



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL

VERSÃO COMPLETA

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025



MACEIÓ/AL
2026

CORPO DIRIGENTE DA UFAL

JOSEALDO TONHOLO
REITOR

ELIANE APARECIDA HOLANDA CAVALCANTI
VICE-REITORA

JOÃO PAULO FONSECA DE ALMEIDA
CHEFE DE GABINETE

JOSÉ 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

CÉZAR NONATO BEZERRA CANDEIAS
PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

ALEXANDRE LIMA MARQUES DA SILVA
PRÓ-REITOR ESTUDANTIL

FELIPE DA ROCHA PAES
PRÓ-REITOR DE INFRAESTRUTURA

EQUIPE DA OUVIDORIA GERAL

EQUIPE DE GESTÃO

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

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

1

- 1. 2
- 2. 3
- 3. 5
 - 3.1. 5
 - 3.2. 6
 - 3.3. 7
 - 3.4. 8
 - 3.5. 9
- 4. 11
 - 4.1. 11
 - 4.2. 12
 - 4.3. 13
 - 4.4. 14
- 5. 16
- 6. 16
 - 6.1. 16
 - 6.2. 17
 - 6.3. 17
- 7. 17
- 8. 18
- 9. 19
- 10. 19
- 11. 20

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 2025.

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 Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024. 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. Linha do Tempo das Manifestações na Ouvidoria Geral/UFAL e SIC



Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

No ano de 2025, a Ouvidoria Geral da UFAL **recebeu um total de 709** (setecentos e nove) demandas (linha roxa), sendo **471** (quatrocentos e setenta e uma) manifestações de Ouvidoria (linha azul) e **238** (duzentos e trinta e oito) pedidos de acesso à informação (linha laranja), incluindo-se as demandas que foram arquivadas.

Diante do comparativo entre os anos de 2025 e o ano anterior, 2024, notamos:

- Diminuição de 2,48% na quantidade total de manifestações e pedidos de acesso em relação à 2024;
- Aumentou de 5,13% em 2025 das manifestações de ouvidoria em relação ao ano de 2024;

iii. Diminuição de 14,69% dos pedidos de acesso à informação deste ano, em comparação à 2024.

Além disso, na figura 1, notamos que o total de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação em 2025 foi de 709 (setecentos e nove) . Ressaltamos que, desse total, 129 (cento e vinte e nove) 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 2025, 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 2025 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 1° lugar: pedidos de acesso à informação (238);
- b. Em 2° lugar: denúncias (134);
- c. Em 3° lugar: reclamações (108);
- d. Em 4° lugar: solicitações (77);
- e. Em 5° lugar: elogios (14);
- f. Em 6° lugar: sugestões (9);

No comparativo com o ano de 2024, verificamos que, em 2025, não houve mudança de posição em relação aos pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria.

Das demandas acima, destacamos dois grupos de demandas: 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 709 (setecentos e nove) ao longo do ano de 2025. Assim, destacando desse total os dois agrupamentos sinalizados anteriormente, temos 242 (duzentos e quarenta e dois) denúncias e reclamações, em contraponto às 23 (vinte e três) sugestões de melhorias e aos elogios.

Quando comparado ao ano anterior, 2024, notamos que houve uma diminuição do número de denúncias e reclamações. antes, tínhamos 259 (duzentos e cinquenta e nove), o que equivale a 17 (dezessete) a menos. Quanto às sugestões e elogios, de 2024 para 2025, tivemos uma queda de 3 (três) manifestações.

Em termos percentuais, temos que 34% de demandas possuem algum caráter negativo, enquanto 3,2% dizem respeito à elogios e sugestões de melhoria. Concluimos 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.

Assim como nos anos anteriores (2023, 2024), em 2025 a central de painéis não fez a distinção entre denúncias e comunicações, mesmo que estas sejam 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 2025.



Fonte: Painel Resolveu?

Do total de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), 342 (trezentos e quarenta e duas) foram respondidas e 129 (cento e vinte e nove) foram arquivadas pela Ouvidoria.

Sobre o tempo de resposta, pela figura 3, notamos que em 2025 a Ufal levou, em média, 30,2 (trinta) dias para finalizar as manifestações. No ano anterior (2024), o número de dias para resposta foram 33 dias. Diante disso, verificamos que o tempo de resposta em 2025 diminuiu em três dias, em relação ao ano de 2024.

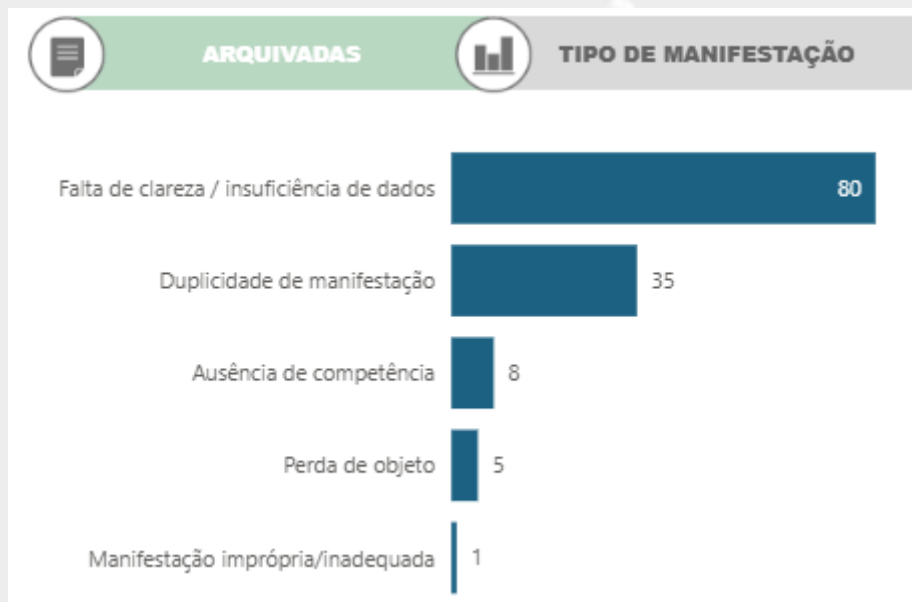
De acordo com a legislação vigente, a OG tem até 30 (trinta) dias para emitir a resposta às manifestações, podendo prorrogar por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa. Esse intervalo encontra-se dentro do que preconiza a legislação.

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 2025



Fonte: Painel Resolveu?

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

3.2. 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.

Sempre que possível, a equipe técnica da ouvidoria evita o arquivamento das manifestações, solicitando que o cidadão realize a complementação, conforme art. 33, § 2º, da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024.

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 2025, 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 2025



Fonte: Painel Resolveu?

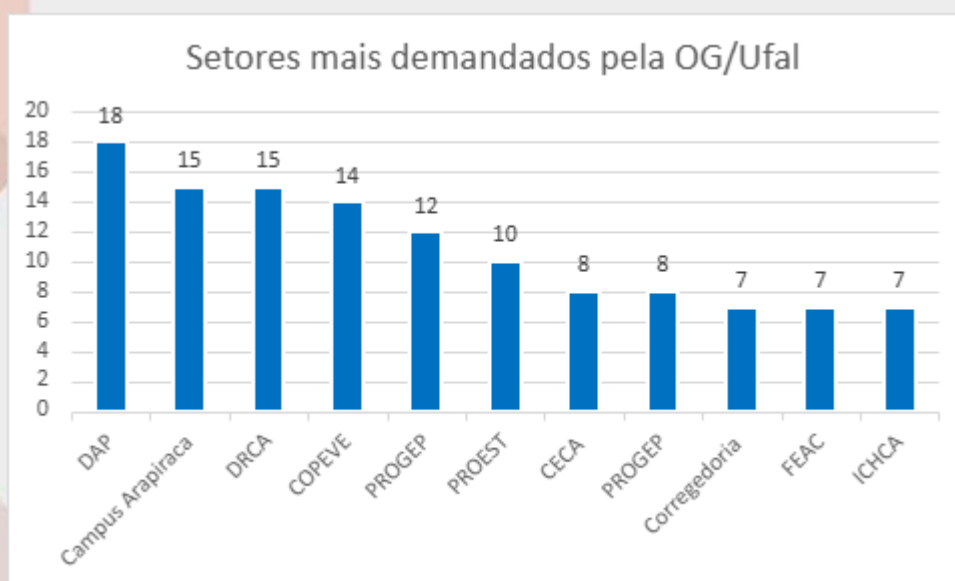
Verificou-se que dentre os assuntos/motivos de manifestação mais frequentes, encontram-se: **educação superior (39)**, **ações afirmativas (31)** e **concursos e processos seletivos (24)**.

Dentre os 5 (cinco) primeiros assuntos mais frequentes anualmente, mantiveram-se presentes os temas “Educação superior”, “Universidades e Institutos” e “assédio moral”. 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:

Figura 6. Setores mais acionados durante o ano de 2025



Fonte: Painel Resolveu? e Relatório de Monitoramento de Atividades

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

No ano de 2024, os setores mais demandados foram a **Corregedoria Setorial**, o **Campus Arapiraca** e o **Campus de Engenharias e Ciências Agrárias (CECA)**. Em comparação com 2025, observa-se que o Campus Arapiraca permanece entre os mais demandados, enquanto o CECA e a Corregedoria Setorial apresentaram queda

significativa no ranking, passando a ocupar a 7ª e a 8ª posições, respectivamente.

A redução no quantitativo de manifestações encaminhadas à Corregedoria, – de 22 (vinte e duas) em 2024 para 7 (sete) em 2025 – pode estar relacionado a 2 (dois) fatores: (i) aumento no índice de reclassificação de denúncias para reclamações; e (ii) maior rigor na análise inicial realizada pela Ouvidoria quanto ao atendimento dos requisitos mínimos de autoria e materialidade.

Destaca-se, ainda, que, em 2024, o total de demandas dos três setores mais acionados somava 55 (cinquenta e cinco) manifestações, enquanto, em 2025, esse número foi reduzido para 48 (quarenta e oito), o que representa uma diminuição de 12,7%.

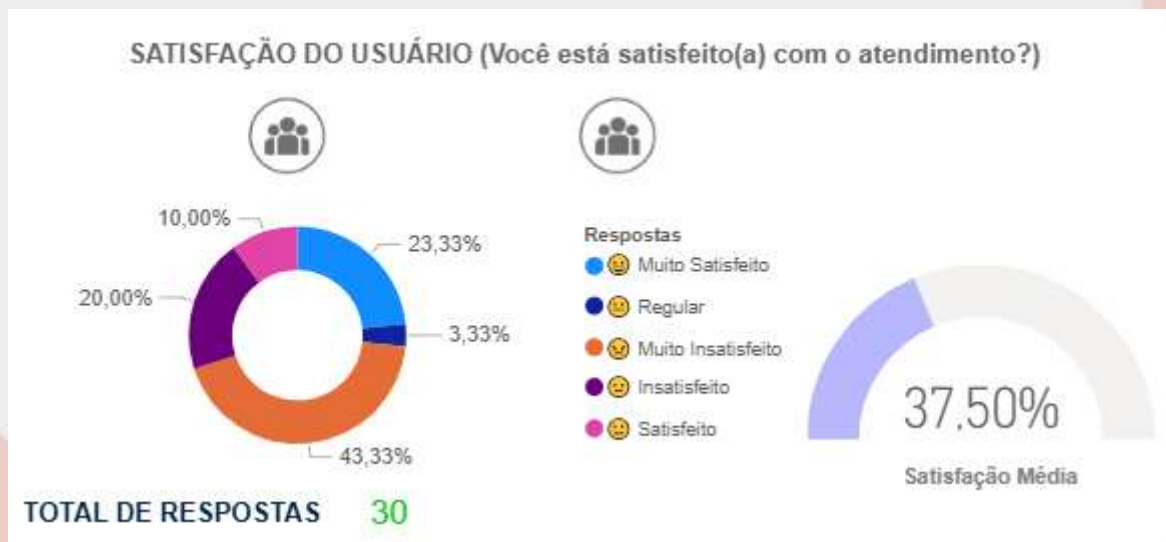
3.5. Grau de satisfação e nível de resolutividade

O “Painel Resolveu?” oferece ao usuário a possibilidade de participar de uma pesquisa de satisfação sempre que a Universidade encaminha uma resposta conclusiva à sua demanda.

Contudo, observa-se que, em relação ao total de usuários que registram manifestações na Plataforma Fala.BR, a adesão à pesquisa ainda é reduzida. Esse cenário pode ser explicado pelo caráter facultativo da participação, o que tende a limitar o engajamento dos cidadãos no preenchimento do instrumento de avaliação.

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 2025



Fonte: Painel Resolveu?

De acordo com a Figura 6, notamos que **30 (trinta)** pessoas responderam à pesquisa de satisfação; comparando-se com o ano de 2024, esse dado significa a diminuição de 8 (oito) pessoas, já que em 2024, 42 (quarenta dois) usuários manifestaram suas respostas quanto ao grau de satisfação com o atendimento.

O percentual dos que se sentem insatisfeitos ou muito insatisfeitos ultrapassa 50% das respostas. O que nos leva a refletir 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 2025 na Ouvidoria Geral/UFAL.



Fonte: Painel Resolveu?

Considerando a Figura 7, observa-se que, em 2025, o percentual de resolatividade atingiu 80,16%, superando o índice de 73,92% registrado em 2024. Essa evolução representa um acréscimo de 6,24 pontos percentuais, evidenciando um desempenho superior no período analisado.

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 2025



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ao longo de 2025, foram registrados 238 (duzentos e trinta e oito) pedidos de acesso à informação recebidos, dos quais 100% foram respondidos, sendo 89%

dentro do prazo e 11% fora do prazo.

No contexto das instituições do Poder Executivo Federal, a UFAL ocupa a 103ª posição entre 319 órgãos no ranking de volume de pedidos recebidos, o que demonstra uma demanda relevante por informações.

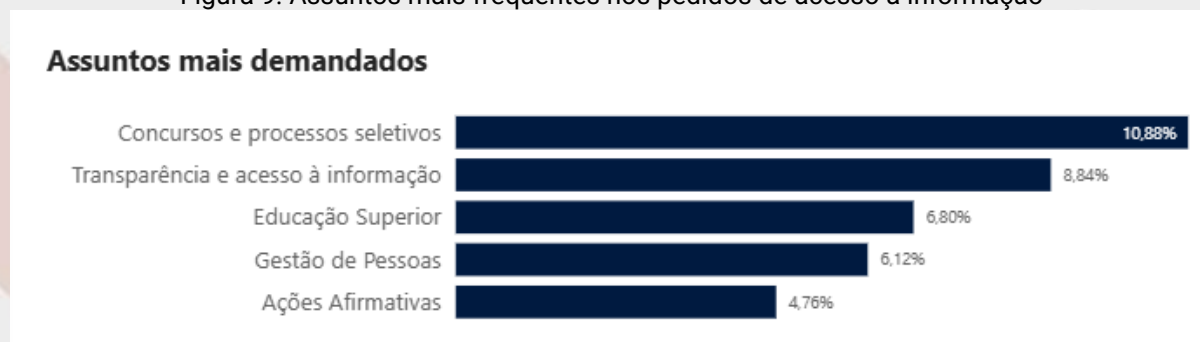
Quanto ao prazo de atendimento, o tempo médio de resposta foi reduzido de 15,69 dias, em 2024, para 15,0 dias, em 2025. Esse resultado está dentro do prazo previsto na legislação, que estabelece até 20 dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 dias, quando necessário.

Ainda assim, a posição no ranking em relação ao tempo de resposta indica a necessidade de aprimoramento desse indicador, com vistas a reduzir ainda mais o prazo de atendimento e tornar o tratamento dos pedidos mais ágil.

4.2. Análise quanto aos principais assuntos

Segundo dados extraídos do “Painel da Lei de Acesso à Informação”, durante o ano de 2025, 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 “concursos e processos seletivos”, com 10,88%; seguido de “transparência e acesso à informação”, com 8,84%; “Educação Superior”, com 6,80%; “Gestão de Pessoas”, com 6,12%; “ações afirmativas”, 4,76%.

Considerando que estamos numa plataforma que trata dos pedidos de acesso à informação, a categoria de assuntos “transparência e acesso à informação” é por demais inespecífica e torna a análise prejudicada quanto à temática mais frequente

nos pedidos de acesso à informação. Essa problemática é suprida parcialmente quando identificamos os setores mais demandados, no tópico a seguir.

No ano de 2024, tivemos como assuntos mais frequentes no âmbito do acesso à informação, em primeiro lugar, “ações afirmativas”; na sequência, “planejamento e gestão”; e, por fim, “concurso” e “orçamento”.

A comparação entre os anos de 2024 e 2025 indica que a temática das ações afirmativas teve uma queda significativa de três posições e o tema de concursos e processos seletivos, uma ascensão de duas posições.

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/SIC para responder aos pedidos de acesso à informação:

Quadro 2. Setores mais acionados e os principais temas demandados em 2025 na Ouvidoria Geral/UFAL.

COLOCAÇÃO	SETORES DA UFAL	QUANT.	PRINCIPAIS DEMANDAS
1°	PROGEP	38	Vagas para concursos e código de vaga
2°	PROPEP	13	Programas de Mestrado
3°	PROGINST	10	Gestão, TCU, pesquisa e extensão

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 da Pró-reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPEP) e da Pró-reitoria de Gestão Institucional (PROGINST).

Em 2025, a PROGEP recebeu 38 (trinta e oito) pedidos de acesso à informação, tratando principalmente sobre vagas para concursos e códigos de vagas. Em comparação a 2024, a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas continua liderando como o setor mais demandado, diferenciando-se quanto ao número de pedidos recebidos que

em 2024 foi de 60 (sessenta).

Nota-se, portanto, que embora a Progep continue no 1º lugar do ranking, a quantidade de pedidos diminuiu consideravelmente em 2025, demonstrando que os meios de transparência ativa da unidade estão se tornando mais eficientes.

Em 2º e 3º lugares no ranking dos setores mais demandados, encontram-se a PROPEP, com 13 (treze) pedidos de acesso à informação, e o PROGINST, com 10 (dez), respectivamente. Em 2024, nenhum dos dois figurava no ranking, sendo essas posições ocupadas pelo Departamento de Contabilidade e Finanças (DCF) e pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA).

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.

Observando a Figura é possível constatar a representação do grau de satisfação dos usuários que demandaram pedidos de acesso à informação.

Conforme já assinalado, no ano de 2025, foram registrados 238 (duzentos e trinta e oito) pedidos feitos por 198 (cento e noventa e oito) solicitantes, tendo sido oportunizada a todos os usuários a avaliação do grau de satisfação com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Entretanto, desse total, apenas 34 (trinta e quatro) avaliações foram efetivamente respondidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 14,23%. Compreendemos que 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.

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

Figura 10. Grau de Satisfação dos usuários que apresentam pedidos de acesso à Informação



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

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.

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.

Diante dos dois cenários de respostas e considerando a proximidade das pontuações nos anos de 2024 e 2025, conclui-se que não houve prejuízo visível

quanto à satisfação dos usuários, tanto no que se refere ao atendimento pleno dos pedidos de acesso à informação quanto à clareza das respostas fornecidas.

Ainda assim, há espaço para avançar na ampliação da adesão dos usuários às pesquisas de satisfação, bem como para estabelecer, como meta, um indicador mais elevado de satisfação para o ano de 2026.

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 2025, 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.

Mobilização para melhor engajamento de conselho de usuário

6.2. Participação em cursos

Ao longo do ano de 2025, todo corpo técnico da Ouvidoria Geral participou de cursos. A seguir, detalhamos as participações e os cursos realizados:

A servidora Kátia Barra participou do evento XII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs);

As servidoras Shirley Ariana e Georgina Bomfim realizaram o curso de "Saúde Mental e o Processo Disciplinar". O seminário foi promovido pela Corregedoria-Geral da EBSEH.

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 2025, 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- CGU.

7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL COMO UNIDADE DE ASSESSORAMENTO

Enquanto Unidade de Assessoramento, no ano de 2025, 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 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.

8. FORÇA DE TRABALHO

No ano de 2025, 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 2025. 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 2025, novos serviços foram incluídos na Carta de Serviços da unidade. E 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 incluídos e atualizados foram:

- Plano de saúde GEAP
- Orientações para Instrução de Processos de Pagamento
- Orientações sobre a solicitação e o uso do Cartão Pesquisador
- Cadastro no sistema CONTRATOS.GOV.BR para confecção do Instrumento de Cobrança (IC)
- Orientações sobre a Guia de Recolhimento da União - GRU
- Orientações sobre Remessa de Recurso ao Exterior
- Orientações sobre a solicitação e o uso do Cartão de Pagamento do Governo Federal
- Consulta de saldo de empenho de exercícios anteriores
- Criação de Centro de Custo
- Emissão de Nota Fiscal de Remessa
- Emissão de Nota Fiscal Avulsa
- Consulta sobre valores recebidos
- Informações sobre Bloqueio e Depósito Judicial
- Informações sobre adesão de fornecedor ao AntecipaGov
- Orientações sobre prestação de contas de TED

- Solicitação de certidões de regularidade fiscal da UFAL
- Solicitação de Segunda Gratuidade no Restaurante Universitário
- Solicitação do Auxílio Creche
- Solicitação de Bolsa Pró-Graduando
- Solicitação do Auxílio Alimentação
- Solicitação do Auxílio Moradia
- Solicitação de Ajuda de Custo
- Auxílio Moradia PEC-G
- Solicitação de Acolhimento ao NAC (Núcleo de Acessibilidade da Ufal)
- Solicitação de Apoio Emergencial
- Auxílio à Participação em Eventos
- Auxílio Moradia - Parentalidade RUA
- Auxílio para Aquisição de Óculos

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

Serviços Públicos da Ufal	N° de conselheiros 2024	N° de avaliações	N° de conselheiros 2025	N° de avaliações
Registrar Diploma de Graduação de Instituição Externa - UFAL	Sem resposta	Sem resposta	Sem resposta	Sem resposta

Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFAL	43	Sem resposta	51	18
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFAL	43	Sem resposta	51	2
Obter Diploma de Pós-Graduação - UFAL	40	Sem resposta	46	1
Obter 2ª Via de Diploma ou Certificado - UFAL	40	Sem resposta	46	Sem resposta
Solicitar cópia de documentos do estudante/egresso contidos em sua pasta no acervo acadêmico - UFAL	40	1	46	1
Matricular-se em curso de extensão - UFAL	42	1	48	3
Matricular-se em curso de Pós-Graduação - UFAL	40	1	46	2
Obter diploma de graduação - UFAL	40	1	46	1
Revalidar o diploma de Graduação - UFAL	40	2	46	2
Matricular-se em curso de graduação - UFAL	42	2	48	3
Emitir e autenticar Declaração de Vínculo, Comprovante/Atestado de Matrícula, Histórico Acadêmico e Grade Curricular - UFAL	40	3	46	3
Ingressar por meio de Reintegração - UFAL	40	3	46	3

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

Conforme observado na tabela acima, em 2025 houve crescimento no número de conselheiros, bem como aumento na quantidade de avaliações dos serviços. Destaca-se o serviço “Processo Seletivo para curso de pós-graduação – UFAL”, que registrou 18 avaliações no referido ano. Contudo, ainda há necessidade de avançar significativamente, sobretudo no que se refere à mobilização dos cidadãos para que compreendam a importância de avaliar os serviços públicos, contribuindo para o seu aperfeiçoamento contínuo.