



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
OUVIDORIA-GERAL



# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022



MACEIÓ/AL  
2023

## **CORPO DIRIGENTE DA UFAL**

JOSEALDO TONHOLO  
**REITOR**

ELIANE APARECIDA HOLANDA CAVALCANTI  
**VICE-REITORA**

UBIRAJARA OLIVEIRA  
**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**

AMAURI DA SILVA BARROS  
**PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO**

IRAILDES PEREIRA ASSUNÇÃO  
**PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**

CLAYTON ANTONIO SANTOS DA SILVA  
**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**

JOUBER DE LIMA LESSA  
**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  
**AUXILIAR ADMINISTRATIVA**

**- VERSÃO PRELIMINAR -**  
(Em processo de aprovação pelo Comitê de Governança)

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO SISTEMA FALA.BR.....</b>	<b>1</b>
<b>2. DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL POR TIPO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>5</b>
3.1. Quadro geral.....	5
3.2. Análise quanto aos principais assuntos.....	6
3.3. Setores e demandas mais frequentes.....	7
3.4. Nível de resolutividade e grau de satisfação.....	8
<b>4. DETALHAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
4.1. Quadro geral.....	9
4.2. Análise quanto aos principais assuntos.....	10
4.3. Setores e demandas mais frequentes.....	11
4.4. Grau de satisfação dos usuários.....	12
<b>5. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS.....</b>	<b>13</b>
<b>6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS.....</b>	<b>15</b>
6.1. Cadastramento de servidores como pontos focais da Ouvidoria-Geral.....	15
6.2. Treinamento da plataforma de ouvidorias do poder Executivo Federal Fala.br.....	16
6.3. Participação no curso de negociação e mediação.....	18
6.4. Continuidade das atividades referentes ao Conselho dos Usuários.....	18
6.5. Continuidade do Plano de Maturidade.....	19
<b>7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL COMO UNIDADE DE ASSESSORAMENTO.....</b>	<b>20</b>

## 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 2022.**

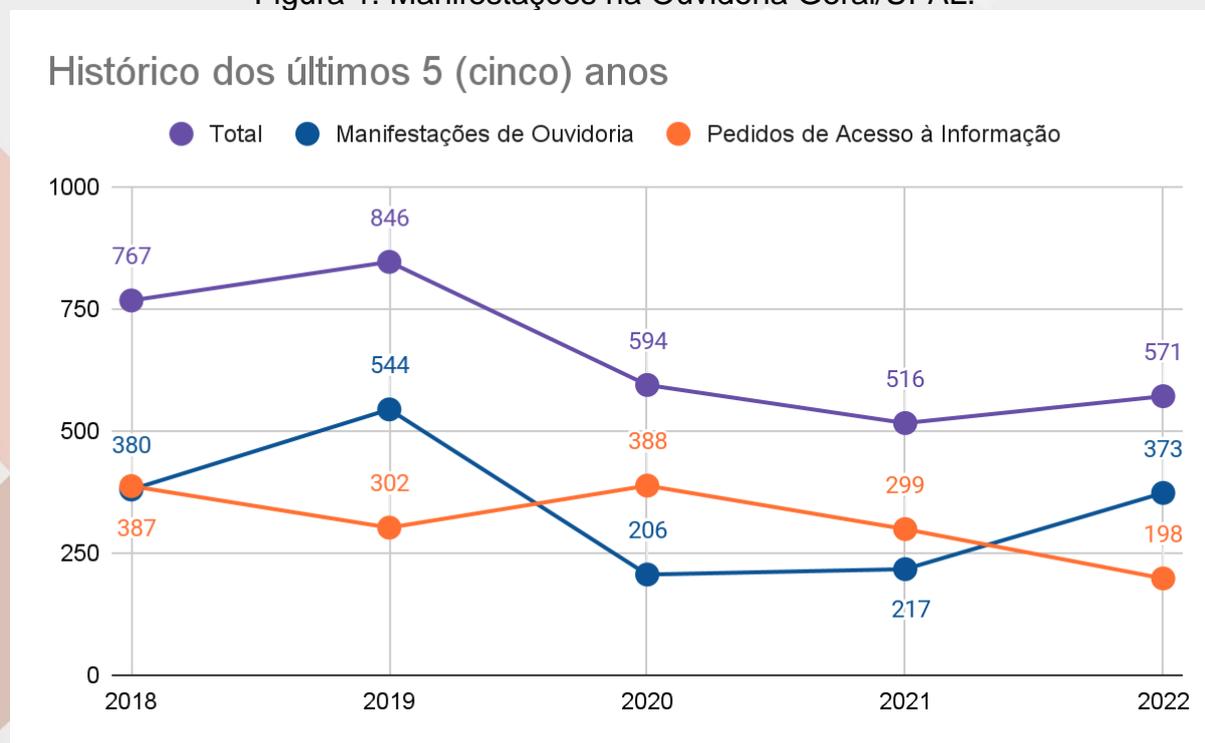
A publicação periódica deste relatório tem por finalidade **atender às exigências dos normativos federais vigentes**, em especial, os artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, bem como a Portaria da Controladoria Geral da União nº 581/2021-CGU. Além disso, também visa promover 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 2022, a Ouvidoria Geral da UFAL recebeu um total de **571** (quinhentos e setenta e uma) **demandas (linha roxa)**, sendo **373** (trezentos e setenta e três) **manifestações (linha azul)** e **198** (cento e noventa e oito) **pedidos de acesso à informação (linha laranja)**, incluindo-se as demandas que foram arquivadas.

A análise do quantitativo geral dos últimos 5 (cinco) anos demonstra que em 2022 houve uma queda de 24% da quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação em relação ao ano de 2018.

A tendência de queda da quantidade total de demandas de ouvidoria vem sendo mais significativa desde 2019, tendo havido apenas um leve aumento das demandas, equivalente a 9% de 2021 para 2022, conforme o gráfico acima.

Especificamente, quanto às manifestações de Ouvidoria, nota-se que houve uma queda de cerca de 2% do quantitativo referente à 2022, quando comparado ao quantitativo inicial, em 2018.

As manifestações de ouvidoria tiveram um aumento significativo de 2018 para 2019, o equivalente a 30%, tendo diminuído significativamente nos anos seguintes (2020 e 2021). Em 2022, já se nota um crescimento das manifestações, revelado num aumento de aproximadamente 42%, em relação ao ano anterior.

O aumento recente das manifestações sugere maior conhecimento da comunidade acadêmica acerca da existência e do papel da OG na Universidade, bem como uma maior conscientização dos usuários em relação à busca por melhoria na prestação dos serviços oferecidos pela Ufal.

Já em relação aos pedidos de acesso à informação, identifica-se uma queda de aproximadamente 49% dos pedidos formulados em 2022, quando comparados com os de 2018.

Diferente das situações anteriores, que tiveram um aumento entre os anos de 2018 e 2019, os pedidos de acesso à informação caíram em 22% no ano de 2019 e aumentaram o mesmo percentual de 2019 a 2020. A partir de 2020, nota-se uma significativa tendência à queda, sinalizada pela diminuição de 49% no quantitativo de pedidos de 2022, em relação a 2020.

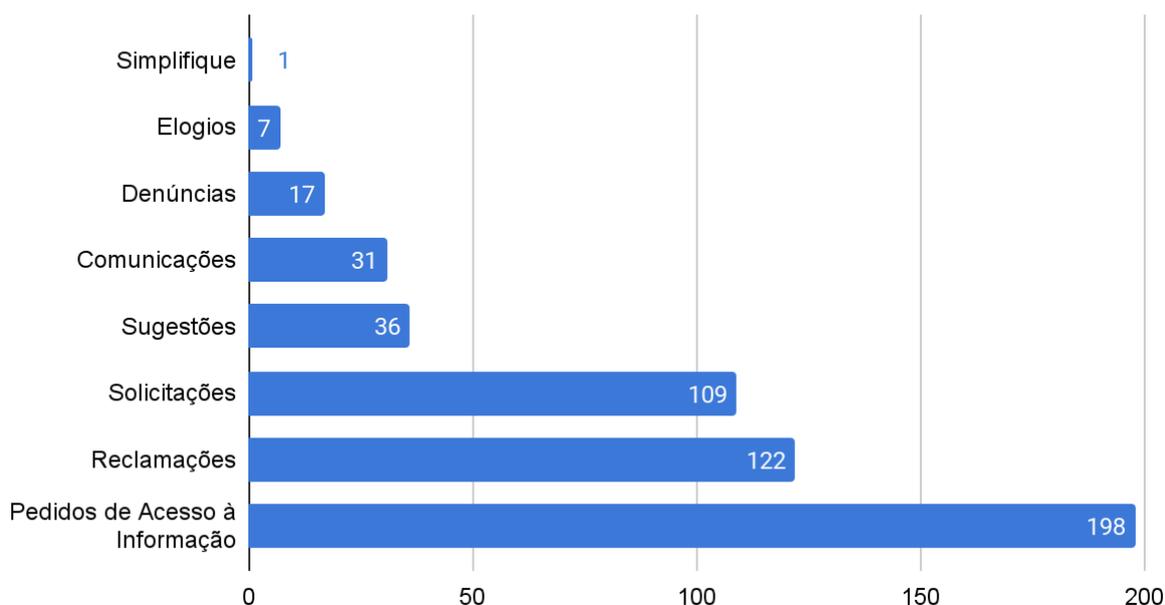
A queda no quantitativo de pedidos de acesso à informação pode sinalizar uma maior oferta de informações no âmbito da transparência ativa e também a ampliação do conhecimento sobre onde obtê-las.

## **2. DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL POR TIPO**

Ao longo do ano de 2022, dentre as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, comunicações, pedidos de simplificação e acesso à informação, respondidos e em tramitação (Figura 2).

Figura 2. Tipos de Manifestações em 2022 na Ouvidoria Geral/UFAL.

## Quantitativo por tipo de demandas (2022)



Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

Dentre as maiores demandas, nota-se a seguinte ordem, em relação à demanda mais frequente em ouvidoria:

- a) Em 1º lugar: **Pedidos de Acesso à Informação;**
- b) Em 2º lugar: **Reclamações;**
- c) Em 3º lugar: **Solicitações;**
- d) Em 4º lugar: **Sugestões;**
- e) Em 5º lugar: **Comunicações;**
- f) Em 6º lugar: **Denúncias;**
- g) Em 7º lugar: **Elogios;**
- h) Em 8º lugar: **Pedidos de simplificação.**

As demandas acima também podem ser analisadas a partir de dois grupos, pelo menos:

- i. As demandas que refletem uma avaliação positiva da instituição (elogios), bem como as que sinalizam melhorias para a prestação do serviço público (sugestões).
- ii. E as que apontam críticas, irregularidades, ilícitos (reclamações, comunicações ou denúncias) em relação à atuação da Universidade e/ou seus

servidores.

Somando-se **reclamações, comunicações e denúncias**, tem-se um total de **170 manifestações**, num universo de 521 (quinhentas e vinte e uma) demandas, o que equivale a aproximadamente **33% das manifestações próprias de ouvidoria com algum caráter negativo** em relação à Instituição, um percentual significativo e que aponta para a necessidade de aprimoramento da atuação dos servidores e dos serviços prestados pela Universidade.

Em contraponto, nota-se que **não faz parte da cultura institucional o registro de elogios ou sugestões de melhorias para a Universidade**. Ambas manifestações atingem o total de **43 (quarenta e três)**, equivalente a um percentual de aproximadamente **8%**, bastante insignificante diante de quase 33% de demandas com caráter negativo.

### 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 2022.



Fonte: Painel Resolveu?

No final do ano de 2022, dentre as manifestações de ouvidoria, **321** (trezentos e vinte e uma) foram **respondidas**, **1** (uma) ainda se encontrava **em tratamento** e **51** (cinquenta e uma) foram **arquivadas** por falta de clareza, insuficiência de dados ou até mesmo por serem consideradas impróprias ou inadequadas.

**Em 2022, o tempo de resposta foi de 25 (vinte e cinco) dias.** De acordo com a legislação vigente, a OG tem até 60 (sessenta) dias para emitir a resposta às manifestações, sendo 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

Segundo os dados do “Painel Resolveu?”, **no ano retrasado, 2021, o tempo de resposta foi de 26 (vinte e seis) dias.** Portanto, tem-se uma diminuição de 1 (um) dia no tempo de resposta no ano de 2022, em comparação com o de 2021.

Apesar desse intervalo encontrar-se dentro do que preconiza a legislação, o aspecto do **tempo de resposta é um ponto que merece muita 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. Adiante, essa questão será abordada com mais detalhes.

### **3.2. Análise quanto aos principais assuntos**

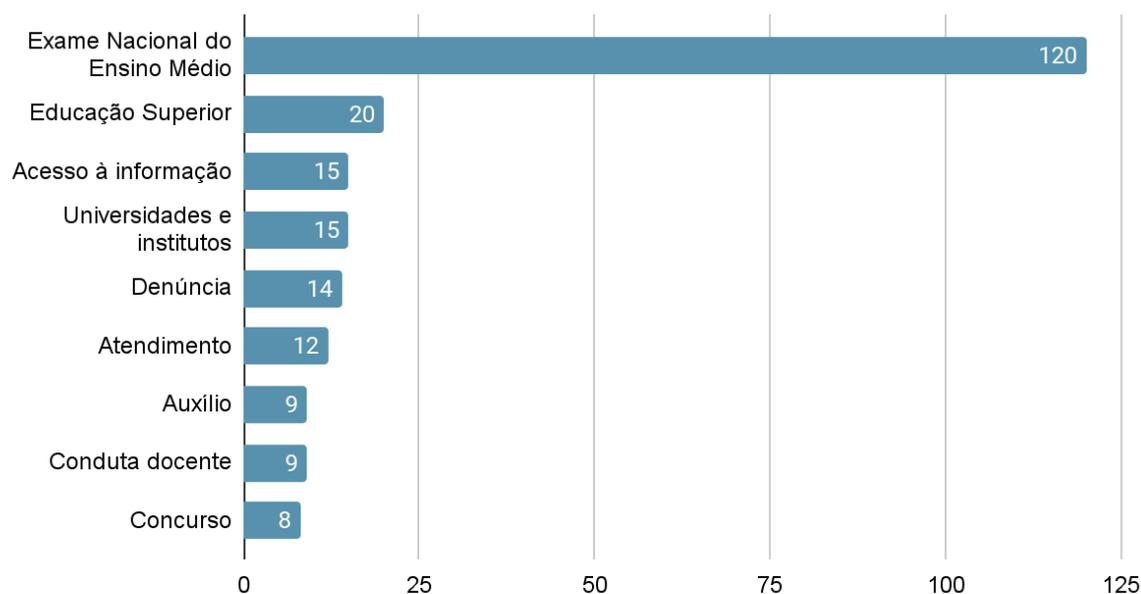
Segundo dados extraídos do “Painel Resolveu?”, durante o ano de 2022, dentre os principais assuntos/motivos com o maior número de manifestações respondidas e em tratamento, tem-se o seguinte:

Verificou-se que dentre os assuntos/motivos de manifestação mais frequentes foram relacionados diretamente à temática acadêmico-institucional da Universidade, tais como: **Exame Nacional do Ensino Médio, Educação Superior, Acesso à informação, Universidades e institutos, Denúncia, Atendimento, Auxílio, Conduta docente e Concurso.**

Tendo em conta que as maiores demandas estiveram centradas em temas muito afins, o exame nacional do ensino médio e a educação superior, e que justamente a PROGRAD e o DRCA foram os setores que mais receberam demandas da OG em 2022, conforme demonstrado anteriormente, compreendemos que faz necessário **otimizar a comunicação e prestação dos serviços, no âmbito dos processos seletivos para ingresso na instituição e as demandas ao longo do próprio ensino superior.**

Figura 4. Assuntos mais frequentes nas manifestações de Ouvidoria em 2021

## Assuntos mais frequentes em 2022



Fonte: Painel Resolveu?

### 3.3. Setores e demandas mais frequentes

De acordo com o levantamento de informações colhidas nas atividades diárias da unidade de Ouvidoria, podemos identificar os setores da Universidade que mais são demandados, nas variadas situações de atendimento intentadas pela Ouvidoria Geral da UFAL.

Conforme descrevemos na tabela abaixo, elencamos 03 unidades organizacionais que mais são acionadas, com as respectivas demandas:

Tabela 1. Setores e Principais Demandas em 2022 na Ouvidoria Geral/UFAL.

COLOCAÇÃO	SETORES DA UFAL	QUANTIDADE	PRINCIPAIS DEMANDAS
1°	<b>PROGRAD</b>	159	Bônus regional e cotas
2°	<b>DRCA</b>	20	Reconhecimento de diploma
3°	<b>DAP</b>	16	Andamento processual

Fonte: Relatório de Monitoramento de Atividades

Quanto aos setores mais demandados em relação às manifestações de Ouvidoria, a primeira posição é ocupada pela **Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD)**, o segundo lugar é do **Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA)**,

seguido do **Departamento de Administração de Pessoal (DAP)**.

### 3.4. Nível de resolutividade e grau de satisfação

O “Painel Resolveu?” disponibiliza ao usuário a possibilidade de participar de pesquisa de satisfação sempre que a Universidade envia uma resposta conclusiva a ele. O preenchimento da pesquisa é facultativo e poucos são os cidadãos que efetivamente participam.

Em 2022 foram verificadas apenas **61 (sessenta e uma) respostas de usuários** de um total de **321** (trezentos e vinte e uma) manifestações respondidas, o que equivale dizer que apenas **19% dos usuários responderam à pesquisa**.

A referida pesquisa é composta por 02 (duas) perguntas: a primeira, “a sua demanda foi atendida?” e a segunda, “você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”. Os resultados seguem abaixo:

#### Pergunta 1: “A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?”

Tabela 2. Resolutividade de manifestações em 2022 na Ouvidoria Geral/UFAL.



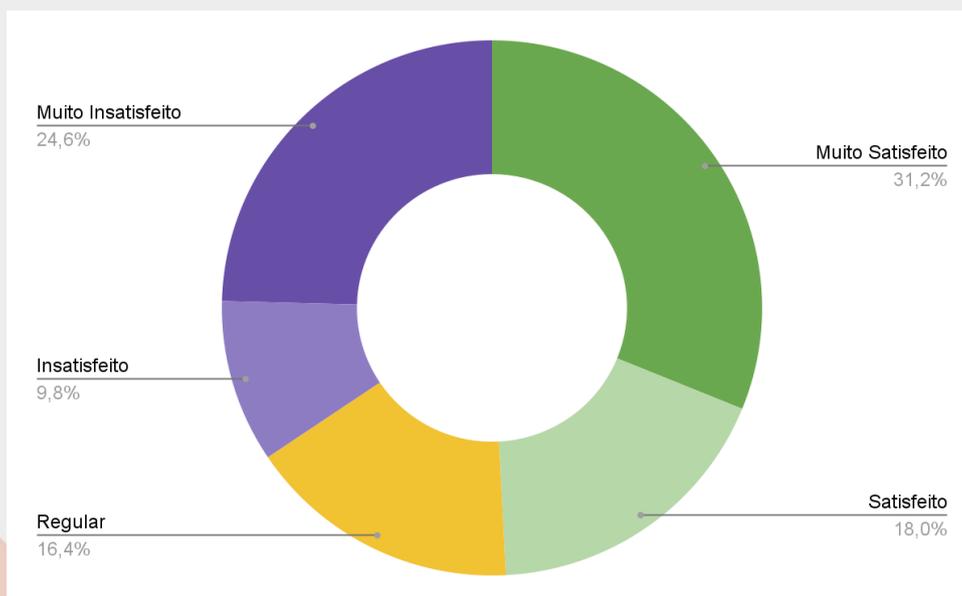
Fonte: Painel Resolveu?

Conforme pode ser identificado na primeira questão, a maioria das manifestações foram consideradas como atendidas nos seus objetivos, embora se destaque que o universo de respostas é relativamente baixo, como já sinalizado..

Para a segunda pergunta, tem-se o seguinte:

#### Pergunta 2: “VOCÊ ESTÁ SATISFEITO(A) COM O ATENDIMENTO PRESTADO?”

Figura 5. Nível de Satisfação de manifestações em 2021 na Ouvidoria Geral/UFAL.



Fonte: Painel Resolveu?

No que se refere ao segundo questionamento, em termos de satisfação com o atendimento, os percentuais indicam que **34,4% encontram-se insatisfeitos e muito insatisfeitos**, em contraposição à **65,6% que sinalizaram graus de muita satisfação, satisfação e satisfação regular**.

Em que pese o percentual maior para a avaliação de satisfação, os dados sobre insatisfação inspiram mais atenção da equipe de Ouvidoria e dos setores que respondem às manifestações, no sentido de **aprimorar a resposta das demandas** por meio de uma **linguagem cidadã, clara, simples e objetiva**, que mesmo diante da impossibilidade de atendimento total da demanda, o **cidadão possa compreender as razões que levaram a Administração àquela decisão**.

## 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 6. Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação da Ouvidoria Geral/UFAL em 2022.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ao longo do ano de 2022, foram **198 (cento e noventa e oito) pedidos de acesso à informação**, não restando nenhum em tramitação ou com status de omissão. No nível das demais instituições do Poder Executivo Federal, **a UFAL situa-se no ranking na 83ª posição de 302, em relação à quantidade de pedidos**, indicando um volume bastante considerável. Quanto ao **tempo médio de resposta**, foram em média **11 (onze) dias, situando-se na posição 140ª do total de 302**.

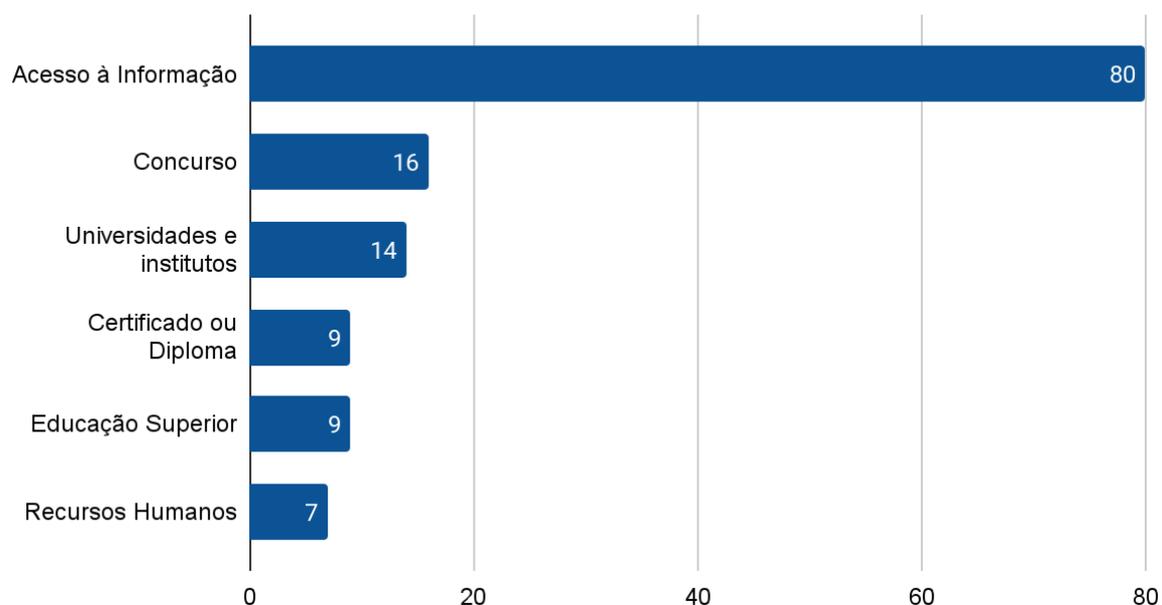
Em que pese a atuação da OG contemplar o tempo de resposta da legislação vigente, que é de até 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta), a colocação no Ranking do tempo de resposta sinaliza que, enquanto Universidade, **devemos otimizar esse indicador**, tornando o tempo de tratamento dos pedidos 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 2021, os principais assuntos/motivos indicados pelos usuários, quando da apresentação dos pedidos de acesso à informação foram os seguintes:

Figura 6. Assuntos mais frequentes nos pedidos de acesso à informação

## Assuntos mais frequentes nos pedidos de acesso à informação



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação

No painel da Lei de Acesso à Informação, nota-se que o assunto mais frequentemente classificado pelos cidadãos é designado pelo próprio termo “**acesso à informação**”, de modo genérico, com **80 (oitenta) indicações, cerca de 40% do total**, dos 198 (cento e noventa e oito) pedidos recebidos em 2022.

A não especificidade do assunto torna a análise prejudicada quanto à temática mais frequente nos pedidos de acesso à informação. Parte dessa problemática é suprida pela tabela 03, indicada no próximo item.

Quanto aos demais itens, aparecem como assuntos mais frequentes: concursos com 16 (dezesesseis) pedidos, universidades e institutos com 14 (catorze), certificado ou diploma e educação superior, com com 9 (nove) pedidos cada, e recursos humanos com 7 (sete) 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 03 unidades mais acionadas pela Ouvidoria Geral para responder aos pedidos de acesso à informação:

Tabela 3. Setores e Principais Demandas em 2022 na Ouvidoria Geral/UFAL.

COLOCAÇÃO	SETORES DA UFAL	QUANTIDADE	PRINCIPAIS DEMANDAS
1°	PROGEP	19	Cargos vagos
2°	DAP	15	Certidões de tempo de contribuição
3°	DRCA	13	Revalidação de diploma

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 Administração e Pessoal (DAP) e do Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA).

#### 4.4. Grau de satisfação dos usuários

O grau de satisfação é extraído dos dados indicados no Painel da Lei de Acesso à Informação e o processo de avaliação ocorre ao final da formalização do pedido.

Desse modo, considerando que foram realizados 198 (cento e noventa e oito) pedidos, a possibilidade de verificar o grau de satisfação com o Serviço de Acesso à Informação (SIC) foi apresentada a todos os usuários.

Porém, tendo em vista que o preenchimento da consulta não é obrigatório, apenas **24 (vinte e quatro) usuários, do total de 198 (cento e noventa e oito), optaram por indicar seu grau de satisfação com o atendimento** fornecido pela equipe do SIC.

Desse modo, ao final do atendimento, os usuários responderam às seguintes perguntas:

- i. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?;
- ii. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

A seguir, visualizamos graficamente a representação dessa avaliação:

Figura 7. 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, “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, o sistema indica uma medição de 1 a 5, sendo 1 “não atendeu” e 5 “atendeu plenamente”.

De acordo com a imagem, em resposta à pergunta “**A resposta fornecida pela equipe atende aos usuários?**”, a pontuação indicada foi de **4,09 pontos**, o que representa um indicativo interessante, porém abaixo do que foi obtido no ano de 2021, 4,60 pontos.

Já quanto à segunda pergunta, “**A resposta fornecida foi de fácil compreensão?**”, de modo semelhante, o sistema indica uma aferição de 1 a 5, em que 1 sinaliza “difícil compreensão” e 5 “fácil compreensão”.

Nesse quesito, **as respostas fornecidas pela equipe e pelas unidades acionadas pela Ouvidoria obtiveram 4,30 de pontuação**, sinalizando um indicativo positivo, no entanto abaixo do indicador do ano retrasado (2021), que foi de 4,5.

## 5. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Um dos problemas frequentes vivenciados pela equipe da Ouvidoria Geral tem

sido a **não observância dos prazos de respostas** por parte das unidades acadêmicas e administrativas acionadas para se pronunciarem sobre os pedidos de acesso à informação ou manifestações.

A problemática tem sido recorrente ao longo dos anos e, no ano de 2022, a solução adotada foi tratar da questão durante o Treinamento da plataforma Fala.BR promovido pela Ouvidoria para os pontos focais nas unidades acadêmicas e administrativas.

O cumprimento dos prazos, e mesmo uma atuação mais célere no atendimento das demandas de Ouvidoria, requerem uma **cultura institucional afinada com a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria para a comunidade**, tanto no que concerne às manifestações, quanto sobre os pedidos de acesso à informação.

Outro aspecto frequentemente enfrentado pela equipe é o **desconhecimento da sobre as competências e atribuições da Ouvidoria Geral**. Ao longo de 2022, foram recorrentes ligações e manifestações de ouvidoria, com pedido de providências iniciais, sendo que tais medidas, em primeira instância, dizem respeito aos setores da Universidade.

Além disso, é rotineiro o recebimento de e-mails buscando informações que já estão divulgadas no site institucional, como no caso as disponibilizadas pelo [Departamento de Registro e Controle Acadêmico \(DRCA\)](#).

**A Ouvidoria tem uma atuação subsidiária no campo dos pedidos de acesso à informação, solicitações e reclamações.** Nessas hipóteses, a OG só deve ser acionada quando o cidadão já tiver estabelecido o contato com as instâncias especializadas no tema e não tiver sido contemplado em razão da ausência de resposta ou incorreção. Além disso, se a unidade especializada negou a solicitação do demandante, **a OG não funciona como instância recursal.**

A exceção a essa regra é em relação aos **elogios, às denúncias e aos pedidos de simplificação, pois esses devem ser encaminhados diretamente à Ouvidoria Geral.**

Para mitigar a situação acima retratada, a equipe realizou atualizações na [página da Ouvidoria no site da Universidade](#), bem como reforçou a atuação subsidiária da Ouvidoria quando da realização do treinamento da plataforma Fala.BR aos servidores.

## 6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS

### 6.1. Cadastramento de servidores como pontos focais da Ouvidoria-Geral

A Portaria da CGU nº 581, de 9 de março de 2021, estabeleceu, no art. 19, §1º, que o envio de todas as manifestações da Ouvidoria-Geral deve ocorrer prioritariamente pela plataforma Fala.br.

Somado a isso, a Controladoria-Geral da União (CGU) apontou em seu Relatório Final e Análise Individual das Manifestações da Ouvidoria da Universidade Federal de Alagoas, a necessidade da **utilização da plataforma Fala.Br como ambiente prioritário para tramitação das manifestações de ouvidoria.**

Em vista disso e considerando que a Ouvidoria-geral ainda não havia implementado o uso do módulo de triagem e tratamento junto às unidades administrativas e acadêmicas, aos dias 03 de maio de 2022, a CGU remeteu à OG/Ufal o Ofício Circular Nº 43/2022/CGOUV/OGU-CGU requerendo da Universidade a concretização de medidas para uso do mencionado módulo.

A partir de então, solicitamos aos gestores de todas as unidades administrativas e acadêmicas a indicação de servidores para serem cadastrados na plataforma Fala.BR como pontos focais para receberem e responderem às demandas da Ouvidoria.

Ao total, **foram cadastradas 52 (cinquenta e duas) unidades**, cada uma com **indicação de dois servidores, portanto 104 servidores como pontos focais.** Todas as manifestações de Ouvidoria passam a ser tramitadas pela própria plataforma e os servidores recebem em seus e-mails institucionais a notificação para tratar a manifestação.

A tramitação exclusiva pela plataforma, além de cumprir a determinação normativa, tem por intuito possibilitar o rastreamento e controle de todas as atividades desempenhadas pela Ouvidoria-Geral e unidades por parte da Controladoria Geral da União.

## 6.2. Treinamento da plataforma de ouvidorias do poder Executivo Federal Fala.br

Após o cadastramento dos servidores na plataforma Fala.BR, a Ouvidoria-Geral promoveu um treinamento para que os novos usuários pudessem conhecer mais o trabalho da Ouvidoria e também se familiarizar com o novo ambiente de tratamento das manifestações.

O treinamento ocorreu no dia 10 de novembro de 2022, de forma remota, por meio da plataforma Google Meet, no horário da manhã, com duração de cerca de quatro horas.

Após o treinamento, foi encaminhado um formulário para confirmação da presença e avaliação do aprendizado, o qual detalhamos abaixo.

A partir do formulário, identificam-se 27 unidades participantes e cerca 36 servidores:

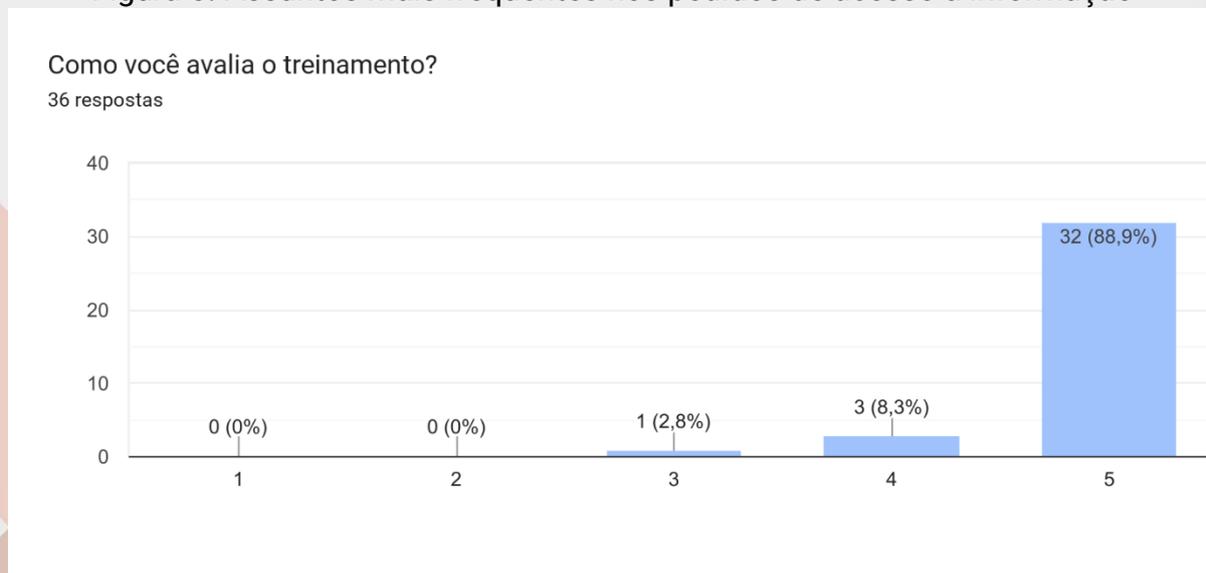
Tabela 4 - Setores participantes do treinamento da plataforma Fala.BR

<b>Unidades participantes do treinamento da plataforma Fala.BR</b>			
<b>Campus fora de sede</b>	<b>Pró-reitorias</b>	<b>Unidades Administrativas</b>	<b>Unidades Acadêmicas</b>
Campus de Arapiraca	Proest	Sinfra	Ceca
Campus do Sertão	Prograd	DRCA	Cedu
	Propep	Auditoria Geral	IGDEMA
	Proginst	Biblioteca central	ICBS
	Proex	Restaurante Universitário	IQB
		Secs	IF
		ASI	IP
		Ascom	ICS
		Neabi	FSSO
			FDA
			Feac

Fonte: Ouvidoria-Geral

Quando questionados sobre a avaliação do treinamento, de 0-5, sendo 0 péssimo e 5 excelente, 88,9% indicaram excelência, 8,3% bom e 2,8% regular:

Figura 8. Assuntos mais frequentes nos pedidos de acesso à informação



Fonte: Ouvidoria-Geral

No formulário, também foram solicitadas sugestões para a melhoria do treinamento. Frente a isso, recebemos 12 respostas, as quais seguem abaixo:

Tabela 5 - Setores participantes do treinamento da plataforma Fala.BR

Tem alguma sugestão para a melhoria do treinamento?
Não
Foi ótimo. Bem interativo
no momento não
Creio que o aprendizado só irá se consolidar na prática na plataforma Fala.Br
Foi tudo satisfatório. Lembrar de enviar o material de apoio.
Esse treinamento foi imprescindível para sabermos lidar com mais segurança com as mudanças dos fluxos dos processos de ouvidoria!
Brilhante a forma como foi conduzido o treinamento, parabéns a toda equipe da Ouvidoria!!!
nada a acrescentar
Colocar slides nas apresentações
Fazer presencial
Acho que poderia ter começado pela apresenta do que é a Ouvidoria, as funções da CGU em relação a esse departamento e poderia ter falado também das tais decisões que nós trouxeram até aqui. Eu achei isso muito confuso. Depois disso, poderiam ter dito logo no início o motivo da nossa convocação. Eu só entendi que teria que ser colaboradora perto do final (mesmo que Georgina tenha explicado longamente ao Sr. Emerson/CEDU). Fora isso, achei ok: começou dentro do prazo, todos foram muito solícitos e abriram sempre espaço para dúvidas.

Mais treinamentos como esse.

*Fonte: Ouvidoria-Geral*

As sugestões indicadas foram analisadas pela equipe e serviram de parâmetro para os próximos treinamentos.

Após o treinamento, a equipe da Ouvidoria-geral enviou por e-mail a todos os servidores cadastrados, a apresentação realizada no dia do treinamento, bem como um manual de acesso à plataforma Fala.BR.

### **6.3. Participação no curso de negociação e mediação**

A equipe da Ouvidoria participou do curso “Mediação de Conflitos e Técnicas de Negociação”, realizado em modalidade presencial, nos dias 06 e 07 de dezembro de 2022, com carga horária total de 16 horas.

O curso foi ministrado pela empresa Conexões Educação, em parceria com a Universidade Federal de Alagoas - UFAL. O curso tinha como eixos temáticos os cenários de conflitos no ambiente organizacional, os conflitos organizacionais nas equipes de trabalho e o uso da negociação e criatividade na resolução de conflitos.

### **6.4. Continuidade das atividades referentes ao Conselho dos Usuários**

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos está previsto na Lei nº 13.460/2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492/2018. O Conselho é um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. Desse modo, por determinação legal, é que a Ouvidoria Geral iniciou, no ano de 2021, a implementação do Conselho de Usuários na UFAL.

No ano de 2021, a OG iniciou a implementação do conselho dos usuários, e em 2022 realizou a finalização dessa primeira etapa do processo. Via de regra, as ações finais estiveram relacionadas à orientação dos setores responsáveis sobre como redigir sobre os serviços na carta de serviços da Ufal, a fim de que, a partir daí, a OG pudesse cadastrá-los corretamente na Plataforma de Portal gov.br e, por fim, associá-los à Plataforma do conselho dos usuários.

Importante ressaltar que, ao longo do processo de cadastramento dos serviços no Portal gov.br, em abril de 2022, todas as Universidades e Institutos Federais receberam o Ofício Interministerial SEI nº 3/2022/ME.

O expediente tinha por objetivo informar acerca da conceituação adotada para padronizar o entendimento quanto aos serviços públicos digitais prestados ao usuário e cadastrados no Portal gov.br por parte das referidas instituições.

Assim, a equipe da OG reformulou as ações para contemplar os seguintes serviços:

- Matricular-se em curso de graduação
- Matricular-se em curso de pós-graduação
- Matricular-se em curso de extensão
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação
- Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação

Para tanto, foram necessárias ações no sentido de despublicar os serviços já incluídos no Portal Gov.Br e, por conseguinte, na Plataforma dos Conselhos de Usuários, bem como ajustar as nomenclaturas e a inserir os que ainda não haviam sido previstos na Carta de Serviços da Ufal.

## **6.5. Continuidade do Plano de Maturidade**

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

A metodologia de trabalho é de forma continuada e a Controladoria Geral da União – CGU encaminhou algumas discordâncias no âmbito do Nível de Maturidade, das suas evidências e das orientações, com o intuito da Ouvidoria-Geral analisar, corrigir para evitar discordâncias futuras.

Foram realizadas reuniões pontuais com a equipe da Ouvidoria e foram feitas

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 2021, a Ouvidoria Geral da UFAL integrou 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.