



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
OUVIDORIA-GERAL**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL**

**PERÍODO:**

**JANEIRO/2016 A DEZEMBRO/2016**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL  
JAN/2016 A DEZ/2016**

**SUMÁRIO**

1. CARACTERIZAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL
  - 1.1. Implantação ( base legal)
  - 1.2. Objetivo
  - 1.3. Atribuições Legais
  - 1.4. Localização e Horário de Funcionamento
2. FLUXO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL
  - 2.1. Tipos de manifestações
  - 2.2. Recebimento e tratamento das manifestações
  - 2.3. Home-Page
  - 2.4. Equipe da Ouvidoria
  - 2.5. Treinamento continuado
3. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
4. TEMPO DE ATENDIMENTO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES
5. PROPOSTAS DE MELHORIA

## **1. CARACTERIZAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL**

### **1.1. Implantação (base legal)**

O Regimento Geral da UFAL definiu o funcionamento da Ouvidoria-Geral em seus Artigos 9º, 10 e 11, porém sua efetiva implantação ocorreu em 06.10.2014, quando o Conselho Universitário aprovou o nome do Ouvidor-Geral para a partir daí, dar-se o início do funcionamento do Órgão. Sendo seu funcionamento para comunidade interna e ao público deu-se em novembro/2014

De acordo com Art. 9º do Regimento Geral da UFAL, a Ouvidoria-Geral é o órgão encarregado de prestar assessoramento em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvam interesse dos segmentos docente, discente e técnico- administrativo, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade.

### **1.2. Objetivo**

Constituir-se em um canal oficial de recebimento e tratamento de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios da comunidade interna e externa a UFAL, contribuindo para a resolução de conflitos e o aprimoramento da gestão da Universidade.

### **1.3. Atribuições legais**

Compete a Ouvidoria-Geral de acordo com o que consta do Art. 10 do Regimento Geral da UFAL

- ✓ Receber e apurar a procedência de reclamações ou denúncias que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa;
- ✓ Receber, encaminhar e acompanhar propostas feitas por membros das comunidades universitária e externa;
- ✓ Desempenhar outras atribuições compatíveis, conforme dispuser o Regimento Interno da Reitoria e do CONSUNI.

De acordo com a Instrução Normativa Nº 1, de 05.12.2014, da Ouvidoria-Geral da União, uma ouvidoria pública federal é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, sugestões e elogios relativos às políticas públicas, prestadas sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

#### **1.4. Localização e horário de funcionamento**

A Ouvidoria-Geral está localizada no andar térreo da Reitoria da UFAL.

Todos os alunos, professores, servidores técnico-administrativos e a comunidade externa a UFAL podem beneficiar-se dos serviços da Ouvidoria-Geral, que funciona presencialmente, de segunda a sexta-feira, no horário das 8h00 às 17h00.

## **2. FLUXO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL**

### **2.1. Tipos de manifestações**

De acordo com a Instrução Normativa Nº 1, de 05/12/2014, da Ouvidoria-Geral da União, as manifestações são classificadas em **reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio.**

A comunidade universitária e o público podem entrar em contato com a Ouvidoria-Geral para apresentar suas manifestações das seguintes formas:

- ✓ Através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV, cujo link está disponível na página da UFAL, ou pelo site <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacaoBs.aspx>
- ✓ Por e-mail: [ouvidoria@ufal.br](mailto:ouvidoria@ufal.br);
- ✓ Através de requerimento ou documento entregue na Ouvidoria-Geral ou no protocolo da UFAL;
- ✓ Por carta;
- ✓ Pessoalmente no local onde funciona a Ouvidoria-Geral;
- ✓ Por telefone: através dos números (82) 3214-1908, 3214-1906 (no atendimento por telefone a Ouvidoria apenas orienta o manifestante a como proceder para registro de sua manifestação).

### **2.2. Recebimento e tratamento das manifestações**

A equipe técnica e o Ouvidor atendem através das seguintes vias: pessoalmente, e-mail, e-Ouv, carta, processo com entrada no protocolo Geral da Universidade. As manifestações são recepcionadas, analisadas, registradas no e-Ouv (as que não são feitas nele) e encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e quando são respondidas, as repostas são registradas no e-Ouv para conhecimento do manifestante que dependendo do caso aceita ou faz sua replica ou novas petições.

A Ouvidoria-Geral trabalha em cooperação com diversos setores da Instituição, no ano de 2016 notou-se uma maior integração com a Corregedoria Seccional da UFAL, assim como, com o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.

### **2.3. Home-Page**

A Home-Page da Ouvidoria-Geral pode ser consultada pelo site [www.ufal.edu.br/ouvidoria](http://www.ufal.edu.br/ouvidoria) e contém as principais informações sobre os serviços prestados e formas de acesso.

### **2.4. Equipe da Ouvidoria**

A Ouvidoria no ano de 2016 passou por uma transição de Ouvidor, saindo o Prof. Luiz Antônio Palmeira Cabral e assumindo o Prof. Afonso Marinho Espindola Filho, conforme Portaria nº 1.876, de 7 de Dezembro de 2016.

A Ouvidoria passou a ser composta por:

- AFONSO MARINHO ESPINDOLA FILHO (Ouvidor-Geral);
- KÁTIA TAMARA LEITE BARRA (Secretária Ouvidoria/Corregedoria);
- SHIRLEY ARIANA FEITOSA VERISSIMO (Auxiliar em Administração);

### **2.5 Treinamento continuado**

Para aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, torna-se necessário um programa de treinamento continuado do pessoal lotado no órgão através de participação em cursos de capacitação e atualização, treinamentos, seminários e reuniões com outras Ouvidorias, com a Ouvidoria-Geral da União, Associação Brasileira de Ouvidores e o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, dentre outros, no sentido de acompanhar as mudanças e inovações ocorridas no campo das Ouvidorias

## **3. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES**

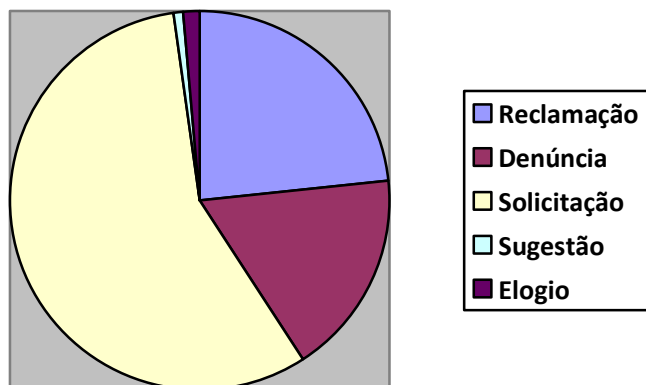
### **Canais de entrada**

<b>Meio</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>E-mail</b>	<b>157</b>	<b>68,81</b>
<b>Presencial</b>	<b>06</b>	<b>2,61</b>
<b>e-OUV</b>	<b>65</b>	<b>28,50</b>

## Registro por tipo

Abaixo o quadro demonstrativo mostra o número de manifestações apresentadas e a situação atual das mesmas, a partir da abertura da Ouvidoria-Geral à comunidade interna da UFAL e ao público, ocorrida no ano.

### MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS em 2016 (Jan/Dez)



## Estatística

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Quantidade	%
Reclamação	53	23,2%
Denúncia	40	17,5%
Solicitação	130	57%
Sugestão	2	1,3%
Elogio	3	0,9%
TOTAL	228	100%

Fonte: Ouvidoria-Geral da Ufal – e-OUV

Até o presente momento 07/02/2017 existem 4 cidadão em atendimento.

### MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS – em relação aos anos anteriores

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2014 (Nov/Dez)	2015 (Jan/Dez)	2016 (Jan/Dez)
Reclamação	02	15	53
Denúncia	-	05	40
Solicitação	06	19	130
Sugestão	-	-	2
Elogio	-	01	3
TOTAL	08	40	228

Fonte: Ouvidoria-Geral da Ufal – e-OUV

OBS: Todas as manifestações dos anos de 2014 e 2015 foram resolvidas/encerradas.

Alguns setores demandados no ano 2016

MANIFESTAÇÕES DO ANO DE 2016						
SETORES DEMANDADOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO				QUANT./MANIFESTAÇÃO	%
	S	R	E	D		
FEAC	2	2		2	6	3,70
IGDEMA	1	1			2	1,23
SINFRA		5	1		5	3,09
ENG. PETRÓLEO		6			6	3,70
ESENFAR		1		1	2	1,23
ICAT		1			1	0,62
FDA				1	1	1,23
ASCOM	1			1	1	0,62
PROGRAD	3		1		3	1,85
FOUFAL	1				1	0,62
IF		1		2	3	1,85
HU	1			3	4	2,47
DAP	3			2	5	3,09
COPEVE	11	6		2	19	11,73
DRCA	12	2			14	8,64
PROEX				1	1	0,62
IQB	1			1	2	1,23
BIBLIOTECA	1	1		2	4	2,47
NDI	1			1	2	1,23
PROGEP	8	2		1	11	6,79
CECA	1	1			2	1,23
PROEST		1			1	0,62
ICHCA	2				2	1,23
DCF	2				2	1,23
ICBS				1	1	0,62
CEDU	1			1	2	1,23
FANUT				1	1	0,62
IM				1	1	0,62
PROINST	1	1		1	3	1,85
NTI	4	2			6	3,70
BIBLIOTECONOMIA		1			1	0,62
FAMED	1			1	2	1,23
CAMPUS ARAPIRACA		1		5	6	3,70
CAMPUS SERTÃO		1		4	5	3,09

### Motivos de algumas demandas

SETORES DEMANDADOS	Motivos mais frequentes			
	Solicitação	Reclamação	Elogio	Denúncia
FEAC	Histórico/Prob. na torneira	Descumprimento/falta assinatura		Contra docente/empregos diversos
IGDEMA	Contato	Oferta Acadêmica		
SINFRA		Lixo/bebedouro/Buracos/Instalação		
ENG. PETRÓLEO		Matrícula/interpretação da resolução		
ESENFAR		Atendimento		Denúncia contra docente
ICAT		Carga Horária		
FDA				Denúncia contra docente
ASCOM	Contato			Comentário na rede social
PROGRAD	Mobilidade acadêmica/matricula/estágio			
FOUFAL	Serviço Dentário			
IF		Ausência de docente		Contra docente/ausência de professor
CIED	Vestibular a distância			
DAP	Boletim de Pessoal/Folha de pagamento			Noneação de cargo/contra docente
COPEVE	Cotas/sisu/site fora do ar	Processo seletivo/isenção de taxa		Processo seletivo/Escola Técnica de artes
DRCA	Orientações/autenticação/transferencia	declaração/matricula		
PROEX				Denúncia Casa de Cultura
IQB	Pomada HPV			Intercâmbio em Portugal
BIBLIOTECA	Contato	Constrangimento		Desvio de função/devolução de livro
NDI	Dúvida sobre creche			Denúncia referente ao NDI
CECA	Melhorias no campus	atendimento domiciliar		
PROEST		Reclamação do RU		
ICHCA	E-mails docentes/doutorado			



<b>DCF</b>	Auxílio estudantil/ pagamento			
<b>ICBS</b>				Denúncia contra docente
<b>CEDU</b>	Contatos			Denúncia de Pietro
<b>FANUT</b>				Denúncia contra docente
<b>IM</b>				Falta de notas no sistema
<b>PROGINST</b>	SIC	Não atendimento à solicitação		Pagamento de empresa Acender
<b>NTI</b>	Sie Web/Plataforma Google	E-mail /sistema acadêmico		
<b>Biblioteconomia</b>		horário de abertura		
<b>FAMED</b>	Formas de ingresso			Denúncia contra docente
<b>CAMPUS ARAPIRACA</b>		carta aberta		Representação/contra docentes
<b>CAMPUS SERTÃO</b>		ausência docente		Acumulação de cargos/denúncia de secretária

#### **4. TEMPO DE ATENDIMENTO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES**

De acordo com as normas da Ouvidoria-Geral da União, o prazo para tratamento e oferecimento de respostas conclusivas e providências adotadas é de até 30 (trinta) dias, salvo em casos excepcionais, para os quais serão dadas respostas intermediárias mensalmente aos manifestantes.

O tempo de atendimento e respostas conclusivas da Ouvidoria-Geral da UFAL, considerando a média do período de janeiro a setembro de 2016, é de 19,11 dias, conforme quadro anexo a este Relatório, com dados da Sala das Ouvidorias, onde qualquer cidadão pode ter acesso aos dados estatísticos das Ouvidorias Públicas Federais, dentre elas a Ouvidoria da UFAL, através do seguinte endereço: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>.

Esta é uma informação importante, pois coloca a Ouvidoria-Geral da UFAL dentre as que possuem uma das melhores médias de respostas conclusivas às manifestações apresentadas.

## **5. PROPOSTAS DE MELHORIA**

- Com o crescimento da demanda de trabalho da Ouvidoria-Geral vê-se a necessidade urgente do aumento do corpo técnico.
- Trabalho de conscientização dos setores da UFAL quanto à importância do trabalho da Ouvidoria-Geral e a importância da resposta às demandas no prazo.
- Trabalho de divulgação e orientação para que os manifestantes possam fazer suas manifestações de forma que os objetivos possam ser atendidos. Por exemplo: informar dia e horário do ocorrido, fazer manifestações específicas, colocar provas em anexo, ou seja, subsidiar ao máximo a manifestação para que se possa esclarecer e atender aos demandantes.