isso, a Ouvidoria realiza um trabalho de monitoramento, intermediação e sugestão de ações corretivas, sempre com o intuito de otimizar os processos internos e garantir o cumprimento da Lei nº 13.460/2017, além de outras normas pertinentes.

O atendimento da Ouvidoria é diversificado, efetuado via e-mail (ouvidoria@ufma.br), telefone (98 3272-8803), presencialmente, na Cidade Universitária Dom Delgado (Campus São Luís), e principalmente, de modo eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (falabr.cgu.gov.br), cuja gestão é da Controladoria Geral da União (CGU).

A atuação da Ouvidoria se divide entre a transparência passiva, que envolve o atendimento das manifestações recebidas, e a transparência ativa, que consiste no monitoramento da divulgação de informações institucionais no site da UFMA, sempre em conformidade com as legislações vigentes. O objetivo é promover o controle social e incentivar a participação cidadã.

Nesse contexto, a Ouvidoria da UFMA desempenha funções como, a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Monitoramento da LAI por meio da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI), Tratamento de Dados (relativo às demandas da Lei Geral de Proteção de Dados), Monitoramento do Plano de Dados Abertos (PDA), Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário e Administração do Sistema de Agenda de Autoridades (e-Agendas).

Este Relatório tem como finalidade apresentar as atividades e ações realizadas pela Ouvidoria da UFMA ao longo do ano de 2024, abrangendo tanto as demandas da Ouvidoria quanto aquelas relacionadas ao SIC. Espera-se que este documento sirva não apenas como um registro histórico das atividades do Órgão, mas também como uma ferramenta de análise que possibilite identificar oportunidades de melhorias, aprimoramentos e ajustes nas práticas da Ouvidoria.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	2
1 DADOS DA OUVIDORIA	4
2 DADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	8
3 QUADRO DE METAS 2025-2026	11
4 CAPITAL HUMANO	12
5 DESAFIOS E PERSPECTIVAS	14

1 DADOS DA OUVIDORIA

No ano de 2024, foram registradas 361 manifestações na Plataforma Fala.Br. Destas, aproximadamente 300 foram atendidas em um prazo médio de 32 dias. No entanto, 14% dos atendimentos ocorreram fora do prazo estabelecido. Além disso, 50 manifestações foram arquivadas por motivo de duplicação de demanda ou falta de requisito, 14 foram encaminhadas para órgãos externos e 11 ainda estão em tratamento, correspondendo a protocolos cadastrados próximo ao final do ano (FIGURA 1).

Figura 1 – Manifestações recebidas



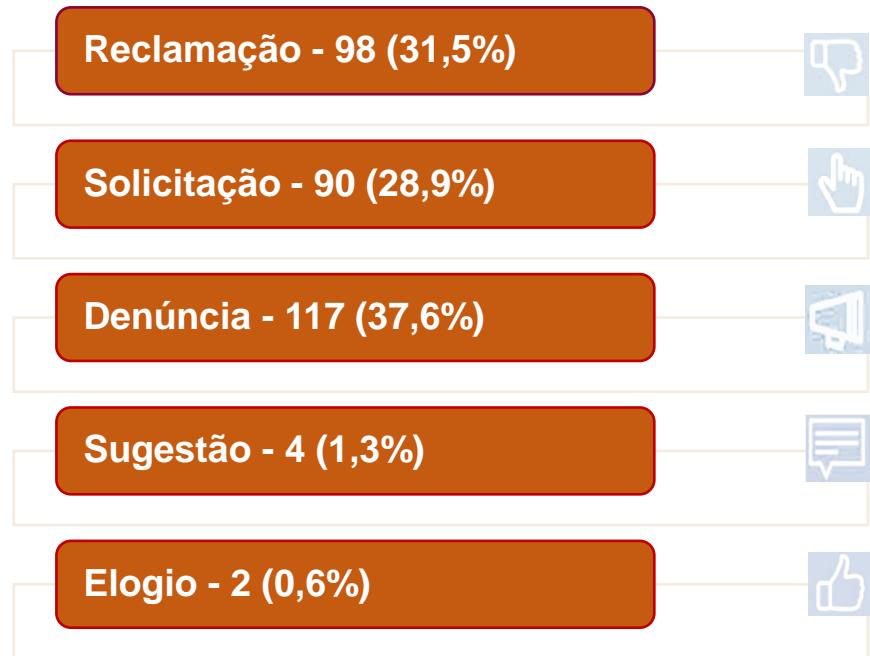
*Tempo médio (dias).

Fonte: Adaptado de CGU (2024).

Em comparação ao exercício anterior, o prazo médio de atendimento melhorou pouca coisa, por isso, precisa de um olhar mais cuidadoso da gestão, a fim de promover maior celeridade no tempo de resposta ao cidadão. Por outro lado, o percentual de atraso diminuiu de 22 para 14%, demonstrando que há uma preocupação da Instituição em cumprir os prazos legais. Além disso, o número de manifestações aumentou (361 manifestações em 2024 contra 300 em 2023), confirmando a efetividade da participação cidadã.

Sobre os tipos de manifestações registradas, os dados são os seguintes: 98 reclamações; 90 solicitações; 117 denúncias; 4 sugestões; 2 elogios (FIGURA 2).

Figura 2 – Tipos de manifestações*

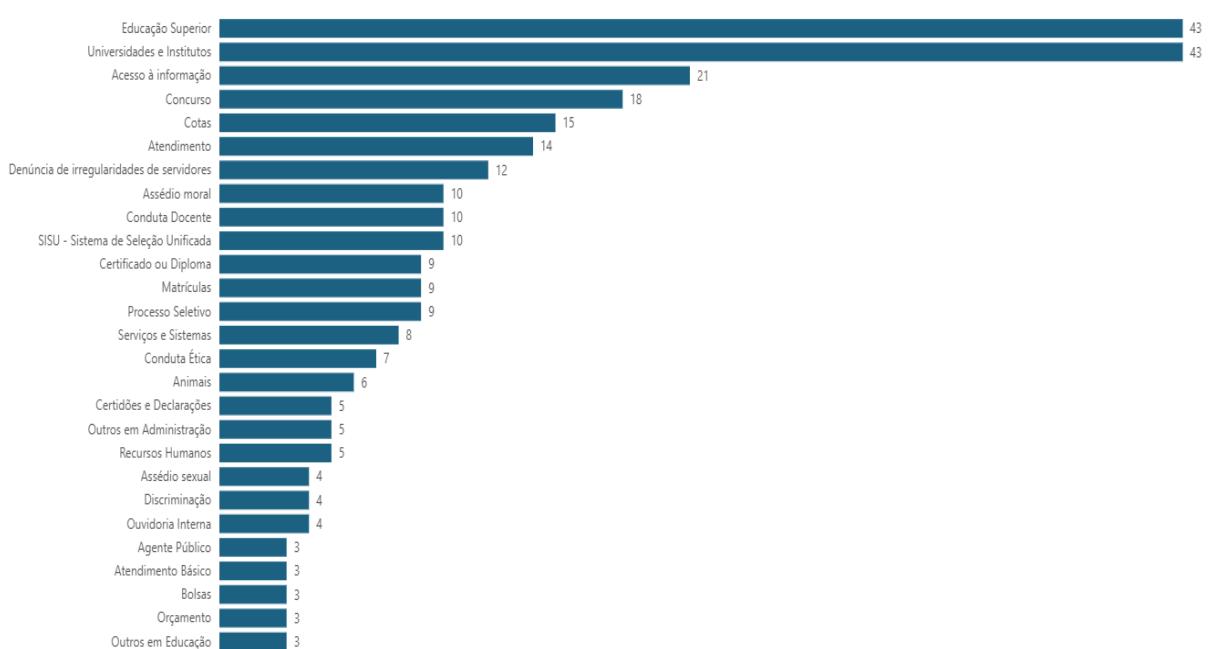


*Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Fonte: Adaptado de CGU (2024).

Entre as manifestações recebidas, destacam-se os principais assuntos abordados: questões de educação superior (43); questões relativas a universidades e institutos (43); acesso à informação (21); concurso (18); cotas (15); atendimento (14); irregularidade de servidor (12); assédio moral (10) (GRÁFICO 1).

Gráfico 1 – Ranking de assuntos

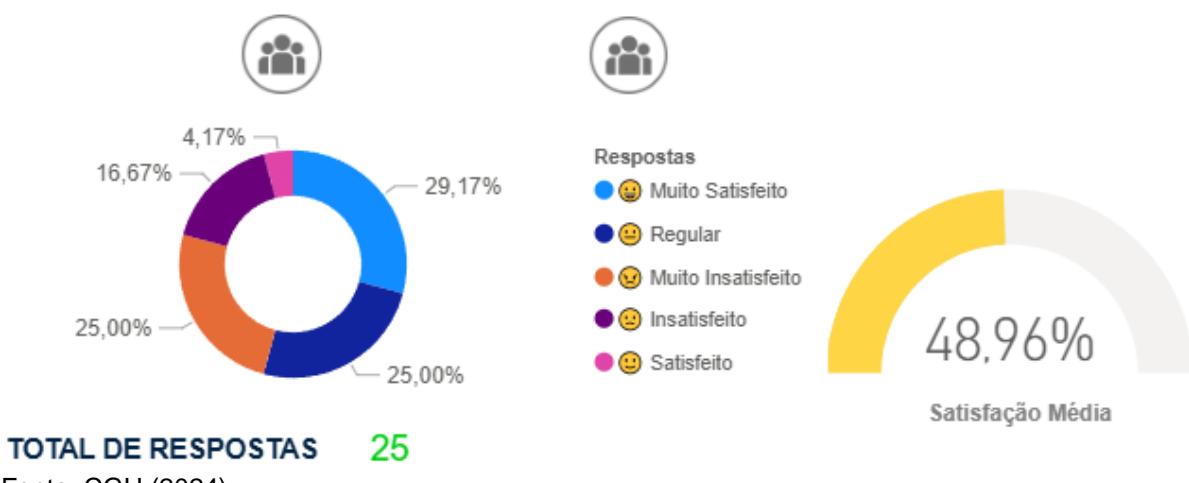


Fonte: CGU (2024).

Após o atendimento da Ouvidoria, os cidadãos sempre são convidados a registrar sua satisfação com o serviço recebido. No ano de 2024, um total de 25 respondentes deram *feedback* sobre o atendimento (exclui-se aqui os pedidos de acesso à informação), sendo observado que 29,17% registraram **muita satisfação**, 25% considerou regular o atendimento e igual valor indicou estar muito insatisfeito, 16,67% dos respondentes registraram insatisfação com o atendimento e 4,17% apontaram satisfação (GRÁFICO 2).

Gráfico 2 – Nível de Satisfação no Atendimento

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Os dados do Gráfico 2 apontam que o percentual de **satisfação média aumentou** em relação ao ano anterior (de 28,85% em 2023 para 48,96% em 2024), demonstrando o compromisso da Instituição em prestar um bom atendimento ao cidadão, fato visível quando se verifica que o percentual de respondentes com muita insatisfação teve uma queda considerável em relação ao exercício anterior (de 50% em 2023 para 25% em 2024).

No que diz respeito à satisfação com a resolutividade da manifestação, 86,04% consideraram positiva a resolutividade e 13,96% registraram como negativa (FIGURA 3)

Figura 3 – Nível da Resolutividade das manifestações



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: CGU (2024).

No geral, o Gráfico 2 e a Figura 3 revelam que houve significativo aumento tanto no nível de satisfação do atendimento quanto da resolutividade das demandas, refletindo uma boa prestação de serviço. No entanto, há que se registrar a necessidade contínua de melhoria, a fim de ampliar cada vez mais esses indicadores, almejando-se a excelência no atendimento.

Oportuno lembrar que as manifestações recebidas no e-mail da Unidade são registradas na Plataforma Fala.BR, exceto se forem de cunho consultivo ou orientativo, sendo respondidas diretamente ou encaminhadas à Unidade competente.

2 DADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Em 2024 foram registrados um total de 265 pedidos de acesso à informação, com percentual de 100% de atendimento, em prazo médio de 16 dias (FIGURA 4).

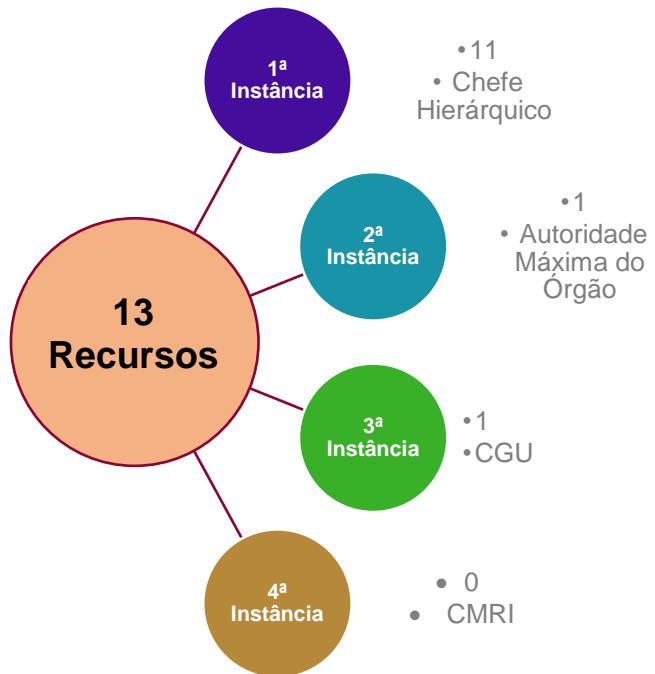
Figura 4 – Visão geral de atendimento SIC



Fonte: Adaptado de CGU (2024).

Dos pedidos recebidos, 13 submeteram recursos, dos quais 11 em 1^a Instância (encaminhados ao Chefe Hierárquico), 1 em 2^a Instância (encaminhados à Autoridade Máxima do Órgão) e 1 em 3^a Instância (encaminhado à CGU). No âmbito da 1^a Instância, 1 recurso teve decisão mantida e 10 decisões foram reformadas. Em 2^a Instância, 1 decisão foi parcialmente reformada. Já em 3^a Instância, não houve decisão registrada. Aponta-se que não houve recurso para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) (FIGURA 5).

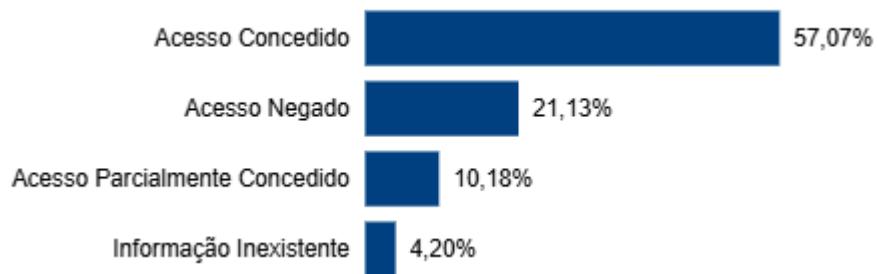
Figura 5 – Recursos recebidos



Fonte: Adaptado CGU (2024).

Vale ressaltar que, do total de pedidos recebidos, foi concedido acesso a 57,07% e acesso parcial a 10,18%. Além disso, 21,13% dos pedidos tiverem acesso negado, sendo que 4,20% dos pedidos não foram atendidos em razão de informação inexistente (GRÁFICO 3).

Gráfico 3 – Tipo de resposta aos pedidos de acesso à informação



Fonte: CGU (2024).

Em relação à pesquisa de satisfação sobre os pedidos de acesso à informação, destaca-se que 60 respondentes avaliaram a resposta do atendimento como positiva e compreensível (FIGURA 6).

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



Os dados da Figura 6 demonstram que o **nível de satisfação com a resposta fornecida baixou um pouco** (4,33 de atendimento pleno em 2023 contra 4,25 de atendimento pleno em 2024) (escala de 1 a 5, sendo 1, “não atendeu” e 5, “atendeu plenamente”). Isto denota que a Instituição precisa repensar os mecanismos e formas de resposta, a fim de propiciar uma maior satisfação aos cidadãos quando da prestação da resposta.

Por outro lado, **relativo ao nível de compreensão da resposta**, na escala de 1 a 5 (sendo 1, “difícil compreensão” e 5, “fácil compreensão”), em 2024, o valor registrado foi de 4,47 (fácil compreensão) contra 4,42 em 2023, demonstrando que **houve uma pequena evolução na forma de apresentação das respostas**, refletindo numa melhor compreensão do significado para o cidadão.

Registre-se que relativo ao cumprimento dos 49 Itens de Transparência Ativa, desde 2022 a Instituição vem tendo significativos avanços, sendo que em 2024, em média, 46 dos itens foram cumpridos totalmente (93,9%), 1 item cumprido parcialmente (2,04%) e 2 itens não foram cumpridos (4,08%).

3 QUADRO DE METAS 2025-2026

NÍVEL DE COMPLEXIDADE	DESCRIPÇÃO DAS METAS	ENVOLVIDOS
Médio	Revisar os fluxos de processos nas atividades de Ouvidoria e SIC	OUV; DGMT
Médio	Realizar estudos para elaboração do Regimento de Ouvidoria e SIC	OUV; DGMT
Alto	Ampliar o quadro de recurso humano	REITORIA; PROGEP
Fácil	Estimular a capacitação da equipe	OUV; PROGEP
Médio	Realizar pesquisas de satisfação	OUV
Médio	Implementar o uso do Módulo de Tramitação no Fala.Br	OUV; Representantes de Unidades
Médio	Monitorar a transparência ativa no portal UFMA	OUV
Complexo	Implantar o Conselho de Usuários	OUV
Médio	Acompanhar a atualização da Carta de Serviços	OUV; DGMT
Médio	Acompanhar a atualização do PDA	OUV; DGMT; STI
Fácil	Monitorar o e-Agendas	OUV; DGMT

4 CAPITAL HUMANO

Na UFMA, a função de Ouvidor é designada pelo Reitor (com anuênciça da CGU), para exercício de mandatos de 3 anos, prorrogáveis por igual período (Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020).

A equipe da Ouvidoria, até OUT/2024, contava com 3 membros, sendo um desses, uma funcionária terceirizada. Dentre outras rotinas, as manifestações de Ouvidoria (e-ouv) e pedidos de Acesso à informação (e-sic) registrados no sistema Fala.BR eram distribuídos entre a equipe, a fim de não haver sobrecarga de tarefas. Contudo, a partir de NOV/2024, em razão de otimização dos recursos institucionais, a equipe foi reduzida para 2 membros, ou seja, duas servidores efetivas – a Ouvidora e a Técnica em Assuntos Educacionais, sendo esta última, responsável mais diretamente para atendimento das demandas de Acesso à Informação.

Tal configuração de recursos humanos atual tem impacto direto nas atividades desenvolvidas no Setor, sobretudo, no que tange ao atendimento das demandas recebidas do Fala.BR, pois a Ouvidora, além de ocupar-se com as atividades administrativas e de gestão, assoberba-se com o atendimento das manifestações de Ouvidoria, dentre elas, a denúncia, que normal e legalmente, exige uma atenção e tratamento especial e cauteloso, o que por si só, demanda um tempo maior até a tramitação para sua apuração, se comparada aos demais tipos de manifestação.

De outra banda, impacta também na capacitação da equipe, elemento fundamental para a manutenção da boa prestação do serviço, principalmente, capacitações de tipo presencial, pois, sem uma retaguarda auxiliar nos atendimentos, é praticamente inviável a participação simultânea das servidoras nas ofertas existentes, vez que causará mais acúmulo de demandas, o que pode gerar atrasos, e, possivelmente, prejuízo ao cidadão demandante. Isso leva a capacitações mais individuais e pontuais, o que, de certo modo, cerceia o aprendizado coletivo.

Nesses termos, há a necessidade de que a Unidade de Ouvidoria tenha seu quadro de capital humano reforçado, pois as demandas e responsabilidades da Unidade só aumentam, inclusive, no que diz respeito ao cumprimento legal de fomento à participação e controle social dos cidadãos e *accountability* junto aos órgãos de controle.

Assim, urge a reestruturação do quantitativo de pessoal na Unidade de Ouvidoria, a fim de mitigar os reflexos negativos diretos ou indiretos com o contingente de pessoas no desenvolvimento dos serviços prestados, o que evidenciará a qualidade no atendimento, mas também a maximização da satisfação e reconhecimento do cidadão com tal prestação de serviço, impulsionando assim, visibilidade da Instituição diante da sociedade.

5 DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Para 2025 e os anos seguintes, a Ouvidoria da UFMA identifica diversos desafios a serem enfrentados. Entre eles, estão a continuidade das atividades de elaboração do regimento e regulamento do setor, padronização e formalização de seus processos, realização contínua de pesquisas de satisfação, desenvolvimento de ações e projetos para promoção da participação e o controle social, divulgação dos serviços ofertados pela ouvidoria, aprimoramento das iniciativas de transparência ativa e ampliação do quadro de pessoal.

Com a superação desses e outros desafios, a Ouvidoria da UFMA espera, no futuro, alcançar uma maior fluidez e agilidade no atendimento às demandas, incrementar de modo mais amplo a transparência nas atividades da Instituição, obter reconhecimento pelos serviços prestados e consolidar suas ações institucionais, em conformidade com os requisitos dos órgãos de controle e exigências legais.