



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
OUVIDORIA-GERAL**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL

PERÍODO:

JANEIRO/2015 A DEZEMBRO/2015



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL
JAN/2015 A DEZ/2015**

SUMÁRIO

1. CARACTERIZAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL.....	3
1.1. Implantação (base legal).....	3
1.2. Objetivo.....	3
1.3. Atribuições legais.....	3
1.4. Localização e horário de funcionamento.....	4
2. FLUXO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL.....	4
2.1. Tipos de manifestações	4
2.2. Recebimento e tratamento das manifestações	5
2.3. Home-Page.....	5
2.4. Equipe da Ouvidoria.....	5
3. AÇÕES DESENVOLVIDAS	5
4. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
5. TEMPO DE ATENDIMENTO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
6. PROPOSTAS DE MELHORIA	9

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>. Obs: Foi implantado em Novembro de 2015.
- ✓ Por e-mail: 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.

2.3. Home-Page

A Home-Page da Ouvidoria-Geral pode ser consultada pelo site 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 2015 tendo como Ouvidor-Geral o Prof. Luiz Antônio Palmeira Cabral e a servidora Shirley Ariana Feitosa Veríssimo como corpo técnico.

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS

- Participação da servidora lotada na Ouvidoria-Geral no Curso de Ouvidoria na Administração Pública (Parceria CGU/ILB), na modalidade a distância.
- Contatos com o NTI para a implantação de um sistema informatizado para o recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações da comunidade universitária e público em geral, o que posteriormente foi resolvido através da adesão ao e-OUV.
- Adesão ao Sistema e-OUV - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, para recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral da UFAL.

4. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Canais de entrada

Meio	Nº	%
E-mail	03	
Requerimento Presencial	10	
Processo Administrativo	02	
e-OUV	-	

Fonte: Com base nos processos físicos arquivados na Ouvidoria-Geral. Vale informar que a Ouvidoria só aderiu ao e-OUV em novembro de 2015.

MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS – em relação aos anos anteriores

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

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 2015

SETORES DEMANDADOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO				QUANT./MANIFESTAÇÃO	%
	S	R	E	D		
DRCA	1	1			2	13,33
PROGEP	1	1			2	13,33
SINFRA		3			3	20,00
FEAC				1	1	6,67
HU	1				1	6,67
ICAT	1				1	6,67
DCF		1			1	6,67
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	1				1	6,67
AUDITORIA	1				1	6,67
PROPEP	1				1	6,67
CAMPUS ARAPIRACA		1			1	6,67
Total	7	7		1	15	100,00

Motivos de algumas demandas

	Solicitação	Reclamação	Elogio	Denúncia
DRCA	Desaparecimento de processo	Cancelamento de matrícula		
PROGEP	Alocação de servidor	Supostas Irregularidades		
SINFRA		Iluminação e falta de energia		
FEAC				Carga horária
HU	Solicitação de horário			
ICAT	Remoção de Pessoal			
DCF	Medidas Disciplinares			
CEP	Demora Atendimento			
AUDITORIA	Sobre Irregularidades			
PROPEP	Diploma de mestrado			
CAMPUS ARAPIRACA	Descumprimento de horário			

5. 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 novembro a dezembro de 2015, é de proximadamente 03 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>. Esses dados

são apenas os que puderam ser registrados no e-Ouv. Não são os dados do ano inteiro, os quais não eram ainda mensurados por sistema eletrônico.

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.

6. PROPOSTAS DE MELHORIA

- Com o crescimento da demanda de trabalho da Ouvidoria-Geral vê-se a necessidade urgente do aumento do corpo técnico.
- 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;
- 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.