



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE ALAGOAS

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL

VERSÃO SIMPLIFICADA

2025



SUMÁRIO

Sumário

01.

Apresentação

02.

Manifestações e pedidos de acesso à informação

03.

Manifestações de Ouvidoria

04.

Pedidos de Acesso à Informação

05.

Corpo Dirigente da UFAL

06.


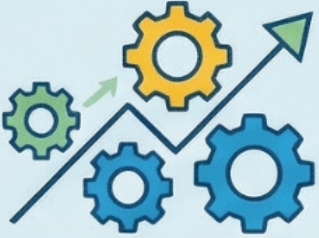

Equipe da Ouvidoria

07.




Equipe Técnica da Ouvidoria

Apresentação

Missão e propósito institucional da Ouvidoria

		
<p>Histórico de atuação Unidade criada em outubro de 2014 para garantir a comunicação institucional efetiva.</p>	<p>Foco na melhoria contínua busca constantemente o aprimoramento dos serviços públicos prestados.</p>	<p>Instrumento de Controle Social Atua como ponte entre o usuário e a Ufal, fomentando o exercício da cidadania.</p>

Atuação e transparência

		
<p>Tratamento das manifestações</p> <p>Gerencia denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação.</p>	<p>Conformidade Normativa</p> <p>Atende rigorosamente à Lei Federal nº 13.480/2017 e à Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Transparência Ativa</p> <p>Publicação periódica de dados para prestação de contas à comunidade interna e externa.</p>

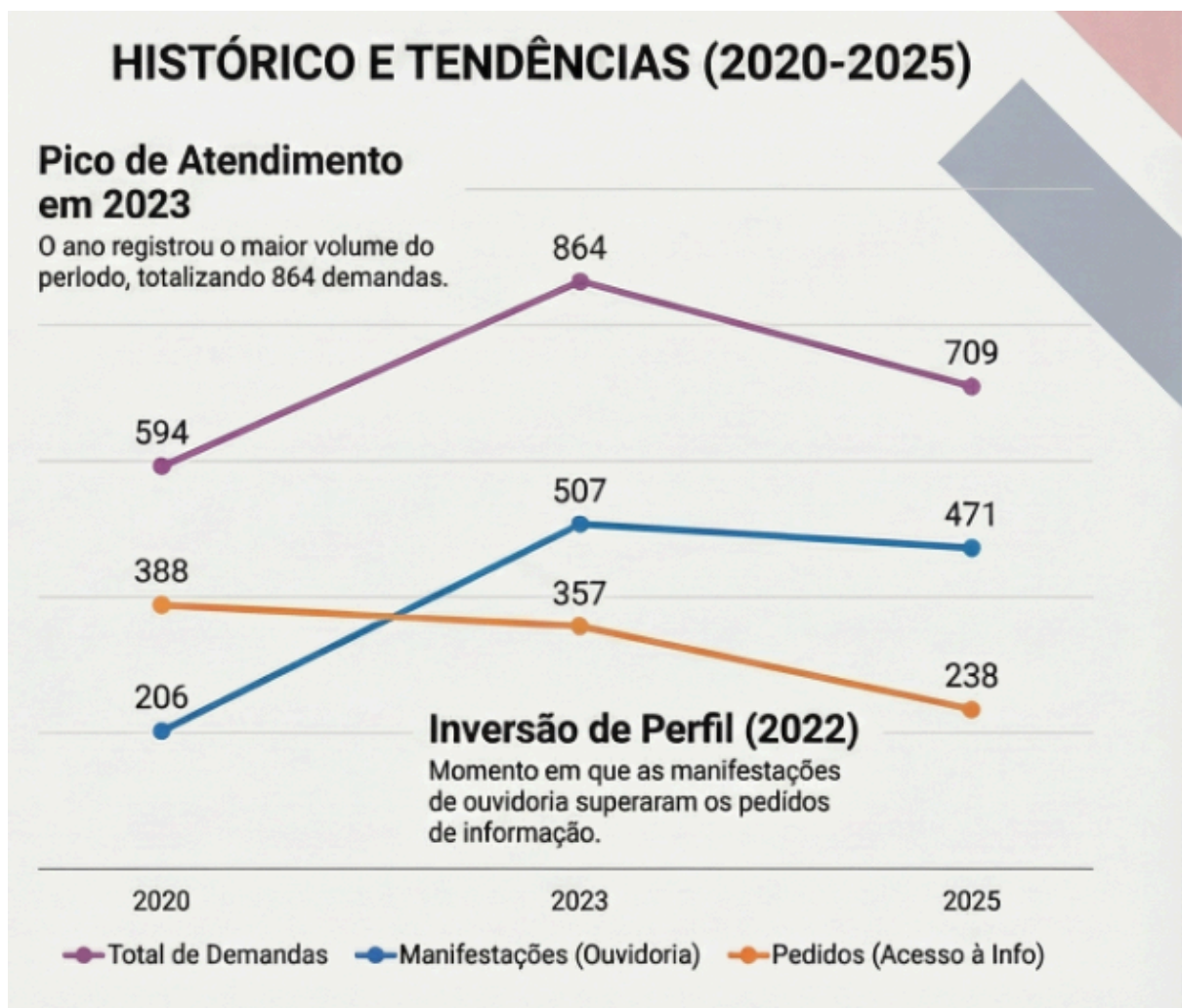
O objetivo da Ouvidoria geral é o de promover efetiva participação, acompanhamento e controle social da UFAL, atuando no tratamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e acesso à informação relativos às atividades, às políticas de governança e aos serviços prestados pela nossa Instituição de Ensino Superior.

Por meio deste documento, a OG apresenta à comunidade interna e externa o panorama das manifestações de Ouvidoria, dos pedidos de acesso à informação processados pela unidade da OG da Ufal, bem como as ações desenvolvidas pela Gestão junto com a equipe técnica,

durante o período de janeiro a dezembro de 2025.

Manifestações e pedidos de acesso à informação

Análise do fluxo de manifestações (solicitações, sugestões, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e denúncias) e pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria Geral e pelo SIC, via sistema Fala.BR, destacando as tendências recentes e o histórico de cinco anos.





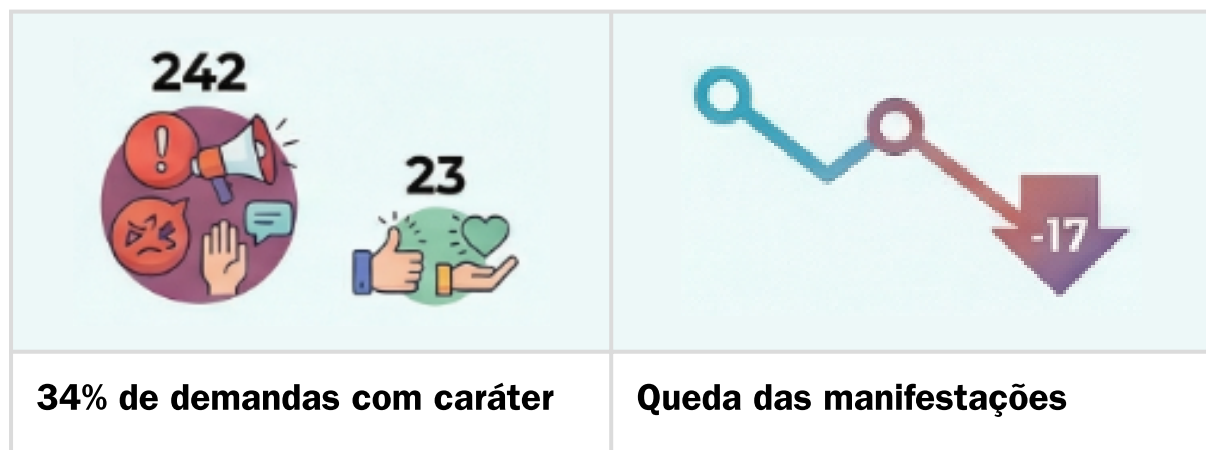
Somando os pedidos de acesso à informação, as manifestações de ouvidoria e as demandas arquivadas, teve-se um total de 709.

Queda de 2,48% no volume total

Redução observada no total de demandas em relação ao ano de 2024.

Crescimento de 5,13% na Ouvidoria

Aumento específico nas manifestações de Ouvidoria, comparado ao período anterior.



crítico

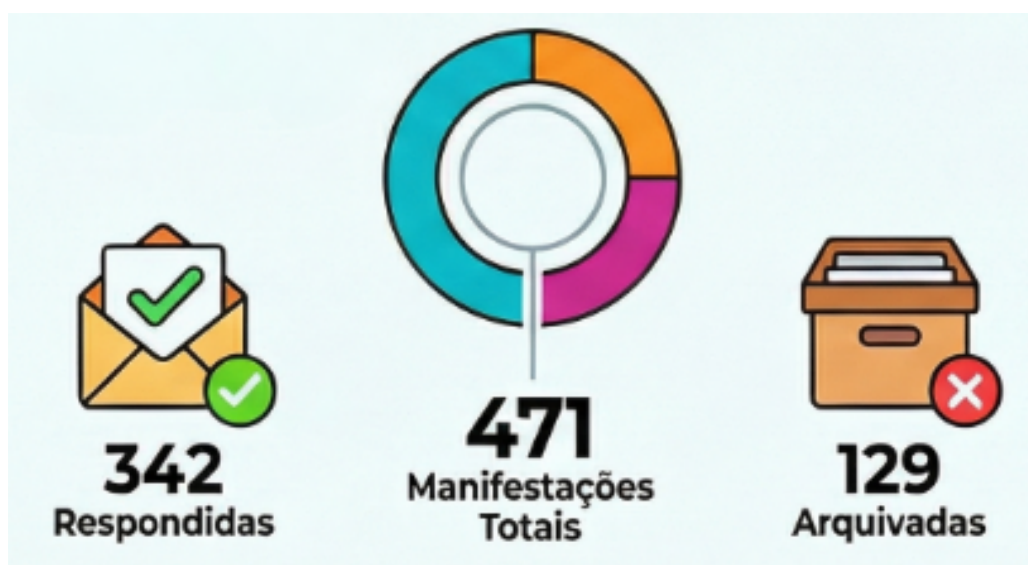
O volume de denúncias e reclamações supera amplamente os elogios e sugestões.

negativas

Houve uma redução e reclamações em relação ao total de 2024

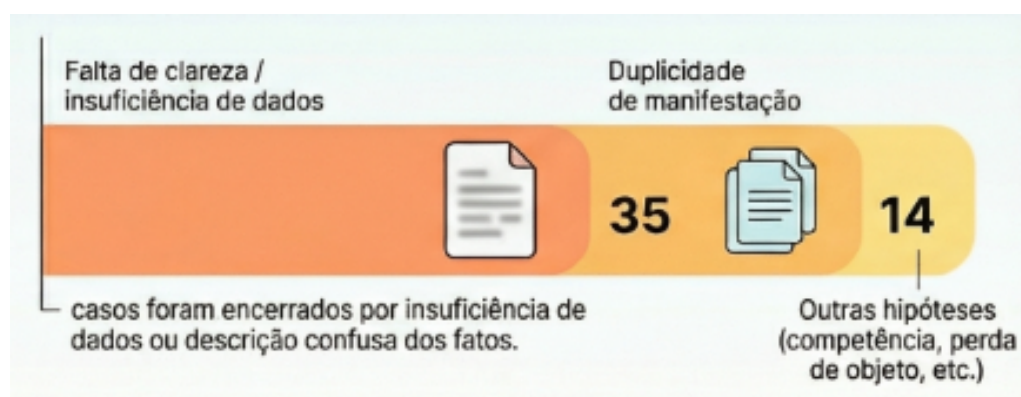
Manifestações de Ouvidoria

Desempenho e eficiência operacional das manifestações de Ouvidoria





Justificativas para o arquivamento



Falta de clareza lidera os motivos de arquivamento

Entre os motivos de arquivamento, o maior deles é a falta de clareza/ insuficiência de dados, por volta de **80 casos**, seguidos de duplicidade de manifestações, com 35 ocorrências, e, em menor quantidade, as demais hipóteses (manifestações impróprias/inadequadas, perda do objeto, manifestações encaminhadas com cópia para vários órgãos), somando 14.

Arquivamento no caso de denúncias

Na análise preliminar das denúncias, conforme Portaria Normativa CGU N° 116, de 18 de março de 2024, **o papel da Ouvidoria não é realizar um juízo de valor sobre os fatos narrados, e sim, examinar a existência de elementos mínimos de materialidade e autoria**, analisando se será possível instaurar, no mínimo, um procedimento de investigação por parte da unidade de apuração.



É importante que o cidadão apresente sua denúncia já com os elementos essenciais para dar prosseguimento à apuração do fato, tais como descrição clara e objetiva dos fatos, autoria (nome do denunciado), uma mínima materialidade, como documentos e testemunhas:



É indispensável apresentar descrição clara, autoria e documentos ou testemunhas (materialidade).

Setores e demandas mais frequentes em 2025



Desafio da Especificação de Temas


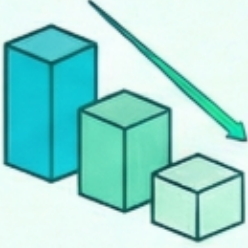
A permanência de temas clássicos como “Educação superior” e “universidade e institutos” dentre os mais frequentes em 2025 pode indicar certa dificuldade por parte dos usuários de especificar os assuntos que estão sendo




tratados nas manifestações.



Em 2025 os três setores mais demandados pela Ouvidoria foram o Departamento de Administração de Pessoal (DAP), com 18 manifestações; o Campus Arapiraca e o Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA), ambos com 15 manifestações.

Eficiência operacional e resolutividade

	
<p>80,16% de resolutividade técnica O índice superou os 73,92% registrados em 2024, um aumento de 6,24 pontos percentuais.</p>	<p>Queda de 12,7% nas demandas recorrentes O total de acionamentos das três unidades mais demandadas caiu de 55 para 48.</p>

		
<p>37,50% de satisfação média Mais de 50% dos usuários manifestaram insatisfação ou muita insatisfação com o atendimento.</p>	<p>Baixa adesão à pesquisa de satisfação Apenas 30 cidadãos responderam em 2025, evidenciando o caráter facultativo da participação.</p>	<p>Implementação de linguagem cidadã Adoção de respostas mais simples e claras para melhorar a compreensão das decisões administrativas.</p>

Pedidos de Acesso à Informação

Quadro Geral



Esse infográfico resume os dados do Painel da Lei de Acesso à informação (LAI) referentes ao ano de 2025 na UFAL, destacando volume, respostas e melhoria nos prazos.

Principais assuntos e setores mais demandados



Esses infográficos resumem os dados do Painel da Lei de Acesso à informação (LAI) referentes ao ano de 2025 na UFAL. Destacam-se a transição das demandas mais frequentes, entre 2024 e 2025, focando na experiência dos setores e nos assuntos que mais geraram curiosidade ou necessidade de esclarecimento pela sociedade.

Grau de satisfação dos usuários

O grau de satisfação dos usuários que utilizaram o serviço de Acesso à Informação é indicado no Painel da Lei de Acesso à Informação (Painel da LAI) e tal processo de avaliação ocorre sempre ao final do pedido. Conforme já assinalado, no ano de 2025, foram registrados 238 pedidos feitos por 198 solicitantes, tendo sido oportunizado a todos os usuários a avaliação do grau de satisfação com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



238 pedidos registrados em 2025

As solicitações foram realizadas por um total de 198 cidadãos distintos.



14,23% de taxa de participação

Apenas 34 usuários responderam à pesquisa de satisfação após o encerramento do pedido.

Apenas 34 (trinta e quatro) avaliações foram efetivamente respondidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 14,23%. O caráter facultativo da pesquisa contribuiu para a redução significativa da adesão dos usuários, o que compromete a obtenção de um resultado plenamente representativo do grau de satisfação.



Nota 4,35 para atendimento pleno

Houve um crescimento em relação a 2024, que registrou nota 4,22.



Nota 4,41 em facilidade de compreensão

Resultado ligeiramente inferior aos 4,44 registrados no ano anterior.

A pesquisa possui duas perguntas: i. “a resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”; ii. “a resposta fornecida foi de fácil compreensão?”.

Identifica-se que, para a primeira pergunta, o sistema indica uma medição de 1 a 5, sendo 1 “não atendeu” e 5 “atendeu plenamente”. Em resposta a essa pergunta, a pontuação indicada em 2025 foi de 4,35 pontos, valor ligeiramente maior do obtido em 2024 que foi 4,22.



Estabilidade nos níveis de satisfação

Não houve prejuízo visível na percepção de qualidade entre 2024 e 2025.

Já quanto à segunda pergunta, “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”, o sistema considera uma aferição de 1 a 5, em que 1 sinaliza “difícil compreensão” e 5 “fácil compreensão”. As respostas atingiram uma média de 4,41 de pontuação, o que representa um resultado muito positivo em 2025, embora discretamente inferior ao registrado em 2024, que foi de 4,44.

Corpo Dirigente da UFAL

Josealdo Tonholo

REITOR

Eliane Aparecida Holanda Cavalcanti

VICE-REITORA

João Paulo Fonseca de Almeida

CHEFE DE GABINETE

Jose Edson Ferreira Lima

PRÓ-REITOR DE GESTÃO INSTITUCIONAL

Wellington da Silva Pereira

PRÓ-REITOR DE GESTÃO DE PESSOAS E DO TRABALHO

Eliane Barbosa da Silva

PRÓ-REITORA DE GRADUAÇÃO

Iraildes Pereira Assunção

PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

César Nonato Bezerra Candeias

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Alexandre Lima Marques da Silva

PRÓ-REITOR ESTUDANTIL

Equipe da Ouvidoria Geral

Melchior Carlos do Nascimento

OUVIDOR-GERAL

Carla Louise Tavares de Albuquerque

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Equipe Técnica da Ouvidoria Geral

Georgina Maria de Omena Bomfim

ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

Kátia Tamara Leite Barra

SECRETÁRIA EXECUTIVA

Shirley Ariana Feitosa Verissimo

ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO