



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
OUVIDORIA-GERAL



# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021



MACEIÓ/AL  
2022

## 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

**Cézar Nonato Bezerra Candeias**  
PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO

**Alexandre Lima Marques da Silva**  
PRÓ-REITOR ESTUDANTIL

## EQUIPE DA OUVIDORIA GERAL

### 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

**Rômulo Rogério Moreira Santos**  
ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

**Shirley Ariana Feitosa Verissimo**  
AUXILIAR ADMINISTRATIVA

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO SISTEMA FALA.BR .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL POR TIPO.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 QUADRO GERAL .....</b>	<b>4</b>
4.2 ANÁLISE QUANTO AOS PRINCIPAIS ASSUNTOS .....	5
4.3 SETORES E DEMANDAS MAIS FREQUENTES.....	6
4.4 NÍVEL DE RESOLUTIVIDADE E GRAU DE SATISFAÇÃO.....	6
<b>5. DETALHAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
5.1 QUADRO GERAL.....	8
5.2 ANÁLISE QUANTO AOS PRINCIPAIS ASSUNTOS .....	9
5.3 SETORES E DEMANDAS MAIS FREQUENTES .....	10
5.4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS .....	10
<b>6. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS .....</b>	<b>11</b>
<b>7. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS .....</b>	<b>13</b>
7.1 IMPLANTAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO PRÓPRIO.....	13
7.2 IMPLANTAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP).....	13
7.3 IMPLANTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFAL .....	14
7.4 ATUALIZAÇÃO DA PÁGINA DA OUVIDORIA GERAL.....	15
<b>8. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL COMO UNIDADE DE ACESSORAMENTO.....</b>	<b>16</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>17</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral 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 Ouvidoria Geral (OG) da Ufal, bem como as ações desenvolvidas pela Gestão junto com a equipe técnica, durante o período de janeiro a dezembro de 2021.

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.

## 2. 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 seguinte cenário:

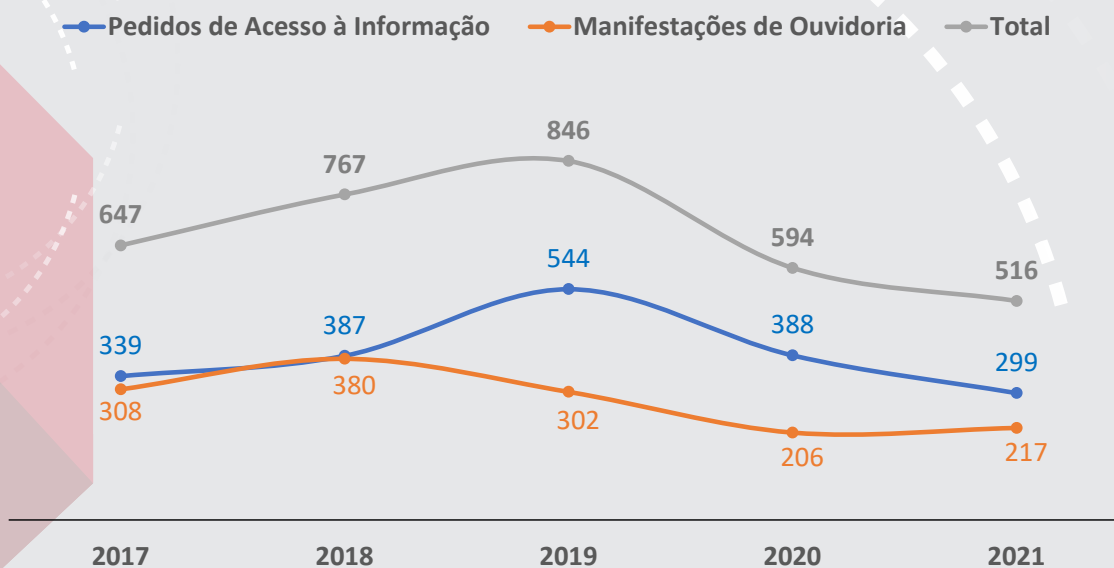


Gráfico 1: Manifestações na Ouvidoria Geral/UFAL.  
Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

No ano de 2021, a Ouvidoria Geral da UFAL recebeu um registro total de 516 (quinhentas e dezesseis) demandas (linha amarela), sendo 217 (duzentos e dezessete) manifestações (linha vermelha) e 299 (duzentos e noventa e nove) pedidos de acesso à informação (linha azul), incluindo-se as demandas que foram arquivadas.

Pelo gráfico, nota-se que tanto as manifestações quanto os pedidos de acesso à informação tiveram uma variação para maior entre os anos de 2017 e 2018. Entre 2018 e 2019, identificou-se um significativo crescimento das manifestações e uma diminuição dos pedidos de acesso à informação.

De 2019 a 2020, identifica-se a maior queda na quantidade de manifestações, seguida de uma leve alta em 2021. Para o mesmo período, em relação aos pedidos de acesso à informação, nota-se um pequeno crescimento de 2019 a 2020, seguido da retomada em 2021 ao quantitativo atingido em 2019.

A redução das demandas entre os anos de 2020 a 2021 pode ter sido de-

corrente do período de pandemia do CORONAVÍRUS (Covid-19), momento em que estavam suspensos os trabalhos presenciais e as atividades acadêmicas universitárias tiveram sua continuidade por meio do ensino remoto (online).

Nesse período, a Universidade Federal de Alagoas (UFAL) continuou realizando parte das suas atividades acadêmico-administrativas de forma remota, em virtude da Pandemia de COVID-19 em atendimento aos seus normativos internos (Resoluções n.ºs. 14, 15 e 16/2020 do Conselho Universitário) e externo (Instrução Normativa SEDGG/ME n.º 90/2021).

Apesar desta realidade, a equipe da Ouvidoria Geral da UFAL continuou envidando todos os esforços para atender, da melhor forma possível, a comunidade (interna e externa), destacando-se como um canal essencial de fortalecimento do efetivo Controle e Participação Social, em especial no âmbito das Universidades Federais Públicas.

### 3. DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL POR TIPO

Ao longo do ano de 2021, dentre as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, comunicações e pedidos de simplificação e acesso à informação respondidos e em tramitação, identificaram-se os seguintes tipos de manifestações:

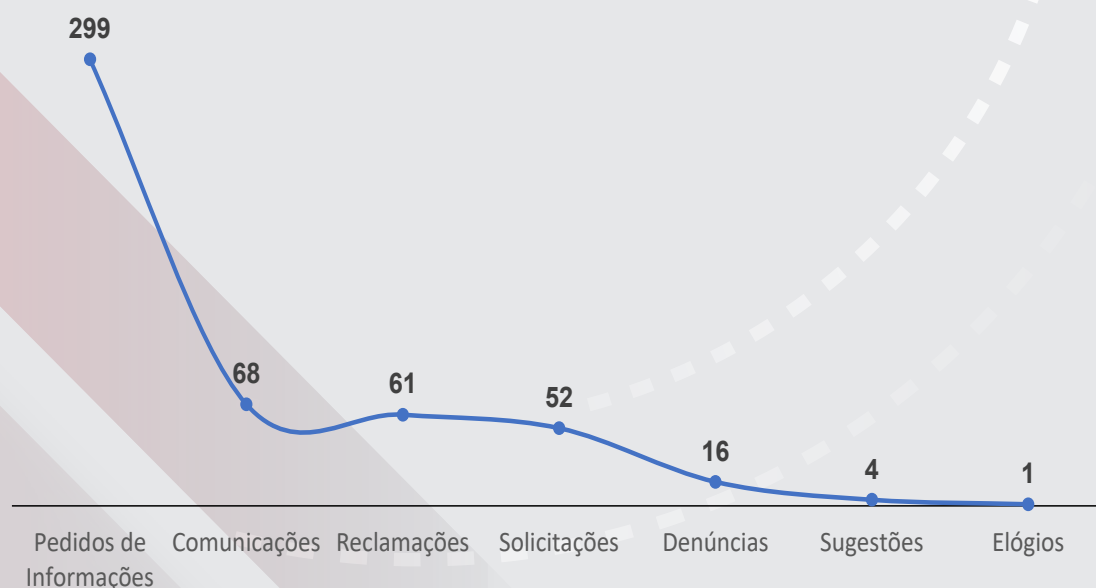


Gráfico 2 - Tipos de Manifestações em 2021 na Ouvidoria Geral/UFAL.  
Fontes: Painel da LAI e Resolveu?

O quadro acima não considera as demandas arquivadas, de modo que o total de demandas de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação altera de 516 (quinhentos e dezesseis), com as demandas arquivadas, para 502 (quinhentos e duas), sem essas.

Dentre as maiores demandas, estiveram:

- a) Em 1º lugar: Pedidos de Informações;
- b) Em 2º lugar: Comunicações;
- c) Em 3º lugar: Reclamações;
- d) Em 4º lugar: Solicitações;
- e) Em 5º lugar: Denúncias;
- f) Em 6º lugar: Sugestões;
- g) Em 7º lugar: Elogios.

Somando-se comunicações, reclamações e denúncias, tem-se um total de 145 manifestações, o que equivale a 28,88% das demandas próprias de ouvidoria com algum caráter negativo em relação à Instituição Ufal, 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 percentual de 0,99%, um percentual bastante insignificante diante de quase 30% de demandas com caráter negativo.

## 4. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### 4.1 QUADRO GERAL

Especificamente, quanto às manifestações de ouvidoria, o painel Resolveu apresenta a seguinte visão geral:



Figura 1 - Visão Geral das Manifestações da Ouvidoria Geral/UFAL em 2021.



Dentre as manifestações de ouvidoria, 188 (cento e oitenta e oito) foram respondidas, 15 (quinze) ainda se encontravam em tratamento e 14 (quatorze) foram arquivadas por falta de clareza, insuficiência de dados ou até mesmo por serem consideradas impróprias ou inadequadas, no final do ano de 2021.

Em 2021, o tempo de resposta foi de quase 26 (vinte e seis) 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 de 2020, o tempo de resposta foi de 23,5 (vinte e três e meio) dias. Como visto, em 2021, foram quase 26 (vinte e seis) dias, havendo, portanto, um aumento de quase 3 (três) dias no tempo de resposta no ano de 2021, em comparação com o de 2020.

Apesar desse tempo 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. Nesse relatório, essa questão será abordada no item 6.

#### 4.2 ANÁLISE QUANTO AOS PRINCIPAIS ASSUNTOS

Segundo dados extraídos do “Painel Resolveu?”, durante o ano de 2021, dentre os principais assuntos/motivos com o maior número de manifestações respondidas e em tratamento, tem-se o seguinte:



Gráfico 3 - Assuntos mais frequentes nas manifestações de Ouvidoria em 2021  
Fonte: Painel Resolveu?

Verificou-se que dentre os assuntos/motivos de manifestação mais frequentes foram relacionados diretamente à temática acadêmico-institucional da Universidade, tais como: Educação Superior, Certificados/Diplomas, Universidades, Atendimentos, Conduta Docente e Política de Cotas.

### 4.3 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 04 unidades organizacionais que mais são acionadas, com as respectivas demandas:

Tabela 1 - Setores e Principais Demandas em 2021 na Ouvidoria Geral/UFAL.

Fonte: Relatório de Monitoramento de Atividades

Posição	Setores da UFAL	Principais demandas
1º	DRCA	Matrícula; Diplomas; Atendimento; Colação de Grau; Desligamento de curso.
2º	PROGRAD	Cotas; Oferta de disciplina; Avaliação de Notas; Editais; Estágio.
3º	COPEVE	SISU; Pgto de Serviços; Vagas; Editais; Cotas; Informações.
4º	PROPEP	Editais e Seleção de Pós-Grad.; Revalidações; Bolsa PIBIC.

Quanto aos setores mais demandados em relação às manifestações de Ouvidoria, a primeira posição é ocupada pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA), o segundo lugar é da Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), seguida da Comissão Permanente de Processos Seletivos (COPEVE) e, por fim, da Pró-reitoria de Pesquisa (PROPEP).

### 4.4 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 contribuem com a participação.

Em 2021 foram verificadas apenas 36 (trinta e seis) respostas de usuários de um total de 188 (cento e oitenta e oito) manifestações respondidas, o que equivale dizer que apenas 19% dos usuários responderam à pesquisa.

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

*Pergunta 1: “A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?”*

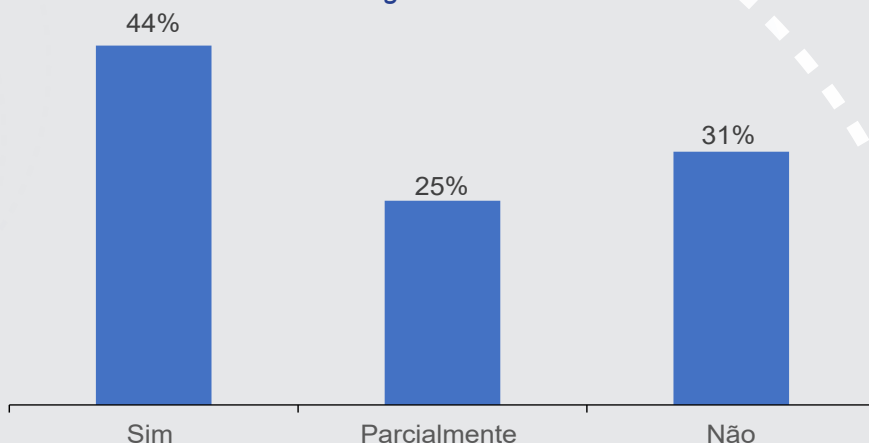


Gráfico 4 - Resolutividade de manifestações em 2021 na Ouvidoria Geral/UFAL.  
Fonte: Painel Resolveu?

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?”*

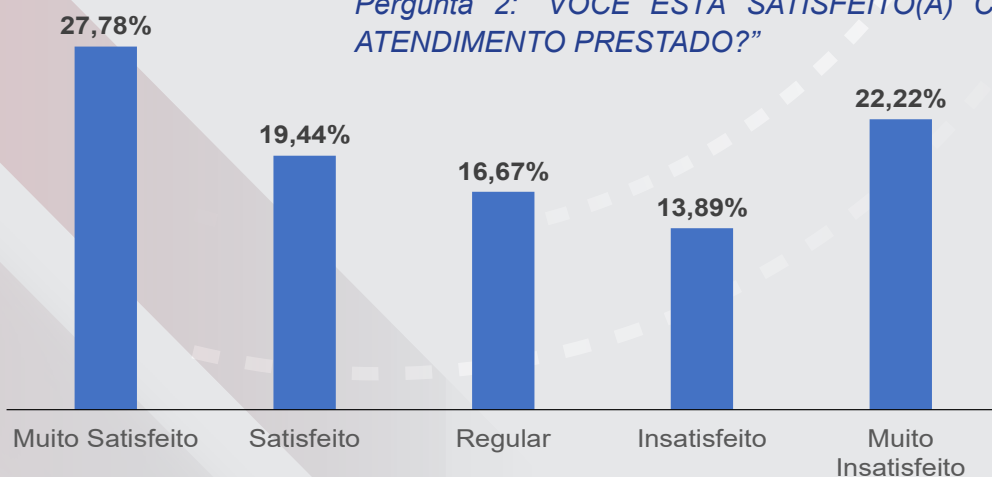


Gráfico 5 - Nível de Satisfação de manifestações em 2021 na Ouvidoria Geral/UFAL.  
Fonte: Painel Resolveu?

No que se refere ao segundo questionamento, em termos de insatisfação, os percentuais indicam que 36,11% encontram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos, em contraposição aos 63,89% que sinalizaram graus de muita satisfação, satisfação ou 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.

## 5. DETALHAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 5.1 QUADRO GERAL

Quanto aos pedidos de acesso à informação, o Painel da Lei de Acesso à Informação apresenta os seguintes dados:



Figura 2 - Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação da Ouvidoria Geral/UFAL em 2021.  
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ao longo do ano de 2021, foram 299 (duzentos e noventa e nove) 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 66ª posição de 306, em relação à quantidade de pedidos, indicando um volume bastante considerável.

Quanto ao tempo médio de resposta, foram 16,33 (dezesseis) dias, situando-se na posição de nº. 235º do total de 306. Esse dado é bastante preocupante para a instituição, já que sinaliza que, em comparação com as demais instituições do Poder Executivo Federal, a Universidade está entre as que mais demoram a responder ao cidadão.

Em que pese a atuação da OG contemplar o tempo de resposta da legislação vigente, que é de até 30 (trinta) dias, a colocação no Ranking do tempo de resposta sinaliza que, enquanto Universidade, devemos otimizar esse indicador. O aprofundamento nessa temática será tratado no item 6 do relatório.

## 5.2 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:



Gráfico 6 - 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 110 (cento e dez) indicações, cerca de 36,8% do total, dos 299 (duzentos e noventa e nove) pedidos recebidos em 2021.

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 04, indicada no próximo item.

Na sequência dos assuntos indicados pelos usuários, identificam-se 29 (vinte e nove) pedidos de acesso à informação sobre concursos, 22 (vinte e dois) sobre educação superior, 18 (dezoito) sobre universidade e institutos, 8 (oito) sobre cotas e 8 (oito) sobre matrículas.

### 5.3 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 04 unidades mais acionadas pela Ouvidoria Geral para responder aos pedidos de acesso à informação:

Tabela 2 - Setores e Principais Demandas em 2021 na Ouvidoria Geral/UFAL.  
Fonte: Relatório de Monitoramento de Atividades

Posição	Setores da UFAL	Principais demandas
1°	<b>PROGEP</b>	Informações sobre concurso Público (vacância e nomeações, vagas disponíveis, aproveitamento, remoção, cotas); Capacitação.
2°	<b>PROGINST</b>	Informações sobre contratos, compras e orçamento.
3°	<b>PROGRAD</b>	Informações sobre ano letivo, editais e políticas; quantitativo de discentes; cotas.
4°	<b>DRCA</b>	Informações sobre vagas; quantitativos de discentes; solicitação de documentos; informações sobre revalidação de diploma.

Na colocação em termos de setores mais demandados, a primeira posição é ocupada pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), seguida da Pró-reitoria de Gestão Institucional (PROGINST), Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD) e do Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA).

### 5.4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O Grau de Satisfação a seguir é decorrente dos dados indicados no Painel da Lei de Acesso à Informação. Essa avaliação é apresentada ao usuário, sempre na finalização do pedido de acesso à informação.

Desse modo, considerando que foram realizados 299 (duzentos e noventa e nove) pedidos, a possibilidade de avaliar o grau de satisfação foi apresentada aos 299 usuários que apresentaram pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR.

Porém, tendo em vista que o preenchimento da consulta não é obrigatório, apenas 42 (quarenta e dois) usuários, do total de 299 (duzentos e noventa e nove), optaram por indicar seu grau de satisfação com o atendimento fornecido pela equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Desse modo, ao final do atendimento, os usuários responderam as 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 3 - 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, a resposta fornecida pela equipe atende aos usuários em 4,60 pontos, o que representa um ótimo indicativo, especialmente se o indicador do ano de 2020 for considerado, que é de 4,48 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 4,50 de pontuação, sinalizando um indicativo positivo. No ano de 2020, o indicador foi de 4,66, maior que o do ano de 2021.

## 6. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Um dos problemas mais frequentes vivenciados pela equipe da Ouvidoria

Geral tem sido a 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 2021, a solução adotada para mitigar a situação foi o acionamento do Gabinete Reitoral, a fim de que pudesse haver uma intervenção mais efetiva por parte da Administração Superior quanto à importância do cumprimento dos prazos das respostas de Ouvidoria, tendo em conta a natureza da atuação dessa unidade que é realizar o controle social.

Trata-se de situação que requer uma mudança na cultura institucional para que haja uma mudança significativa na percepção da importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria tanto no que concerne às manifestações de Ouvidoria, quanto sobre os pedidos de acesso à informação.

Outro aspecto frequentemente enfrentado pela equipe é o desconhecimento da comunidade interna e externa sobre as competências e atribuições da Ouvidoria Geral.

Ao longo de 2021, foram recorrentes as mensagens por e-mail solicitando, do nosso setor, diligências que, em primeira instância, diziam respeito a outros setores da Universidade.

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) ou ainda solicitando da Ouvidoria ações que não cabem a essa unidade providenciar.

Vale esclarecer que a OG 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. Além disso, importa registrar que, se a unidade especializada negou a solicitação do demandante, a OG não funciona como instância recursal.

Quanto às manifestações de Ouvidoria referentes a elogio, denúncia e pedidos de simplificação, esses deverão ser encaminhados diretamente à Ouvidoria Geral.

Para mitigar a situação acima retratada, a equipe realizou duas ações importantes: o aperfeiçoamento da página da Ouvidoria no site da Universidade e a aprovação do Regimento Interno próprio perante o Conselho Universitário, ambas medidas serão mais detalhadas no item a seguir.



## 7. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS

### 7.1 IMPLANTAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO PRÓPRIO

Por meio da Resolução Nº 47/2021-CONSUNI/UFAL, de 08 de junho de 2021, o Conselho Superior Universitário (CONSUNI) aprovou o Regimento Interno próprio da Ouvidoria Geral da UFAL.

O normativo está disponível para acesso livre na página da Ouvidoria Geral e contém em seu bojo as competências e atribuições da Ouvidoria Geral, as competências do Ouvidor, os deveres dos servidores diante das demandas de Ouvidoria a eles direcionadas, entre outros aspectos relevantes.

A elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria Geral se configurou como um importante diferencial nas ações empreendidas pelo setor, tendo em vista destacar a autonomia e independência funcional da unidade.

Além disso, a publicação do normativo reforça a condição da Ouvidoria como órgão de assessoramento superior do CONSUNI e da Reitoria. Por fim, considera-se que a existência de Regimento Interno promove a ampliação do conhecimento sobre as atividades da Ouvidoria por parte da comunidade interna, especialmente os gestores que participaram da aprovação, mas também a comunidade em geral que agora poderá consultar livremente o documento. Em alguma medida, essa ação também contribui para criar uma cultura organizacional de fomento às atividades da Ouvidoria na Universidade.

### 7.2 IMPLANTAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOuP)

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e constitui-se como instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

A finalidade deste plano é a construção de um modelo organizado e aplicável a todo tipo de órgão, visando a contribuição de um contínuo aperfeiçoamento das Ouvidorias, a partir de um canal mais seguro ao cidadão.

O escopo normativo do modelo é conformado por leis de abrangência nacional, quais sejam: Lei nº 13.460, de 26/06/2017, Lei nº 12.527, de 18/11/2011, Lei nº 13.608, de 10/01/2018 e Lei nº 13.709, de 14/08/2018.

A matriz do MMOuP está estruturada em quatro dimensões, quais sejam:

**Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

**Dimensão Essencial:** dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;

**Dimensão Prospectiva:** dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;

**Dimensão Específica:** dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema). Esta dimensão não consta no ciclo avaliativo do primeiro biênio do MMOuP, e, portanto, não será objeto de estudo neste Guia[1].

Com base nisso, a Ouvidoria Geral da Ufal iniciou a implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MPOuP) em 2021, ano em que foram realizadas as seguintes atividades: identificação do nível de maturidade do auto-diagnóstico e do nível-alvo. Estas etapas foram realizadas através de encontros virtuais com todos os servidores da Ouvidoria-Geral. Após isso, houve o preenchimento dos dados no sistema e-aud de Auditorias da CGU.

Além disso, o planejamento para 2022 envolve a realização de um Plano de Ação que serve para diminuir as lacunas entre o nível de autodiagnóstico e o nível-alvo. As ações serão efetivadas até meados do ano de 2023 com a análise direta da CGU e com a pontuação do nível de maturidade de cada Ouvidoria.

Em relação à praticidade e do aprimoramento setorial da Ouvidoria, somente após a entrega final do Plano de Ação (prazo final em meados de Maio), que o desenvolvimento institucional coordenado será efetivado com datas pré-determinadas.

### **7.3 IMPLANTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFAL**

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.

O Conselho de Usuários é constituído pelo conjunto de voluntários que se inscrevem na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>). Qualquer pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria dos serviços, em um ou mais órgãos. Há três formas principais para atuação destes conselheiros:

- i. Respondendo a consultas formuladas pela Ouvidoria da UFAL;
- ii. Propondo ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros;
- iii. Criando as próprias pesquisas de satisfação sobre os serviços prestados à comunidade externa.

Os serviços que constarão na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos são todos aqueles cujo público-alvo é a comunidade externa à UFAL, compreendida, por exemplo, pelos ex-alunos, aposentados, pensionistas, pelas instituições públicas e privadas e pela sociedade civil em geral.

Até dezembro de 2021, foram inseridos na Plataforma do Conselho dos Usuários 21 (vinte e um) serviços, do total de 35 (trinta e cinco). Nessa primeira etapa de cadastramento, priorizaram-se os serviços prestados pela Ouvidoria Geral (OG), pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA), Pró-reitoria de Gestão Institucional (PROGINST), Departamento de Administração de Pessoal (DAP), Departamento de Contabilidade e Finanças (DCF) e Assessoria de Comunicação (ASCOM).

Ao longo do processo de implementação do Conselho em 2021, a equipe contou com a colaboração dos gestores para que houvesse a atualização da Carta de Serviços da UFAL, a fim de que, a partir disso, os serviços pudessem ser cadastrados na Plataforma do Conselho dos Usuários.

Além disso, a Ouvidoria Geral recebeu a contribuição da Assessoria de Comunicação (ASCOM) para a divulgação do Conselho dos Usuários nas redes sociais, no site da UFAL e por meio de um canal de televisão local.

#### **7.4 ATUALIZAÇÃO DA PÁGINA DA OUVIDORIA GERAL**

Em 2021 também foi iniciada a reformulação do layout da página da Ouvidoria Geral, no intuito de tornar o espaço virtual mais intuitivo e mais atraente para o público que acessa o site da Universidade em busca de informações sobre a Ouvidoria. Nessa linha, a página inicial conta com informações sobre a atuação da Ouvidoria Geral, no que concerne ao recebimento e tratamento das manifestações, dos pedidos de acesso à informação e ao Conselho de Usuários.

Além disso, há um rol de perguntas frequentes relacionadas à atuação da Ouvidoria Geral, a fim de difundir ainda mais as atribuições da unidade e esclarecer à comunidade em geral sobre o escopo de atuação deste setor. A página conta ainda com dados e números, documentos relevantes para a atividade de Ouvidoria (regimento interno, leis e decretos, relatórios anuais, plano de maturidade e portarias), informações sobre a equipe e os contatos.

## **8. 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.

## REFERÊNCIAS

[1] CGU. Modelo de Maturidade em Ouvidoria (MMOuP). Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao#oqueeomodelo>>. Acesso em 21 de março de 2022.

<https://falabr.cgu.gov.br/>