



**Uema**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL  
DO MARANHÃO



**Ouvidoria**

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA/UEMA

EXERCÍCIO DE 2024

**São Luís - MA**

**2025**

## **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](mailto: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

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>04</b>
<b>2</b>	<b>BASE LEGAL .....</b>	<b>04</b>
<b>3</b>	<b>ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DURANTE O ANO 2024.</b>	<b>05</b>
<b>3.1</b>	<b>EVENTO REDOMA: Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão</b>	<b>05</b>
<b>3.2</b>	<b>Reunião com a Gestão Superior da Uma</b>	<b>06</b>
<b>3.3</b>	<b>Reunião Estratégica com Assessorias da Uema</b>	<b>06</b>
<b>3.4</b>	<b>Reunião Estratégica com os gestores dos setores da Uema</b>	<b>07</b>
<b>3.5</b>	<b>I Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste</b>	<b>07</b>
<b>3.6</b>	<b>Plano de Gestão Anual da ouvidoria</b>	<b>08</b>
<b>3.7</b>	<b>Atualização na pagina da UEMA dos serviço da Ouvidoria</b>	<b>08</b>
<b>4</b>	<b>TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>08</b>
<b>5</b>	<b>5 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>09</b>
<b>5.1</b>	<b>5.1 Manifestações registradas na Ouvidoria</b>	<b>09</b>
<b>6</b>	<b>SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO (e-Ouv) .....</b>	<b>09</b>
<b>6.1</b>	<b>Tipos de manifestação cadastrados na Plataforma e-OUV .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC) .....</b>	<b>11</b>
<b>7.1</b>	<b>Tipos de pedidos de informação cadastrados na Plataforma e-SIC .....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>13</b>

## **1 APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria tem a responsabilidade de produzir o relatório anual que deve ser encaminhado ao gestor superior da UEMA, para que seja feita a publicidade das informações e de todo o trabalho desenvolvido no decorrer do ano, o desenvolvimento do trabalho textual é feito com base nas demandas registradas pelos cidadãos por meio das Plataformas e-OUV (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão) e e-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão), por meio desses registros é observado as necessidades e aprimoramentos das atividades desenvolvidas pelos gestores dos departamentos administrativos da Universidade Estadual do Maranhão, assim como, demonstrar através dos elogios, os trabalhos de qualidade que os setores da UEMA vem oferecendo a todos cidadãos maranhense.

A Ouvidoria da UEMA atua em consonância com as orientações da Ouvidoria Geral do Estado - OGE, que é integrante da Secretaria de Transparência e Controle - STC. Este órgão 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.

## **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 a todos os cidadãos.

A equipe da Ouvidoria desenvolvem seu trabalho, assim como os pedidos de acesso à informação, com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), e trata as demandas com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

### **3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DURANTE O ANO DE 2024**

#### **3.1 EVENTO REDOMA: Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão**

A Ouvidoria da UEMA esteve presente no Evento REDOMA, no qual foi promovido pela Secretaria de Transparência e Controle, e ocorreu no dia 22 de março de 2024, das 08h30 às 12h, e foi a 4ª Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, no prédio da Controladoria Geral da União (CGU). No decorrer da reunião, esteve a apresentação do Dr. Aberlado Lopes – Ouvidor Geral da CGU de Pernambuco, com 38 anos de carreira, ele abordou os assuntos das redes entre Ouvidorias e destacou os princípios para realização adequada dos serviços públicos e do atendimento ao usuário, tais como:

- Regularidade: mesmo padrão de qualidade;
- Continuidade: prestação ininterrupta de serviço;
- Efetividade: resultados de prestação para usuários;
- Segurança: sem riscos para usuários, funcionários e informações;
- Atualidade: compreende a modernidade das técnicas e das instalações;
- Generalidade: sem distinção entre os usuários respeitadas as exceções previstas em lei;
- Transparência: divulgação de informações claras e precisas em linguagem de fácil compreensão;
- Cortesia: tratamento respeitoso ao usuário atendido.

Todos esses assuntos tiveram muita relevância para o conhecimento de todos os funcionários e usuários dos serviços de ouvidorias presente no evento.

Foi relatado a missão das Ouvidorias públicas que tem como objetivo, contribuir para a promoção da democracia participativa, estimular a melhoria das políticas e dos serviços públicos e auxiliar na efetividade de direitos. Também foram relatados as principais atividades de uma ouvidoria pública que é:

- Receber e tratar **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** relacionados às políticas e aos serviços públicos;
- Buscar **solução pacífica de conflitos** para a efetiva conclusão das manifestações apresentadas;
- Apoiar a **avaliação das políticas e dos serviços públicos** a partir das informações obtidas com a análise das manifestações e por meio das consultas, de pesquisas de satisfação, entre outros instrumentos e participação social.

### 3.2 Reunião com a Gestão Superior da Uma

Ouvidoria participou da 1º (primeira) reunião com o Reitor e as chefias dos setores da UEMA, promovida pela reitoria, no dia 18 (dezoito) de janeiro no hotel Brisa Mar, para tratar de Ações e Planejamentos para o ano de 2024. Na oportunidade, a ouvidoria foi representada pela Ouvidora Professora Doutora Marília Albuquerque de Sousa Martins, que apresentou as atividades e estratégias para o ano de 2024.



### 3.3 Reunião Estratégica com Assessorias da Uema

No dia 18 (dezoito) de abril a Ouvidoria participou da 1º (primeira) reunião estratégica com assessorias da UEMA, foi promovido pela REITORIA, e, na ocasião, a Ouvidora apresentou o trabalho desenvolvido pela equipe e os principais desafios enfrentados no primeiro semestre do ano.



### 3.4 Reunião Estratégica com os gestores dos setores da Uema

No dia 29 (vinte e nove) de abril a Ouvidoria esteve em reunião com a Superintendência de Concursos e Seletivos, para tratar das demandas cadastradas na ouvidoria pelas Plataformas e-sic e e-OUV, relacionadas ao setor da SUCONS.

No dia 12 (doze) de setembro a Ouvidora esteve em reunião com o Reitor e a coordenadora do Núcleo de Tecnologia para Educação -Uemanet. Na ocasião foram tratados diversos assuntos relacionados as Plataformas administradas pelo Núcleo, e estratégia de melhoria para a plataforma Eskada.

A ouvidoria esteve no Campus de Caxias nos dias 13 (treze) e 14 (quatorze) de maio, a Ouvidora participou de reuniões com a direção do Centro, para tratar de demandas administrativas.

No dia 03 (três) de dezembro a Ouvidoria da UEMA, apresentada pela Ouvidora Professora Doutora Marília Albuquerque de Sousa Martins, esteve na Defensoria Pública para participar da Cerimônia de Posse da Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

### **3.5 I Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste.**

A Ouvidora da Uema esteve representando a UEMA nos dias 11(onze) e 12 (doze) de junho em Teresina-PI, no Primeiro Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste. Evento de grande relevância, no evento os palestrantes falaram dos temas: a realidades da Ouvidoria no nordeste, dos Estados Piauí, Ceará e Maranhão.

Tivemos como palestrantes do Estado do Maranhão, o Secretário de Transparência e Controle do Estado, Dr. Raul Mochel e o Corregedor Geral do Estado, Dr. Daniel Barros.

O Secretario palestrou sobre o tema: a realidade da ouvidoria no Estado do Maranhão. E o Corregedor falou sobre: ouvidoria especial de prevenção e combate ao assédio.

### **3.6 Plano de Gestão Anual da ouvidoria**

A ouvidoria desenvolveu o PGA do setor com seu planejamento de trabalho para ser desenvolvido no ano de 2025, em sequencia encaminhou ao gestor superior da Pró-Reitoria de Planejamento - PROPLAD.

### **3.7 Atualização na pagina da UEMA dos serviço da Ouvidoria**

A Ouvidoria da UEMA, em parceria com a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC/Proinfra. Solicitou a atualização das informações da Ouvidoria no site da Universidade Estadual do Maranhão - UEMA. Os links de acesso aos sistemas da ouvidoria, para registro de demandas, tanto no E-SIC como do E-OUV, foram atualizado na página, de forma a facilitar o acesso aos cidadãos .

## **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.

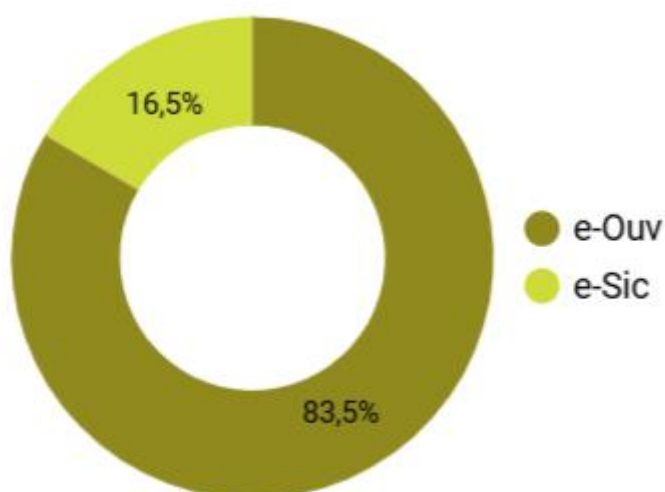
## 5 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão, recepcionou o total de 346 (trezentas e quarenta e seis) manifestações, das quais 289 (duzentos e oitenta e nove) foram cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão (e-Ouv) e 57 (cinquenta e sete) foram registrada na plataforma do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic).

### 5.1 Manifestações registradas na Ouvidoria

Apresenta-se, na Figura 1, o total de manifestações registrada 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 (2024).

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

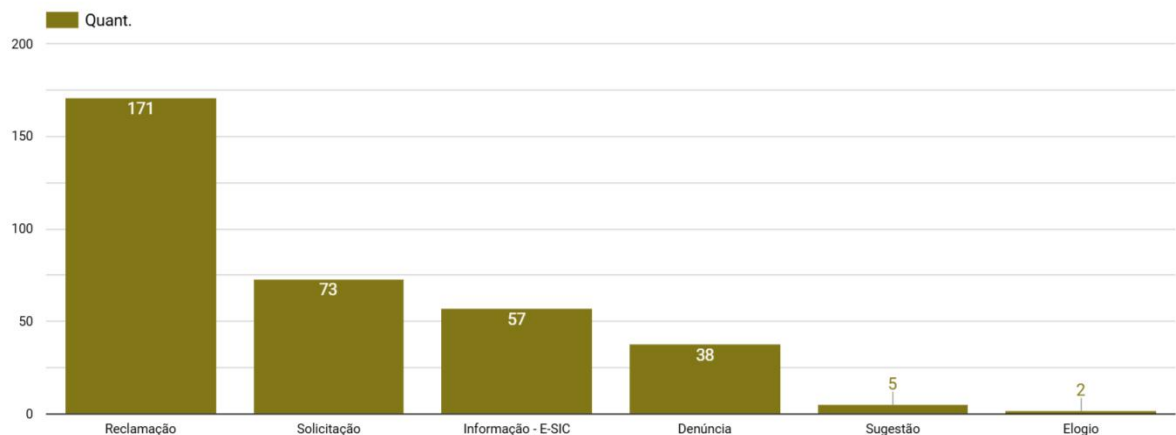
Relativo às manifestações da ouvidoria cadastradas no sistema e a quantidade de demandas registradas no ano de 2024, observou-se que o canal e-OUV foi a plataforma mais utilizada pelos cidadãos para registrar suas demandas na Ouvidoria da UEMA. O sistema e-OUV foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência 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 dos usuários dos serviços da administração pública.

### **6.1 Tipos de manifestação cadastrados na Plataforma e-OUV**

A Ouvidoria da UEMA registrou um total de 346 (trezentas e quarenta e seis) manifestações, cadastradas neste canal de comunicação e-OUV, sendo 38 (trinta e oito) Denúncias, 171 (cento e setenta e um) Reclamações, 05 (cinco) Sugestões, 73 (setenta e três) Solicitações e 02 (dois) Elogio (Figura 2). fora o total de demandas acima citado, tivemos um total de 37 (trinta e sete) arquivadas por falta de complementação dentro do prazo, ou seja, dados insuficiente para que a demanda fosse tratada pelo setor competente e um total de 27 (vinte e sete) arquivada por duplicidade, ou seja, demandas iguais, no qual se utilizou uma para responder ao demandante e as outras foram arquivadas por se tratar do mesmo objeto de pedido. Com isso, tivemos um total de 64 demandas arquivadas durante o ano de 2024.

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



Fonte: Ouvidoria da UEMA (2024).

## 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.

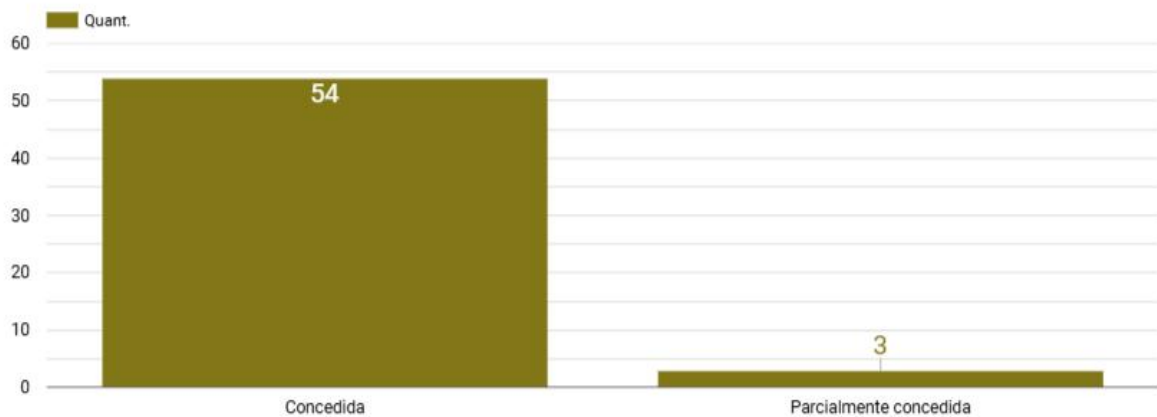
Foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU, no qual permite que qualquer pessoa, seja física ou jurídica, registre pedidos de acesso à informação. Ele ainda permite que o cidadão entre com recurso ao receber uma informação que não tenha sido satisfatória.

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 registro de pedido de acesso à informação, pode-se observar que foi bem menor com relação à Plataforma e-OUV. Tivemos um total de 57 (cinquenta e sete) pedido de informação cadastradas na Plataforma e-SIC, sendo 54 (cinquenta e quatro) concedidas, e uma dessas demandas gerou 01 (um) Recurso de Primeira Instância, com informação não correspondente à solicitação, e tivemos 03 (três) parcialmente respondida, no qual foi solicitado ao demandante que completasse as informações da solicitação do seu pedido e fizesse o registro no canal correto, que é na plataforma e-Ouv, por se tratar de uma solicitação e não pedido de informação. 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 (2024).

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir este Relatório Anual, reafirmamos o papel estratégico da Ouvidoria como um canal legítimo de escuta, mediação e fortalecimento do diálogo entre a comunidade acadêmica e a Universidade Estadual do Maranhão. As manifestações recebidas ao longo de 2024 evidenciam o engajamento da sociedade na construção de uma universidade cada vez mais democrática, transparente e comprometida com a melhoria contínua dos seus serviços.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a ética, a legalidade e a promoção de uma cultura institucional baseada na escuta ativa, no respeito e na busca por soluções qualificadas. Seguiremos empenhados em aprimorar nossos processos, fortalecer a confiança dos usuários e contribuir para a consolidação de uma gestão pública participativa e eficiente.

Agradecemos a colaboração de todos os que, direta ou indiretamente, contribuíram para o fortalecimento da Ouvidoria e para o desenvolvimento das ações aqui apresentadas. Que este relatório sirva como instrumento de prestação de contas, mas também como estímulo à continuidade de um trabalho pautado na transparência, na responsabilidade social e na excelência institucional.