

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA/UEMA

EXERCÍCIO DE 2023

São Luís - MA

2024

OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO

Endereço: Cidade Universitária Paulo VI, Avenida Lourenço Vieira da Silva, n.º 1000, Núcleo Administrativo Profa. Zafira da Silva de Almeida, Jardim São Cristóvão, CEP. 65055-310, São Luís/MA

Telefone: 2016-8104 Ramal 9030

E-mail: ouvidoria@uema.br

WhatsApp: (98) 99125-8701

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO

OUVIDORIA

Governador

Carlos Orleans Brandão Júnior

Reitor

Walter Canales Sant'Ana

Vice-Reitor

Paulo Henrique Aragão Catunda

Pró-Reitora de Graduação

Monica Piccolo Almeida Chaves

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

José Rômulo Travassos da Silva

Pró-Reitora de Infraestrutura

Maria Teresinha de Medeiros Coelho

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Thiago Cardoso Ferreira

Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Estudantis

Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Marcelo Cheche Galves

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
2	BASE LEGAL	4
3	ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	4
3.1	I Encontro com Diretores de <i>Campi</i> e Centros da Gestão 2023/2026	4
3.2	I Encontro de Gestores	5
3.3	Reunião de Ouvidorias em homenagem ao Dia do Ouvidor	5
3.4	Treinamento da Equipe da Ouvidoria pela Secretaria de Transparência e Controle - STC	6
3.5	Ouvidoria itinerante	6
3.6	Cancelamento do SigUEMA como canal de Atendimento	7
3.7	Criação de um contato no WhatsApp para a Ouvidoria e de uma linha telefônica para chamadas externas	7
3.8	Criação do cartão de visita interativo	7
3.9	Atualização da Carta de Serviço da Ouvidoria	8
4	TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	8
5	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES	8
5.1	Manifestações registradas na Ouvidoria	8
6	SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO (e-Ouv)	9
6.1	Tipos de manifestação cadastrados na Plataforma e-OUV	9
7	SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)	10
7.1	Tipos de pedidos de informação cadastrados na Plataforma e-SIC	10
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UEMA, assim como todas as Ouvidorias Públicas, configura-se como um canal de participação e controle social, que busca operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição Federal.

A Lei de Acesso à Informação assegura a todos o direito a receber, dos órgãos públicos, as informações de seu interesse, particular ou coletivo, que devem ser prestadas nos prazos que a lei determinar.

Nesse sentido, o relatório anual tem como principal objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão - UEMA, com base nos registros feitos pelos cidadãos por meio das Plataformas e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão) e e-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão).

2 BASE LEGAL

A Ouvidoria da UEMA é uma unidade de assessoramento direto ao Reitor, atuando como um canal facilitador da comunicação entre a sociedade e os diversos setores da Universidade Estadual do Maranhão - UEMA.

O Conselho Universitário - CONSUN, levando em consideração a Lei Federal n.º 10.689/2004, assim como o Decreto n.º 4.785/2003, que regulamenta a criação das ouvidorias nos órgãos públicos, aprovou a Resolução n.º 890/2015-CONSUN/UEMA, que instituiu a Ouvidoria no âmbito da UEMA, com a finalidade de oferecer serviços com padrão de qualidade e transparência aos cidadãos maranhenses.

3 ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DURANTE O ANO DE 2023

3.1 I Encontro com Diretores de *Campi* e Centros da Gestão 2023/2026

A Universidade Estadual do Maranhão - UEMA promoveu o “I Encontro com Diretores de *Campi* e Centros” com o objetivo de compartilhar experiência de gestão e discutir as demandas de cada Campus. Iniciando um novo reitorado com vários novos diretores e

gestores, o Reitor Walter Canales promoveu esse Encontro com o intuito de estreitar a relação entre as equipes e fortalecer a troca de conhecimento.

Na oportunidade, a Ouvidoria foi convidada a participar do evento, e foi representada pelo ouvidor, Professor Dr Gilson Martins Mendonça, o qual apresentou a Ouvidoria e temas importantes na sociedade acadêmica, como nepotismo e assédio sexual. Além do ouvidor, a Professora Neuzeli abordou o tema assédio moral e a Resolução n.º 1114/2022-CONSUN/UEMA, que cria a Política de Prevenção e Combate à Violência de Gênero no âmbito da Universidade Estadual do Maranhão.

3.2 | Encontro de Gestores

O “I Encontro de Gestores” foi promovido pela PROGEP, via Plataforma *Teams*, e, na ocasião, o Ouvidor apresentou o tema “Gestão e Organização Administrativa da UEMA”. Nessa oportunidade, foi apresentada a Ouvidoria aos novos gestores, assim como os canais de atendimento, a legislação e os prazos para respostas.

3.3 Reunião de Ouvidorias em homenagem ao Dia do Ouvidor

A Ouvidoria da UEMA esteve presente na reunião promovida pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, conjuntamente com a Ouvidoria Geral do Estado, em homenagem ao Dia do Ouvidor, realizada no dia 16 de março, na Escola Superior de Controle Externo - ESCEX, na sede do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão.

A iniciativa da reunião contou com a participação de ouvidorias dos órgãos federais, estaduais e municipais, o momento oportuno para se discutir, propor ações e refletir sobre a importância do papel das ouvidorias como ferramenta de diálogo, controle social e transparência.

Para tanto, foi definida uma pauta que tratava de atividades conjuntas para promover e divulgar as ações da Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão, com os seguintes temas: Reativação da Rede de Ouvidorias; Divulgação da Instrução Normativa da STC/MA que trata do funcionamento das Ouvidorias Estaduais e Municipais; Calendário de reuniões 2023; Possíveis ações conjuntas da Rede de Ouvidorias; Homenagem ao Dia do Ouvidor.

3.4 Treinamento da Equipe da Ouvidoria pela Secretaria de Transparência e Controle - STC

No dia 13 de fevereiro, a equipe da Ouvidoria da UEMA esteve na Ouvidoria Geral do Estado - OGE para apresentação da equipe e treinamento, visando à utilização das Plataformas e-SIC e e-OUV.

Importante ressaltar que, no dia 28 de junho, das 14h às 18h, a Ouvidora e a Secretária da Ouvidoria estiveram presentes, mais uma vez, na Ouvidoria Geral do Estado - OGE para treinamento detalhado de como tratar as manifestações cadastradas nas Plataformas e-SIC e e-OUV.

3.5 Ouvidoria itinerante

A Ouvidora da UEMA participou do Projeto “Ouvidoria Itinerante”, por essa razão, esteve presente no Campus Barra do Corda da UEMA nos dias 23 a 25 de outubro.

No primeiro dia, no turno da manhã, a Ouvidora promoveu encontro com o Diretor do Curso de Pedagogia e Secretário do curso, com a participação do Diretor de Centro.

No turno da tarde, foram promovidos encontros com os docentes do Centro que ministram disciplinas no turno matutino, com a participação do Diretor do Centro, cuja pauta tratada foram questões relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão. No turno noturno, foi realizado o encontro com os discentes. A pauta discutida na reunião foram as questões relacionadas ao **Programa de Assistência Estudantil, Carteira de Estudante e E-mail institucional.**

No segundo dia no turno da manhã, o encontro foi com o diretor do curso de Letras e secretário do curso, com a participação do Diretor do Centro, cuja pauta tratada foram as questões relacionadas à necessidade de treinamentos operacionais.

No turno da tarde, o encontro foi com os docentes do Centro que ministram disciplinas no turno vespertino, com a participação do Diretor do Centro, com a mesma pauta discutida na reunião anterior: ensino, pesquisa e extensão. Em seguida, foi realizado o encontro com os discentes, contando mais uma vez com a participação do Diretor do Centro, o assunto tratado foram as questões relacionadas à **criação de Entidades Estudantis, Perfil do Discente no SigUEMA e Eventos acadêmicos.**

No terceiro dia, no turno da manhã, o encontro foi com o Diretor do Curso de Gestão em Agronegócio e Secretário do curso, com a participação do Diretor do Centro, cuja pauta abarcou as necessidades de treinamentos operacionais.

No turno da tarde, o encontro foi com os docentes do Centro que ministram disciplinas no turno noturno, com a participação do Diretor do Centro, cuja pauta tratada foram as questões relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão; em seguida, foi realizado o encontro com os discentes, cuja pauta envolveu assuntos como **Curriculum Lattes, Cadastro de Eventos Acadêmicos no SigUEMA, Projeto de TCC, Atividades Complementares e principais assuntos regulamentados no Regimento dos Cursos de Graduação.**

Dessa forma, as ações promovidas pela Ouvidora no Campus Barra do Corda da UEMA tiveram como indicadores as principais manifestações cadastradas na Ouvidoria.

3.6 Cancelamento do SigUEMA como canal de Atendimento

A Ouvidoria da UEMA, em parceria com a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC/Proinfra, introduziu o módulo SigUEMA, no ano de 2019, com a finalidade de facilitar os registros de manifestações da comunidade universitária e do público externo. Antes desse sistema, a Ouvidoria utilizava um e-mail institucional para o recebimento das manifestações cadastradas por meio de um formulário eletrônico.

3.7 Criação de um contato no WhatsApp para a Ouvidoria e de uma linha telefônica para chamadas externas

Na Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão, havia a necessidade de inserir alguns meios de comunicação bem específicos e de extrema importância. Apesar de já existirem outros meios de contato na Ouvidoria, era fundamental a criação de um canal via WhatsApp e de uma linha fixa para chamadas externas, por ser dois meios tecnológicos de fácil utilização pela sociedade. Assim, os referidos contatos foram implantados pela gestão atual e já estão em funcionamento.

3.8 Criação do cartão de visita interativo

A Ouvidoria é o setor que garante à comunidade acadêmica e à sociedade o direito de exercer suas manifestações e reclamações, com isso, houve a necessidade de criação do

cartão de visita interativo, com essa finalidade. Portanto, a gestão atual implantou o cartão, como meio de facilitar para os usuários os endereços e contatos da Ouvidoria.

3.9 Atualização da Carta de Serviço da Ouvidoria

Observou-se a necessidade da atualização da carta de serviço da Ouvidoria no site da UEMA, pois constavam informações desatualizadas.

Na carta de serviço atualizada, estão disponibilizados de forma clara e objetiva todos os tipos de canais de comunicação da Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão e as formas de acesso às Plataformas e-OUV e e-SIC.

4 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão passam pelo processo de tratamento e análise prévia, efetuada pela equipe especializada da Ouvidoria, incluindo o processo de adequação do tipo da manifestação, de acordo com o objetivo almejado pelo manifestante.

A triagem de assunto e mapeamento de setores colaborou para continuidade de obtenção de informações estratégicas para a instituição, com importante apoio à tomada de decisão pelos gestores.

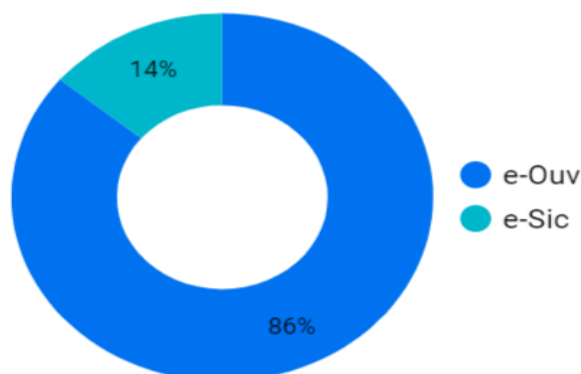
5 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão recepcionou 308 (trezentas e oito) manifestações, das quais 265 (duzentos e sessenta e cinco) foram cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão (e-Ouv) e 43 (quarenta e três) foram registradas na plataforma do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

5.1 Manifestações registradas na Ouvidoria

Apresenta-se, na Figura 1, o total de manifestações registradas na Ouvidoria, nos canais e-OUV e e-SIC.

Figura 1 - Frequência das manifestações registradas nos canais e-Ouv e e-SIC.



Fonte: Ouvidoria da UEMA (2023).

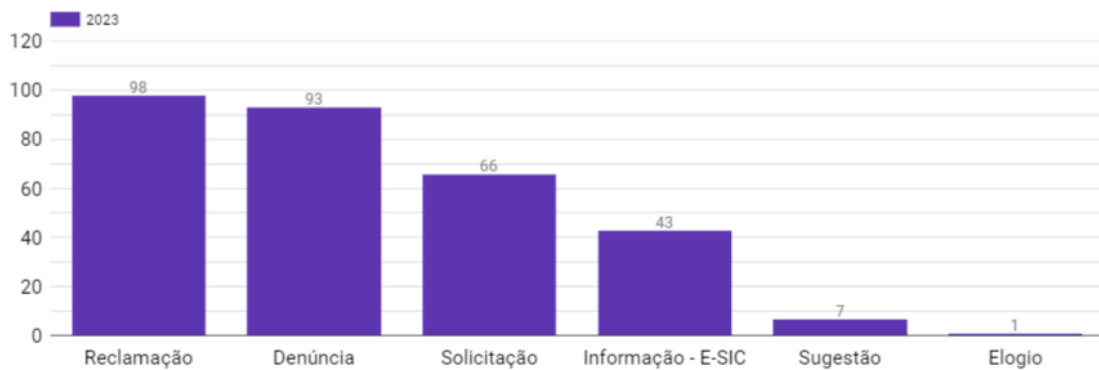
6 SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO (e-Ouv)

De acordo com a quantidade de demandas registradas no ano de 2023, observou-se que o canal e-OUV foi a plataforma mais utilizada pelos cidadãos para registrar suas demandas na Ouvidoria da UEMA. O sistema e-OUV foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União e, hoje, se tornou um dos maiores instrumentos de participação, fiscalização e controle social no Brasil, o qual é utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento e tratamento de manifestações, como denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

Importante ressaltar que o sistema é monitorado pela Ouvidoria Geral do Estado - OGE e todas as demandas são tratadas dentro dos prazos regulamentados pela Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

6.1 Tipos de manifestação cadastrados na Plataforma e-OUV

A Ouvidoria da UEMA registrou um total de 265 (duzentas e sessenta e cinco) manifestações cadastradas neste canal de comunicação e-OUV, sendo 93 (noventa e três) Denúncias, 98 (noventa e oito) Reclamações, 07 (sete) Sugestões, 66 (sessenta e seis) Solicitações e 01 (um) Elogio (Figura 2). Desse total de demandas cadastradas, apenas 11 (onze) manifestações foram enviadas no prazo de prorrogação.

Figura 2 - Tipos de manifestações cadastradas na Plataforma e-OUV.

Fonte: Ouvidoria da UEMA (2023).

7 SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

A Ouvidoria da UEMA utiliza o canal de informação e-SIC para receber e responder informações registradas na Plataforma, e esse canal está integrado ao Fala.BR.

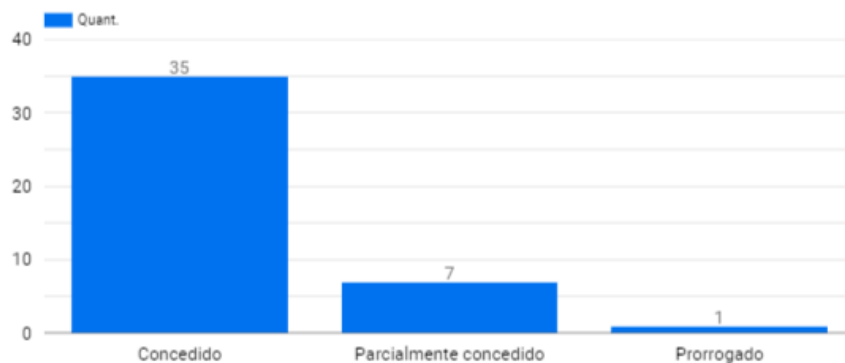
Foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU, o qual permite que qualquer pessoa, seja física ou jurídica, registre pedidos de acesso à informação. Ele ainda permite que o cidadão entre com recurso ao receber uma informação que não tenha sido satisfatória.

Esse sistema é regulamentado pela Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e possui prazos pré-estabelecidos de 20 (vinte) dias para resposta ao solicitante, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

7.1 Tipos de pedidos de informação cadastrados na Plataforma e-SIC

De acordo com o número de registros de pedido de acesso à informação, pode-se observar que foi bem menor com relação à Plataforma e-OUV. Tivemos um total de 43 (quarenta e três) solicitações de informação cadastradas na Plataforma e-SIC, sendo 35 (trinta e cinco) concedidas, e uma dessas demandas gerou 01 (um) Recurso de Primeira Instância, com informação não correspondente à solicitação; 07 (sete) parcialmente concedidas e 01 (um) prorrogada. Ademais, todas as demandas de informações internas desta IES foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação - LAI (Figura 3).

Figura 3 - Tipos de manifestações cadastradas na Plataforma e-SIC.



Fonte: Ouvidoria da UEMA (2023).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual da Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão - UEMA tem o objetivo principal de apresentar à Administração Superior da UEMA todas as atividades desenvolvidas pelo setor no decorrer do ano de 2023, bem como deixar à disposição na página oficial da Universidade, de forma a tornar público o trabalho desenvolvido no decorrer daquele ano.

A Ouvidoria, em constante busca pela melhoria, tem prestado serviços à comunidade interna e externa sempre pautada na legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, princípios presentes em nosso ordenamento jurídico. O principal objetivo desta Ouvidoria, portanto, é alcançar a excelência no serviço oferecido ao público em geral.