



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL

Período: janeiro a dezembro de 2019



SIC | Serviço de
Informação ao Cidadão

Maceió - AL

2020

CORPO DIRIGENTE DA UFAL

Maria Valéria Costa Correia
REITORA

José Vieira da Cruz
VICE REITOR

Flávio José Domingos
PRÓ-REITOR DE GESTÃO INSTITUCIONAL

Sandra Regina Paz da Silva
PRÓ-REITORA DE GRADUAÇÃO

Alejandro Cesar Frery Orgambide
PRÓ-REITOR DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Carolina Gonçalves de Abreu
PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS E DO TRABALHO

Silvana Márcia de Andrade Medeiros
PRÓ-REITORa ESTUDANTIL

Joelma de Oliveira Albuquerque
PRÓ-REITORa DE EXTENSÃO

Aruã Silva de Lima
CHEFE DE GABINETE

EQUIPE

OUVIDOR-GERAL

Afonso Marinho Espíndola Filho

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Jouber de Lima Lessa

EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA-GERAL

Georgina Maria de Omena Bomfim

Kátia Tâmara Leite Barra

Shirley Ariana Feitosa Veríssimo

Wellington Pereira da Silva

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. VISÃO GERAL DA OUVIDORIA: REGULAMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL E LEGAL	7
3. OUVIDORIA-GERAL DA UFAL: BASE NORMATIVA	10
4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	12
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	13
5.1 FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES	13
5.2 SOBRE OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	13
5.3 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA FALA.BR	15
5.4 SETORES E DEMANDAS MAIS FREQUENTES	17
6. COMPARATIVO ENTRE OUVIDORIAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE	18
7. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
7.1 FLUXO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
7.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PELO SISTEMA E-SIC DE 2012 A 2019	21
7.3 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2019	23
7.4 COMPARATIVO ENTRE OS SIC'S DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE	
24	
8. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA COMO UNIDADE DE ACESSORAMENTO	26
9. OBJETIVOS INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA	27

1. APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias públicas são instâncias de controle e participação social, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão pública (art. 2º, inc. V, do Decreto nº 8.243/2014), além da recepção e tratamento dos pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011.

A divulgação das atividades da Ouvidoria está fundamentada no que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, especialmente em relação ao princípio constitucional da publicidade, assim como o art. 15 da Lei nº 13.460/2017, cujo teor disciplina que seja publicado anualmente o relatório de gestão da Ouvidoria.

Dito isso, o presente relatório tem por objetivo prestar informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Alagoas, ao longo do ano de 2019, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações apresentadas pelos usuários e às providências institucionais adotadas.

Assim, em razão das competências atribuídas às Ouvidorias evidencia-se que essa desenvolve um importante papel de aproximação da sociedade civil com as Instituições, sendo um canal essencial ao fortalecimento da democracia e da participação social, especialmente no âmbito das Universidades Públicas.

Elaborado esse breve esboço acerca dos pontos centrais que definem o papel de uma Ouvidoria pública, a seguir serão tratados aspectos como a regulamentação normativa das Ouvidorias, bem como o cenário específico da Ouvidoria-geral da Ufal: canais de comunicação, quantitativo de manifestações recebidas, a natureza de cada uma delas, a análise dos pontos recorrentes, os encaminhamentos realizados e os desafios institucionais, entre outros.

2. VISÃO GERAL DA OUVIDORIA: REGULAMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL E LEGAL

A edição da Emenda Constitucional nº 19, em 1998, trouxe diversos avanços para a Administração Pública, dentre os quais destaca-se o teor do *caput* do art. 37 da Constituição Federal (CF) que determina a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A aplicação de tais princípios no âmbito das Ouvidorias públicas se reveste de grande importância, dada a necessidade de uma atuação moral e imparcial da Ouvidoria frente as demandas dos usuários. Ademais, o princípio da publicidade impõe à Ouvidoria o dever de divulgar seus atos e do dever de publicizar seus relatórios anuais de gestão no portal institucional. De outra and, a concretização do princípio da eficiência ocorre pela atuação da Ouvidoria enquanto instância de controle social e aperfeiçoamento da gestão pública.

Além desses importantes aspectos, o art. 37, §3º, da CF trata das formas de participação do usuário na Administração Pública, nos seguintes moldes:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

§3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

(...) (grifo nosso)

Destacam-se o art. 37, §3º, incisos I e II da CF que trata das reclamações referentes à prestação de serviços públicos e o acesso dos usuários aos registros administrativos e as informações sobre atos de governo, respectivamente.

Inicialmente, será abordada a temática do art. 37, §3º, inciso I, da CF, cuja regulação foi estabelecida pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Os capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017 detalham sobre o direito à manifestação dos usuários de serviços públicos e ainda sobre as atribuições das Ouvidorias. Dentre as importantes disposições da Lei nº 13.460/2017, destacam-se os artigos 13 e 14:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Nos moldes em que foi concebida, resta evidenciado que a Ouvidoria se conforma enquanto interlocutora central entre o usuário do serviço público e as instituições estatais, reforçando os diversos aspectos que contextualizam uma democracia, como a transparência, isonomia, ética, participação social e cidadania.

A regulamentação dos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017 é estabelecida pela Instrução Normativa nº 05/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União (MTCGU/OGU), da qual destaca-se o artigo 2º, a seguir:

Art. 2º As unidades de ouvidoria atuarão de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com **presteza e imparcialidade**;

II - colaborar com a **integração das ouvidorias**;

III - zelar pela **autonomia** das ouvidorias;

IV - promover a **participação social** como método de governo; e

V - contribuir para a **efetividade** das políticas e dos serviços públicos. (grifos nossos)

Além desse, o art. 4º da IN nº 05/2018 do MTCGU/OGU, também merece ser realçado por definir a competência das Ouvidorias, quais sejam:

Art. 4º Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I - **propor ações e sugerir prioridades** nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - **acompanhar e avaliar os programas e projetos** de atividades de ouvidoria;

III - **organizar e divulgar informações** sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - **promover a adoção de mediação e conciliação** entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - **processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação** realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - **produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria**, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - **promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social**, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências

nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - **exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão**, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - **receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!**, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todas as ouvidorias do Poder Executivo federal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública federal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas federais. (grifos nossos)

Retomando a análise do texto constitucional, o art. 37, §3º, inciso II, trata do direito à informação. Esse, aliado ao direito à democracia e ao pluralismo, compõe a “quarta geração de direitos fundamentais” ou os denominados “direitos da cidadania”. São assim concebidos porque destinados a garantir que os direitos conquistados nas gerações anteriores – civis e políticos (primeira geração), os sociais (segunda geração) e os transindividuais ou coletivos (terceira geração). Portanto, são concebidos como pilares para a universalização dos direitos fundamentais já existentes na sociedade globalizada.

Especificamente sobre o direito à informação, tem-se que está intimamente atrelado ao direito de receber dos órgãos públicos informações vinculadas aos interesses particulares do indivíduo ou as de interesse coletivo ou geral, as quais deverão ser fornecidas no prazo da lei, excetuando-se aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

A dimensão coletiva do direito à informação possibilita o amplo acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pelas instituições estatais, reforçando pressupostos democráticos como a publicidade dos atos da Administração Pública, a transparência na gestão, o controle social e a participação cidadã.

Na Constituição da República, o direito à informação está previsto art. 5º, inciso XXXII. E, além da previsão constitucional, sua regulamentação ocorreu por meio da Lei nº 12.527/2011, comumente denominada de Lei de Acesso à Informação – LAI.

Diante da determinação do art. 4º, inc. VIII, da Instrução Normativa nº 05/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União (MTCGU/OGU), compete às Ouvidorias exercer as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Então, de acordo com a Lei nº 12.527/2011, o acesso à informação abarca uma gama significativa de informações públicas, dentre as quais a LAI, exemplificativamente, aponta em seu art. 7º, nos seguintes termos:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - **orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso**, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - **informação contida em registros ou documentos**, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - **informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades**, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - **informação primária**, íntegra, autêntica e atualizada;

V - **informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades**, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do **patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos**; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos **programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas**, bem como **metas e indicadores propostos**;

b) ao **resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas** realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no **caput** não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, **é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.**

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A **negativa de acesso às informações objeto de pedido** formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, **quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares**, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do **extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância** para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Interessante mencionar que a LAI tem por intenção possibilitar o amplo acesso à quaisquer informações de caráter público, tornando o sigilo uma excepcionalidade.

Como visto, o legislador materializa essa proposta por meio de um rol exemplificativo das informações que deverão ser fornecidas (art. 7º), dando margem à administração estender as hipóteses para situações não previstas na legislação. Afora isso também veda a exigência de motivação do pedido de informação (art. 10, §3º) e determina a necessidade de classificação e desclassificação das informações com algum grau de sigilo nas instituições (art. 24). Ademais, sendo a hipótese de informação pública, caso tenha sido extraviada, a LAI determina a abertura imediata de sindicância (art. 10, §5º), dentre outras medidas.

Assim, destacados alguns dos diplomas normativos mais importantes no âmbito da atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, importa trazer à tona as diretrizes do atual regulamento interno da Ouvidoria-Geral da UFAL.

3. OUVIDORIA-GERAL DA UFAL: BASE NORMATIVA

A Ouvidoria-Geral (OG) da UFAL constitui-se em um canal oficial de recebimento e tratamento de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação da comunidade interna e externa a UFAL.

O rol dos tipos de manifestações de Ouvidoria encontra-se previsto no art. 3º da IN nº 05/2017 MTCGU/OGU, como se verifica a seguir:

Art. 3º Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I - unidade de ouvidoria: unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016;

II - **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

III - **denúncia**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - **elogio**: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V - **sugestão**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

VI - **solicitação de providências**: pedido para adoção de providências por parte da Administração; (...)

Além dessas, lembramos o teor do art. 4º, incisos VIII e IX da IN nº 05/2018 do MTCGU/OGU que conferiu à Ouvidoria a atribuição de “exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão” e ainda “receber, tratar e dar respostas às solicitações encaminhadas por meio do formulário ‘Simplifique!’”. Ilustrando as manifestações que são tratadas na Ouvidoria, temos o seguinte:



Imagem 01. Manifestações em ouvidoria. Fonte: elaboração própria.

A atuação da OG está fortemente atrelada ao fomento da participação social, resolução de conflitos e o aprimoramento da gestão da Universidade. Além disso, a OG visa prestar assessoramento ao Conselho Universitário e à Reitoria, nos assuntos de natureza administrativa e acadêmica que envolvam interesses de toda a comunidade universitária, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade, realizando, assim, seu papel na participação social.

O Estatuto da Universidade Federal de Alagoas (2003) prevê a criação da OG como órgão de assessoramento ao Conselho Universitário e à Reitoria em seu art. 8º, §6º, e determina que o Regimento Geral (2006) a organize.

Por sua vez, o Regimento, em seu art. 9º, prevê que a OG é competente para prestar assessoramento em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvam interesses dos segmentos docente, discente e técnico-administrativo, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade.

Já o art. 10, do mesmo diploma, detalha as competências da Ouvidoria-Geral, nos seguintes termos:

Art. 10. À Ouvidoria Geral, com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade, compete:

I. receber e apurar a procedência de reclamações ou denúncias que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa;

II. receber, encaminhar e acompanhar propostas feitas por membros das comunidades universitária e externa;

III. desempenhar outras atribuições compatíveis, conforme dispuser o Regimento Interno da Reitoria e do CONSUNI.

Por fim, em seu art. 11, o Regimento Geral, trata do Ouvidor-Geral, determinando que tal função seja exercida por servidor ativo ou inativo, reconhecidamente idôneo, escolhido pelo CONSUNI e designado pelo(a) Reitor(a). O exercício do mandato é de 2 (dois) anos, admitindo-se uma única recondução para mandato consecutivo.

Em que pese haver tais previsões normativas, sua efetividade ocorreu apenas em 06 de outubro de 2014, quando o Conselho Universitário aprovou o nome do primeiro Ouvidor-Geral, o docente Luiz Antônio Palmeira. No mês subsequente, iniciou-se o funcionamento da Ouvidoria-Geral para atendimento a toda comunidade interna da Universidade e externa.

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O avanço tecnológico tornou cada vez mais acessível essa comunicação, por meio de sistemas disponíveis na rede mundial de computadores. No caso das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, há a plataforma Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, que se destina à formulação de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e a indicação de sugestões para simplificação dos procedimentos administrativos.

Afora isso, também é possível que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal, por meio dessa mesma plataforma (Fala.BR).

Além os canais acima, em 4 de dezembro de 2018, a Ouvidoria-Geral da União lançou um *Chatbot* Interativo de Atendimento Cidadão que funcionará via *Messenger* (serviço de mensagens instantâneas) do Facebook. Por meio de uma robô, chamada “Cida”, o usuário do Facebook poderá protocolar quaisquer manifestações de ouvidoria, a qual será automaticamente registrada no Fala.BR. A Ouvidoria-Geral estima que em breve ocorra o atendimento também via whatsapp.

Aliado às ferramentas tecnológicas disponíveis, a Ouvidoria mantém o atendimento presencial, por e-mail e telefônico, a fim de atender à sociedade por diferentes meios de comunicação.

Assim, a OG/Ufal dispõe, atualmente, dos seguintes canais para orientação e recebimento de manifestações:

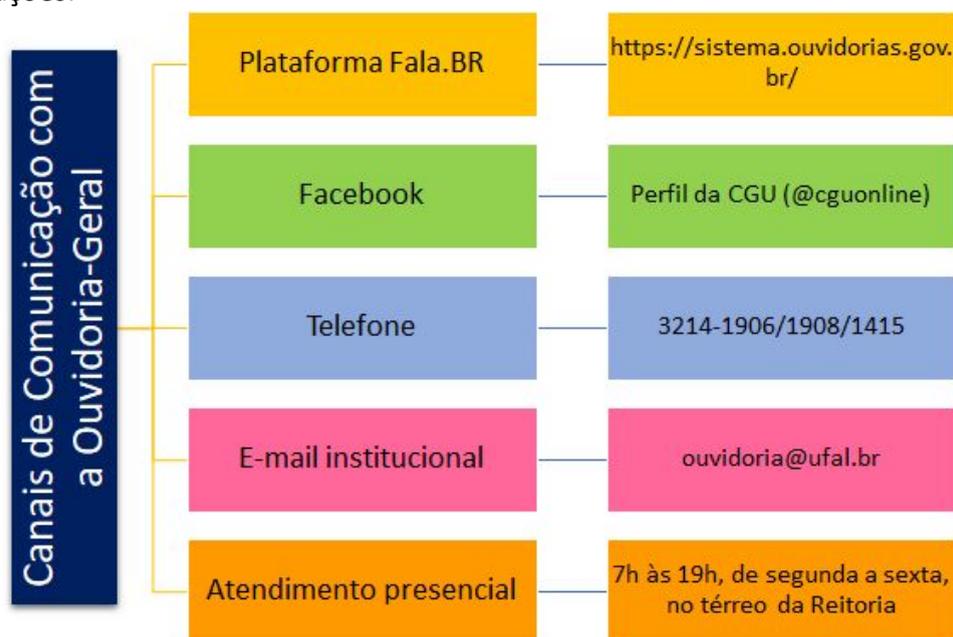


Imagem 02. Canais de Comunicação com a Ouvidoria-Geral da Ufal. Fonte: elaboração própria.

Deveras, o contato direto com as demandas sociais viabiliza o conhecimento sobre os pontos críticos da Administração, possibilitando a melhoria na qualidade dos serviços prestados, bem como a formulação de políticas públicas por parte das instituições.

A disseminação dos canais de comunicação institucional, aliada às competências traçadas normativamente para as Ouvidorias deixa claro que tais unidades são um importante instrumento de participação e controle social.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

5.1 FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

Como visto em tópico anterior, o cidadão pode acionar a Ouvidoria-Geral por três vias:

- a. Presencialmente, por meio do preenchimento de um formulário específico;
- b. Telefone;
- c. Virtualmente, por e-mail institucional, sistema eletrônico FALA.BR ou Facebook (*Chatbolt*)

Na hipótese de se tratar de um breve esclarecimento, solicitado por telefone, e-mail ou presencialmente, o usuário é prontamente atendido.

Após a etapa de registro no FALA.BR, feita diretamente pelo usuário ou pela Ouvidoria-Geral (nos casos de manifestações presenciais ou por e-mail), o usuário recebe o número do protocolo do sistema e pode realizar o acompanhamento de sua demanda virtualmente.

Nesse momento, o Ouvidor-Geral, junto com a equipe técnica, avalia o caso e procede ao encaminhamento, de acordo com a natureza de cada manifestação, podendo ocorrer as seguintes hipóteses:

- i. Pedido de complementação da manifestação;
- ii. Convocação das partes envolvidas para reuniões, visando conciliar, esclarecer e acordar entendimentos nos casos apresentados;
- iii. Comunicações oficiais junto a órgãos externos à UFAL, como Ministério Público Estadual, Defensoria Pública, Advocacia-Geral da União;
- iv. Encaminhamentos internos: Corregedoria, Comitê de Ética, Campus Maceió, Sertão e Arapiraca, Pró-reitorias, Departamentos, Direções de Unidades e Coordenações de Curso;
- v. Outras medidas avaliadas nos casos concretos.

5.2 SOBRE OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

a) Solicitações

De acordo com a IN nº 05/2011 do MTCGU/OGU, as solicitações de Ouvidoria são indicadas para que os usuários apresentem pedidos de adoção de providências à Administração.

Contudo, via de regra, o usuário se vale de modo equivocado desse canal. Questões administrativas e acadêmicas devem ser destinadas, primeiramente, às unidades técnicas. Após acionadas, caso as unidades não tenham se pronunciado, a Ouvidoria-Geral deverá ser comunicada.

Nos casos em que ocorre essa situação, a Ouvidoria-Geral tem orientado aos usuários a demandar o setor de base, de modo que a Ouvidoria-Geral seja a instância residual, nos casos em que houver mora da unidade técnica.

Assim ocorre porque Ouvidoria não se conforma como instância recursal, para rever decisões que foram tomadas pelas unidades técnicas, mas deve ser acionada nos casos em que

não houve o pronunciamento (omissão) ou esse foi ilegal, nesta hipótese ensejaria a apresentação de uma denúncia na Ouvidoria.

Essa postura visa promover maior celeridade na resolução das demandas, visto que as unidades de base, na maioria das vezes, já estão a par das situações e já têm procedimentos padronizados para o atendimento das demandas, a exemplo do que ocorre com o pedido de confirmação ou cancelamento de matrícula, pedidos de revisão de provas, solicitação para retomar o pagamento de bolsas cortadas, solicitação para pagamento em atraso (pessoa jurídica), etc.

O correto direcionamento das solicitações acadêmicas e administrativas também contribui para a celeridade dos atendimentos próprios de Ouvidoria, os quais poderão ser analisados e encaminhados pela equipe de servidores mais rapidamente.

b) Reclamações

A reclamação tem por finalidade expor a insatisfação dos usuários referente à prestação de serviços público e têm relação direta com a melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Universidade. A partir de uma reclamação, a Administração pode ser notificada de algum incidente que ainda não tenha tido ciência ou mesmo comunicar ao usuário as medidas que já estão sendo tomadas ou ainda providenciar outras.

Assim, a participação ativa dos usuários contribui para o controle social das atividades da Universidade, bem como para a melhoria na qualidade da prestação dos serviços, sendo importante que seja fomentada pela Instituição e bem recebida pelos gestores.

c) Denúncias

Quando se trata de denúncias em Ouvidorias, seus objetos podem ser a comunicação da prática de irregularidades ou atos ilícitos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Nessa esfera, a Ouvidoria não atua como unidade de investigação, mas sim como um canal de comunicação institucional para esse tipo de manifestação. Portanto, cumpre à equipe técnica da Ouvidoria proceder à uma análise preliminar sobre a existência de indícios mínimos de materialidade e autoria da denúncia, para, em os havendo, encaminhar à unidade apuratória competente.

Desta feita, a apuração da irregularidade ou ilícito é competência das unidades apuratórias, que, dentro da Universidade, são a Corregedoria Seccional, a Auditoria Interna e o Comitê de Ética. Caso seja necessário, cumpre à Ouvidoria também encaminhar o caso às unidades apuratórias externas, como o Ministério Público, Tribunal de Contas da União, Polícia Federal, etc.

As denúncias são ferramentas essenciais para a o controle social da Instituição. Especialmente quando não há um sistema de monitoramento e fiscalização prévio, concomitante ou mesmo posterior, a denúncia é a forma de manifestação mais apropriada para indicar o cometimento de possíveis irregularidades ou ilícitos à Administração.

Reforça-se, contudo, que para serem avaliadas como aptas, as denúncias devem estar revestidas de provas suficientes, com elementos mínimos de autoria e da existência do fato irregular ou ilícito.

d) Sugestões

Visam primordialmente o aperfeiçoamento da prestação dos serviços e das políticas realizadas pela Administração. Ainda são tímidas as proposições de melhorias para a Universidade.

À medida que a Ouvidoria-Geral divulgar mais o seu espectro de atuação, espera-se que seja maior o quantitativo de sugestões indicadas pelos usuários.

5.3 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA PLATAFORMA FALA.BR

As atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias do Poder Executivo Federal podem ser livremente acessadas por meio de duas plataformas de livre acesso:

1. Painel “Resolveu?”: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> que consolida dados relacionadas à sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de simplificação.
2. Painel da “Lei de Acesso à Informação” (LAI): <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> que consolida os dados referentes aos pedidos de acesso à informação.

No caso do Painel “Resolveu?”, há dados disponíveis a partir de dezembro de 2014, já no painel da LAI, o cidadão encontra dados a partir de 2012.

Por meio dessas bases de dados, será realizado o diagnóstico das manifestações recebidas no ano de 2019 e nos anteriores.

Até o momento, constam 3.891 (três mil oitocentos e noventa e uma) manifestações, desde o início do funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão e da Ouvidoria-Geral da Ufal de 2012 até dezembro de 2019, de acordo com a seguinte tabela e o gráfico a seguir:

Anos	Painel LAI	Painel Resolveu?	Total
2012	56	0	56
2013	127	0	127
2014	105	0	105
2015	146	5	151
2016	197	228	425
2017	339	308	647
2018	387	380	767
2019	302	544	846
Total geral de 2012 a 2019			3.891

Tabela 01: Manifestações na Ouvidoria-Geral da UFAL. Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

Painel LAI, Painel Resolveu? e Total

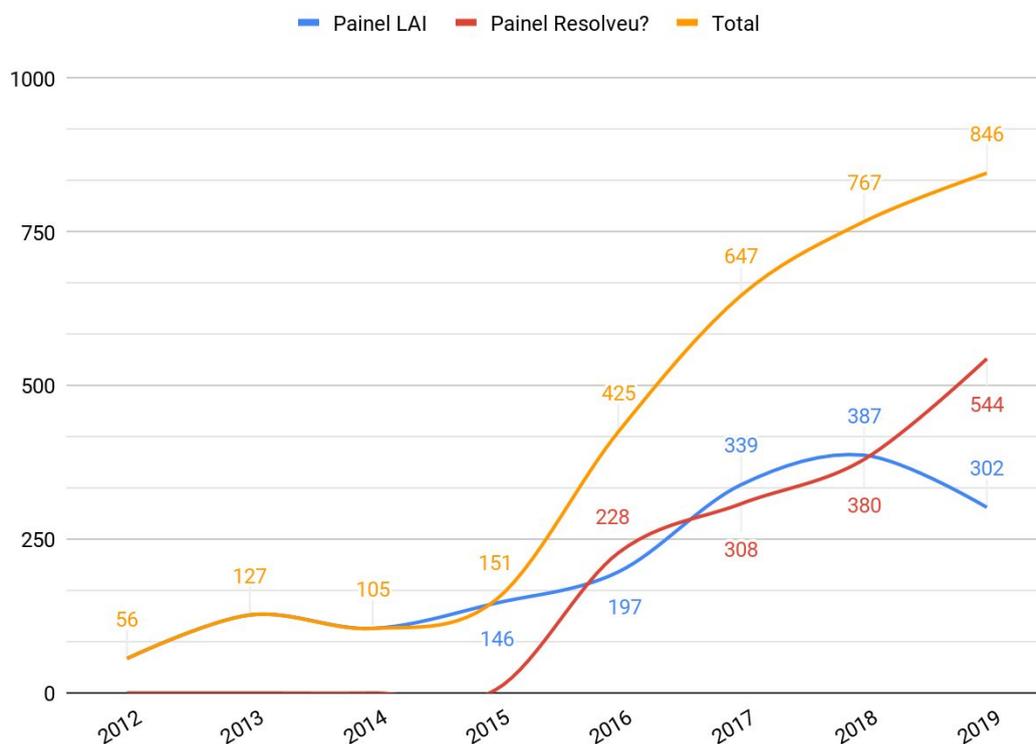


Gráfico 01: Manifestações na Ouvidoria-Geral da UFAL. Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

Esclarece-se que entre 2012 e 2014 as demandas de sugestões, reclamações, elogios, denúncias, solicitações (compiladas no painel Resolveu?) estava no princípio de seu funcionamento, enfrentando as dificuldades próprias desse momento, como a falta de divulgação e o conseqüente desconhecimento da comunidade acerca de suas atividades, então as demandas eram recebidas prioritariamente por e-mail institucional, presencialmente ou por telefone.

Ao longo do ano de 2019, entre denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, pedidos de simplificação e acesso à informação, verificou-se o seguinte cenário:

Manifestações	2019
Elogios	6
Sugestões	19
Comunicações	105
Denúncias	266
Pedidos de Informação	302
Reclamações	390
Solicitações	723

Tabela 02: Tipos de Manifestações em 2019 na Ouvidoria-Geral da UFAL. Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

Tipos de manifestações em 2019

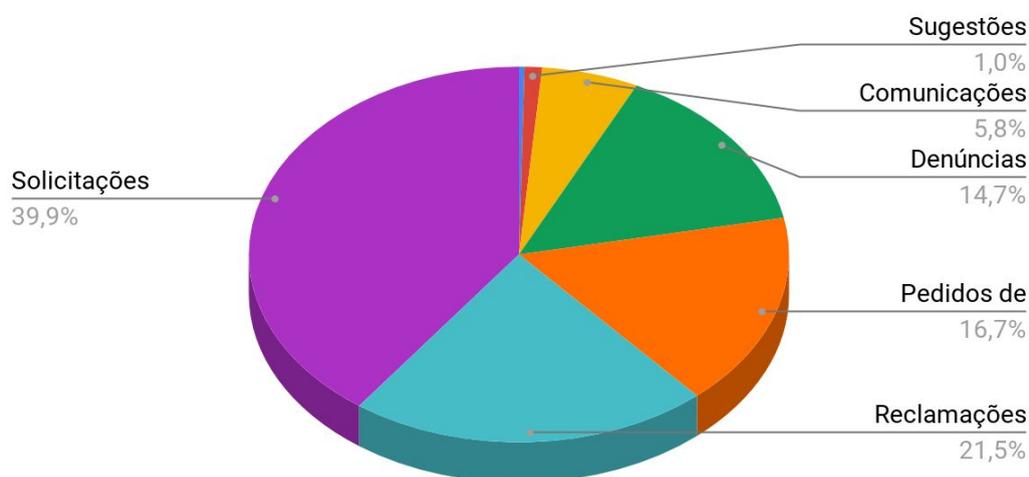


Gráfico 02: Tipos de Manifestações em 2019 na Ouvidoria-Geral da UFAL. Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

Nota-se que, dentre as maiores demandas, estão, em primeiro lugar, as solicitações, em segundo, reclamações, e em terceiro, pedidos de acesso à informação e, em quarto lugar, denúncias. As comunicações, que são denúncias anônimas, seguem na quinta posição, sugestões e elogios ocupam as posições finais, em termos quantitativos.

5.4 SETORES E DEMANDAS MAIS FREQUENTES

O levantamento que será demonstrado a seguir foi realizado a partir das movimentações processuais no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), no ano de 2019. O gráfico abaixo expõe quais os setores mais demandados pela Ouvidoria-Geral, bem como a quantidade de manifestações dirigidas a eles ao longo do ano de 2019:

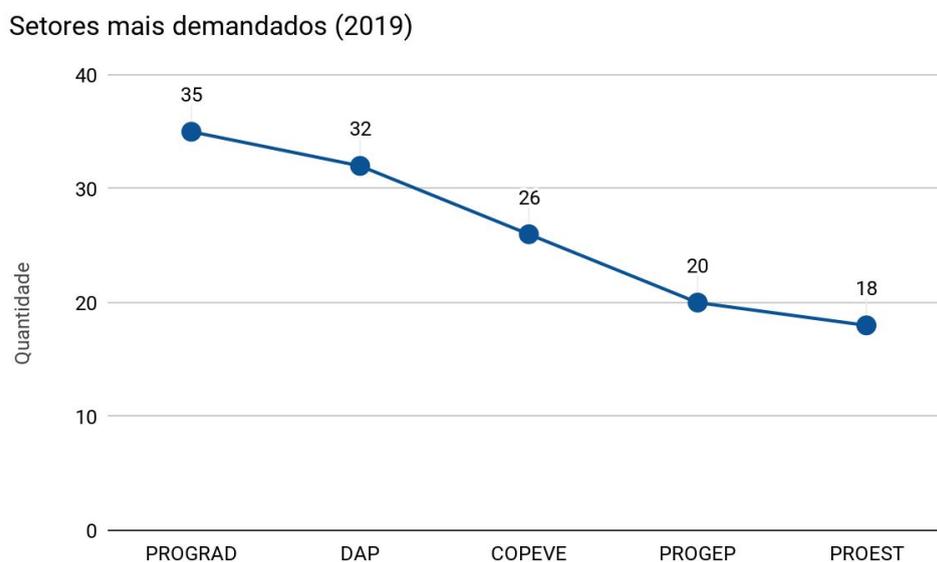


Gráfico 03: Setores mais demandados (2019) pela Ouvidoria-Geral da UFAL. Fonte: SIPAC

Quanto às manifestações mais frequentes nos setores, segue abaixo o detalhamento:

- 1) Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD):
 - Denúncias e Reclamações sobre os exames da banca de heteroidentificação e verificação de deficiência;
 - Solicitação de providências e informações acadêmicas.

- 2) Departamento de Administração de Pessoal (DAP):
 - Solicitações de providências, denúncias e reclamações sobre auxílio transporte;
 - Reclamação por falta de celeridade nos processo de progressões.

- 3) Comissão Permanente do Vestibular (COPEVE):
 - Reclamação da falta de pagamento referente aos prestadores de serviço;
 - Informações sobre a não convocação e entrega de documentação da banca de heteroidentificação;

- 4) Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP):
 - Temas diversos, sem prevalência de temáticas específicas.

- 5) Pró-reitoria Estudantil (PROEST):
 - Denúncia sobre suposto recebimento indevido de auxílio estudantil;
 - Reclamações sobre a residência universitária: permanência de animais e qualidade da internet.

6. COMPARATIVO ENTRE OUVIDORIAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE

Quando comparada às Ouvidorias das Universidades Federais do Nordeste, no ano de 2019, a Ouvidoria da UFAL foi a segunda mais acionada pela sociedade, com 543 manifestações, conforme vemos a seguir:

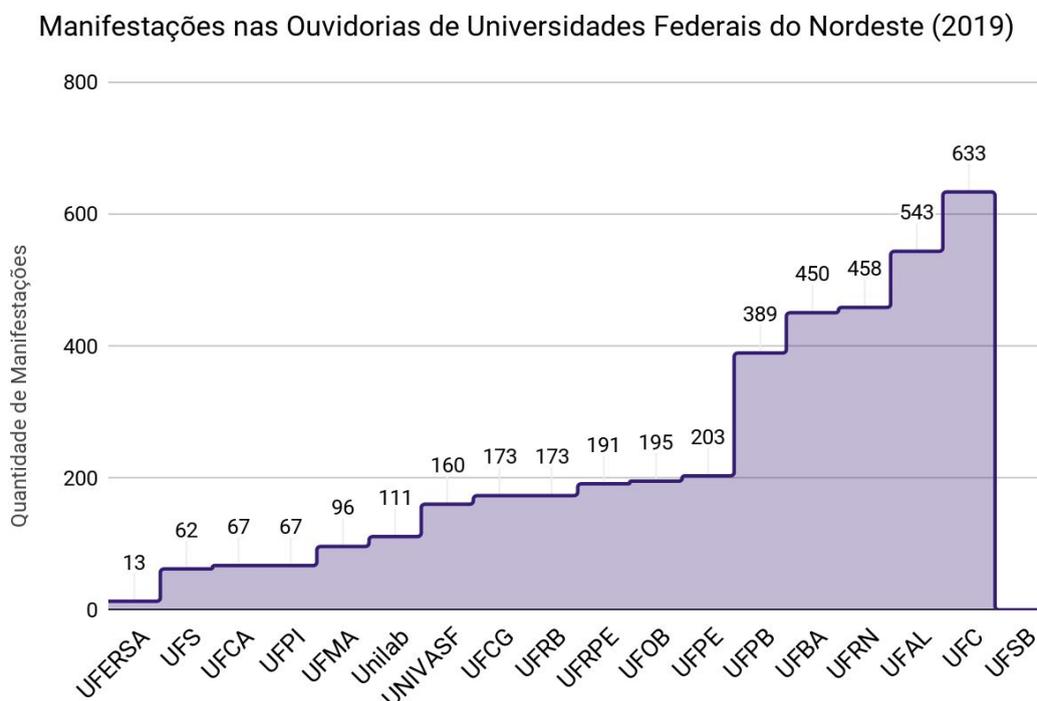


Gráfico 04. Quantidade de Manifestações nas Ouvidorias de universidades Federais do Nordeste (2019). Fonte: Painel Resolveu?

Já no comparativo do tempo de resposta às manifestações, que indica o quão breve foi o atendimento ao usuário, a UFAL tem a 8ª Ouvidoria mais rápida dentre as Ouvidorias das Universidades Federais do Nordeste em responder aos usuários, com um tempo médio de resposta de 29 (vinte e nove) dias:

Tempo de resposta nas Ouvidorias Federais do Nordeste (2019)

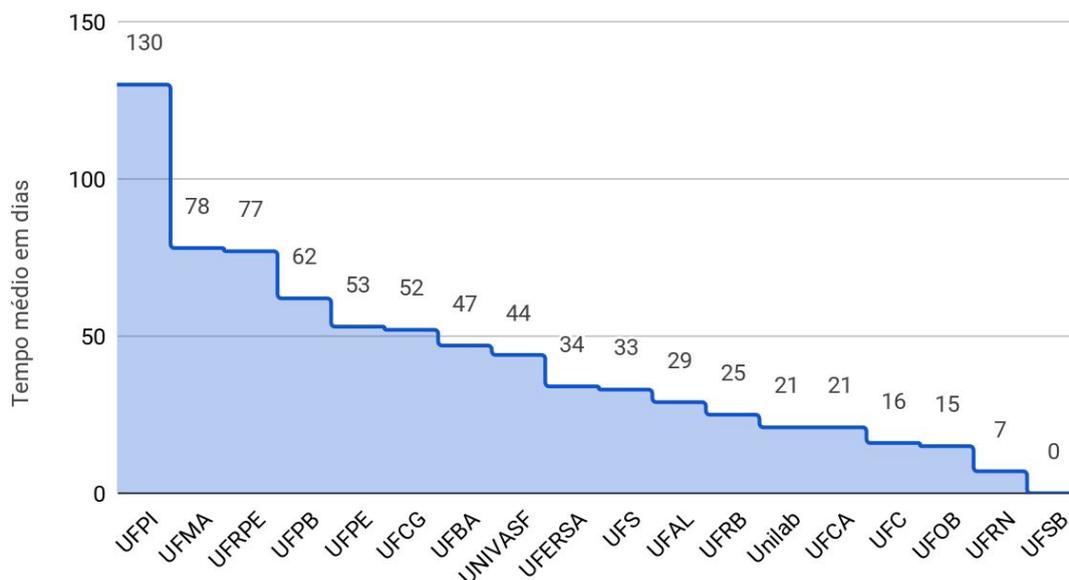


Gráfico 05. Tempo médio de resposta em dias das Ouvidorias Federais do Nordeste (2019). Fonte: Painel Resolveu?

Para as análises do quantitativo de manifestações, bem como do tempo de resposta, não encontramos dados no painel Resolveu? sobre a Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB).

De acordo com a IN nº 05/2011 do MTCGU/OGU, art. 11, as unidades de ouvidoria deverão apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, podendo haver uma única prorrogação por igual período mediante justificativa expressa. Assim, o prazo de resposta pode chegar até a 60 (sessenta) dias.

Comparando-se os anos de 2018 e 2019, teríamos o seguinte cenário: em 2018, a OG/UFAL recebeu 380 manifestações e respondeu aos usuários com um tempo médio de 25 dias; em 2019, recebeu 543 manifestações, tendo respondido num tempo médio de 29 dias.

A avaliação desse cenário é que, nas condições atuais da Ouvidoria-Geral da UFAL, em termos de infra-estrutura e pessoal, proporcionar aos usuários um tempo médio de resposta de 29 (vinte e nove) dias é muito significativo, especialmente se esse dado é avaliado à luz da quantidade de manifestações, pois em relação a estas, houve um aumento de 42,8% de um ano para outro, em compensação, respondemos 20,8% menos rápido do que no ano de 2018.

7. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

7.1 FLUXO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação são recebidos por meio do sistema eletrônico e-SIC, em sua grande maioria. Contudo, há casos em que são formulados por e-mail ou presencialmente, em formulário próprio.

Do mesmo modo como ocorre com os atendimentos das manifestações, tratadas no tópico 5.1, os pedidos que envolvem informações já disponíveis no portal da Universidade ou nos sistemas institucionais utilizados (SIPAC, SIGRH, SIGAA), o usuário é prontamente atendido.

No entanto, se o caso necessitar do pronunciamento de algum setor, o pedido é registrado no sistema e-SIC, se já não tiver sido formulado pelo próprio sistema, e o usuário poderá acompanhar a solicitação por meio de um número de protocolo gerado automaticamente.

Após isso, a gestão do SIC encaminha o pedido à unidade respondente, detentora da informação requerida pelo usuário. Nesse momento, cabe ao servidor responsável:

- Deferir o pedido e fornecer a informação em sua integralidade;
- Deferi-lo parcialmente, concedendo em parte as informações solicitadas e não fornecendo as demais por considerar aplicáveis ao caso uma das alíneas do próximo tópico;
- Indeferi-lo, por verificar que se trata de: a) dados pessoais; b) informação sigilosa; c) pedido desproporcional ou desarrazoado; d) pedido que exige tratamento adicional de dados; e) pedido incompreensível; ou f) pedido que envolve processo decisório em curso;
- Comunicar e justificar a inexistência/indisponibilidade temporária da informação dentro da Instituição.

Há casos excepcionais em que o pedido de acesso à informação é indeferido de pronto pela gestão do SIC. São situações em que o pedido é genérico ou incompreensível. Além dessas possibilidades, a gestão do SIC pode não conhecer o pedido, por identificar que não se trata de acesso à informação, mas sim denúncia, reclamação, elogio, solicitação, sugestão ou consulta.

Quando as demandas são próprias do sistema e-OUV, o sistema e-SIC possibilita ao gestor encaminhar a manifestação diretamente àquele sistema.

Pela Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12527/2011, art. 11, §§1º e 2º, a Universidade deve disponibilizar a informação imediatamente e, em não sendo possível, em até 20 dias, podendo haver uma única prorrogação por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Quando a Universidade não responde dentro do prazo de 20 dias, nem prorroga o prazo, o cidadão pode formular uma “Reclamação”, em primeira instância, à Autoridade de Monitoramento da LAI na UFAL e, caso essa não se posicione sobre o pedido de acesso à informação em 5 dias, o cidadão pode, em segunda instância, acionar a Controladoria Geral da União (CGU).

Diferentemente das manifestações no e-OUV, o sistema e-SIC, em razão de expressa previsão na LAI, contempla a possibilidade do cidadão apresentar recursos em quatro instâncias: na primeira, o recurso é apreciado pela autoridade hierarquicamente superior à que emitiu a decisão inicial; na segunda é destinado à autoridade máxima do órgão, (Mag.^ª) Reitor(a), nas Universidades); na terceira instância, pela CGU; e na quarta pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), órgão colegiado composto por dez ministérios responsável pela análise de negativas de acesso à informação, classificação de informações sigilosas e estabelecimento de orientações normativas.

A diagramação abaixo ilustra bem o que detalhamos anteriormente:

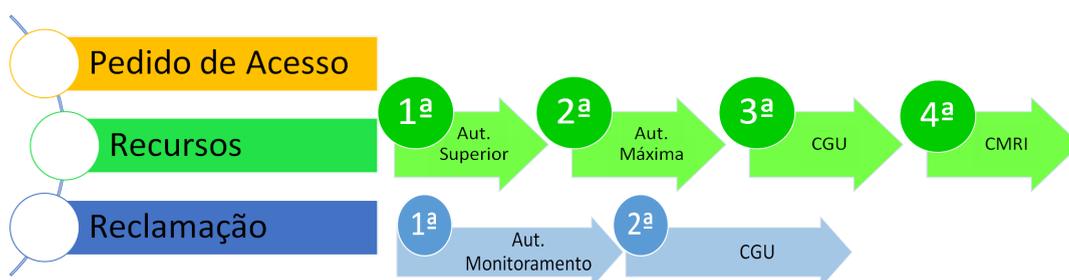


Imagem 03. Fluxo de recursos e reclamações. Fonte: Elaboração própria.

Essas são, portanto, as vias por onde os pedidos de acesso à informação podem transitar, sempre que houver algum óbice à concessão de informações públicas por parte das instituições.

7.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PELO SISTEMA E-SIC DE 2012 A 2019

Desde sua implantação na UFAL, o SIC vem recebendo cada vez maior número de pedidos de acesso à informação por meio do sistema e-SIC, excetuando-se o ano de 2014 e, mais recentemente, 2019, em que houveram quedas no quantitativo. No ano de 2019 foram formulados 302 pedidos dirigidos à Universidade:

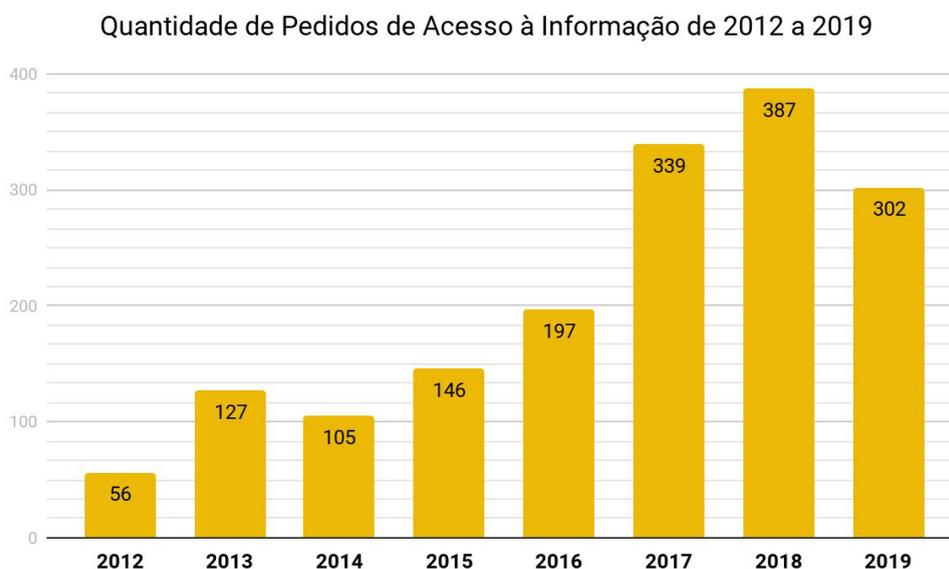


Gráfico 06. Quantidade de Pedidos de Acesso à Informação de 2012 a 2019. Fonte: Painel LAI

No que se refere ao tempo de resposta aos pedidos de acesso à informação, a partir de 2017, o SIC contou com o trabalho de dois servidores, que, embora não atuassem exclusivamente com isso, conseguiram diminuir o quantitativo de dias para resposta de 56,47 em 2016 para 28,71 em 2017.

A partir do início de 2018, com a transposição das atividades do SIC para a Ouvidoria-Geral, foi possível destinar uma servidora para atuar com mais exclusividade às atividades de acesso à informação. Essa mudança teve um impacto significativo no tempo de resposta aos pedidos, que saiu dos de 28,71 dias (2017) para 12,92 dias (2019).

Tendo em vista que, pela LAI, o tempo máximo de tramitação dos pedidos é 30 dias (20 dias, prorrogáveis por mais 10) verificamos pelo gráfico abaixo que o cenário entre 2014 e 2016

estava bastante delicado. Contudo, isso se explica pelo fato do crescente número de pedidos, aliado ao fato das atividades do SIC estarem sendo desenvolvidas por apenas um servidor e de modo não exclusivo. Vejamos o gráfico abaixo para melhor exemplificação:



Gráfico 07. Quantidade de dias para resposta (2012-2019). Fonte: Painel LAI

Agregando as informações dos dois gráficos anteriores, quantidade de pedidos e tempo de resposta em dias, temos uma imagem mais clara de como a Universidade tem avançado em relação ao tempo de resposta ao cidadão, mesmo como um maior quantitativo de pedidos:



Gráfico 08. Quantidade de pedidos e dias para resposta (2012-2019). Fonte: Painel LAI

A expectativa para 2020 é que a UFAL possa entregar as informações públicas solicitadas em torno de 11 dias, considerando a implantação, já em 2018, da comunicação via e-mail institucional entre o SIC e às unidades respondentes e a diminuição do prazo interno para

resposta.

Além disso, em breve a UFAL terá seu portal de dados abertos alimentado com dados acadêmicos e administrativos, o que possibilitará à sociedade ter acesso à diversas informações institucionais sem a necessidade de acionar o SIC para obtê-los, pois a plataforma é de livre acesso.

Nesse sentido, é possível que muitas das informações atualmente solicitadas em transparência passiva (por meio de solicitação) estejam disponíveis em transparência ativa (sem necessidade de pedido) para a sociedade, favorecendo a diminuição dos pedidos de acesso à informação.

7.3 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2019

Os dados desse tópico foram extraídos do relatório proveniente do sistema e-SIC, de acesso público pelo link: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx> Por meio dele, verificamos diversas informações, sobre a atuação dos SIC's de vários órgãos do poder executivo federal.

a. Média mensal de pedidos: em 2019 tivemos 25,17 pedidos por mês, em média.

b. Situação dos pedidos de acesso à informação: todos os 302 pedidos formulados em 2019 foram respondidos, proporcionando o percentual de resolutividade de 100%.

c. Características dos pedidos de acesso à informação:

- i. Quantidade de perguntas: 762 perguntas;
- ii. Média de perguntas por pedido: 2,52;
- iii. Total de solicitantes: 241 solicitantes.

d. Tipos de respostas: para a maioria dos pedidos de acesso à informação, 216, houve a concessão de acesso:



Imagem 04. Pedidos por tipo de resposta. Fonte: Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes da UFAL em 2019 (e-SIC)

e. Razões da negativa de acesso: o percentual de pedidos com acesso negado equivale a 6,61%, ou 20 pedidos, dos 302 totais, sendo as razões mais frequentes para a negativa

as seguintes: processo decisório em curso (10), pedido genérico (4), pedido incompreensível (2), exigência de tratamento adicional de dados (2), dados pessoais (1), informação sigilosa de acordo com a legislação específica (1).

f. Meios de envio da resposta: a maioria dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão formula os pedidos pelo sistema e-SIC, 301 pedidos especificamente, ou 99,67% dos submetidos pelo sistema, com avisos por e-mail. Em apenas 1 pedido, o equivalente a 0,33%, houve pedido de consulta ou busca pessoal.

g. Perfil dos solicitantes:

i. Quanto ao Gênero:

1. Masculino: 44,92%;
2. Feminino: 44,49%;
3. Não informado: 10,92%.

ii. Quanto à escolaridade, os três maiores percentuais:

1. Pós-Graduação: 30,93%;
2. Ensino Superior: 25,85%;
3. Mestrado/Doutorado: 22,46%.

iii. Quanto à Profissão, os quatro maiores percentuais correspondem à:

1. Servidor Público Federal: 33,90%;
2. Estudante: 13,56%;
3. Não informado: 13,56%;
4. Professor: 10,59%.

iv. Quanto à localidade dos solicitantes, as cinco localidades mais frequentes referem-se à:

1. Alagoas (59);
2. Pernambuco (14);
3. Distrito Federal (11);
4. São Paulo (11);
5. Paraíba (10).

7.4 COMPARATIVO ENTRE OS SIC'S DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE

Uma pesquisa comparativa nos relatórios públicos do sistema e-SIC indica que o SIC/UFAL é o 4º colocado dos SIC's das Universidades Federais do Nordeste com maior quantidade de pedidos de acesso à informação em 2019.

Em primeiro lugar está o SIC da Universidade Federal do Ceará (407), em segundo, o da Universidade Federal de Pernambuco (387), em terceiro lugar, o da Universidade Federal da Paraíba (364), em quarto, o da Universidade Federal da Bahia (344) e, em quinto lugar, a Ufal (302):

Quantidade de pedidos nos SIC's das Universidades Federais do Nordeste (2019)

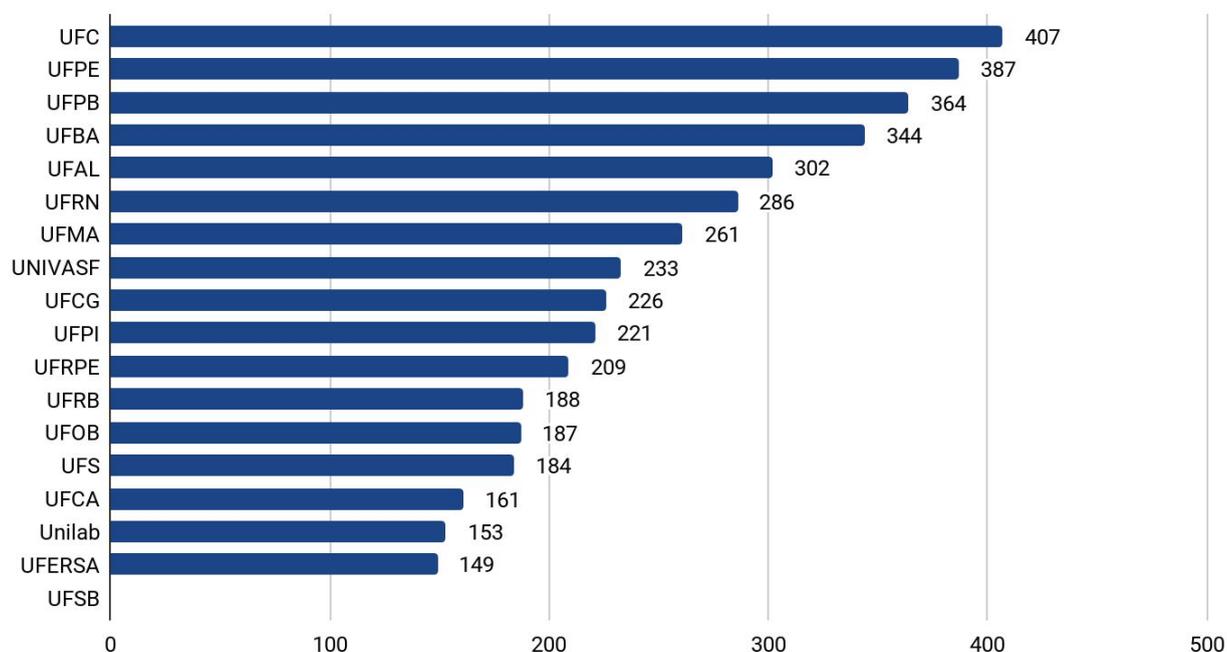


Gráfico 09. Quantidade de pedidos nos SIC's das Universidades Federais o Nordeste (2019). Fonte: Painel LAI

Quanto ao tempo de resposta, o SIC/UFAL é o 9º mais rápido em comparação com os demais, com 12,92 dias de resposta, conforme gráfico abaixo:

Tempo de resposta dos SIC's das Universidades Federais do Nordeste (2019)

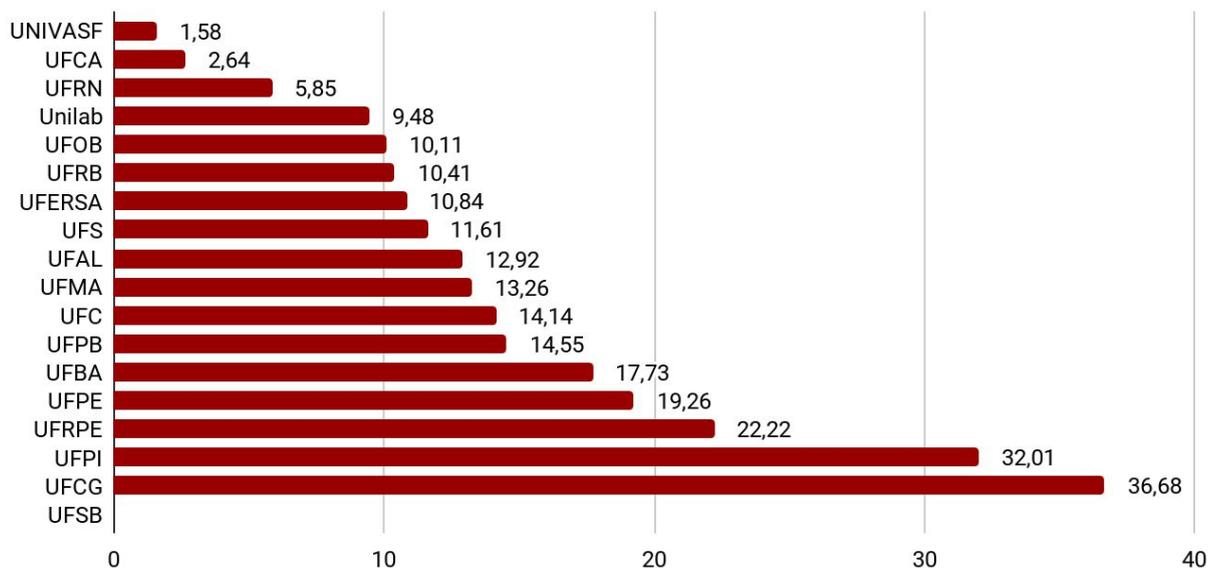


Gráfico 10. Tempo de resposta dos SIC's das Universidades Federais do Nordeste (2019).Fonte: Painel LAI

Se verificarmos o tempo de resposta (Gráfico 10) das 7 Universidades com maior demanda de pedidos (Gráfico 09), em 2019, temos o seguinte:

Quantidade de pedidos e Tempo de resposta

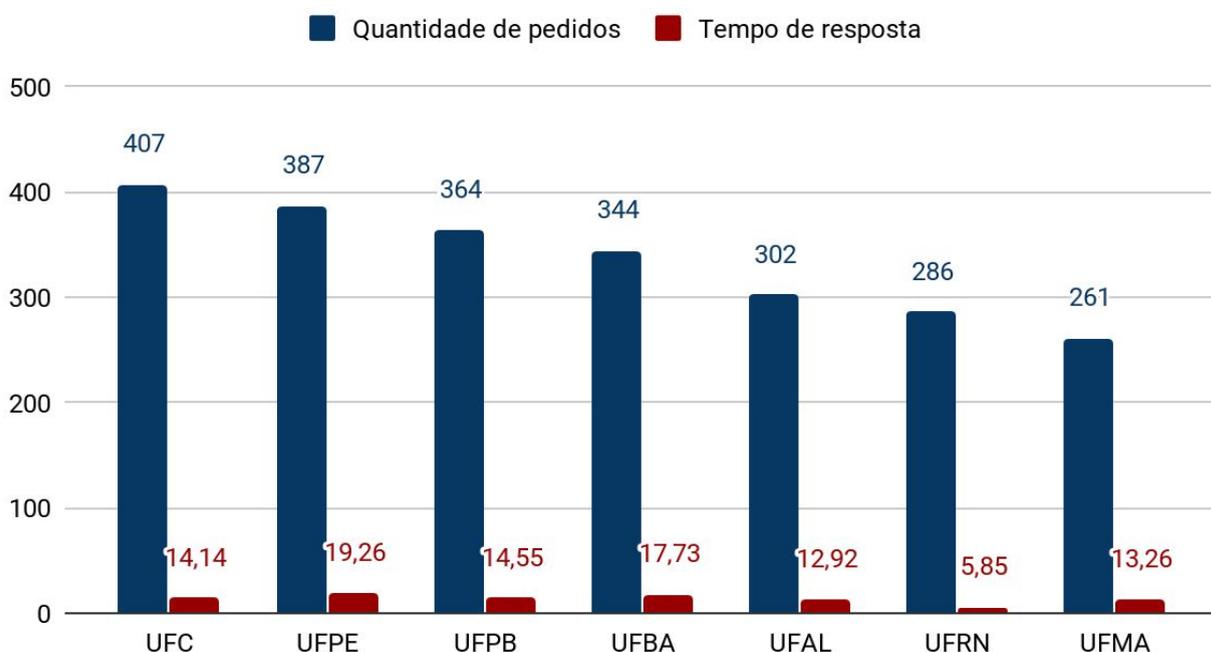


Gráfico 11. Quantidade de pedidos e tempo de resposta das 7 Universidades Federais do Nordeste com mais demandas em 2019. Fonte: Painel da LAI

Por meio desses dados, temos que a média da quantidade de pedidos dessas 7 Universidades é de 335 pedidos e 13,95 dias para resposta. Por essa média, a Ufal tem um pouco menos de pedidos (302) e responde de forma mais rápida (12,92) que a média geral.

Indicadores como os da Universidade Federal do Ceará e a Universidade Federal do Rio Grande do Norte são bastante significativos, quando o tempo de resposta é analisado em razão da quantidade de pedidos e nos servem de estímulo para melhorar o trabalho que vem sendo desenvolvido na Ufal, bem como estudar junto a essas Universidades as formas de trabalho para a obtenção desses resultados.

8. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA COMO UNIDADE DE ACESSORAMENTO

A Ouvidoria-Geral participa das Reuniões ordinárias do Conselho Superior da Universidade (CONSUNI) numa frequência mensal, geralmente na primeira segunda-feira de cada mês, e, extraordinariamente, quando da convocação pelo Presidente do CONSUNI. Nesse espaço, o Ouvidor possui voz, porém não tem voto. Além disso, participa das reuniões com os Pró-reitores e Assessorias e dos encontros com os Diretores de Unidades.

A Ouvidoria-Geral também esteve presente em reuniões do Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação, do Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controle da UFAL, do Grupo de Trabalho sobre Segurança Institucional da UFAL, da equipe de trabalho do Plano de Dados Abertos da Universidade e entre outras sobre temas importantes para a instituição.

Em 2019, a Ouvidoria-Geral propôs à Alta Gestão e às Unidades ações no sentido de solucionar ou dirimir situações negativas comunicadas à Ouvidoria, especialmente por meio de solicitações, denúncias e reclamações.

Afora isso, nos espaços de discussão em que a Ouvidoria-Geral participa são sempre trazidas à tona posicionamentos alinhados às demandas dos usuários visando uma melhor prestação dos serviços da Universidade.

9. OBJETIVOS INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA

- 1) Fortalecer a resolução dos problemas já na base, junto às coordenações de curso e setores administrativos, tornando a Ouvidoria a última instância de resolução de conflitos;
- 2) Desenvolver maior engajamento dos gestores na qualidade das respostas e em relação ao cumprimento dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria;
- 3) Realizar a tramitação eletrônica das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, por e-mail institucional ou SIPAC;
- 4) Diminuir o tempo de resposta das manifestações e dos pedidos de acesso à informação.