



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
OUVIDORIA-GERAL



# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL

Janeiro a dezembro de 2018



# SIC

Serviço de  
Informação ao Cidadão

## **CORPO DIRIGENTE**

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-REITOR ESTUDANTIL

Joelma de Oliveira Albuquerque  
PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Dílson Batista Ferreira  
SUPERINTENDENTE DE INFRAESTRUTURA

Aruã Silva de Lima  
CHEFE DE GABINETE

Afonso Marinho Espíndola Filho  
OUVIDOR-GERAL

## **EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA**

Georgina Maria de Omena Bomfim  
Kátia Tâmara Leite Barra  
Shirley Ariana Feitosa Veríssimo  
Wellington Pereira da Silva

## **EQUIPE SIC**

Georgina Maria de Omena Bomfim  
Kátia Tâmara Leite Barra  
Jouber de Lima Lessa (Autoridade de Monitoramento da LAI)

## **ELABORAÇÃO E REVISÃO TEXTUAL**

Afonso Marinho Espíndola Filho  
Georgina Maria de Omena Bomfim

## LISTA DE ABREVIATURAS

**CGU** - Controladoria-Geral da União  
**E-OUV** - Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal  
**E-SIC** - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão  
**LAI** - Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)  
**MTCGU** - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União  
**OGU** - Ouvidoria-Geral da União  
**SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão  
**UFPB** - Universidade Federal da Paraíba  
**UFPE** - Universidade Federal de Pernambuco  
**UFC** - Universidade Federal do Ceará  
**UFAL** - Universidade Federal de Alagoas  
**UFBA** - Universidade Federal da Bahia  
**UFMA** - Universidade Federal do Maranhão  
**UFRN** - Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
**UFCG** - Universidade Federal de Campina Grande  
**Unilab** - Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira  
**UFS** - Universidade Federal de Sergipe  
**UNIVASF** - Universidade Federal do Vale do São Francisco  
**UFRPE** - Universidade Federal Rural de Pernambuco  
**UFPI** - Universidade Federal do Piauí  
**UFSB** - Universidade Federal do Sul da Bahia  
**UFRB** - Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
**UFOB** - Universidade Federal do Oeste da Bahia  
**UFCA** - Universidade Federal do Cariri  
**UFERSA** - Universidade Federal Rural do Semi-Árido

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>	06
<b>2.</b>	<b>OUVIDORIAS PÚBLICAS: REGULAMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL E LEGAL</b>	08
<b>3.</b>	<b>OUVIDORIA-GERAL DA UFAL: BASE NORMATIVA</b>	12
<b>4.</b>	<b>ATIVIDADES E CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL</b>	13
<b>5.</b>	<b>SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS</b>	15
5.1.	FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES	15
5.2.	MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA E-OUV DE 2014 A 2018	16
5.3.	ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA E-OUV EM 2018	17
5.4.	COMPARATIVO ENTRE OUVIDORIAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE	21
<b>6.</b>	<b>PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	22
6.1.	FLUXO DOS PEDIDOS	22
6.2.	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PELO SISTEMA E-SIC DE 2012 A 2018	24
6.3.	ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2018	27
6.4.	COMPARATIVO ENTRE OS SIC'S DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE	30
<b>7.</b>	<b>PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA COMO UNIDADE DE ACESSORAMENTO</b>	32
<b>8.</b>	<b>OBJETIVOS INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA-GERAL PARA 2019</b>	32

## 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).

Por força 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 ainda às Ouvidorias exercer as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que possibilita o acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pelas Instituições de que fazem parte.

Antes da publicação da Instrução Normativa, a Gestão da Ouvidoria-Geral da UFAL junto com a Pró-reitoria de Gestão Institucional, considerando a importância de aliar o trabalho que já vinha sendo desenvolvido na Ouvidoria ao de acesso à informação, considerou adequada a transferência do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) à Ouvidoria-Geral.

Com efeito, por meio do acesso aos dados e documentos públicos fornecidos pelo SIC ou em transparência ativa, o cidadão poderá controlar e fiscalizar as atividades administrativas. E, caso verifique a existência de algum indício de ilicitude ou irregularidade, estará melhor amparado a realizar uma denúncia pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) ou presencialmente, na Ouvidoria-Geral, além de poder participar das discussões e dos processos decisórios com maior propriedade.

O avanço tecnológico tornou cada vez mais acessível a comunicação entre Estado e cidadão, e, por conseguinte, o controle social. No caso das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, há o Sistema e-OUV, 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, via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC.

Além os canais acima, a Ouvidoria-Geral da União lançou em 2018 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 e-OUV. A Ouvidoria-Geral estima que em breve ocorra o atendimento também via whatsapp.

Aliado às ferramentas tecnológicas disponíveis, as Ouvidorias mantêm o atendimento

presencial, por e-mail e telefônico, a fim de atender à sociedade por diferentes meios de comunicação.

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.

Tais aspectos também são reforçados quando da publicação dos relatórios anuais de gestão da Ouvidoria, pois se conforma como uma “prestação de contas” à instituição e à sociedade, diante do trabalho desenvolvido nessa unidade.

Além disso, a publicação anual de um relatório surge como cumprimento do 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.

Isso posto, 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 2018, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações apresentadas pelos usuários e às providências institucionais adotadas.

Para tanto, o relatório está dividido em sete partes, quais sejam: i) a regulamentação constitucional e legal da Ouvidoria-Geral; ii) a base normativa da Ouvidoria-Geral da UFAL; iii) atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral da UFAL; iv) análise das solicitações, sugestões denúncias, reclamações e elogios; v) análise dos pedidos de acesso à informação; vi) participação da Ouvidoria-Geral como Unidade de Assessoramento; vii) objetivos institucionais da Ouvidoria-Geral para 2019.

## 2. OUVIDORIAS PÚBLICAS: REGULAMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL E LEGAL

A edição da Emenda Constitucional nº 19, em 1998, trouxe diversos avanços para a Administração Pública, dentre os quais destacamos 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 às demandas dos usuários. Ademais, o princípio da publicidade impõe à Ouvidoria o dever de divulgar seus atos, o que é feito a partir do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), e do dever de publicizar seus relatórios anuais de gestão no portal institucional. Por fim, a concretização do princípio da eficiência ocorre pela atuação da Ouvidoria enquanto instância de controle social e aperfeiçoamento da gestão pública, como já assinalado.

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)

Destacamos o art. 37, §3º, incisos I e II que tratam das reclamações referentes à prestação de serviços públicos e o acesso dos usuários aos registros administrativos e à 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 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, encontramos os artigos 13 e 14:

**Art. 13.** As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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), em seu 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.

O direito à informação está intimamente atrelado ao direito de receber dos órgãos públicos informações vinculadas aos interesses particulares do indivíduo ou às 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.

Com a novidade 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), as Ouvidorias se responsabilizaram pelas atividades relativas ao 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 da UFAL é 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. Sua atuação está fortemente atrelada ao fomento da participação social, resolução de conflitos, ao aprimoramento da gestão da Universidade e maior transparência institucional.

Além disso, 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.

O Estatuto da Universidade Federal de Alagoas (2003) prevê a criação da Ouvidoria-Geral 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 Ouvidoria-Geral 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. No mês subsequente, iniciou-se o funcionamento da Ouvidoria-Geral para atendimento a toda comunidade interna e externa da Universidade. Em 2018, o Serviço de Informação ao Cidadão, que já estava implantado na Universidade desde 2012, juntou-se à Ouvidoria-Geral.

#### **4. ATIVIDADES E CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL**

Consoante já exposto, a Ouvidoria tem o papel de intermediar as demandas dos usuários das políticas e dos serviços prestados pela Universidade junto com a instituição, de modo que é possível o cidadão formular reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos.

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, o art. 4º, inciso IX da IN nº 05/2018 do MTCGU/OGU conferiu à Ouvidoria a atribuição de receber, tratar e dar respostas às solicitações encaminhadas por meio do formulário "Simplifique!".

O art. 1º da Instrução Normativa Conjunta nº 01/2018 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da CGU, esclarece que, por meio do preenchimento do "Simplifique!", os usuários poderão indicar alternativas visando a simplificação e desburocratização de serviços públicos.

Como dito, a partir de 2018, a Ouvidoria também iniciou a prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), tratando os pedidos de acesso à informações recebidos e viabilizando, sempre que possível, a concessão das informações públicas produzidas pela Universidade, no menor tempo possível.

Desse modo, atualmente, a Ouvidoria-Geral da UFAL disponibiliza aos seus usuários dois tipos de serviços:

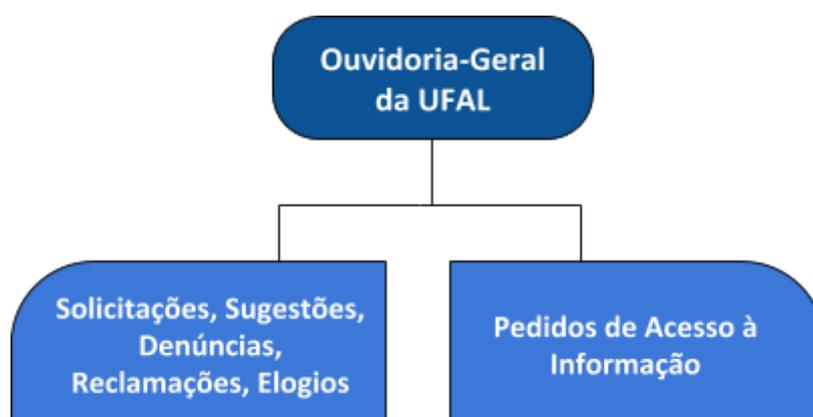


Imagem 01. Fonte: elaboração própria.

Para atendimento dessas demandas, a Ouvidoria-Geral dispõe dos seguintes canais:

1. Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-OUV): <https://sistema.ouvidorias.gov.br> ;
2. *Chatbolt* “Cida”, no perfil do Facebook da Controladoria-Geral da União (@cguonline);
3. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC): <https://esic.cgu.gov.br/> ;
4. Atendimento telefônico: 3214-1906/1908/1415 (apenas para orientações);
5. E-mails Institucionais: [ouvidoria@ufal.br](mailto:ouvidoria@ufal.br) e [sic@ufal.br](mailto:sic@ufal.br) ;
6. Atendimento presencial das 7h às 19h, de segunda a sexta, na sala 113, térreo da Reitoria;
7. Pessoalmente, por meio do preenchimento de formulário específico entregue na Ouvidoria-geral ou por documento protocolado no Protocolo Geral da UFAL;
8. Carta.

As informações sobre a Ouvidoria-Geral da UFAL e o Serviço de Informação ao Cidadão podem ser acessadas por meio dos links abaixo, no portal da Universidade:

- 1) Página da Ouvidoria-Geral: <https://ufal.br/ufal/institucional/ouvidoria-geral-og>
- 2) Relatórios anteriores da Ouvidoria-Geral e acesso aos dados estatísticos do Painel “Resolveu?”: <https://ufal.br/transparencia/relatorios/ouvidoria>
- 3) Página do SIC, contendo abas sobre a Lei de Acesso à Informação, dados abertos, o Serviço de Informação ao Cidadão, Informações classificadas e desclassificadas, as perguntas mais frequentes e os relatórios do SIC: <https://ufal.br/transparencia/aceso-a-informacao>

## 5. SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

### 5.1 FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

Já vimos que as Ouvidorias recebem diversas manifestações, por diferentes canais de comunicação, assim, nas hipóteses em que a manifestação trata de um breve esclarecimento, solicitado por telefone, e-mail ou presencialmente, o usuário é prontamente atendido pela equipe técnica ou pelo Ouvidor-Geral.

Contudo, caso a demanda seja formulada sem utilização do sistema e-OUV, haverá o registro no sistema e o usuário receberá o número do protocolo que o possibilitará realizar o acompanhamento de sua demanda virtualmente.

Então, após o registro no e-OUV, 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 para pronunciamento dos agentes públicos envolvidos: Pró-reitorias, Departamentos, Direções de Unidades e Coordenações de Cursos;
- v. Envio à unidade apuratória da instituição: Corregedoria, Comitê de Ética ou Auditoria interna;
- vi. Comunicação à unidades apuratórias externas à UFAL: Ministério Público da União, Controladoria-Geral da União, etc.
- vii. Outras medidas avaliadas nos casos concretos.

## 5.2 MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA E-OUV DE 2014 A 2018

Dentre os canais pelos quais a Ouvidoria-Geral recebe as manifestações dos usuários, o mais confiável, em relação à análise quantitativa, é o Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-OUV).

As demandas registradas no e-OUV são divulgadas na página “Painel Resolveu?”, ferramenta criada pela Ouvidoria-Geral da União para substituir a “Sala de Ouvidorias”. O painel serve para registros dos atendimentos formulados à todas Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal. Além disso, reforça a transparência das atividades e fornece dados que auxiliam gestores e cidadãos no exercício do controle social.

Os dados estão disponíveis a partir de 2014 e seu conteúdo é de livre acesso por meio do link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Assim, é a partir dessa base que será realizado o diagnóstico das manifestações recebidas nos anos anteriores e no ano de 2018.

De 2014 até dezembro de 2018, já são 921 manifestações destinadas à UFAL, sendo 896 respondidas e 25 em tratamento, processadas em um tempo médio de 33,87 dias, de acordo com as seguintes imagens:



Imagem 02. Fonte: MTCGU. Painel Resolveu? 2019, Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

A seguir, temos o quantitativo de manifestações no e-OUV ano a ano, de 2014 a 2018, o que demonstra uma gradual ascensão: 0 manifestações em 2014, 5 em 2015, 228 em 2016,

308 em 2017 e 380 em 2018, conforme demonstrado abaixo:

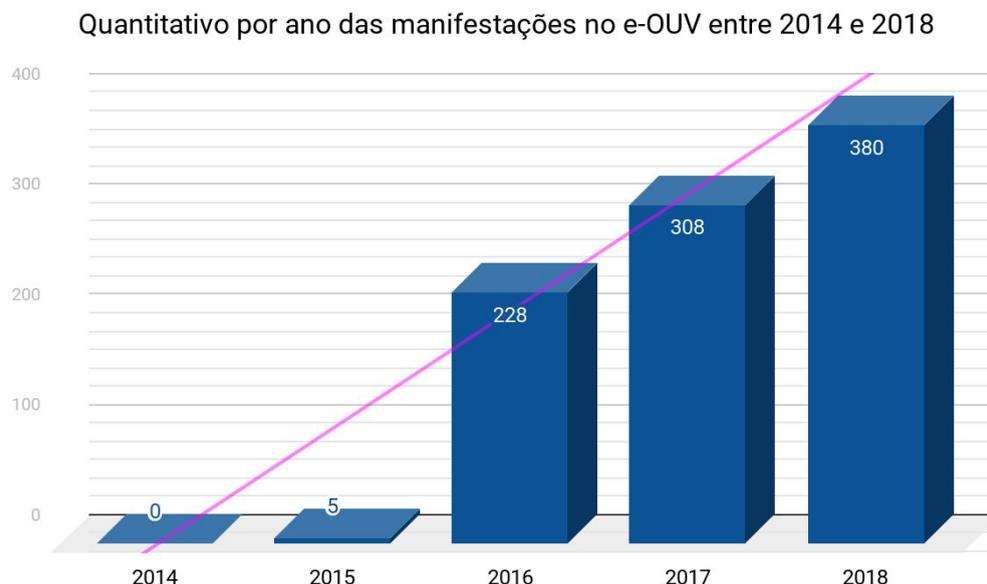


Imagem 03. Fonte: elaboração própria a partir dos dados coletados no painel “Resolveu?”

Em que pese não haver nenhum registro em 2014 e apenas 5 (cinco) em 2015, importa considerar que, há época, a Ouvidoria-Geral 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 e da ferramenta do e-OUV. Apesar disso, desde sua fundação, a Ouvidoria-Geral já recebia demandas por outros canais, a exemplo dos formulários presenciais e e-mail institucional. A partir de 2016, quando o sistema e-OUV se tornou mais utilizado, o número de manifestações por meio desse canal foi aumentando, até alcançar seu maior número em 2018 (380).

### 5.3 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA E-OUV EM 2018

Em 2018, a Ouvidoria-Geral da UFAL recebeu 380 manifestações, sendo 355 respondidas e 25 em tratamento, processadas no tempo médio de 25,84 dias, de acordo com os dados do painel “Resolveu?”, abaixo:



Imagem 04. Fonte: MTCGU. Painel Resolveu? 2019, Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Ao longo do ano de 2018, entre elogios, sugestões, comunicações, denúncias, reclamações, e solicitações, verificamos que o maior número de manifestações são as solicitações (164), em segundo, reclamações (116), e em terceiro, denúncias (73). Sugestões (4) e elogios (1) ocupam as posições finais em termos quantitativos. As comunicações (22) são manifestações sem a classificação em um dos tipos anteriores, conforme visualizamos a seguir:

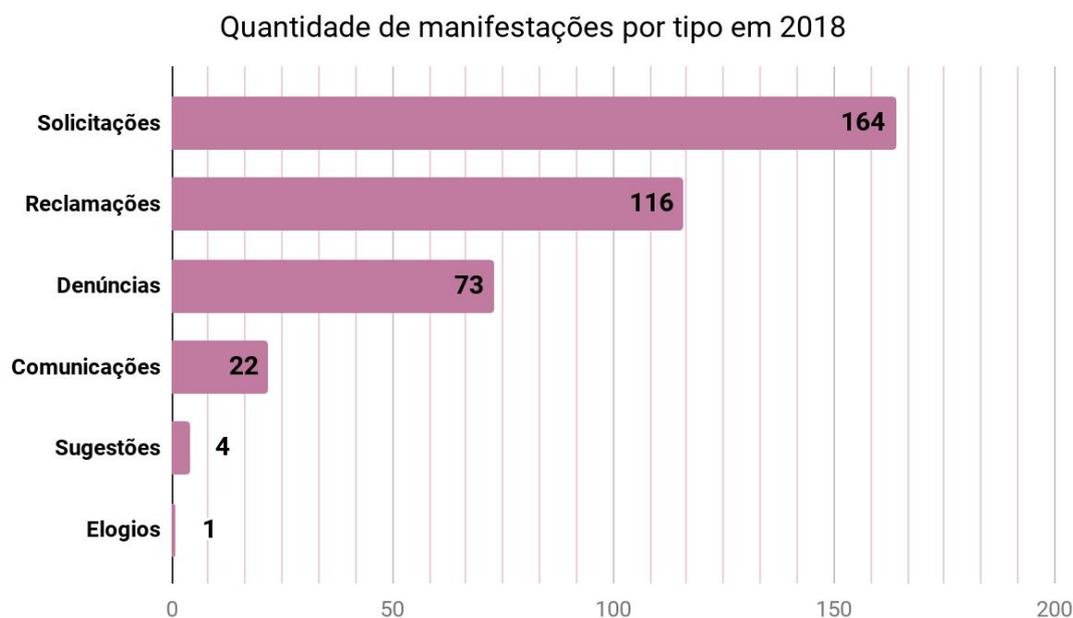


Imagem 05. Fonte: elaboração própria a partir dos dados coletados no painel “Resolveu?”

Abaixo tratamos sobre cada uma das manifestações da Ouvidoria-Geral da UFAL, em 2018 e sobre as providências adotadas pela Ouvidoria a partir do tipo de manifestação:

#### **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. Assim que recebidas, são direcionadas às unidades competentes para ciência e pronunciamento.

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 acionada, caso a unidade técnica não tenha 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 alguma falha no contato com a unidade técnica.

Além disso, é necessário destacar que a Ouvidoria não se conforma como instância recursal, para rever decisões que foram tomadas pelas unidades acadêmicas ou administrativas, mas deve ser acionada nos casos em que não houve o pronunciamento da unidade em tempo hábil.

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 dos seus usuários habituais, 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 de pessoa jurídica para pagamento em atraso, bastante frequentes na Ouvidoria-Geral em 2018.

O tratamento inicial das demandas junto às unidades acadêmicas e administrativas contribui para a celeridade dos atendimentos próprios de Ouvidoria, os quais poderão ser analisados e encaminhados pela equipe de servidores mais rapidamente.

Além disso, na categoria de solicitações também encontramos muitos pedidos sobre informações gerais, frequentemente disponíveis em transparência ativa, no portal institucional da UFAL, mas que, por desconhecimento do usuário, são levadas à Ouvidoria-Geral, tais como: esclarecimentos sobre o processo de transferência externa; informações sobre SISU e ENEM; fornecimento de contatos institucionais (telefones, e-mails); informações sobre datas constantes no calendário acadêmico, etc.

## **b) Reclamações**

A reclamação tem por finalidade expor a insatisfação dos usuários referente à prestação de serviços públicos. Nesses casos, a Ouvidoria encaminha a reclamação ao setor responsável pelas providências e, após seu pronunciamento, a equipe técnica verifica se a resposta é objetiva quanto à solução para o caso. Ao final, encaminha ao usuário para conhecimento.

Na sequência, expomos algumas das reclamações que ocorreram em 2018:

- ❖ Falta de infraestrutura adequada no campus: internet, ar-condicionado, etc;
- ❖ Mau atendimento a usuária diante de pedido para alteração da documentação de pessoa transgênero;
- ❖ Demora no andamento de processos nos setores;
- ❖ Fechamento de setores na Universidade.

A comunicação de reclamações pelos usuários tem relação direta com a melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Universidade, pois, 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. No âmbito de sua atuação, a equipe técnica da Ouvidoria procede a uma análise preliminar sobre a existência de indícios mínimos de materialidade e autoria da denúncia, para, em havendo tais indícios, encaminhar à unidade apuratória competente.

Portanto, o papel de apurar a irregularidade ou ilícito é competência das unidades apuratórias, que, dentro da Universidade, são identificadas como sendo 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, etc.

A seguir, citamos as denúncias mais frequentes no ano de 2018:

- ❖ Acumulação irregular de cargos públicos;
- ❖ Assédio moral sofrido por discentes, sendo o assediador docente;
- ❖ Irregularidade na convocação de candidato aprovado em concurso para Professor Pesquisador;
- ❖ Acumulação de bolsas de pesquisa com monitoria e estágio;
- ❖ Cobrança de inscrição em eventos promovidos pelos cursos de graduação;
- ❖ Inscrição indevida de candidato na demanda de cota para pessoa com deficiência.

As denúncias são ferramentas essenciais para a o controle social da Instituição. Especialmente quando não há um sistema de monitoramento e fiscalização automatizado, a denúncia surge como uma forma eficiente para indicar o cometimento de possíveis irregularidades ou ilícitos à Administração.

Reforçamos, porém, 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. Do contrário, a Ouvidoria decide pelo seu arquivamento.

#### d) Sugestões

Visam primordialmente o aperfeiçoamento da prestação dos serviços e das políticas realizadas pela Administração. Nesse sentido, notamos que ainda é tímida a proposição de melhorias para a Universidade mas, quando enviadas, a Ouvidoria se encarrega de encaminhar ao setores responsáveis e solicitar-lhes um pronunciamento acerca da viabilidade daquela sugestão.

Mesmo diante da escassez, podemos destacar algumas das sugestões no ano de 2018:

- ❖ Construção de um bicicletário no Campus A. C. Simões;
- ❖ Criação do Curso de Graduação em Engenharia Física;
- ❖ Indicação de melhoria no atendimento ao público.

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

#### 5.4 COMPARATIVO ENTRE OUVIDORIAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE

Quando comparada às Ouvidorias das Universidades Federais do Nordeste, no ano de 2018, o quantitativo de manifestações da Ouvidoria-Geral da UFAL registrado no e-OUV foi o segundo maior (380), conforme vemos a seguir:

Quantitativo de manifestações nas Ouvidorias de Universidades Federais do Nordeste (2018)

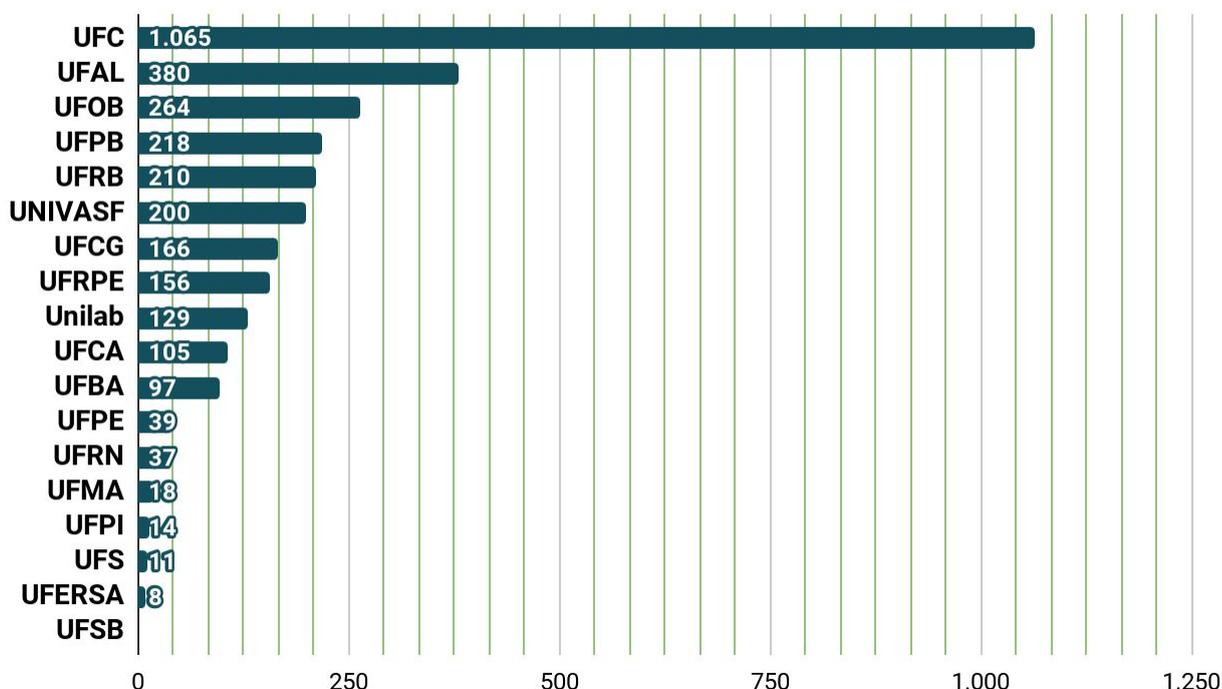


Imagem 06. Fonte: elaboração própria a partir dos dados coletados no painel “Resolveu?”

No painel “Resolveu?” não constam dados sobre o quantitativo de manifestações da Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB).

Já no comparativo do tempo de resposta às manifestações, que indica o quão breve foi o atendimento ao usuário, a UFAL tem a 7ª Ouvidoria mais rápida dentre as Ouvidorias das Universidades Federais do Nordeste em responder aos usuários:

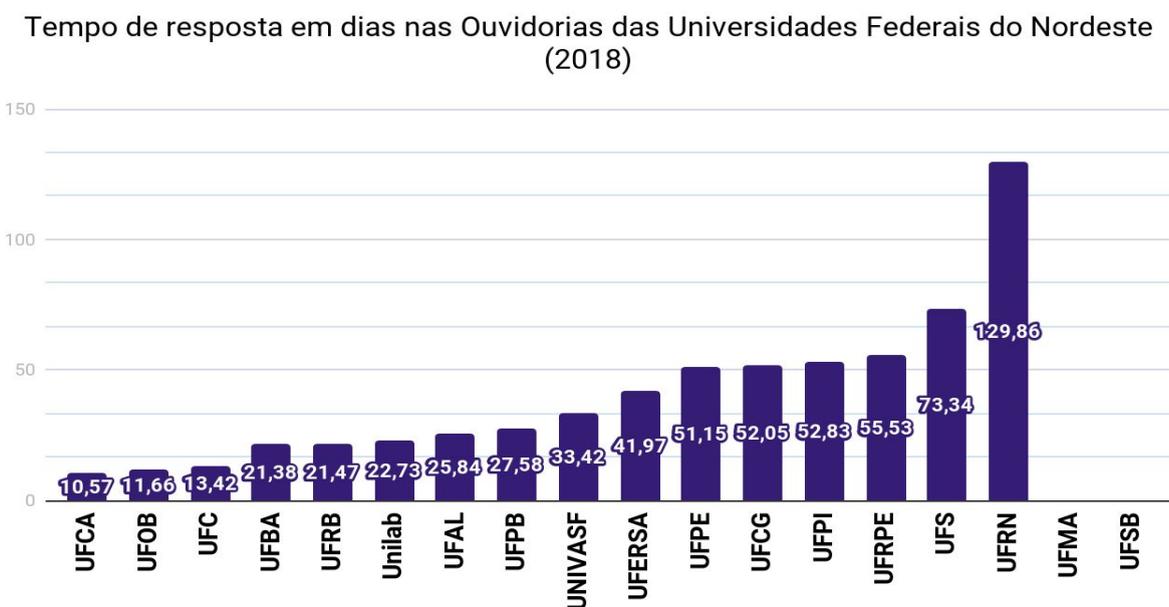


Imagem 07. Fonte: elaboração própria a partir dos dados coletados no painel “Resolveu?”

Para a análise do tempo de resposta, não encontramos dados no painel “Resolveu?” sobre a UFSB e a Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

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 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 dias.

Nas condições atuais da Ouvidoria-Geral da UFAL, em termos de infra-estrutura e pessoal, proporcionar aos usuários um tempo médio de resposta de 25,84 dias é muito significativo, especialmente se esse dado é avaliado à luz da quantidade de manifestações no ano de 2018: 380 ao todo.

## 6. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 6.1 FLUXO DOS PEDIDOS

Via de regra, os pedidos de acesso à informação são recebidos por meio do sistema

eletrônico e-SIC, mas também há casos em que são formulados por e-mail ou presencialmente, em formulário próprio.

Do mesmo modo como ocorrem 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 ao e-OUV.

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.<sup>a</sup>) 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:

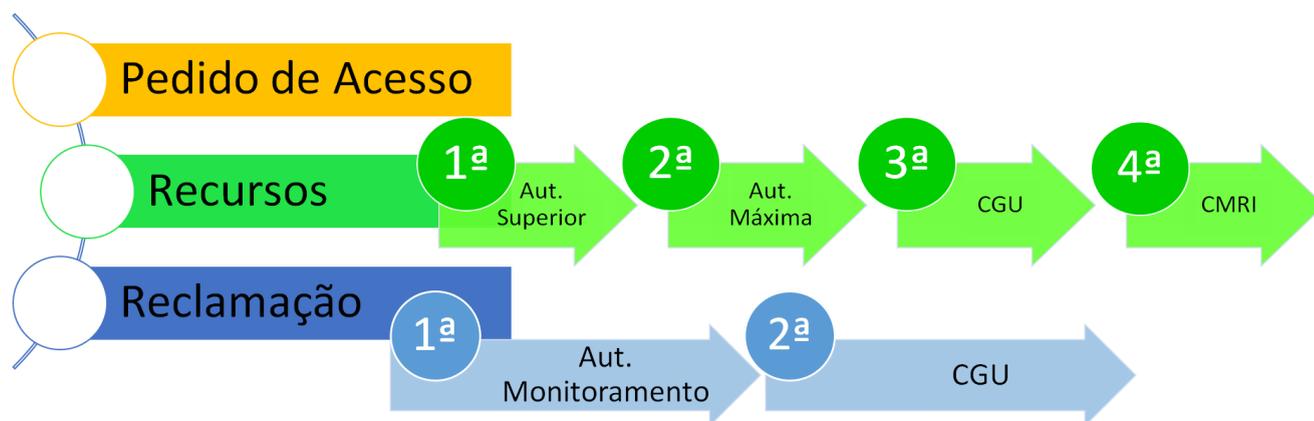


Imagem 08. Fonte: Elaboração própria.

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

## 6.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PELO SISTEMA E-SIC DE 2012 A 2018

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, em que houve uma leve queda.

No ano de 2018 foram formulados 387 pedidos, o que significa um aumento de 14,16% em relação ao ano anterior (2017) em que houve 339 pedidos à UFAL:

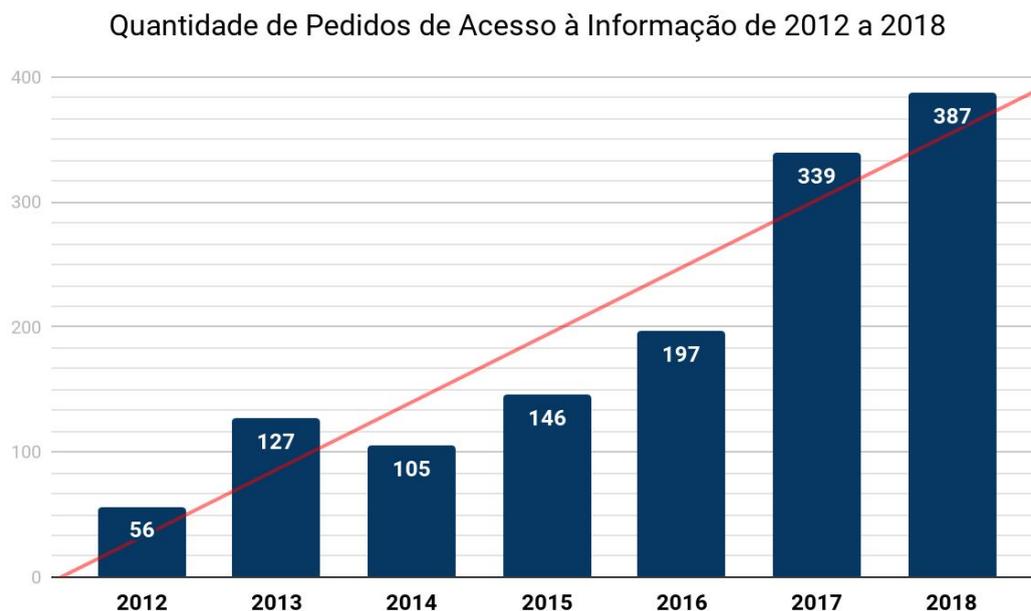


Imagem 09. Fonte: Elaboração própria com dados extraídos dos relatórios do sistema e-SIC

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 foi de 28,71 dias (2017) para 13,73 dias (2018).

Tendo em vista que, pela LAI, o tempo máximo de tramitação dos pedidos é 30 dias - 20 dias, prorrogáveis por mais 10 - verificamos 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:



Imagem 10. Fonte: Elaboração própria com dados extraídos dos relatórios do sistema e-SIC

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:



Imagem 11. Fonte: Elaboração própria com dados extraídos dos relatórios do sistema e-SIC

A expectativa para 2019 é que a UFAL possa, ao menos, repetir o desempenho do ano de 2018, visto que a tendência do número de solicitações é crescer ao longo do tempo,

enquanto que o número de servidores da Ouvidoria não cresce na mesma proporção.

Além disso, em breve a UFAL terá seu portal de dados abertos publicados, o que possibilitará à sociedade ter acesso à diversos dados 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 para a sociedade, favorecendo uma maior eficiência no tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação.

### 6.3 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2018

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 2018 tivemos 32,28 pedidos por mês, em média.

**b. Situação dos pedidos de acesso à informação:** todos os 387 pedidos formulados em 2018 foram respondidos, proporcionando o percentual de resolutividade de 100%, conforme abaixo:

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	387



Imagem 12. Fonte: Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes da UFAL em 2018 (e-SIC )

c. **Características dos pedidos de acesso à informação:** dentre os 387 pedidos, o SIC recebeu 1.517 perguntas, uma média de 3,95 perguntas por pedido, para um total de 253 solicitantes:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	1517	Total de solicitantes:	253
Perguntas por pedido:	3,95	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	49
		Solicitantes com um único pedido:	207

Imagem 13. Fonte: Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes da UFAL em 2018 (e-SIC)

d. **Tipos de respostas:** dentre os 397 pedidos totais recebidos pelo SIC, para a maioria deles, 291, houve a concessão de acesso:

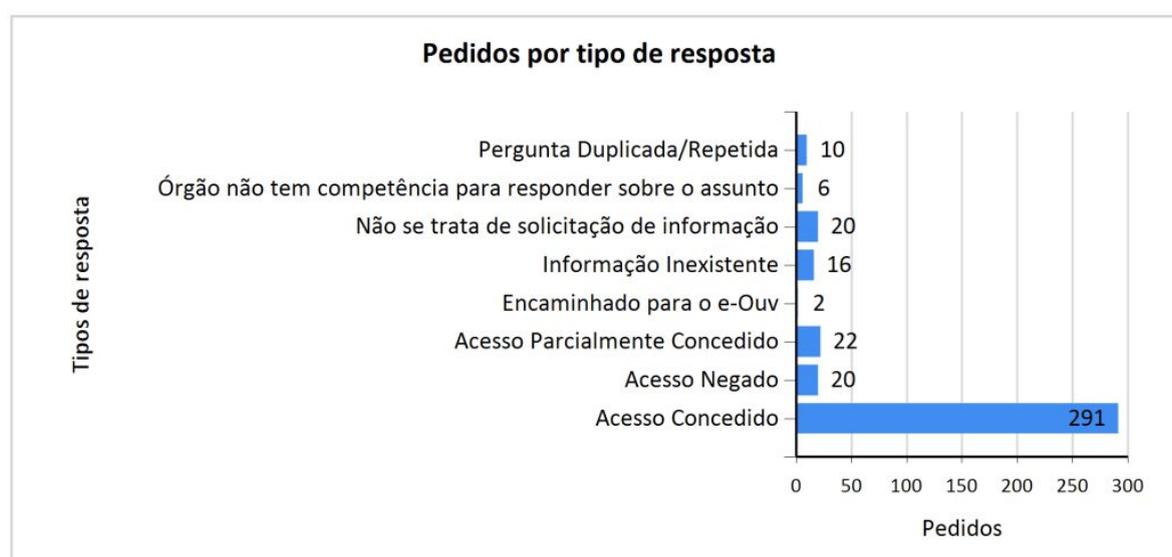


Imagem 15. Fonte: Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes da UFAL em 2018 (e-SIC)

e. **Razões da negativa de acesso:** o percentual de pedidos com acesso negado equivale a 5,17%, ou 20 pedidos, dos 387 totais, sendo a negativa em razão dos seguintes motivos: pedido genérico (14), processo decisório em curso (3), exigência de tratamento adicional de dados (1):

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	14	70,000%	3,62%
Processo decisório em curso	3	15,000%	0,78%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	2	10,000%	0,52%
Pedido exige tratamento adicional de dados	1	5,000%	0,26%
<b>TOTAL:</b>	20	100,000%	5,17%

Imagem 16. Fonte: Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes da UFAL em 2018 (e-SIC )

**f. Meios de envio da resposta:** a maioria dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão formula os pedidos pelo sistema e-SIC, de modo que 99,48% dos pedidos requerem respostas pelo sistema, com avisos por e-mail. Em menor percentual, 0,52%, existem aqueles que solicitam consulta pessoal:

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	385	99,48%
Buscar/Consultar pessoalmente	2	0,52%

Imagem 16. Fonte: Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes da UFAL em 2018 (e-SIC )

**g. Perfil dos solicitantes:** do total de 253, 250 são pessoas físicas e 3 jurídicas. Naquele grupo, 50% se declaram do gênero masculino e 46% feminino.

Quanto ao grau de escolaridade, 32% dos solicitantes possuem pós-graduação, 26,40% ensino superior e 24,80% mestrado ou doutorado, apenas 0,40% afirmaram possuir ensino fundamental e 7,20% não informaram esse dado, como vemos nas imagens a seguir:

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	250	98,81%
Pessoa Jurídica	3	1,19%

Gênero	
M	50,00%
F	46,00%
Não Informado	4,00%

Escolaridade	
Pós-graduação	32,00%
Ensino Superior	26,40%
Mestrado/Doutorado	24,80%
Ensino Médio	9,20%
Não Informado	7,20%
Ensino Fundamental	0,40%

Imagem 17. Fonte: Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes da UFAL em 2018 (e-SIC )

Sobre a localidade dos solicitantes, recebemos pedidos de 25 estados brasileiros e 1 de outro país. A maioria se declara ser de Alagoas (79), destacando-se o quantitativo de pedidos oriundos de Pernambuco (15), Ceará (14), Minas Gerais (13), Rio Grande do Sul (13) e Paraíba (12), de acordo com o gráfico:



Imagem 18. Fonte: Elaboração própria com dados extraídos dos relatórios do sistema e-SIC

#### 6.4 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 2018. Em primeiro lugar está o SIC da Universidade Federal da Paraíba (450), em segundo, o da Universidade Federal de Pernambuco (420) e, em terceiro lugar, o da Universidade Federal do Ceará (398):

Quantidade de pedidos nos SIC's das Universidades Federais do Nordeste (2018)

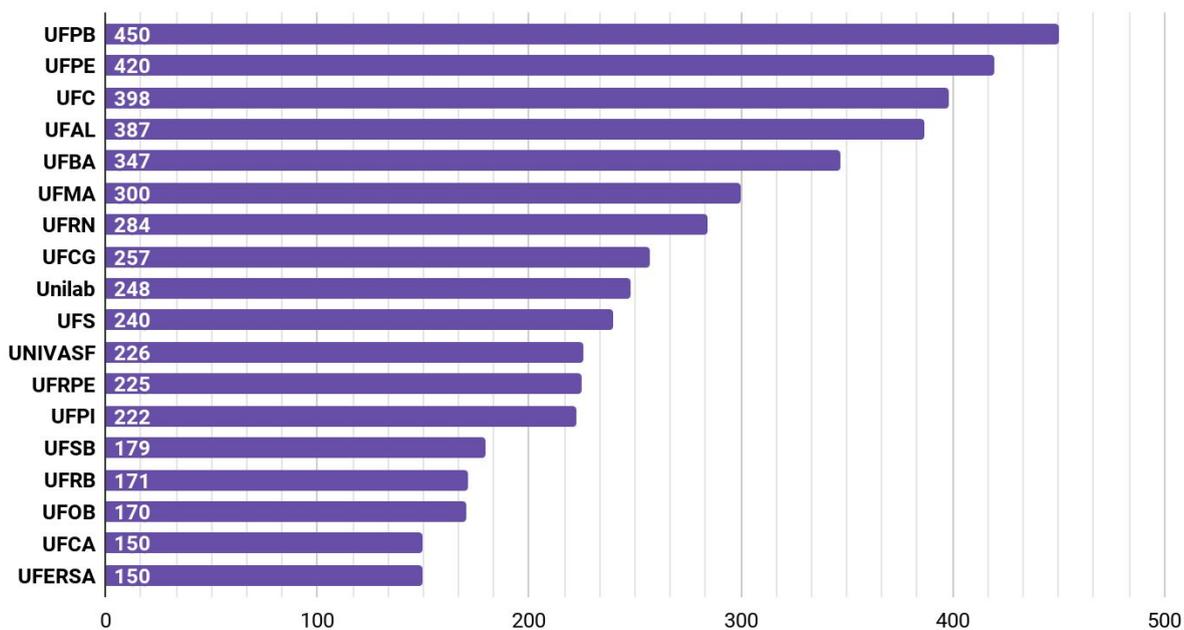


Imagem 19. Fonte: Elaboração própria com dados extraídos dos relatórios do sistema e-SIC

Quanto ao tempo de resposta, o SIC/UFAL é o 7º mais rápido em comparação com os demais, conforme gráfico abaixo:

Tempo de resposta dos SIC's das Universidades Federais do Nordeste (2018)

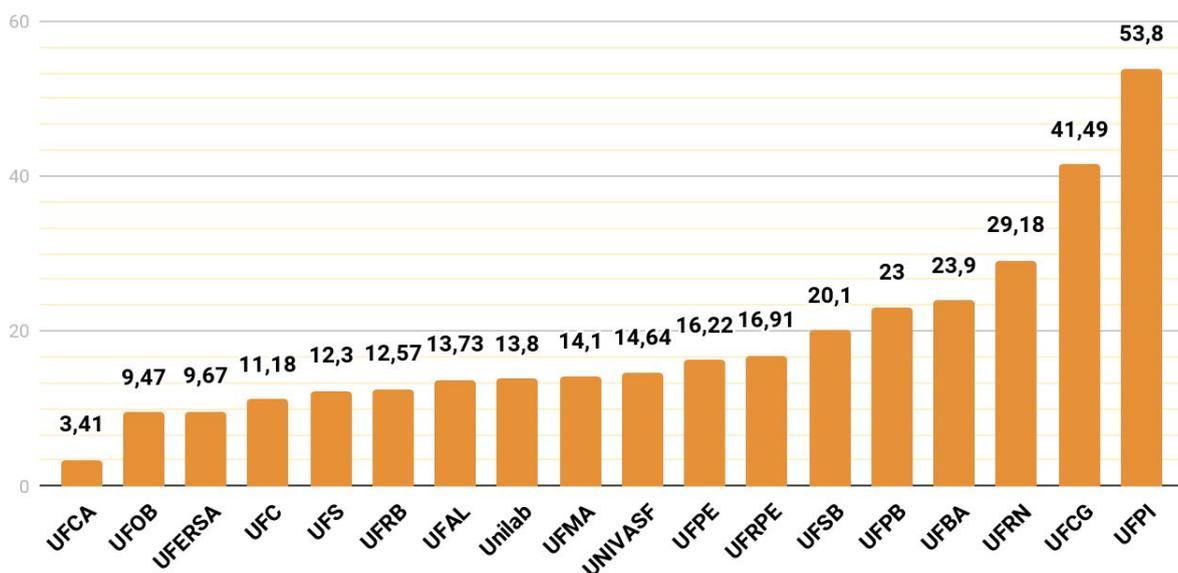


Imagem 20. Fonte: Elaboração própria com dados extraídos dos relatórios do sistema e-SIC

Se verificarmos o tempo de resposta (Imagem 20) das 5 Universidades com maior demanda de pedidos (Imagem 19), teríamos o seguinte: a Universidade Federal da Paraíba (450 pedidos) é a 14ª no ranking, demorando em média 23 dias para resposta; a Universidade Federal de Pernambuco (420 pedidos) é a 11ª, com 16,22 dias de resposta; a Universidade

Federal do Ceará (398 pedidos) ocupa o 4º lugar, com 11,18 dias de resposta; e a UFAL (387 pedidos), o 7º lugar, com 13,73 dias de resposta. Portanto, dentre as 5 Universidades com maior quantidade de pedidos, a UFC é a única à frente da UFAL, em termos de tempo de resposta, com 11,18 dias.

## **7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA COMO UNIDADE DE ACESSORAMENTO**

O atuação de assessoramento da Ouvidoria-Geral ocorre quando essa realiza recomendações às unidades e à Alta Gestão, por meio da participação em reuniões ou formalmente.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral participa das Reuniões ordinárias e extraordinárias do Conselho Superior da Universidade (CONSUNI) numa frequência mensal. 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 está 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.

Ademais, em 2018, a Ouvidoria-Geral iniciou uma triagem dos temas mais críticos, a fim de propor à Alta Gestão e às Unidades, por meio de Recomendações temáticas, ações no sentido de solucionar ou reduzir situações negativas comunicadas à Ouvidoria, especialmente por meio de solicitações, denúncias, reclamações e pedidos de acesso à informação mais frequentes.

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 à comunidade.

## **8. OBJETIVOS DA OUVIDORIA-GERAL PARA 2019**

- Criação do Regimento interno da Ouvidoria-Geral;
- Regulamentação normativa dos procedimentos da Ouvidoria-Geral;
- Diminuir o tempo médio de resposta da Ouvidoria ao usuário;
- Realizar anualmente uma pesquisa de satisfação dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Universidade;
- Melhorar a divulgação da Ouvidoria nos campi junto aos gestores e à comunidade acadêmica;
- Aumentar o quantitativo de servidores, no intuito de melhorar a prestação do serviço aos usuários;
- Equipar a Ouvidoria-Geral com equipamentos de digitalização em série;
- Melhorar o ambiente de trabalho.