



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA **OUVIDORIA**

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,

Bairro: Jardim São Cristóvão

CEP. 65.055-310, 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

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
4	TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	8
5	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES	9
6	SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO (e-Ouv)	9
7	SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)	10
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UEMA, assim como todas as Ouvidorias Públicas, são exemplos de canais de participação e controle social, que buscam 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.

Neste 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 (e-SIC).

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 nº 10.689/2004, assim como o Decreto nº 4.785/2003, que regulamenta a criação das ouvidorias nos órgãos públicos, aprovou a Resolução nº 890/2015, 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 O Primeiro Encontro com Diretores de Campi e Centros da Gestão 2023/2026 é realizado na UEMA

A Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), promoveu o 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 objetivo de estreitar a relação entre as equipes e fortalecer a troca de conhecimento.

Na oportunidade, a ouvidoria foi convidada para participar do evento, e foi representada pelo ouvidor, Professor Dr Gilson Martins Mendonça, no qual, apresentou a ouvidoria e discursou sobre temas importantes na sociedade acadêmica, como, nepotismo, assédio sexual e assédio moral, este último apresentado pela professora Neuzeli, que deu conhecimento a todos da Resolução de número 1114/2023/ que trata da violência de gênero.

3.2 | Encontro de Gestores

Foi promovido pela PROGEP, via plataforma teams, em que o Ouvidor apresentou na primeira parte da manhã 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 era contar com a participação de Ouvidorias dos órgãos federais, estaduais e municipais, onde foi tratado de temas relacionados às Ouvidorias, sendo, portanto, 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 de 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 a utilização das Plataformas E-SIC e E-OUV.

Importante ressaltar que no dia 28 de junho, das 14h às 18h, a Ouvidora e a secretaria da Ouvidoria estiveram presentes 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 esteve envolvida no projeto **ouvidoria itinerante**, no qual esteve presente no Campus UEMA Barra do Corda nos dias 23 a 25 de outubro, nos turnos vespertino e noturno.

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 as questões relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão. No turno noturno, foi realizado o encontro com os discentes, com a participação do Diretor do Centro. 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, cuja pauta discutida, foram as questões relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão; em seguida foi realizado o encontro com os discentes, 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 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 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, com a participação do Diretor do Centro, cuja pauta foi tratar de questões relacionadas ao **Curriculum Lattes, Cadastro de Eventos Acadêmicos no SigUema, Projeto de TCC, Atividades Complementares e principais assuntos regulamentados no Regimento dos Cursos de Graduação.**

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.

Sendo que, 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 se colocar alguns meios de comunicações bem específicos e de extrema importância. Apesar de já existirem outros meios de contatos na Ouvidoria, era necessário a criação de um 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 a comunidade acadêmica e a 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 na carta existente, no site da Universidade, constava informações desatualizadas.

Na carta de serviço atualizada, está disponibilizado de forma clara e objetiva, todos os tipos de canais de comunicações da Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão e as formas de acesso aos canais E-OUV e E-SIC.

4 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pelos canais de comunicações 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

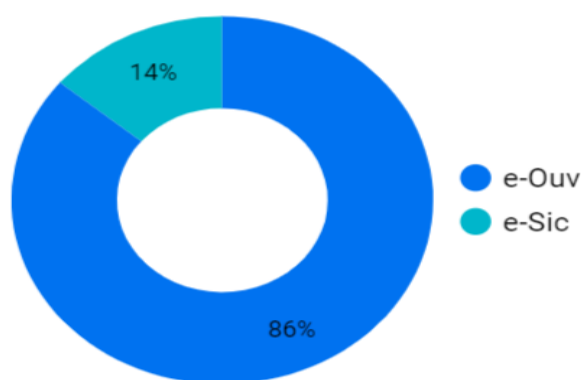
No decorrer do ano 2023, a Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão recepcionou um total de 308 (trezentos e oito) manifestações, no qual 265 (duzentos e sessenta e cinco) manifestações foram cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão (e-Ouv) e um total de 43

(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, se observou 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, no 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 nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública

6.1 Tipos de manifestações cadastradas na Plataforma e-OU

A Ouvidoria da UEMA registrou um total de 265 (duzentos 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, 01(um) Elogio (Figura 2). Desse total das 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. Este canal está integrado ao Fala.BR.

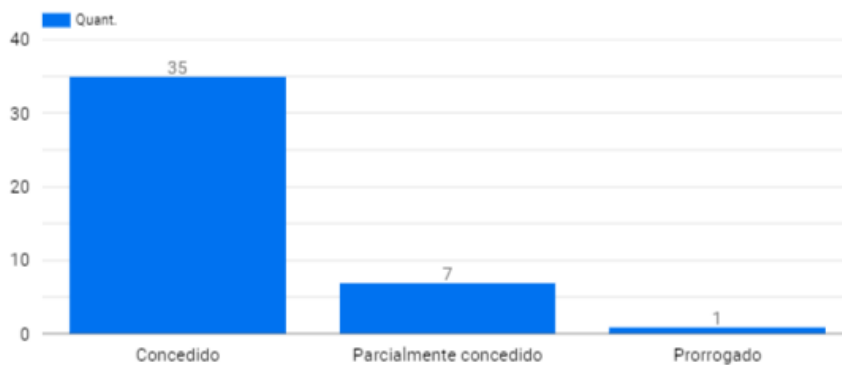
Foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), no qual permite que qualquer pessoa, seja física ou jurídica, registre pedidos de acesso à informação. Ele ainda permite que o cidadão entre com recurso ao receber uma informação que não tenha sido satisfatória.

Este sistema é regulamentado pela Lei nº 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 dizer que foi bem menor com relação a 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, no qual, uma dessas demandas gerou 01 (um) Recurso de Primeira Instância, com informação não correspondente à solicitação; 07 (sete) parcialmente concedidas e 01 (um) prorrogado. Sendo que 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 como objetivo principal apresentar à Administração Superior da UEMA todas as atividades desenvolvidas pelo setor no decorrer do ano 2023, bem como 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, na impessoalidade, na moralidade, na publicidade e na eficiência, princípios presentes em nosso ordenamento jurídico. O objetivo desta Ouvidoria, portanto, é alcançar a excelência no serviço oferecido ao público no geral.