

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

JOSÉ ANTÔNIO DE CARVALHO FREITAS
Superintendente CGU/MA

ROGER SOUZA DE PAULA
Coordenador

BERNARDO CARVALHO FONSECA · ROGER SOUZA DE PAULA
Equipe de Avaliação

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
LUANA MARCELINO
Supervisora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão - UFMA

MUNICÍPIO: São Luís - MA

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

PERÍODO AVALIADO: 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: setembro a dezembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- ausência dos normativos internos relacionados ao tema ouvidoria no sítio da UFMA, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria;
- ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- necessidade de ajustes na estrutura física da Ouvidoria; e
- necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da necessidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela Ouvidoria;

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão as seguintes providências:

- atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- adequação no layout da Ouvidoria, no que diz respeito a proporcionar melhor privacidade ao cidadão, bem como a disponibilização de espaço para reunião com a equipe e a falta de sinalização externa.
- Inclusão da atualização periódica da Carta de Serviços no sítio eletrônico da UFMA, conforme disposto no Art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, considerando que o último documento divulgado remonta ao ano de 2015.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO.....	11
2. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO	11
3. AUSÊNCIA DOS NORMATIVOS INTERNOS	14
4. AJUSTES NA ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA	14
5. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO COM ROL DE INFORMAÇÕES PARA AMPLIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE E DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA OUVIDORIA... 	15
6. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	15
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES.....	17
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	17
A.1 Informações Gerais.....	17
A.2 Competências	17
A.3 Normativos Internos	20

A.4 Equipe e Estrutura Física	21
A.5 Canais de Atendimento.....	21
A.6 Sistemas Informatizados	22
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	23
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	24
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	25
A.10 Entidades Vinculadas.....	25
A.11 Carta de Serviços.....	25
A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	25
A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	26
A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria.....	26
A.15 Dados do Painel Resolveu	26
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	28
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	28
B.2 Apresentação dos Resultados.....	30
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	40
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão	41

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CEJ/SAJ: Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia Adjunta de Assuntos Jurídicos

CEP: Comissão de Ética Pública

CGAI: Coordenação-Geral de Acesso à Informação

CGU: Controladoria-Geral da União

Ciset/PR: Secretaria de Controle Interno da Universidade Federal do Maranhão

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Ouv-UFMA: Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão

PDA: Plano de Dados Abertos

PR: Universidade Federal do Maranhão

QA: Questionário de Avaliação

Secep: Secretaria Executiva da Comissão de Ética Pública

Seme: Secretaria Especial de Modernização do Estado

SG: Secretaria-Geral da Universidade Federal do Maranhão

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://Fala.BR.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2020 a 31/05/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em esboço é a **Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão (Ouv-UFMA)**, órgão vinculado à Reitoria da Universidade Federal do Maranhão e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouv-UFMA atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os interessados e aos departamentos integrantes da Universidade Federal do Maranhão, conforme dispõe o art. 2º, § 4º, da Resolução nº 226-CONSAD, 15 de junho de 2020.

A equipe é formada pela Ouvidora, que possui vínculo efetivo com a UFMA, graduada em Biblioteconomia, Mestre em Administração; uma servidora com vínculo efetivo da UFMA, Técnica em Assuntos Educacionais, Licenciada em Letras, Mestre em Educação; e uma servidora terceirizada – Empresa Tec News Eirelli, Auxiliar Administrativo Pleno, graduada em Administração, Pós-graduanda em MBA em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde. Desse modo, a ouvidoria é formada por duas servidoras efetivas e uma terceirizada, com experiência em atividades de ouvidoria de até quatro anos.

Ressalta-se que somente a Ouvidora concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em parceria OGU. A Ouvidora realizou também curso de Certificação em Ouvidoria; Introdução ao uso do SEI; Criatividade e Novas Tecnologias no Serviço Público, Formação de Mediadores de Leitura. A servidora Técnica em Assuntos Educacionais participou do VII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil. Todos os cursos descritos realizados pelas servidoras da UA, respectivamente, agregaram valor às atividades desenvolvidas, especificamente para a titular da pasta, foram fundamentais para o início de gestão da Ouvidoria, haja vista serviram de base mínima para o desenvolvimento das atividades, havendo, logicamente, necessidade de maior aprofundamento para ampliação de conhecimentos. Ademais, a servidora Técnica em Assuntos Educacionais e a colaboradora terceirizada não participaram das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

Segundo informações da Ouvidora, será uma meta a ser cumprida para 2022, a participação da servidora e da colaboradora nos cursos oferecidos pela ENAP na área de Ouvidoria.

A Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações aos seus servidores e/ou colaboradores, entretanto, não há registro de programa regular de treinamento/ capacitação do contingente de capital humano e a realização dos cursos fica a critério da equipe.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFMA, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFMA são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão

Algumas boas práticas poderiam está sendo adotadas pela UA, configurando como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, no entanto, a UA não apresentou nenhuma atividade que estivesse sendo desenvolvida no período avaliado.

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas, ressalta-se que ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria da UFMA. A UA informou que de modo geral, tem-se que:

a) No atendimento presencial ou telefônico: orienta-se o manifestante a registrar manifestação na plataforma Fala.BR; no caso de informações básicas, que não dependam de dados das áreas técnicas, estas são prestadas de imediato;

b) Atendimento por e-mail: quando recebidas manifestações, se forem de cunho básico, as informações são prestadas de pronto, caso contrário, orienta-se, na atualidade, para que haja registro na plataforma do Fala.BR; ressalta-se que anteriormente a equipe recebia as manifestações, abria processo administrativo, encaminhava para a Unidade responsável, fazia monitoramento e após chegada da resposta da Unidade, havia o encaminhamento da mesma ao e-mail do manifestante, ou seja, não ocorria registro no Fala.BR;

c) Atendimento pela internet (Fala.BR): do tangente ao recebimento neste canal, esclarece-se que decorrente à equipe da Ouvidoria ser composta por 3 pessoas (duas servidoras e uma colaboradora terceirizada), no momento, no que concerne à verificação de recebimento e tratamento de manifestações, a titular da pasta juntamente com a colaboradora terceirizada responsabilizam-se em atender as demandas de Ouvidoria, no geral enquanto a outra servidora é responsável pelas demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (LAI), destacando-se que tal servidora também realiza atendimentos eventuais para as questões de Ouvidoria; Frise-se ainda que no tangente as demandas de Ouvidoria, a titular, em razão de estar envolvida com várias atribuições gerenciais a serem atualizadas, conduzidas ou desenvolvidas, responde geralmente as manifestações de Ouvidoria (Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação), além de Denúncia, sendo que a colaboradora terceirizada

é responsável pelas questões de Comunicação, Simplifique e também Denúncia, sendo que, na atualidade, as questões de denúncia são monitoradas pela titular da pasta;

d) Após recebimento das manifestações registradas no Fala.BR, estas são apreciadas/analizadas/acolhidas pela equipe – em consonância à distribuição descrita anteriormente, de acordo com os tipos (reclamação, denúncia, comunicação, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, LAI) –, verificada a classificação da manifestação, feita a exportação da manifestação para geração de PDF;

e) Em seguida, faz-se abertura de processo administrativo no SEI, inclui-se anexo da manifestação e despacho/envio para a Unidade responsável prestar informação dentro da data limite de resposta, com base na legislação; Ato contínuo, o número do processo administrativo SEI é inserido no campo de Observação do Fala.BR com outras informações quando pertinente (prática recente). No tangente especificamente ao tratamento das manifestações no Fala.BR, além das informações citadas anteriormente, tem-se que, *quando as informações são inaptas, as manifestações são arquivadas*;

f) Estando aptas, é observado se a competência de resposta cabe ao Órgão da UA, caso contrário, faz-se encaminhamento para outro órgão competente para resolutividade. Basicamente, o tratamento para as manifestações do tipo elogio, solicitação, reclamação, simplifique são semelhantes aos já citados acima, exceto em caso de denúncia.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo não foi estabelecido até o momento. As atividades são realizadas de acordo com a percepção de importância de atendimento.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, na Ouvidoria da UFMA não havia o acompanhamento com acuidade dos dados do Painel Resolveu, haja visto o baixo desempenho dos indicadores da UFMA. A UA não faz uso de outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR. Não foi identificado documento com indicação de uso dos dados do Painel Resolveu para aperfeiçoamento/aprimoramento dos tratamentos/fluxo das manifestações.

No Questionário de Avaliação foram mencionados os principais gargalos existentes atualmente na unidade e que prejudicam o bom andamento dos trabalhos, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento, sendo o principal gargalo a falta de observação da data limite de resposta por parte das Unidades Responsáveis, o que leva ao vencimento do prazo de resposta a ser dirigida ao manifestante, impactando negativamente na expectativa de resposta ao cidadão e na imagem do órgão pelo descumprimento dos prazos legais.

Não há estoque de manifestações não tratadas pela Ouvidoria da UFMA oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR.

Não existe um mapeamento na Ouvidoria da UFMA para verificar quais assuntos são mais demandados.

Não se pode afirmar ou negar que a Ouvidoria da UFMA promove a mediação e a conciliação entre o usuário e a Universidade, haja vista que não foi identificado documento que apontasse a ocorrência.

A Ouvidoria da UFMA não mantém algum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados, quanto às manifestações encaminhadas para as outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas pela Universidade.

A Ouvidoria da UFMA não mantém algum tipo de acompanhamento /monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração.

A Ouvidoria da UFMA não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

A Ouvidoria da UFMA não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores da Universidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações

A Ouvidoria da UFMA não realiza algum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da Universidade.

Não existe interação entre a Ouvidoria da UFMA e a alta administração da Universidade para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pela Universidade.

Sobre essa questão, a Constituição Federal de 1988 (CF/1988), em seu art. 37, § 3º, inciso I, prevê a participação do usuário na administração pública. No serviço público atual, é inimaginável que exista algum órgão da administração pública direta ou indireta que ainda não tenha instituído a ouvidoria. Não estamos falando de uma sala com uma placa na porta dizendo ouvidoria. É necessário dar condições de trabalho àqueles que vão escutar a voz da sua clientela interna e externa.

O papel da ouvidoria vai muito além de urnas espalhadas pelo órgão com formulários pré-estabelecidos, nos quais o cidadão é conduzido a preenchê-los, o seu papel é fazer parte da gestão, com seus relatórios e com sua visão a partir das manifestações registradas em sistemas confiáveis, nos quais o cidadão possa expressar suas impressões do serviço que lhe é prestado.

É preciso que a alta administração da UFMA tenha a compreensão de que a ouvidoria é uma ferramenta de gestão e que pode vir a auxiliá-la no processo de tomada de decisão, na busca do aperfeiçoamento da máquina pública e no melhoramento permanente do atendimento ao usuário.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com os departamentos da UFMA e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFMA durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Ademais, a necessidade da elaboração de um normativo, é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme pode ser visto na Seção A.7 do Apêndice A, cabe mencionar que a ouvidoria utilizava o sistema SEI para solicitação de subsídios às diversas áreas da UFMA, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

3. Ausência dos Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFMA, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, não foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da IN nº 1 da OGU, de 05/11/2014, que “*Considera-se ouvidoria pública federal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma de regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.*”

4. Ajustes na Estrutura Física da Ouvidoria

A ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos, atualmente, apesar de atender as principais demandas de atendimento, não é totalmente “suficiente”, pois precisa de intervenção no seu layout, no que diz respeito a proporcionar melhor privacidade ao cidadão, bem como disponibilizar espaço para reunião com a equipe; aponta-se ainda falta de sinalização externa. A Administração Superior já tem conhecimento da demanda. Foi realizado inicialmente requisitado serviço de pintura e outras melhorias e está sendo discutida a ação de reforma/modificação de layout do espaço.

5. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

Identificamos a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

a) inclusão de um tópico de legislação relacionada: durante os trabalhos exploratórios, foi identificado que a legislação relacionada à ouvidoria estava dispersa no sítio eletrônico da Universidade Federal do Maranhão, dificultando sua localização;

b) aperfeiçoamento da descrição dos principais temas de competência da ouvidoria da UFMA, em linguagem cidadã, bem como para os temas recorrentes que não são de competência da UFMA (apontando os órgãos responsáveis, e se possível os links dos sítios) e que são causa dos excessivos encaminhamentos às outras unidades de ouvidoria, como exposto na Seção A.9 do Apêndice A². O objetivo é esclarecer ao cidadão os serviços de ouvidoria disponíveis e tentar reduzir as demandas que não são de competência da UA, diminuindo, portanto, a utilização de recursos humanos no tratamento de tais manifestações; e

c) inclusão da Carta de Serviços atualizada na página inicial do sítio da UFMA, em face de sua desatualização constatada na Seção A.11. Tal ação atenderá ao disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017.

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.494 (art. 10, IV).

6. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 503 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

2. Pode ser criada uma seção na página da Ouvidoria denominada "A quem devo procurar?", por exemplo.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão, em ordem de prioridade:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, como exposto na Seção A.3 do Apêndice A;
- II. implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. adequação no layout da Ouvidoria, no que diz respeito a proporcionar melhor privacidade ao cidadão, bem como a disponibilização de espaço para reunião com a equipe e a falta de sinalização externa, como exposto na Seção A.4 do Apêndice A.
- IV. inclusão da atualização periódica da Carta de Serviços no sítio eletrônico da UFMA, conforme disposto no Art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, considerando que o último documento divulgado remonta ao ano de 2015.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do UFMA, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2020 a 31/05/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão independente da administração direta
Data de criação	A Ouvidoria está em atividade desde abril de 2008 através da internet
E-mail	ouvidoria@ufma.br
Página na Internet	https://www.ufma.br
Canal de atendimento	https://Fala.BR.cgu.gov.br/
Endereço	Av. dos Portugueses, 1966 – Edifício Castelo Branco, andar térreo - Cidade Universitária Dom Delgado – Bacanga – São Luís/MA, CEP 65080-805.
Telefone	(98) 3272-8803
Ouvidor	Maria da Conceição Pereira de Sousa Servidora efetiva Experiência: A titular da pasta realizou curso de Certificação em Ouvidoria; Introdução ao uso do SEI; Criatividade e Novas Tecnologias no Serviço Público, Formação de Mediadores de Leitura. Nomeada no cargo em 02 de agosto de 2021 – Portaria nº 315/2021 - GR

A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal– SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na Universidade Federal do Maranhão, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria da Universidade

De modo geral, a Ouvidoria da UFMA exerce o papel mediador nas relações envolvendo os alunos, os professores, os cidadãos em geral e os departamentos vinculados à Universidade Federal do Maranhão. Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas na Resolução nº 226-CONSAD, de 18/06/2020, § 4º do art. 2º:

Art. 2º

§ 4º A Ouvidoria é o órgão de assessoramento responsável pelo canal de comunicação, entre interessados e a UFMA, para apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e respostas às demandas.

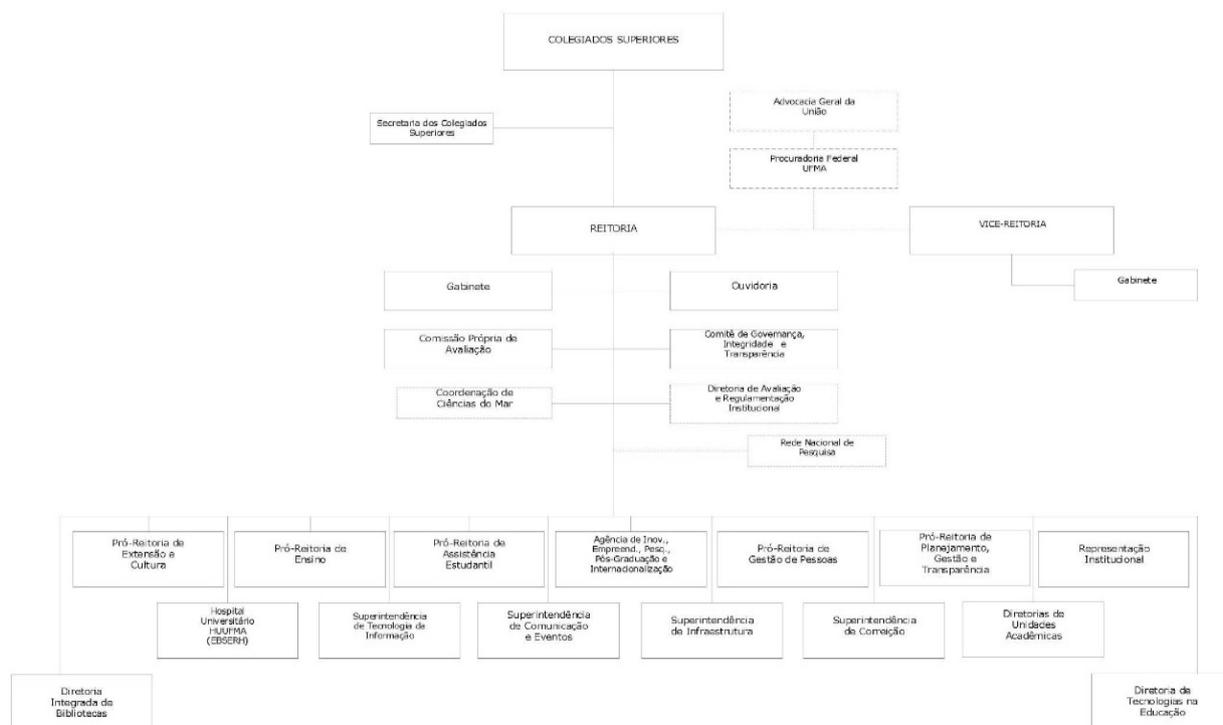
Cabe destacar que a Ouvidoria da UFMA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da plataforma Fala.BR. Vale ressaltar detalhadamente as atribuições/competências da Ouvidoria da UFMA e a abrangência de suas atividades perante os diversos departamentos da Universidade Federal do Maranhão:

- Receber manifestações dos cidadãos, analisar, orientar, encaminhar às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responder ao manifestante e concluir a manifestação;
- Auxiliar tecnicamente os setores internos no que for pertinente e atuar como mediador de conflitos, no intuito de solucionar as demandas do cidadão;
- Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público;
- Funcionar como instrumento de interação entre a Instituição e a sociedade.
- Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- Informar adequadamente a direção da Instituição sobre os indicativos de satisfação dos usuários.

Como Autoridade de Monitoramento da LAI:

- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei 12.527/2011;
- Monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527/2011 e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da LAI;
- Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento da Lei nº 12.527/2011 e seus regulamentos, em especial do Decreto nº 7.724/2012, e;
- Sendo Unidade diretamente subordinado à Reitoria da UFMA, as atividades de Ouvidoria têm abrangência significativa em todos os Setores da Instituição.

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral da Universidade Federal do Maranhão, conforme o Anexo I da Resolução nº 226-CONSAD, de 18/06/2020 da UFMA:



Fonte: Anexo I da Resolução nº 226-CONSAD, de 18/06/2020 da UFMA.

Dando atenção especificamente à Reitoria da UFMA, tem-se que esta teve sua estrutura reformulada pela Resolução nº 226-CONSAD, 15/06/2020. Em seu texto, o normativo detalha seus departamentos integrantes como sendo:

a) Reitoria

- I - Gabinete da Reitoria;
- II - Diretoria de Avaliação e Regulamentação Institucional;
- III - Ouvidoria;
- IV - Coordenação de Ciências do Mar;
- V - Comitê de Governança, Integridade e Transparência; e
 - a) Reitor, como seu presidente;
 - b) Vice-Reitor;
 - c) Pró-Reitor de Planejamento, Gestão e Transparência;
 - d) Pró-Reitor de Gestão de Pessoas;
 - e) Pró-Reitor de Ensino;
 - f) Pró-Reitor da Agência de Inovação, Empreendedorismo,

- g) Pesquisa, Pós-Graduação e Internacionalização;
- h) Pró-Reitor de Extensão e Cultura;
- i) Pró-Reitor de Assistência Estudantil;
- j) Representante Institucional;
- k) Superintendente do Hospital Universitário;
- l) Superintendente de Infraestrutura;
- m) Superintendente de Tecnologia da Informação;
- n) Superintendente de Comunicação e Eventos;
- o) Superintendente de Correição;
- p) Diretor de Tecnologias na Educação (DTED);
- q) Pesquisador Institucional;
- r) Presidente da Comissão Própria de Avaliação;
- s) Chefe da Auditoria Interna; e
- t) Chefe da Ouvidoria.

VI - Comissão Própria de Avaliação.

b) Vice-Reitoria

Para o tema relacionado à ouvidoria aqui tratado, interessa listar apenas a Ouvidoria da UFMA, unidade vinculada à Reitoria da Universidade Federal do Maranhão, e integrante, como unidade setorial, do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal.

Por fim, cabe destacar que a Ouv-UFMA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Fala.BR;

A.3 Normativos Internos

O Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos internos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pela Ouvidora e duas analistas em ouvidoria.

Segundo informado no Questionário de Avaliação, a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, tendo em vista as demandas de gestão acumuladas e postura de atuação necessária para conhecimento e reconhecimento das ações da UA na comunidade interna e externa; embora o dirigente máximo do órgão tenha ciência do fato, a gestora da UA fará inclusão de tal demanda no relatório de Diagnóstico Situacional que está em fase de elaboração e formalizará pedido para aumento do capital humano junto à chefia superior.

Ressalta-se que somente a Ouvidora concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU, concluindo também os cursos de Introdução ao uso do SEI; Criatividade e Novas Tecnologias no Serviço Público, Formação de Mediadores de Leitura. A servidora Técnica em Assuntos Educacionais participou do VII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil. Todos os cursos descritos realizados pelas servidoras da UA, respectivamente, agregaram valor às atividades desenvolvidas, especificamente para a titular da pasta, foram fundamentais para o início de gestão da Ouvidoria, haja vista serviram de base mínima para o desenvolvimento das atividades, havendo, logicamente, necessidade de maior aprofundamento para ampliação de conhecimentos. Não há registro de programa regular de capacitação/treinamento do contingente de capital humano e a realização dos cursos fica a critério da equipe.

As metas de trabalho são definidas diariamente: todos os dias os analistas recebem a distribuição, em que é definida uma quantidade de manifestações para cada um, sempre com base no quantitativo de manifestações recebidas no dia anterior.

Por fim, a Ouvidoria possui estrutura física própria, disponibilizada pela Universidade Federal do Maranhão, para os atendimentos de todas as atividades da Ouvidoria.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são quatro:

- a) **presencial**: por meio do endereço físico das instalações da UA, sito à Av. dos Portugueses, 1966 – Edifício Castelo Branco, andar térreo - Cidade Universitária Dom Delgado – Bacanga – São Luís/MA, CEP 65080-805;
- b) **telefônico**: por meio do contato (98) 3272-8803;
- c) **e-mail**: por meio do endereço eletrônico ouvidoria@ufma.br;
- d) **internet**: por meio da plataforma federal Fala.BR.gov.br, canal específico para registro/tratamento das manifestações.

Finalmente, destaca-se que os três primeiros canais funcionam, na maioria das vezes, como canais orientativos, sendo recomendado ao cidadão realizar registro de sua demanda direto na plataforma Fala.BR (procedimento da atualidade).

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade é apresentado o encaminhamento à Plataforma Fala.BR, através do link “Acesso à Informação”:





A Ouv-UFMA utiliza os seguintes sistemas eletrônicos, os quais atendem até ao momento as demandas: **Fala.BR** (sistema externo), **SEI**, **SIPAC**, **SIGRH** e **SIGAA** (sistemas internos). O intercâmbio d

e informações se dá de forma automática entre os sistemas SIPAC, SIGRH e SIGAA, que são utilizados como base de consulta, o SEI não se integraliza ao demais.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que até o momento não utiliza sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, assim, atualmente as manifestações recebidas diretamente nos e-mails das outras áreas da Reitoria são encaminhadas ao e-mail da Ouv-UFMA que, por sua vez, registra a manifestação na Plataforma Fala.BR para tratamento. Em se tratando de informações simples como localização de um curso ou setor, horário de funcionamento, indicação de site ou telefone ou outra circunstância que não dependa de análise técnica e que seja de conhecimento desta UA, essas informações são logo prestadas.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. A sequência dos passos iniciais abaixo é comum aos diversos tipos de manifestação:

No atendimento presencial ou telefônico:

- Orienta-se o manifestante a registrar manifestação na plataforma Fala.BR;
- No caso de informações básicas, que não dependam de dados das áreas técnicas, essas informações são prestadas de imediato;

No atendimento por e-mail:

- Quando recebidas manifestações, se forem de cunho básico, as informações são prestadas de pronto, caso contrário, orienta-se, na atualidade, para que haja registro na plataforma do Fala.BR;
- Ressalta-se que anteriormente a equipe recebia as manifestações, abria processo administrativo, encaminhava para a Unidade responsável, fazia monitoramento e após chegada da resposta da Unidade, havia o encaminhamento da resposta ao e-mail do manifestante, ou seja, não ocorria registro no Fala.BR;

No atendimento pela internet (Fala.BR):

- Após recebimento das manifestações registradas no Fala.BR, estas são apreciadas/analizadas/acolhidas pela equipe de acordo com os tipos (reclamação, denúncia, comunicação, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, LAI), verificada a classificação da manifestação, feita a exportação da manifestação para geração de PDF;
- Em seguida, faz-se abertura de processo administrativo no SEI, inclui-se anexo da manifestação e despacho/envio para a Unidade responsável prestar informação dentro da data limite de resposta, com base na legislação;
- Ato contínuo, o número do processo administrativo SEI é inserido no campo de Observação do Fala.BR com outras informações quando pertinente (prática recente). Especificamente ao tratamento das manifestações no Fala.BR, além das informações citadas anteriormente, tem-se que, quando as informações são inaptas, as manifestações são arquivadas;
- Estando aptas, é observado se a competência de resposta cabe ao Órgão da UA, caso contrário, faz-se encaminhamento para outro órgão competente para resolatividade;
- O tratamento para as manifestações do tipo elogio, solicitação, reclamação, simplifique são semelhantes aos já citados acima, exceto pelo em caso de denúncia;
- Reconhece-se que a UA não possui fluxo de atividades definido/normatizado, sendo esta ação necessária para melhor desenvolvimento das atividades.

Por fim, no Questionário de Avaliação foi mencionado como principal gargalo existente atualmente na unidade e que prejudica o bom andamento dos trabalhos da Ouv-UFMA, a falta de observação da data limite de resposta por parte das Unidades Responsáveis, o que leva ao vencimento do prazo de resposta a ser dirigida ao manifestante, impactando negativamente na expectativa de resposta ao cidadão e na imagem do órgão pelo descumprimento dos prazos legais.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – **recomenda-se a UA a utilização do tarjamento**. Assim, para solicitação de subsídios para os setores da UFMA há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes, de modo que o anonimato seja preservado.

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, após manifestação da área apuratória, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: cotas, outros em administração, assédio moral, universidades e institutos, atendimento, concurso, denúncia de irregularidades de servidores, educação superior, ouvidoria, Acesso à informação, Certificado ou Diploma, Coronavírus (COVID-19), Matrículas, Outros em Educação, Bolsas, Educação Básica, Infraestrutura e Fomento, Outros em Comunicações, Outros em Previdência, Outros em Saúde, Ouvidoria Interna, Planejamento e Gestão, Processo Seletivo, Serviços e Sistemas e SISU - Sistema de Seleção Unificada.

Os principais assuntos recebidos e tratados pela Ouvidoria da UFMA, estando aptas, é observado se a competência de resposta cabe ao Órgão da UA, caso contrário, faz-se encaminhamento para outro órgão competente para resolutividade.

No período avaliado, 01/06/2020 a 31/05/2021, não foram encaminhadas manifestações recebidas no período a outros órgãos competentes.

A.10 Entidades Vinculadas

A Ouv-UFMA não supervisiona outras ouvidorias de órgãos vinculados/relacionados à UFMA, atividade está unicamente de competência da CGU.

A.11 Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”. No sítio do Portal de Serviços da Universidade Federal do Maranhão, <https://portalpadrao.ufma.br/site/acesso-a-informacao/carta-de-servico-ao-cidadao>, consta a Carta de Serviços de 2015, contendo os serviços públicos a serem disponibilizados pelo órgão aos usuários. Chamou a atenção o fato de a Carta de Serviços não ter sido atualizada nos últimos 6 anos.

A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouv-UFMA é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Ademais, no endereço eletrônico <https://portalpadrao.ufma.br/site/acesso-a-informacao> é informado que: “a partir de 16 de maio de 2012, a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) disponibilizará ao cidadão acesso a solicitação de informação pública, com base na Lei de Acesso à Informação”.

A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Em razão da Ouv-UFMA estar vinculada à Reitoria da UFMA, a competência atual para análise e aprovação do Relatório Anual de Gestão, elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/17, é do Conselho Administrativo. Os relatórios anuais de gestão dos anos de 2009 à 2020 estão disponibilizados no seguinte endereço eletrônico: https://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/documentos/doc_rel_gestao.jsf.

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o **Plano de Dados Abertos – PDA** tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

No âmbito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), o PDA foi elaborado em 2017 por uma comissão nomeada pela reitora da UFMA em exercício, através da Portaria GR Nº 164/2017-MR. Essa comissão estava composta por representantes do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), da Assessoria de Planejamento e Ações Estratégicas (ASPLAN), Procuradoria Institucional (PI), Pró-Reitoria de Gestão e Finanças (PROGF) e da Ouvidoria. O plano concebido pela comissão foi analisado e revisado pelos setores diretamente interessados e, finalmente, apreciados pelo Conselho de Administração (CONSAD). Inicialmente, a referida comissão definiu quais dados seriam abertos com base nos pedidos realizados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFMA, nas orientações da equipe de dados abertos da SLTI/MPOG e nos dados estruturados existentes na UFMA. Atualmente, o documento referente ao PDA 2017 a 2019 e o Portal de Dados Abertos estão disponíveis e podem ser acessados nos endereços eletrônicos <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/Eg2fNPepfemXTw7.pdf> e <http://dadosabertos.ufma.br>, respectivamente.

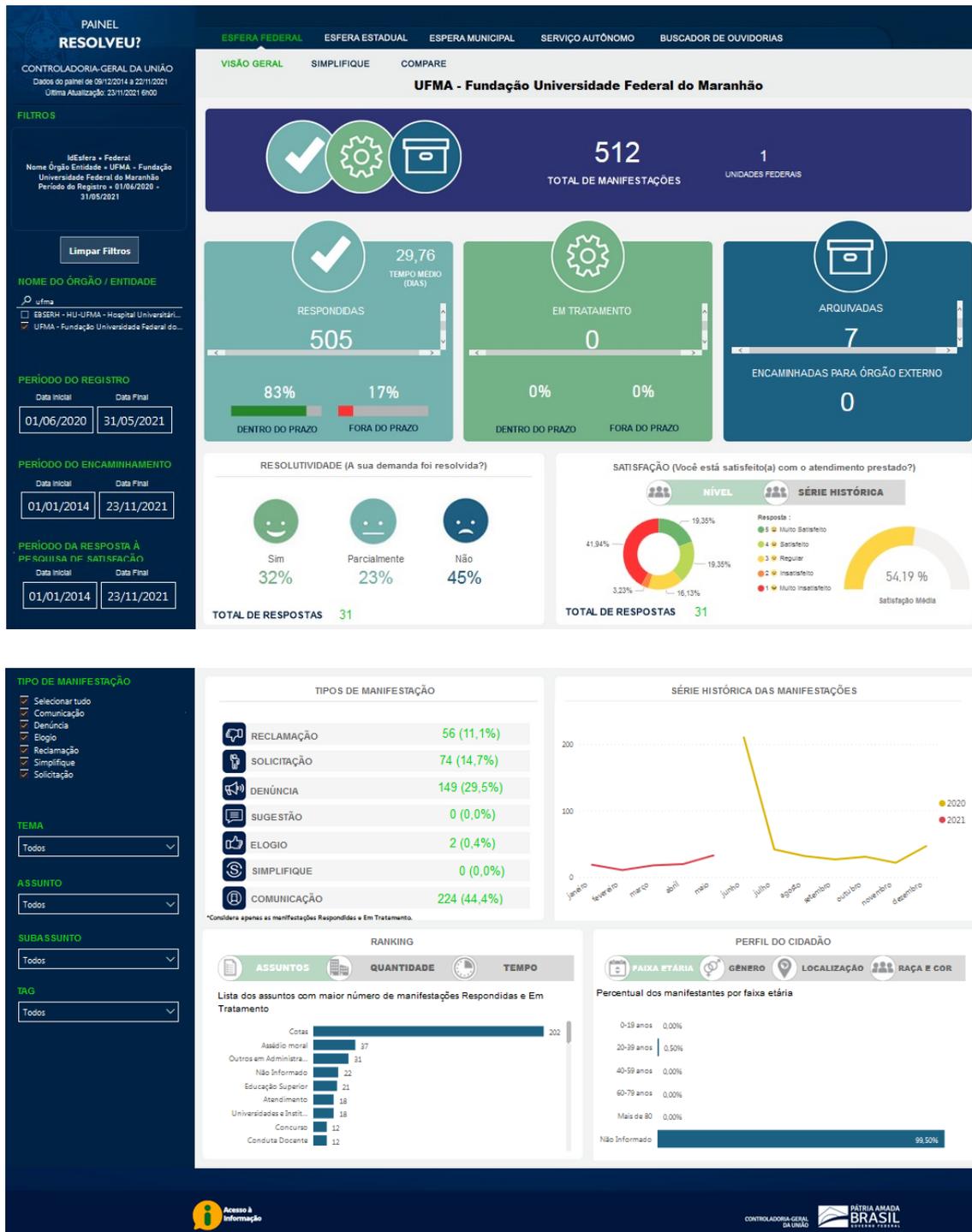
A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação não foram explicitadas pela própria UA ações que seriam atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. Não foi identificado documento com indicação de uso dos dados do Painel Resolveu para aperfeiçoamento/aprimoramento dos tratamentos/fluxo das manifestações.

A.15 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Universidade Federal do Maranhão e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021³:



3. A consulta foi realizada em 23/11/2021. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/06/2020 a 31/05/2021, composta de 100 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	44
Denúncia	30
Elogio	1
Reclamação	11
Simplifique	0
Solicitação	14
Sugestão	0
TOTAL	100

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 503, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/06/2020 a 31/05/2021, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição manifestação

- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Fora/Dentro do Prazo
- Data da Resposta

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria:

- 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e
- 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

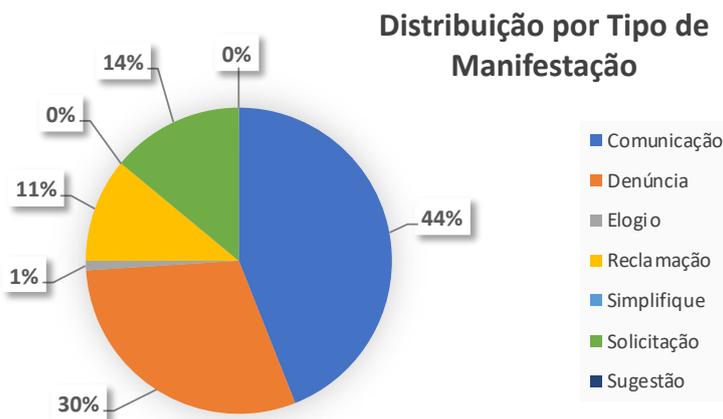
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

B.2 Apresentação dos Resultados

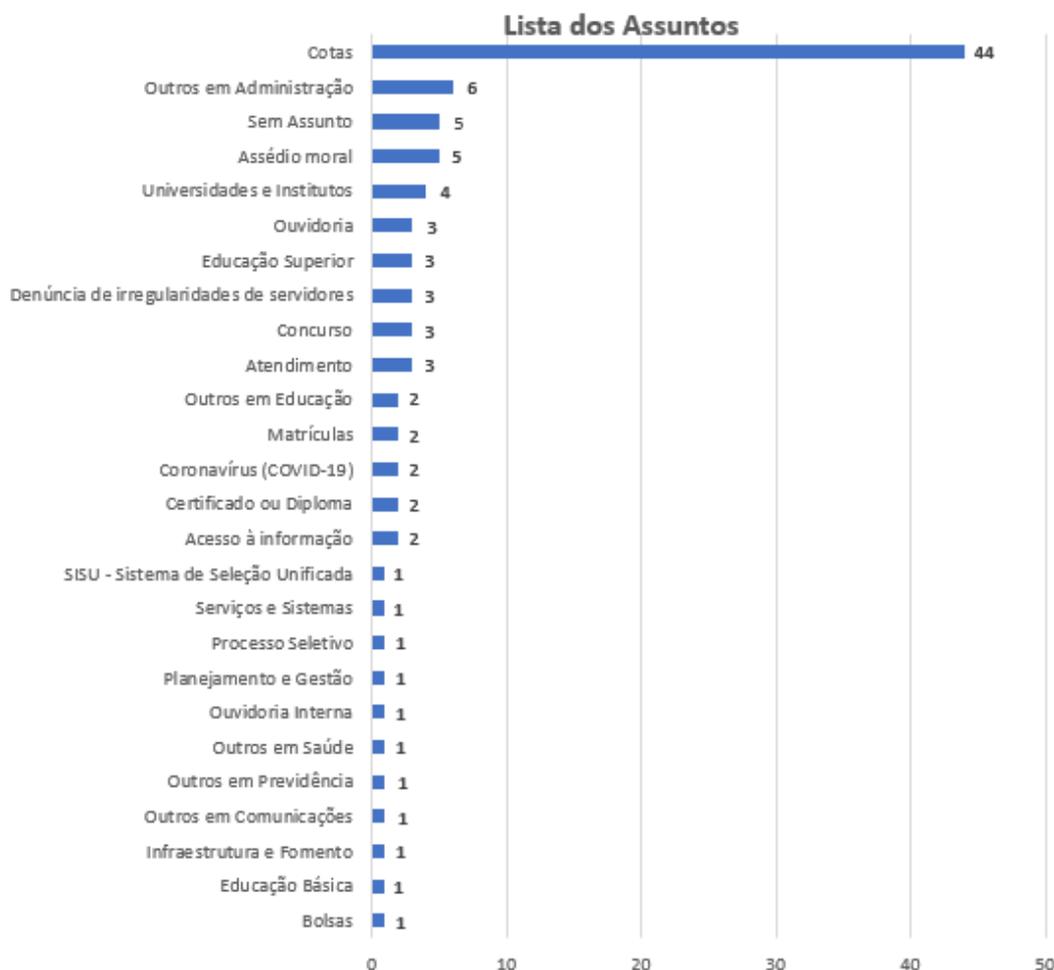
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal extração resultou em um total de 503 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela UFMA nos anos de 2020 e 2021 foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	44
Denúncia	30
Elogio	1
Reclamação	11
Simplifique	0
Solicitação	14
Sugestão	0
SOMA	100

A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados contidos na amostra⁴, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



4. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação. A UA poderia ter classificado o assunto não atribuído pelo cidadão.

A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	44
1- Na UFMA de Imperatriz, no curso de ciências contábeis, há uma professora concursada que leciona perícia contábil	
2- Apuração de Recebimento Indevido de Bolsa de Formação Acadêmica (Doutorado) – FUNCAP	
3- Homem branco que passou com cota indígena. Nunca morou numa aldeia, os pais são empresários	
4- Queria fazer uma denúncia de fraude de cotas na Universidade Federal do Maranhão	
5- Denúncia de fraude de cota no curso de Medicina da UFMA	
6- Declaro que o aluno Gustavo Weber Pereira Alves não pertence ao grupo étnico declarado em cota para acesso ao curso de Medicina, no ano de 2018. I na Universidade Federal do Maranhão	
7- Estudante abaixo ingressou na universidade pelas cotas de indígena, porem ele não é	
8- O aluno que foi aprovado no SISU 2020. I no curso de medicina do UFMA Campus Imperatriz, fraudou a cota para Candidatos autodeclarados pretos ou pardos	
9- Aluno ingressou na UFMA pela categoria: "Candidatos autodeclarados pretos ou pardos". Houve fraude no seu ingresso pois preto ou pardo não condiz com sua cor de pele real	
10- A aluna usufruiu de cotas destinadas a negros/pardos, ela não é nem uma coisa, nem outra, trata-se de uma pessoa branca	
11- A aluna de matrícula 2016010389 auto declarada preta/parda não possui fenótipo característico	
12- Ocupação de vaga na modalidade cota racial por uma pessoa branca	
13- Suspeita de Fraude de Ações Afirmativas na Universidade	
14- Uso indevido das cotas na matrícula	
15- Fraude no exame de Heteroidentificação do primeiro semestre de 2020	
16- Denúncia de fraude no Sistema de Seleção Unificada 2015, I. Curso de Medicina. Campus do Bacanga	
17 - Uma pessoa branca e com alta renda per capita utilizou as cotas destinadas para pessoas Pretas, Pardas ou Indígenas (PPI), no ano de 2019. I. A pessoa em questão é branca.	
18- Venho, por meio deste, informar que há indícios de que a matrícula do aluno do curso Educação Física - Bacharelado, ingressante pelo SISU edição 2017. I não atendeu aos critérios	
19- Negro e pardo esse ai não tem nada fazendo medicina na vaga de quem necessita	
20- Fraude de cotas na categoria Candidatos autodeclarados pretos ou pardos	
21- Devido a discursos díspares, o discente do curso de medicina apresentou indícios de irregularidade na sua matrícula e considero conveniente uma investigação	
22- Queria deixar registrado a maneira de tratar as pessoas da coordenadora de tutoria, uma pessoa sem empatia e que trata as pessoas de maneira arrogante	
23- Essa denúncia é para averiguação de uma suposta fraude no processo seletivo de vagas ociosa para medicina- primeira edição 2016	
24- O aluno é graduando de Medicina no campus do Bacanga da UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Ele é de cor BRANCA E USA COTAS DE NEGROS OU PARDOS INDEVIDAMENTE.	
25- Estou denunciando possíveis casos de fraude em cota indígena. O primeiro do curso de medicina e o segundo do curso de direito, ambos do Sisu 2017. I	
26- NOTA DE ESCLARECIMENTO SOBRE O OCORRIDO NO PLANTÃO DO DIA 13/06/2020	
27- Bom dia, gente. Gostaria somente que vocês parassem de chamar, nas mídias, os alunos de "fraudadores de cotas" ou "supostos fraudadores de cotas"	
28- No universo de 325 alunos ativos no curso de engenharia, a coordenação e o departamento oferecer disciplinas com apenas 16 vagas é um descaso com o discente	
29- A coordenação e o departamento do curso de engenharia elétrica da UFAM têm demonstrado verdadeiro descaso com os anseios da comunidade acadêmica em oferecer um semestre de férias	
30- O aluno da Universidade Federal do Maranhão, Campus Pinheiro, usou a cota para candidatos autodeclarados como pretos ou pardos	
31- O aluno estudante de medicina da UFMA, Campus Pinheiro, adentrou à mesmo através do sistema de cotas para pretos ou pardos, porém ele não apresenta nenhuma característica fenotípica da opção a qual se inscreveu	
32- Aluno da Universidade Federal do Maranhão - Campus Pinheiro, adentrou ao curso de medicina utilizando a cota indevida de negros ou pardos	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
33- Venho por meio dessa plataforma, fazer uma denúncia de uma aluna que não deveria estar inserida no sistema de cotas, pois ela não tem direito	
34- Solicito averiguação do candidato do curso de direito campus Bacanga. Ele não corresponde ao perfil de cotista racial da UFMA, pois é branco	
35- Fraude de cotas para autodeclarados pretos e pardos sendo que tais ingressantes não possuem características negroides!!!	
36- SENHORES, OS ALUNOS DO CURSO DE LETRAS LIBRAS DO SÉTIMO PERÍODO PEDE SOCORRO. Estamos com uma coordenação que aparentemente não agiliza os processos que correspondem ao nosso período. Somos a turma 2017.1	
37- Alunos do curso de enfermagem dos períodos iniciais, que não estão fazendo nenhum tipo de estágio, estão se vacinando irregularmente sem o consentimento nem da UFMA	
38- Fraude em cotas raciais, ingresso em 2015.1. Alunos de Medicina	
39- Fraude em cotas raciais, ingresso em 2016.2. Primeira lista de espera do curso de direito	
40- Fraude em cotas raciais, ingresso em 2016.2. Curso de odontologia	
41- A servidora do departamento AGEUFMA, a qual exerce a carga horária de 40h/semanais nesta instituição, exerce também dois cargos pelo Estado, um pela instituição INVISA, com carga horária de 30 horas semanais e o outro pela EMSERH com carga horária de 30h/semanais, sendo, portanto, incompatíveis	
42- O Colégio Universitário está desenvolvendo uma metodologia transdisciplinar na qual não condiz com os componentes curriculares cadastrados no SIGAA	
43- A aluna teve sua matrícula deferida no curso de medicina/ integral/ bacharelado da Universidade Federal do Maranhão - campus de Imperatriz, categoria; candidatos com deficiência autodeclarados pretos ou pardos	
44- Venho, por meio desta comunicação à Ouvidoria, denunciar que está acontecendo uma irregularidade de descumprimento do Edital número 57/2020 da PROGEP - Universidade Federal do Maranhão	
Denúncia	30
1- O professor das ciências fisiológicas da UFMA não dar aula há pelo menos 2 anos	
2- A acadêmica de medicina entrou no ano de 2019, primeiro semestre, com fraude na modalidade de cota para pretos ou pardos na referida universidade (UFMA)	
3- Venho por meio deste denunciar a Aluna que fraudou conta para negros e pardos para poder entrar no curso de Direito em Imperatriz Maranhão	
4- Alunos se matricularam como cotistas, porém não são	
5- A discente do curso de Nutrição, entrou por cotas de pretos e pardos, mas não se encaixa em nenhuma dessas duas classificações	
6- Venho por meio desta pedir que se abra uma investigação para apurar a utilização de cota racial por meio da estudante que claramente não se encaixa nessa modalidade	
7- Há indícios de fraude de cotas pelos alunos nas cotas, e eles estão matriculados regularmente na UFMA	
8- O candidato usou indevidamente a cota para Candidatos autodeclarados pretos ou pardos que, independentemente da renda (art. 14, II, Portaria Normativa nº 18/2012)	
9- A candidata usou indevidamente a cota para Candidatos autodeclarados pretos ou pardos, visto que, não é preta nem parda não se enquadrando nos critérios.	
10- Minha denúncia é a respeito da aluna aprovada no curso de Teatro no processo do SISU em 2018.1, na modalidade de cota para candidatos autodeclarados pretos ou pardos	
11- Solicito investigação na matrícula do estudante, aprovado no curso de Matemática- Bacharelado no processo do SISU 2018.2 na modalidade de cota candidatos autodeclarados pretos ou pardos.	
12- A aluna utilizou no período de 2018.2 o sistema de cotas raciais destinado para "candidatos autodeclarados pretos ou pardos, no entanto, ela não se encaixa nos requisitos, pois não apresenta fenótipos que lhe definem como negra, ou seja, parda ou preta	
13- A Universidade Federal do Maranhão possui uma banca avaliadora, mas que tem autorizado a entrada de alunos que não são indígenas, negros e/ou deficientes	
14- Denuncio a aluna que se utilizou de cota racial para ingresso no curso de Direito da UFMA (Direito Matutino 2015.2 - Campus Cidade Universitária), por meio de fraude	
15- Venho denunciar a discente do curso de Direito desde 2016 no campus Bacanga por fraude no acesso à UFMA por meio de cotas étnico-raciais	
16- Denuncio a aluna por fraude no Sisu 2018.1 ao ingressar em cota destinada a negros ou pardos que não corresponde com a mesma	
17- Olá, venho por meio deste denunciar a fraude no sistema de cotas que está acontecendo na UFMA	
18- FRAUDE DE COTAS UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO	

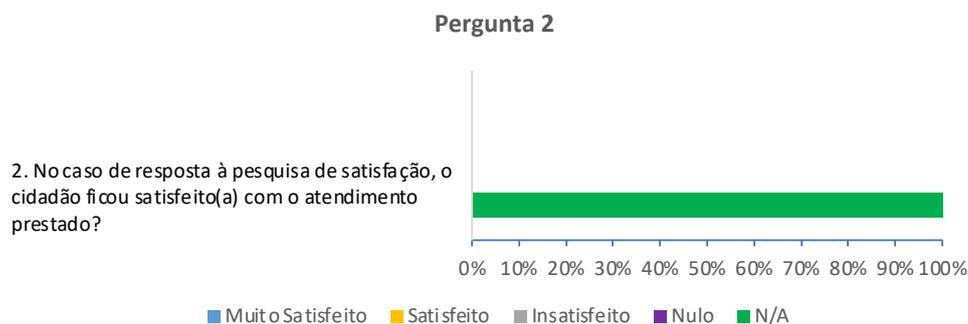
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
19- Atendimento	
20- A candidata, convocada na lista de espera da UFMA 2021, no curso de Medicina, que auto se declara indígena, não é indígena	
21- Uma servidora do estado do maranhão foi aprovada e encontra-se cursando o curso de Mestrado Interdisciplinar - EDITAL PPPGI Nº 28/2019, o qual não se encontra disponível para o curso, visto que trabalha 8 horas em cargo comissionado no Estado do Maranhão	
22- Sirvo-me do presente instrumento para dar ciência à Universidade Federal do Maranhão do Protocolo de nº 00106.023668/2020-07, registrado em sede de Controladoria-Geral da União	
23- Ingressei com uma denúncia nup 23546.043973/2020-23, contra a concursada que se encontra com carga horaria incompatível com o mestrado	
24- A estudante de medicina até pouco tempo na Universidade do Acre, está entrando na UFMA por meio de contas que não lhe pertence	
25- Quero marcar uma avaliação com a comissão de heteroindificação racial da UFMA para definir se me enquadro ou não no perfil da vaga	
26- Denúncia de irregularidades de servidores	
27- Na manhã da terça-feira, 08/12/2020, durante aula remota realizada em turma do 6º período de enfermagem da UFMA - Campus Pinheiro, um docente do curso projetou conversa pessoal em aplicativo Whats App, onde nesta, conversava com outro docente a respeito dos alunos do curso, referindo-se a estes como "vagabundos", "pilantras", "falsos", "preguiçosos"	
28- Na manhã da terça-feira, 08/12/2020, durante aula remota realizada em turma do 6º período de enfermagem da UFMA - Campus Pinheiro, um docente do curso projetou conversa pessoal em aplicativo Whats App, onde nesta, conversava com outro docente a respeito dos alunos do curso, referindo-se a estes como "vagabundos", "pilantras", "falsos", "preguiçosos"	
29- Na manhã da terça-feira, 08/12/2020, durante aula remota realizada em turma do 6º período de enfermagem da UFMA - Campus Pinheiro, um docente do curso projetou conversa pessoal em aplicativo Whats App, onde nesta, conversava com outro docente a respeito dos alunos do curso, referindo-se a estes como "vagabundos", "pilantras", "falsos", "preguiçosos"	
30- Comunico que na Universidade Federal do Maranhão, no curso de Direito, coordenado pelo professor Alexandro Rahbani, há a professora LÍVIA MARIA DA GRAÇA COSTA AGUIAR que também é magistrada no Estado do Maranhão, a qual possui histórico e diversas reclamações realizadas não apenas na Universidade, mas também na ouvidoria, pois não comparece para ministrar as aulas no curso de direito	
Elogio	1
1- Gostaríamos de reconhecer/registrar o excelente trabalho, e espírito público, da equipe do E-SIC/UFMA e da Coordenação do Curso de Geografia desta instituição pela prestação de Acesso à informação solicitada por nossa equipe. Fomos atendidos plenamente e de forma extremamente cordial. Atenciosamente	
Reclamação	11
1- Reclamação sobre tema de outro órgão (servidora não cedida para a EBSEH)	
2- Reclamação que não houve lançamento de notas neste componente (PJS2), tampouco realizou-se sua consolidação, ainda que o calendário acadêmico vigente tenha estabelecido a data de 09/01/2021 como último dia para tomada de tais providências	
3- CARTA DE REPÚDIO E RECLAMAÇÃO	
4- Reclamação: É impressionante como o ensino público consegue ser péssimo até na modalidade à distância	
5- SENHORES, OS ALUNOS DO CURSO DE LETRAS LIBRAS DO SÉTIMO PERÍODO PEDE SOCORRO	
6- Reclamação à PROGEP/UFMA em relação ao fato do processo de número 23115.010052/2019-11 se encontrar paralisado desde 22/04/2019	
7- Reclamação quanto a confirmação de interesse nas vagas de espera ofertadas para o semestre de 2020.2 e não consegui em nenhum dos três últimos dias (11, 12 e 13 de agosto) efetuar o meu processo. A página ficou dando erro, falando que o meu cadastro não existia, nem CPF etc.	
8- Reclamação: Reificação do anexo da manifestação 3546.052091/2020-59, contra a UFMA	
9- Reclamação referente ao sistema SIGAA da UFMA, onde fui bastante prejudicada	
10- Reclamação quanto a notificação de registro de ausência	
11- Reclamação do coordenador do curso de Ciências Biológicas da Cidade de Chapadinha – MA	
Simplifique	0
Sem manifestação	
Solicitação	14
1- Solicitação do cancelamento da matrícula no curso de comunicação social	
2- REQUERER informações acerca das etapas procedimentais atinentes ao Edital PRH/UFMA nº 1/2018, de 19 de dezembro de 2018, de abertura do Concurso Público para pessoal técnico-administrativo em educação	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
3- Solicitação: Sou assistente em administração da UFAM, tenho interesse em trabalhar na UFMA e gostaria de saber com quem posso tratar acerca dessa demanda	
4- Solicito providências no sentido de viabilizar o andamento do referido processo para eu não correr o risco de perder o ano letivo que se iniciará em 5 de agosto de 2020	
5- Solicitação da emissão do diploma de graduação	
6- Solicito informar quantos títulos foram reconhecidos, especificamente nos anos de 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020	
7- Solicita informações sobre o EDITAL AGEUFMA N° 29.2020, no qual se disciplina o Processo Seletivo de Mestrado em Direito	
8- Solicita informações sobre o EDITAL AGEUFMA N° 29.2020, no qual se disciplina o Processo Seletivo de Mestrado em Direito	
9- Solicita o envio do programa do seguinte componente curricular: DECC0177 - INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO	
10- Solicita o programa da seguinte disciplina, para dar entrada em um processo de aproveitamento: DFIL0154 - Ética e Cidadania (CO) - CH 45 - CR 03	
11- Solicita alteração os dados de domicílio bancário para repasse de consignação da empresa Equatorial Previdência Complementar (CNPJ): 42.150.987/0001-70)	
12- Solicita atenção em relação às lâmpadas do Laboratório de Edição no Centro de Ciências Sociais Saúde e Tecnologia (CCSST) Unidade Centro, situado especificamente no Prédio de Jornalismo	
13- Solicita se ainda é possível ingressar num projeto de iniciação científica do campus	
14- Solicita emissão de certificado	
Sugestão	0
Sem manifestação	
TOTAL DA AMOSTRA	

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵:

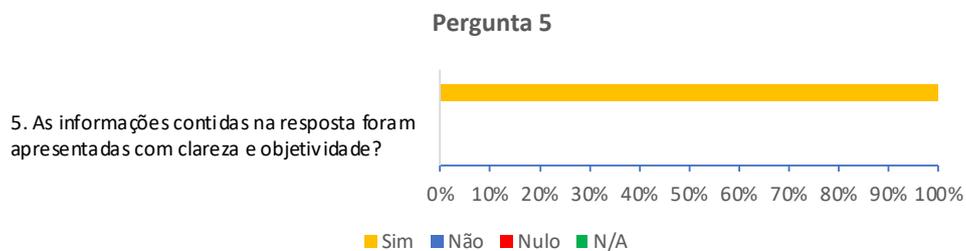
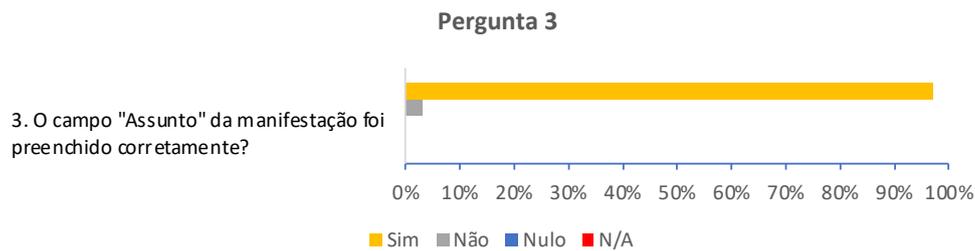


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 76% no prazo estipulado na legislação e 24% das manifestações fora do prazo de um total de 100 manifestações contidas na amostra.

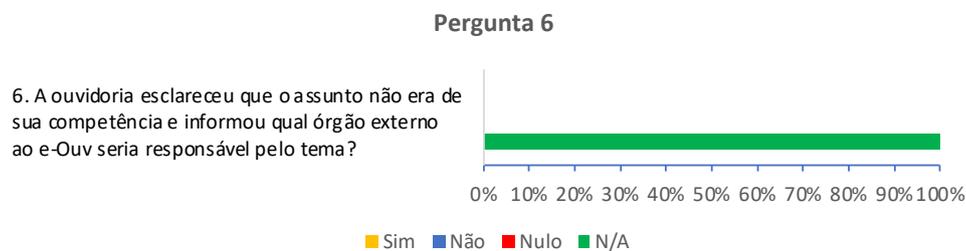


No gráfico acima, é revelado que exatamente 100% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

5. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 3, 95 manifestações foram preenchidas corretamente com o “Assunto” desejado e 5 manifestações estão em branco no campo “Assunto”. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Ressalta-se o ótimo tratamento para a classificação das manifestações.



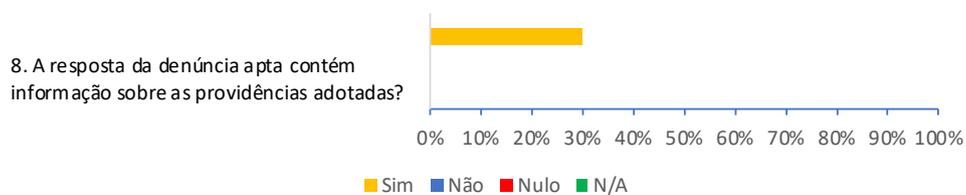
No gráfico acima, mostra que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria da UFMA.

A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias. Na Pergunta 7, pelo exposto, considerando a seleção inicial, conclui-se que no período analisado não houve denúncias inaptas, enquadrando-se na subdivisão N/A. Na Pergunta 8, todas as 30 manifestações de denúncias foram consideradas “aptas” e contém informações sobre as providências adotadas.

Pergunta 7



Pergunta 8

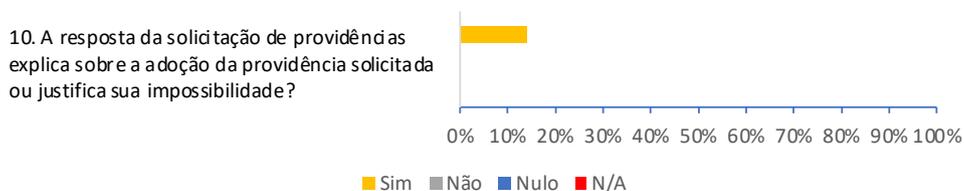


Pergunta 9



Na avaliação da Pergunta 9 foi revelado que, nas onze reclamações manifestadas, todos os esclarecimentos foram prestados.

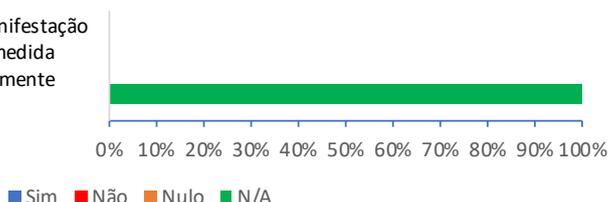
Pergunta 10



O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações, todas atendem perfeitamente ao questionamento do cidadão.

Pergunta 11

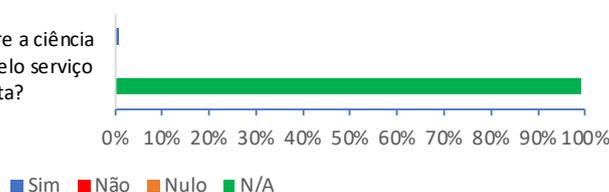
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



O gráfico da Pergunta 11 mostra que dentro do período analisado, não houve manifestações consideradas sugestões, enquadrando-se na subdivisão N/A.

Pergunta 12

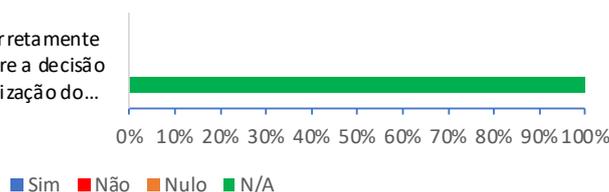
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação da amostra de 100 manifestações, apenas uma se enquadrava como elogio (NUP 23546.036981/2020-13), sendo o restante da amostra classificada como N/A. O gráfico da Pergunta 12 esboça o bom desempenho da unidade, quanto ao tratamento das manifestações, informando ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público e sobre as medidas tomadas.

Pergunta 13

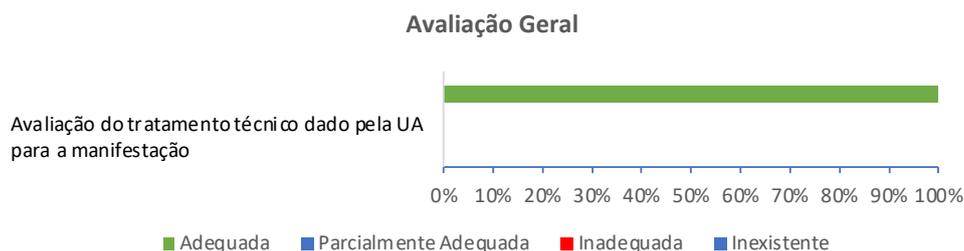
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do...



O gráfico da Pergunta 13 mostra que dentro do período analisado, não houve manifestações consideradas simplifique, enquadrando-se na subdivisão N/A.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. Na avaliação geral das amostras foi revelado que, dentre as 13 solicitações selecionadas, todas se coadunam com o tipo em questão.

O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:



Onde:

- a) **Adequada**: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada**: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada**: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente**: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra que as providências foram adotadas, foram feitos os encaminhamentos devidos, e foram esclarecidos ao cidadão todos os pontos levantados. A Unidade apresenta-se com 100% da avaliação adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº OFÍCIO Nº 750/2022/NAOP-MA/MARANHÃO/CGU, de 26/01/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 11/02/2021, foram discutidos os quatro achados encontrados e as quatro recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 02/2022/OUVIDORIA, datado de 16/02/2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas

e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA				
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 1: atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.	Elaborar, aprovar e disponibilizar no sítio institucional o regimento interno da Ouvidoria, com vistas a normatizar as atividades/demandas do serviço, especialmente no que tange ao recebimento, triagem, tramitação e tratamento das manifestações, consoante aos dispositivos legais vigentes.	Até Dez/2022.	Prevista. Ainda encontra-se em levantamento documental	Para o usuário: transparência e confiabilidade nas atividades de Ouvidoria. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
Recomendação 2: implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo.	Elaborar, aprovar e disponibilizar no sítio institucional os fluxos internos do serviço de Ouvidoria, relativo ao atendimento ao usuário e manifestações recebidas, inclusive, denúncias, com vistas a caracterizar as etapas, competências e papel dos atores, consoante aos dispositivos legais vigentes.	Até Dez/2022.	Prevista. Faz parte de item da proposta de pauta para grupo de trabalho do Comitê de Gestão, Integridade e Transparência (CGIT)	Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações; Para os servidores e gestores: mais segurança e agilidade no atendimento ao usuário.
Recomendação 3: adequação no layout da Ouvidoria, no que diz respeito a proporcionar melhor privacidade ao cidadão, bem como a disponibilização de espaço para reunião com a equipe e a falta de sinalização externa.	Reestruturar a área interna e externa do Setor de Ouvidoria, de modo a proporcionar maior otimização do espaço, acolhimento e privacidade ao cidadão manifestante, bem como melhor acessibilidade e sinalização do local.	Até Out/2022.	Em andamento. Realizada avaliação in loco pela equipe de Arquitetura da Superintendência de Infraestrutura (SINFRA) para elaboração de projeto de remodelagem de layout e sinalização externa (processos SEI nºs 23115.030896/2021-01 e; 23115.030898/2021-91).	Para o usuário: privacidade no atendimento. Melhoria no atendimento com a equipe. Melhor acesso à Ouvidoria da UFMA Para os servidores e gestores: Ambiente mais favorável ao desenvolvimento das atividades internas.
Recomendação 4: Inclusão da atualização periódica da Carta de Serviços no sítio eletrônico da UFMA, conforme disposto no Art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, considerando que o último documento divulgado remonta ao ano de 2015.	Atualizar, consolidar e publicar a Carta de Serviços no sítio institucional, realizando de modo periódico, as revisões necessárias para sua efetiva funcionalidade ao cidadão.	Até Jul/2022.	Em andamento. Em fase de atualização das informações pela equipe da Pró-Reitoria de Planejamento, Gestão e Transparência (PPPGT), em parceria com a Ouvidoria, para consolidação e publicação do documento.	Para o usuário: transparência em relação aos serviços ofertados pela Instituição. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e conformidade na prestação dos serviços.

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".

Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de um ano para todas as ações, a OGU realizará o monitoramento de providências, trimestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das quatro recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.