



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2024



MACEIÓ/AL
2025

CORPO DIRIGENTE DA UFAL

JOSEALDO TONHOLO
REITOR

ELIANE APARECIDA HOLANDA CAVALCANTI
VICE-REITORA

JOÃO PAULO FONSECA DE ALMEIDA
CHEFE DE GABINETE

JARMAN DA SILVA ADERICO
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

CÉZAR NONATO BEZERRA CANDEIAS
PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

ALEXANDRE LIMA MARQUES DA SILVA
PRÓ-REITOR ESTUDANTIL

EQUIPE DA OUVIDORIA GERAL

EQUIPE DE GESTÃO

**MELCHIOR CARLOS DO NASCIMENTO
OUVIDOR-GERAL**

**RAFAEL DIEGO JAIRES DA SILVA
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 VERRISSIMO
ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	1
1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO SISTEMA FALA.BR	2
2. DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL POR TIPO	3
3. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
3.1. Quadro geral.....	5
3.2. Arquivamento no caso de denúncias	6
3.3. Análise quanto aos principais assuntos	7
3.4. Setores e demandas mais frequentes	8
3.5. Grau de satisfação e nível de resolutividade.....	9
4. DETALHAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
4.1. Quadro geral.....	11
4.2. Análise quanto aos principais assuntos	12
4.3. Setores e demandas mais frequentes	14
4.4. Grau de satisfação dos usuários	14
5. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS	16
6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS.....	16
6.1. Aprovação da IN 02/2025-GR referente aos fluxos de Ouvidoria	16
6.2. Participação em cursos	17
6.3. Ato diagnóstico do Plano de Maturidade	17
7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL COMO UNIDADE DE ASSESSORAMENTO.....	17
8. FORÇA DE TRABALHO.....	18
9. SERVIÇOS AVALIADOS.....	19
10. CARTA DE SERVIÇOS	19
11. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFAL.....	19

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral (OG) foi implantada em outubro de 2014 e atua como órgão de controle social para comunicação entre o usuário dos serviços públicos e a Instituição Universitária, fomentando o exercício da cidadania e a melhoria contínua dos serviços prestados pela UFAL.

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 2023.

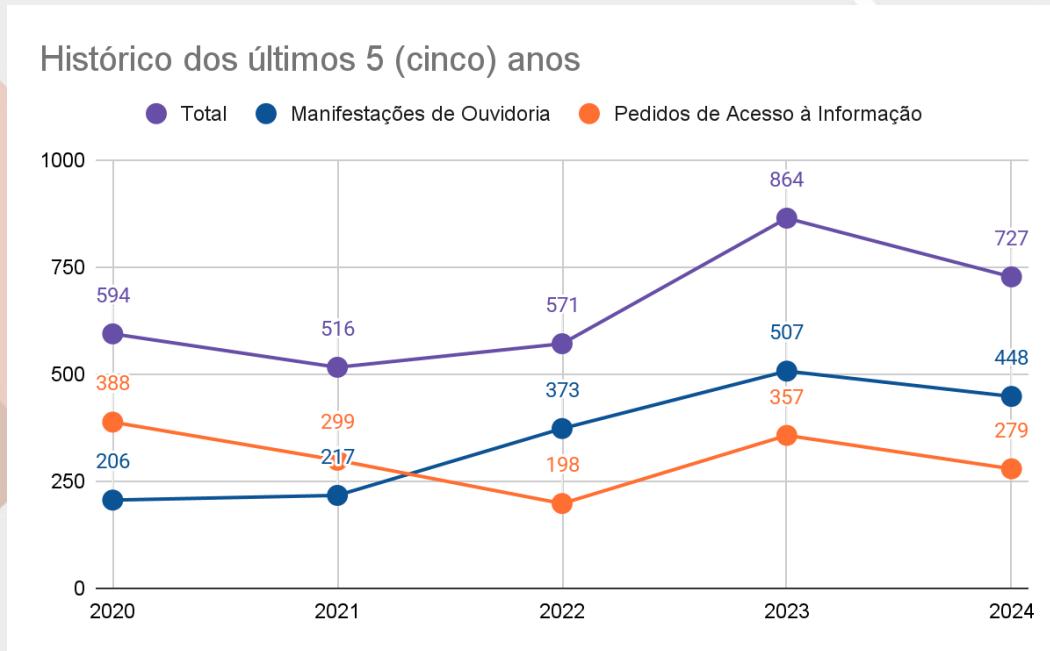
A publicação periódica deste relatório tem por finalidade atender às exigências dos normativos federais vigentes, em especial, os artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, bem como a Portaria da Controladoria Geral da União nº 581/2021-CGU. Além disso, também visa promover maior transparência nos trabalhos desenvolvidos pela OG e fomentar o controle social.

A consulta aos relatórios anuais anteriores pode ser realizada no site da [Ouvidoria Geral da UFAL](#).

1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO SISTEMA FALA.BR

Considerando as manifestações recebidas nos últimos 5 (cinco) anos, dentre as que foram respondidas, em tratamento e arquivadas, e os pedidos de acesso à Informação, tem-se o cenário descrito na Figura 1.

Figura 1. Manifestações na Ouvidoria Geral/UFAL



Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

No ano de 2024, a Ouvidoria Geral da UFAL recebeu um total de 727 (setecentos e vinte e sete) demandas (linha roxa), sendo 448 (quatrocentos e quarenta e oito) manifestações de Ouvidoria (linha azul) e 279 (duzentos e setenta e nove) pedidos de acesso à informação (linha laranja), incluindo-se as demandas que foram arquivadas.

Especialmente em relação a um comparativo do ano de 2024 e 2023, notamos:

- i. Diminuição de 15,86% na quantidade total de manifestações e pedidos de acesso em relação à 2023;
- ii. Diminuição de 11,34% em 2024 das manifestações de ouvidoria em relação ao ano de 2023;

iii. Diminuição de 21,85% dos pedidos de acesso à informação deste ano, em comparação à 2023.

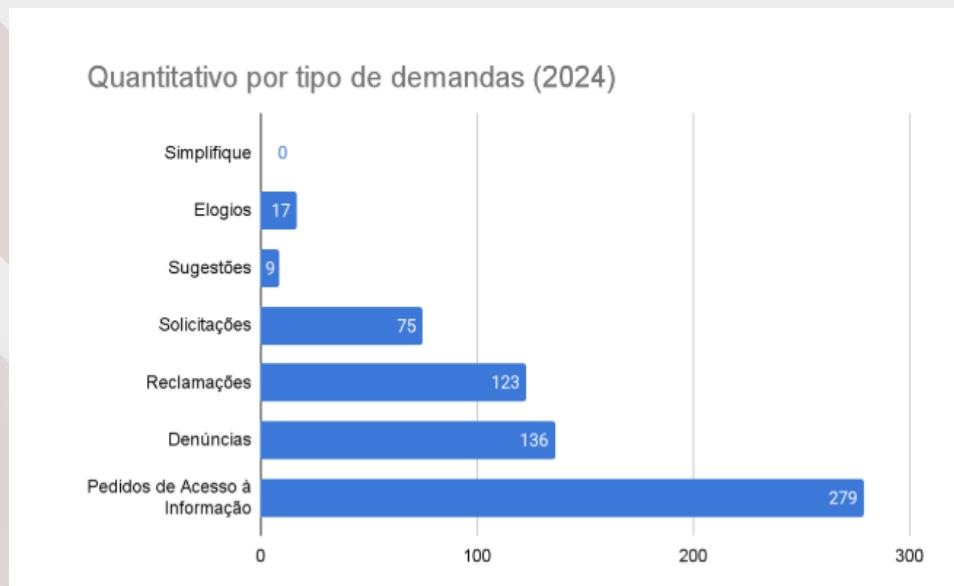
Da análise dos percentuais acima, notamos que houve redução em todos os percentuais de atividades da ouvidoria envolvendo manifestações e pedidos de acesso à informação. Compreendemos como uma hipótese possível para explicar esse cenário a melhoria no quesito transparência ativa da Ufal.

Além disso, na figura 1, notamos que o total de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação em 2024 foi de 727 (setecentos e vinte e sete). Ressaltamos que, desse total, 88 (oitenta e oito) manifestações de ouvidoria foram arquivadas. O arquivamento ocorre pelas seguintes razões: duplicidade de manifestações, falta de clareza ou insuficiência de dados, falta de urbanidade, manifestação imprópria ou inadequada, manifestações encaminhadas para diversos órgãos apenas para conhecimento.

2. DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL POR TIPO

Ao longo do ano de 2024, dentre as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e acesso à informação respondidos, identificaram-se o seguinte (Figura 2):

Figura 2. Tipos de Manifestações em 2024 na Ouvidoria Geral/UFAL.



Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

Em relação ao quantitativo por tipo de demandas, percebemos a seguinte disposição das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informação:

- a. Em 1º lugar: pedidos de acesso à informação;
- b. Em 2º lugar: denúncias;
- c. Em 3º lugar: reclamações;
- d. Em 4º lugar: solicitações;
- e. Em 5º lugar: elogios;
- f. Em 6º lugar: sugestões;

No comparativo com o ano de 2023, verificamos que, em 2024, as manifestações do tipo “elogio” subiram para 5ª colocação.

Das demandas acima, destacamos dois grupos: i. as que sinalizam mais diretamente pontos positivos para a instituição e sobre seus servidores (sugestões de melhorias e elogios); e ii. as que apontam críticas, irregularidades, ilícitos (reclamações ou denúncias) em relação à atuação da Universidade e/ou seus servidores.

Considerando o universo total de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, temos 727 ao longo do ano de 2024. Assim, destacando desse total os dois agrupamentos sinalizados anteriormente, temos 259 denúncias e reclamações, em contraponto às 26 sugestões de melhorias e aos elogios.

Em termos percentuais, temos que 35,6% de demandas possuem algum caráter negativo, enquanto 3,5% dizem respeito à elogios e sugestões de melhoria. Concluímos com isso, a necessidade ainda pulsante de aprimoramento da atuação dos servidores e dos serviços prestados pela Universidade, a fim de que a partir disso, possamos diminuir os percentuais referentes às denúncias e reclamações.

Destacamos que neste ano de 2024, de modo similar ao ano de 2023, a central de painéis não fez a distinção entre denúncias e comunicações, que são as denúncias anônimas. Logo, por essa razão, não foi possível apresentar tal diferenciação.

3. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

3.1. Quadro geral

Especificamente, quanto às manifestações de ouvidoria, o painel Resolveu apresenta o seguinte:

Figura 3. Visão Geral das Manifestações da Ouvidoria Geral/UFAL em 2024.



Fonte: Painel Resolveu?

Do total de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), 360 (trezentos e sessenta) foram respondidas e aproximadamente 19,64% delas (oitenta e oito) foram arquivadas pela Ouvidoria. Em relação ao ano passado, apesar do aparente aumento percentual de 3,49%, as manifestações arquivadas em relação ao 2023 (16,05%), correspondeu 105 (cento e cinco) manifestações arquivadas de um montante global de 401 (quatrocentos e uma).

Sobre o tempo de resposta, pela figura 3, notamos que em 2024 a Ufal levou, em média, 33 (trinta e três) dias para finalizar as manifestações. No ano anterior (2023), o número de dias para resposta foram 24 dias. Diante disso, verificamos que o tempo de resposta em 2024 aumentou por volta de 9 (nove) dias, em relação ao ano de 2023.

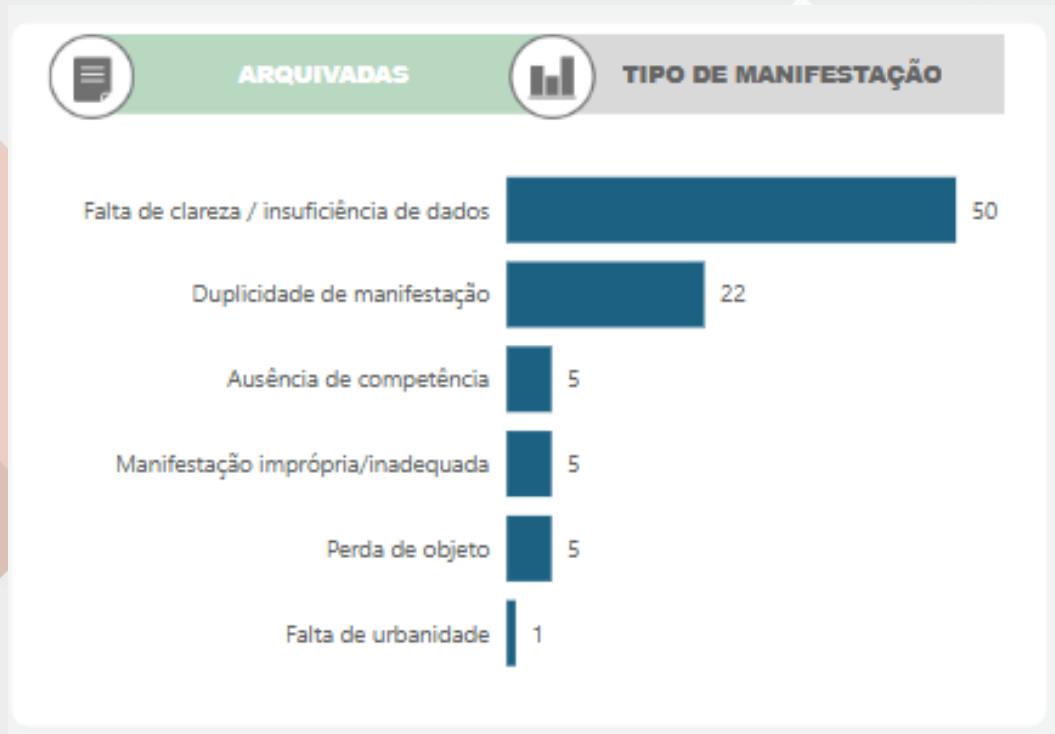
De acordo com a legislação vigente, a OG tem até 30 (trinta) dias para emitir a resposta às manifestações, podendo prorrogar por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Esse intervalo encontra-se dentro do que preconiza a legislação. A variante do

tempo de resposta é um ponto que merece atenção da comunidade interna da Ufal, especialmente dos setores envolvidos na produção das respostas, no sentido de otimizar o tempo dessa devolutiva para o cidadão.

No que se refere aos motivos de arquivamento, o “Painel Resolveu?” indica o seguinte:

Figura 4. - Visão Geral das Manifestações arquivadas em 2024



Fonte: Painel Resolveu?

Entre os **motivos de arquivamento**, o maior deles é a **falta de clareza/insuficiência de dados**, por volta de 50 (cinquenta) casos, seguidos de duplicidade de manifestações, com 22 (vinte e duas) ocorrências, e, em menor quantidade, as demais hipóteses (manifestações impróprias/inadequadas, perda do objeto, manifestações encaminhadas com cópia para vários órgãos), somando 16.

3.2. Arquivamento no caso de denúncias

Na análise preliminar das denúncias, conforme **Portaria Normativa CGU Nº 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.

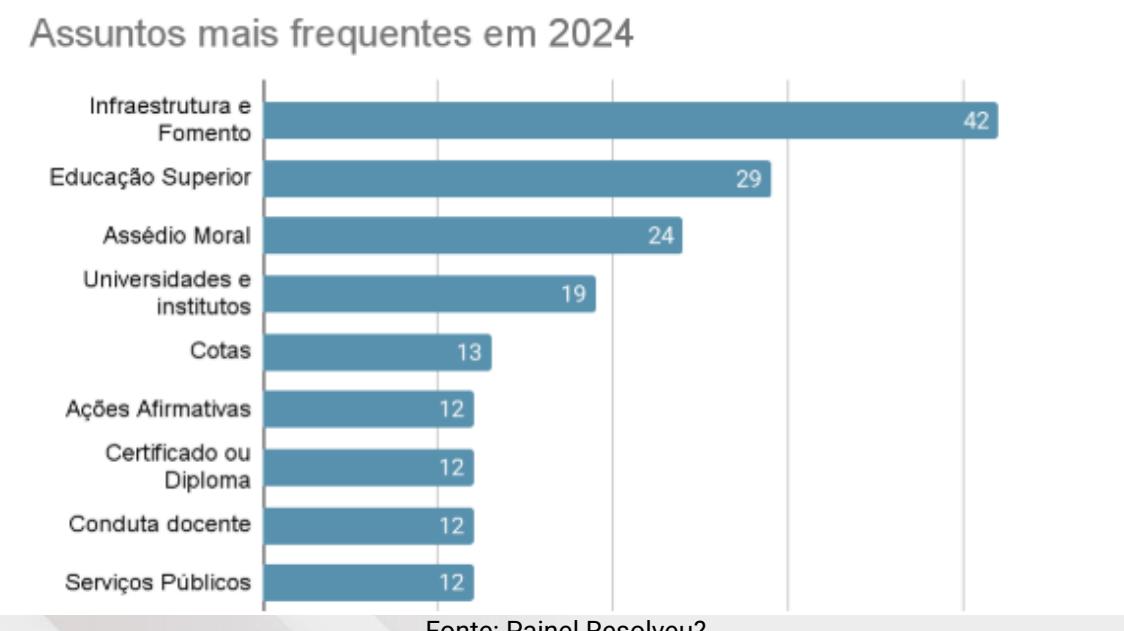
Sempre que possível, a equipe técnica da ouvidoria evita o arquivamento das manifestações, solicitando que o cidadão realize a complementação, conforme art. 16, da Portaria 581/2021/CGU.

Apenas quando não complementadas pelo cidadão no prazo definido pela lei, as manifestações são arquivadas automaticamente pela plataforma Fala.BR. Quando as denúncias são anônimas (comunicações) e não possuem os elementos mínimos de materialidade e autoria, a equipe técnica não consegue contactar o cidadão e, por isso, arquiva a manifestação.

3.3. Análise quanto aos principais assuntos

Segundo dados extraídos do “Painel Resolveu?”, durante o ano de 2024, dentre os principais assuntos/motivos com o maior número de manifestações respondidas e em tratamento, tem-se o seguinte:

Figura 5. Assuntos mais frequentes nas manifestações de Ouvidoria em 2024



Verificou-se que dentre os assuntos/motivos de manifestação mais frequentes, encontram-se: **infraestrutura e fomento (42)**, **educação superior (29)**, **assédio moral (24)**.

Dentre os 5 (cinco) primeiros assuntos mais frequentes anualmente, mantiveram-se presentes os temas “Educação superior” e “Infraestrutura e fomento”. A manutenção de temas clássicos como “Educação superior” e “universidade e institutos” dentre os mais frequentes pode indicar certa dificuldade de especificar os assuntos que estão sendo tratados nas manifestações.

3.4. Setores e demandas mais frequentes

Os setores da Universidade que mais são demandados pelos cidadãos e comunidade acadêmica estão descritos na Tabela 1 abaixo, com as respectivas demandas:

Tabela 1. Setores mais acionados e principais demandas durante o ano de 2024

COLOCAÇÃO	SETORES DA UFAL	QUANT.	PRINCIPAIS DEMANDAS
1°	CORREGEDORIA	22	Assédio moral, sexual e conduta docente
2°	CAMPUS ARAPIRACA	18	Infraestrutura e conduta docente
3°	CECA	15	Hospital veterinário e conduta docente

Fonte: Relatório de Monitoramento de Atividades

Quanto aos setores mais demandados, a primeira posição é ocupada pela **Corregedoria Setorial**. O segundo lugar é do **Campus Arapiraca**. E o terceiro é o **Campus de Engenharias e Ciências Agrárias (CECA)**.

Quando comparamos o cenário de 2024 com o quadro dos setores mais demandados em 2023, notamos que houve um aumento no número de manifestações encaminhadas à Corregedoria de 15 (quinze) para 22 (vinte e duas), o equivalente a um aumento de 31,82%.

A centralidade do recebimento das denúncias por parte da Ouvidoria, garante o tratamento inicial para averiguação dos elementos mínimos de materialidade e autoria, tornando mais frequente o acionamento das unidades de apuração, em

especial da Corregedoria.

Em relação à segunda posição, segue ocupada pelo Campus Arapiraca. Contudo, diferente do ano de 2023, o volume de demandas em 2024 reduziu mais da metade: de 42 (quarenta e duas) para apenas 18 (dezoito), o que implica uma redução considerada expressiva.

Quanto ao CECA, destacamos que as 15 (quinze) comunicações recebidas pela unidade mencionavam supostas condutas irregulares na forma de funcionamento do Hospital Veterinário, sendo que todas elas foram formalizadas à Ouvidoria no mesmo período. O que pode indicar que uma situação específica motivou as manifestações, dentro de um mesmo intervalo de tempo.

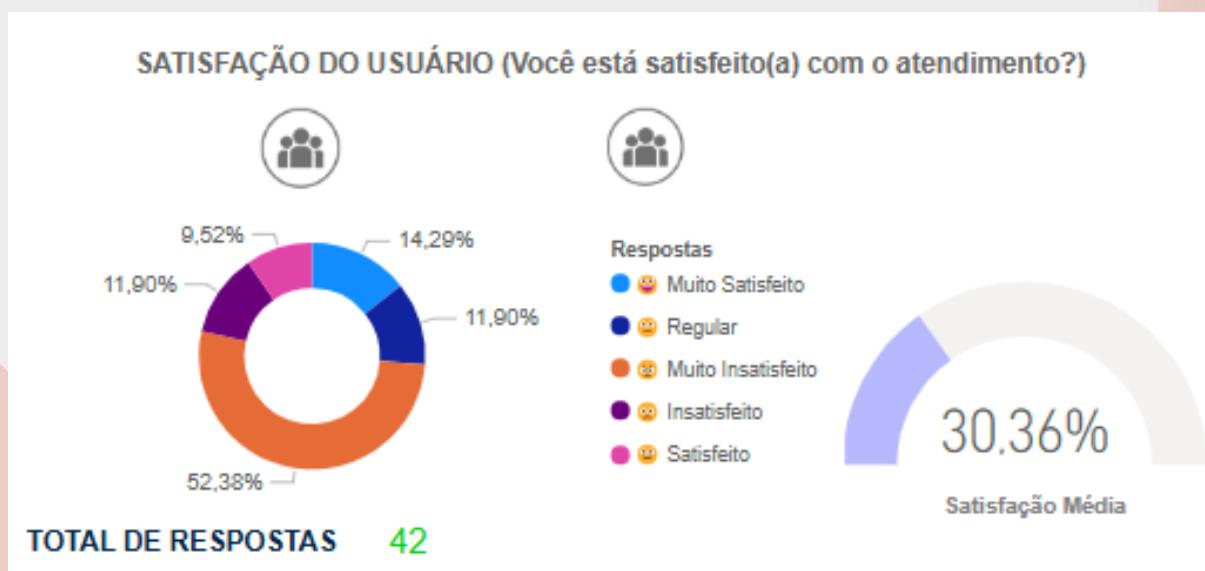
3.5. Grau de satisfação e nível de resolutividade

O “Painel Resolveu?” disponibiliza para o usuário a possibilidade de participar de pesquisa de satisfação sempre que a Universidade envia uma resposta conclusiva a ele.

Contudo, em relação ao quantitativo de usuários que formalizam demandas na Plataforma Fala.BR, temos notado que poucos são os cidadãos que efetivamente preenchem a pesquisa de satisfação. O que pode explicar o fenômeno é a participação dos usuários ser facultativa.

Diante da pergunta “você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, o cidadão é convidado a se manifestar, por meio de uma escala de manifestação de 5 (cinco) graus, sobre o quanto se encontra satisfeito diante do atendimento prestado pela ouvidoria e pela unidade respondente (unidade acadêmica ou administrativa), conforme abaixo:

Figura 6. Nível de satisfação com o atendimento em 2024



Fonte: Painel Resolveu?

De acordo com a Figura 6, notamos que **42 (quarenta e duas)** pessoas responderam à pesquisa de satisfação; em contraponto a isso, no ano de 2023, apenas 16 (dezesseis) usuários manifestaram suas respostas quanto ao grau de satisfação com o atendimento.

Diferente do que aconteceu em 2023 quando a maior parte das avaliações foram positivas, 63,5%, naquele ano, o percentual dos que se sentem insatisfeitos ou muito insatisfeitos aumentou. O que nos leva a refletir mais uma vez se ao responder ao questionamento apresentado o cidadão levou em consideração o atendimento prestado pela ouvidoria ou apenas o atendimento da sua demanda (em sentido estrito).

Compreendemos que, independentemente da resposta a esta indagação, a equipe de Ouvidoria precisa continuar **implantando melhorias no fluxo de trabalho, aprimorando as respostas fornecidas aos cidadãos**, por meio de uma **linguagem cidadã, clara, simples e objetiva**. De modo que o usuário possa compreender as razões da Administração ter tomado a decisão, ainda que implique a negativa total ou parcial da sua solicitação.

Outro índice importante apresentado pelo “Painel Resolveu?” é referente a **resolutividade da demanda**, tal indicador é **avaliado pela equipe técnica da Ouvidoria, nas manifestações com respostas conclusivas**.

Figura 7 - Resolutividade de manifestações em 2024 na Ouvidoria Geral/UFAL.



Fonte: Painel Resolveu?

Considerando a figura 7 acima, verificamos que, em 2024, num percentual de **73,92% das demandas foi possível alcançar a resolutividade da manifestação**. Em comparação ao ano de 2023, esse resultado indica um aproveitamento superior ao obtido em 2023 que foi de 40,90% de resolutividade.

4. DETALHAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1. Quadro geral

Quanto aos pedidos de acesso à informação, o Painel da Lei de Acesso à Informação apresenta os seguintes dados:

Figura 8. Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação da Ouvidoria Geral/UFAL em 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ao longo de 2024, foram registrados 279 (duzentos e setenta e nove) pedidos de acesso à informação, todos devidamente processados, sem pendências em tramitação ou omissões.

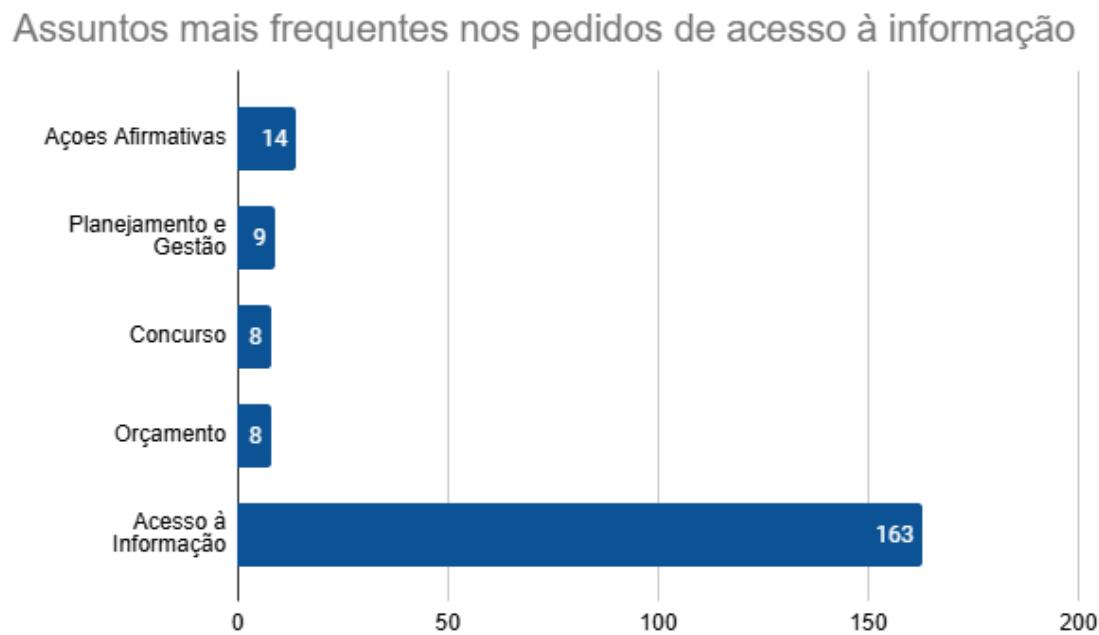
No contexto das instituições do Poder Executivo Federal, a UFAL **ocupa a 80^a posição entre 322** no ranking de volume de pedidos recebidos, demonstrando uma demanda significativa. O tempo médio de resposta aumentou para 15,69 dias, em comparação aos 13,03 dias registrados em 2023. Tal resultado **posiciona a Ufal na 213^a colocação entre as 322 instituições avaliadas.**

Em que pese a atuação da OG contemplar o tempo de resposta da legislação vigente, que é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), a colocação no Ranking, quanto ao tempo de resposta, sinaliza que devemos otimizar esse indicador, tornando o tempo de tratamento dos pedidos ainda mais curto.

4.2. Análise quanto aos principais assuntos

Segundo dados extraídos do “Painel da Lei de Acesso à Informação”, durante o ano de 2024, os principais assuntos/motivos indicados pelos usuários, quando da apresentação dos pedidos de acesso à informação foram os seguintes:

Figura 9. Assuntos mais frequentes nos pedidos de acesso à informação



Fonte: Painel da LAI

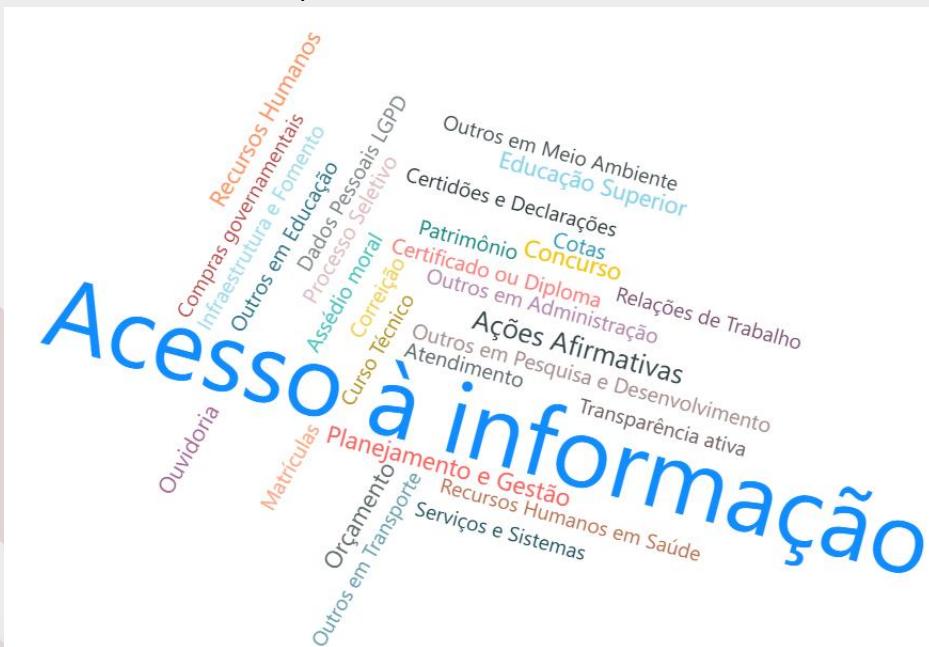
No painel da LAI, nota-se que o assunto mais frequentemente classificado pelos cidadãos é designado pelo próprio termo “acesso à informação”, de modo genérico, com 163 (cento e sessenta e três) menções, cerca de 58,42% do total, dos 279 (duzentos e setenta e nove) pedidos recebidos em 2024.

A inespecificidade do assunto torna a análise prejudicada quanto à temática mais frequente nos pedidos de acesso à informação, cuja problemática é suprida parcialmente quando identificamos os setores mais demandados.

Como assuntos mais frequentes no âmbito do acesso à informação, tem-se a temática das “ações afirmativas”, com 14 (catorze) pedidos; na sequência, “planejamento e gestão”, com 9 (nove) pedidos; e, por fim, “concurso” e “orçamento”, cada um com 8 (oito) pedidos.

A nuvem de palavras a seguir apresenta uma distribuição dos principais temas referentes aos pedidos de acesso à informação formalizados junto à Ouvidoria Geral da Ufal em 2024:

Figura 10. Nuvem de palavras com os principais temas dos pedidos de acesso à informação na Ouvidoria Geral/UFAL em 2024.



Fonte: Painel LAI

De modo não exaustivo, além dos temas já citados acima, destacamos outros – como “Recursos Humanos” e “Educação Superior”, cada um com 7 (sete) pedidos de acesso à informação; “Ouvidoria” com 6 (seis) pedidos; “Cotas” e “processo

seletivo”, cada um com 4 (quatro) pedidos de acesso à informação.

4.3. Setores e demandas mais frequentes

A partir do monitoramento interno dos pedidos de acesso à informação, identificam-se os setores da Universidade mais demandados para fornecimento de informações disponíveis em transparência passiva, bem como as demandas mais frequentes dirigidas a tais setores.

A seguir, indicam-se as três (03) unidades mais acionadas pela Ouvidoria Geral para responder aos pedidos de acesso à informação:

Tabela 2. Setores mais acionados e os principais temas demandados em 2024 na Ouvidoria Geral/UFAL.

COLOCAÇÃO	SETORES DA UFAL	QUANT.	PRINCIPAIS DEMANDAS
1°	PROGEP	60	Vagas para concursos e código de vaga
2°	DCF	45	Notas fiscais em atraso
3°	DRCA	22	Revalidação de diploma e títulos

Fonte: Relatório de Monitoramento de Atividades

Na colocação, em termos de setores mais demandados, a primeira posição é ocupada pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), seguida do Departamento de Contabilidade e Finanças (DCF) e do Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA).

Em 2024, a Progep recebeu o quantitativo de 60 (sessenta) pedidos de acesso à informação, tratando principalmente sobre vagas para concursos e código de vaga. Já o DCF, recebeu 45 (quarenta e cinco) pedidos de acesso à informação tratando sobre notas fiscais em atraso. Por fim, o DRCA, teve 22 (vinte e dois) pedidos sobre revalidação de diploma e títulos.

4.4. 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. A seguir, visualizamos graficamente a representação do grau de satisfação:

Figura 11. Grau de Satisfação dos usuários que apresentam pedidos de acesso à Informação



Como já assinalado, no ano de 2024, foram 279 (duzentos e setenta e nove) pedidos realizados, tendo sido oportunizados a todos os usuários avaliarem o grau de satisfação com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

No entanto, dos 279 (duzentos e setenta e nove) pedidos, apenas em 63 (sessenta e três) deles, os usuários optaram por preencher a consulta, o equivalente a 22,58%. Compreendemos que o fato de a pesquisa ser facultativa, diminuiu consideravelmente a adesão dos usuários para indicar seu grau de satisfação.

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 foi de 4,22 pontos, valor ligeiramente próximo do obtido em 2023 que foi 4,30.

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 4,44 de pontuação, sinalizando um indicativo muito bom e igual ao indicador do ano de 2023.

Diante dos dois cenários de respostas, considerando a semelhança de pontuações nos anos de 2023 e 2024, concluímos que, apesar da ausência de prejuízos sobre a insatisfação dos usuários, quanto às respostas terem atendido plenamente, o pedido de acesso à informação e ainda serem de fácil compreensão, é

possível avançarmos quanto à adesão dos usuários para participação das pesquisas de satisfação e estabelecer como parâmetro um indicador maior de satisfação para o ano de 2025.

5. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

A equipe da Ouvidoria Geral tem enfrentado anualmente desafios frequentes relacionados ao descumprimento dos prazos de respostas por parte das unidades acadêmicas e administrativas acionadas para se manifestarem sobre pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria.

A efetividade no atendimento dessas demandas exige uma cultura institucional que reconheça a relevância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria para a comunidade, tanto no tratamento das manifestações quanto no fornecimento de informações solicitadas. A adoção de uma postura mais ágil e comprometida com os prazos é essencial para garantir a transparência e a resolutividade das demandas.

Diante da recorrência desse problema ao longo dos anos, em 2024, continuamos trabalhando em parceria com os pontos focais das unidades acadêmicas e administrativas, a fim de orientar, dirimir as dúvidas e possibilitar o envio mais célere das respostas via Fala.BR.

6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS

6.1. Aprovação da IN 02/2025-GR referente aos fluxos de Ouvidoria

Aprovação da Instrução Normativa 02/2025-GR pelo Comitê de Riscos e Governança, por meio da qual são estabelecidos os fluxos específicos e procedimentos formais a serem adotados no recebimento, tratamento e tramitação das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da Ufal, seja no que tange às manifestações de Ouvidoria (reclamações, sugestões, solicitações de providências, elogios, comunicações, pedidos de simplificação), quanto pedidos de acesso à informação.

A minuta foi disponibilizada no site da OG (<https://ufal.br/ouvidoria/documentos/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-2-2025-gr-ouvidoria.pdf/view>) para consulta e conhecimento público.

6.2. Participação em cursos

Ao longo do ano de 2024, todo corpo técnico da Ouvidoria Geral participou de cursos. A seguir, detalhamos as participações e os cursos realizados:

A servidora Georgina Bomfim realizou o curso de “Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Trabalho”;

A servidora Kátia Barra realizou o curso da “4ª edição do Fórum SIG-LGPD@RNP”;

A servidora Shirley Ariana realizou os cursos “Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Trabalho” e 4ª edição do Fórum SIG-LGPD@RNP,

O curso “Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Trabalho” foi oferecido pela própria instituição e o Fórum SIG-LGPD@RNP foi uma designação institucional para representação da UFAL.

6.3. Ato diagnóstico do Plano de Maturidade

O Plano de Maturidade é uma forma de avaliar o quanto uma Instituição tem habilidades para gerenciar os seus projetos e ações, como instrumento de mensuração de sua maturidade institucional.

Em 2024, a Ouvidoria Geral enviou atualizações do Plano de Maturidade e, após a análise da Controladoria Geral da União – CGU, foram indicadas algumas correções em relação ao nível de maturidade, às evidências e às orientações. Com isso, a CGU teve por intuito evitar discordâncias futuras.

Assim, foram realizadas reuniões pontuais com a equipe da Ouvidoria e realizadas as correções devidas em tempo hábil e implantados os dados no sistema e-AUD sustentado pela CGU.

7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL COMO UNIDADE DE ASSESSORAMENTO

Enquanto Unidade de Assessoramento, no ano de 2024, a Ouvidoria Geral da UFAL continuou integrando os seguintes Comitês/Comissões:

- Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC-UFAL), responsável por adotar medidas para a sistematização de práticas relacionadas à gestão de riscos, controles internos, governança e integridade no âmbito da Ufal;
- Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI-UFAL), responsável por adotar medidas para a sistematização de práticas relacionadas à gestão de riscos, controles internos, governança e integridade no âmbito da UFAL;
- Atuação como Encarregado de Dados da UFAL, com a finalidade de cumprir as disposições da Lei nº 13.709, de 14/08/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Além disso, também em articulação com a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria Geral da UFAL tratou, junto à Assessoria de Gabinete Reitoral, de questões referentes à Transparência Ativa na Universidade e ao Plano de Dados Abertos (PDA).

A Ouvidoria Geral se fez presente na realização do Programa de Inserção do Novo Servidor (PINS), oportunidade em que pode dar as boas-vindas aos servidores recém-empossados e esclarecer sobre a sua finalidade e o seu papel de atuação, bem como as formas de contato e os serviços prestados pelo setor.

Por fim, a Ouvidoria Geral, por meio da participação no Conselho Superior Universitário tem contribuído com as discussões, em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvem o interesse dos segmentos Docente, Técnico-Administrativo e Discente, bem como os da comunidade externa, e que guardam relação com a nossa Instituição de Ensino Superior.

8. FORÇA DE TRABALHO

No ano de 2024, compuseram a equipe da Ouvidoria Geral os seguintes servidores:

- 1) Melchior Carlos Nascimento: Ouvidor Geral e docente em exercício;
- 2) Kátia Barra: secretária, secretária executiva;
- 3) Georgina Bomfim: equipe técnica, assistente em administração;
- 4) Shirley Ariana Veríssimo: equipe técnica, assistente em administração.

9. SERVIÇOS AVALIADOS

Não foram realizadas avaliações formais dos serviços ofertados no exercício de 2024. Compreendemos que ainda é incipiente o engajamento dos conselheiros de usuários no processo de avaliação dos serviços da universidade.

A ideia de uma cultura organizacional em que estejam presentes comportamentos de avaliação da qualidade dos serviços ainda está por se consolidar em nossa universidade e demandará maior planejamento e esforços para tal.

Apesar disso, dada a relevância da implementação de mecanismos de avaliação periódica, com vistas ao aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços públicos, à escuta ativa dos usuários e ao fortalecimento da gestão orientada para resultados, a ouvidoria da Ufal.

10. CARTA DE SERVIÇOS

No exercício de 2024, não foram registrados novos serviços incluídos na Carta de Serviços da unidade. No entanto, foram realizadas atualizações em serviços já existentes, com o objetivo de aprimorar a clareza das informações disponibilizadas aos usuários e assegurar maior aderência às normativas vigentes.

Os serviços atualizados foram:

- Plano de Saúde ASSEFAZ;
- Ressarcimento de Assistência à Saúde Suplementar – Inclusão/Exclusão de Dependente;
- Ressarcimento de Assistência à Saúde Suplementar – Alteração/Exclusão;
- Ressarcimento de Assistência à Saúde Suplementar – Adesão.

Essas atualizações visam proporcionar mais transparência, padronização dos procedimentos e melhor experiência para o usuário na solicitação dos serviços.

11. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFAL

No âmbito da transparência e do aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos, a Universidade Federal de Alagoas (UFAL) instituiu o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme estabelecido pelo Decreto nº 9.492/2018.

Esse conselho tem por finalidade avaliar e oferecer sugestões de melhoria aos serviços públicos ofertados pela Instituição.

Atualmente, o Conselho é composto por 50 conselheiros registrados, atuando na análise e avaliação de 15 serviços públicos disponibilizados pela UFAL na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços. Dentre os serviços listados, observa-se que a adesão dos conselheiros ainda é incipiente, com participação efetiva em apenas alguns deles, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Quadro 1. Relação de Serviços Públicos da Ufal, número de conselheiros e quantidade de conselheiros que responderam à avaliação dos serviços

Serviços Públicos da Ufal	Número de conselheiros	Quantos responderam à avaliação dos serviços
Registrar Diploma de Graduação de Instituição Externa - UFAL	Sem respostas	Sem respostas
Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFAL	43	Sem respostas
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFAL	43	Sem respostas
Obter Diploma de Pós-Graduação - UFAL	40	Sem respostas
Obter 2ª Via de Diploma ou Certificado - UFAL	40	Sem respostas
Solicitar cópia de documentos do estudante/egresso contidos em sua pasta no acervo acadêmico - UFAL	40	1
Matricular-se em curso de extensão - UFAL	42	1
Matricular-se em curso de Pós-Graduação - UFAL	40	1
Obter diploma de graduação - UFAL	40	1
Revalidar o diploma de Graduação - UFAL	40	2
Matricular-se em curso de graduação - UFAL	42	2
Emitir e autenticar Declaração de Vínculo, Comprovante/Atestado de Matrícula, Histórico Acadêmico e Grade Curricular - UFAL	40	3
Ingressar por meio de Reintegração - UFAL	40	3
Requerer de 2ª Via de Diploma ou Certificado - UFAL	40	4

Fonte: Produção própria a partir dos dados extraídos da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços