



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
OUVIDORIA-GERAL**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL

PERÍODO:

JANEIRO/2017 A DEZEMBRO/2017



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL
JAN/2017 A DEZ/2017**

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. MANIFESTAÇÕES TRANSFORMADAS EM PROCESSOS FÍSICOS
5. EXEMPLOS DE MOTIVOS DEMANDADOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
6. PRESENÇA DA OUVIDORIA EM REUNIÕES E EVENTOS
7. TEMPO DE ATENDIMENTO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES
8. PROPOSTAS DE MELHORIA
9. ANEXOS

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;
- ✓ 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, (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 ou 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 2017 notou-se uma maior integração com a Corregedoria Seccional da UFAL (que passou a funcionar na sala ao lado), assim como, com o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC (da qual faz parte um integrante da Ouvidoria-Geral e que estamos trabalhando para sua agregação integral à Ouvidoria).

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 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);
- LIVIA MONTEIRO BRAZ DA SILVA (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. Segue alguns cursos de capacitação realizados por servidores da Ouvidoria.

- Cerimonial e protocolo
- Acesso à Informação;
- Ética;
- Gestão de Processos;
- Resolução de Conflitos;
- Controle Social;
- Gestão em Ouvidoria;

3. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Canais de entrada

Meio	Nº	%
E-mail	178	57,8
Presencial	17	5,51
e-OUV	102	33,12
Outros	11	3,57

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 Externo, ocorrida no ano de 2017.

MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS em 2017 (Jan/Dez)

Estatística

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Quantidade	%
Reclamação	79	25,6%
Denúncia	77	25,0%
Solicitação	146	47,4%
Sugestão	4	1,3%
Elogio	2	0,6%
TOTAL	308	100%

Fonte: Ouvidoria-Geral da Ufal – e-OUV

Até o presente momento 06/03/2018 existem 26 cidadãos em atendimento.

MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS – em relação aos anos anteriores

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2014 (Nov/Dez)	2015 (Jan/Dez)	2016 (Jan/Dez)	2017 (Jan/Dez)
Reclamação	02	15	53	79
Denúncia	-	05	40	77
Solicitação	06	19	130	146
Sugestão	-	-	2	4
Elogio	-	01	3	2
TOTAL	08	40	228	308

Fonte: Ouvidoria-Geral da Ufal – e-OUV

4. MANIFESTAÇÕES TRANSFORMADAS EM PROCESSOS FÍSICOS

Alguns setores e Campus demandados no ano 2017 cujas manifestações foram transformadas em processos físicos.

- DAP;
- PROGEP;
- PROEST;
- CEDU;
- Campus do Sertão;
- Campus Arapiraca;

Lista completa com setores e quantidade de movimentação de processos físicos (enviados e recebidos) em anexo.

OBS: A lista foi impressa do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos -SIPAC, a contagem leva em consideração quando o processo saiu e quando o setor devolveu. Pode-se perceber que ele leva em consideração o mesmo processo quando ele saiu da Ouvidoria e quando o setor devolveu o mesmo processo, o que conta como recebimento. A relação nominal dos processos também encontra-se em anexo, podendo ser analisado o n° do processo no SIPAC, o assunto do processo, setor de destino, assim como, data e hora de envio e recebimento no sistema.

5. EXEMPLOS DE MOTIVOS DEMANDADOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

SOLICITAÇÕES

Importante salientar que as solicitações geralmente acontecem por conta do usuário não buscar as informações no site ou pela não leitura de editais publicados. Poucos são realmente casos que são transformados em processos.

- Formas de ingresso na UFAL;
- Transferência externa
- Confirmação e cancelamento de matrícula;
- Informações SISU e ENEM;
- Contatos Institucionais (telefones, e-mails);
- Informações de cursos de graduação, extensão e etc.

SUGESTÕES

A participação da comunidade interna e externa ainda é pouca com relação a sugestões.

- Novos cursos de graduação e pós-graduação;
- Melhorias para setores, em especial RU.

DENÚNCIAS

Ainda existem dúvidas dos usuários com relação à diferença de classificação entre reclamações e denúncias. Gerando dados erros nos nossos dados estatísticos.

- Este ano houve uma denúncia que chamou atenção: tentativa de estupro ou abuso sexual e até perseguição até novembro de 2017 foram relatadas 3 ocorrências.
- Não cumprimento de carga horária por parte dos professores;
- Não cumprimento de carga horária de técnicos;
- Comportamento irregular de professor, podemos citar: autoritarismo, humilhação, coação;
- Acumulação irregular de cargos;
- Falta de urbanidade de servidores para com os cidadãos;
- Irregularidade em concursos e processos seletivos;

RECLAMAÇÃO

- Demora andamento de processos, em especial de progressão;
- Problemas com falta de material do gabinete odontológico;
- Problemas Biblioteca Central e da Biblioteca do Campus do Sertão (barulho, ar condicionado quebrado, catalogação);
- Reclamação de servidor da UFAL que foi mal atendido em hospital universitário;
- Não funcionamento curso mestrado para inscrição durante previsão de edital;
- Atraso colocação de nota no sistema pelo professor;
- Outros problemas pontuais como de infraestrutura (vazamento de água), prestação irregular de serviços,
- Reclamação com relação aos requisitos de eleição para diretor de unidade;
- Reclamação de falta de segurança no Campus A. C. Simões;

6. PRESENÇA DA OUVIDORIA EM REUNIÕES E EVENTOS

Participação da Ouvidoria em eventos:

- Dia da Transparência comemora cinco anos da Lei de Acesso à Informação na UFAL;

Reuniões com os setores

- Devido ao grande número de manifestações vindas do Campus do Sertão, muitas repetidas e anônimas, optamos por fazer visita in locu ao Campus. A visita foi acompanhada pela direção que nos levou aos setores para conversas com servidores, na visita também pudemos conversar com alguns alunos que ainda não conheciam à Ouvidoria.

- Reuniões constantes são realizadas com o gabinete do Reitoral e com Gabinete do Vice-Reitor.

- Reuniões constante também são realizadas com a Corregedoria Seccional da UFAL.

- Reuniões conjunta com diretores Unidades Acadêmicas – Campis - Unidades de Ensino - Pró-Reitores – Assessores;

- Reuniões com o Conselho Universitário - CONSUNI

Algumas pautas discutidas nas reuniões com a participação do Ouvidor-Geral

- Acórdãos Tribunal de Contas da União – TCU;
- Melhorias e Manutenção da Segurança no Bairro da Cidade Universitária;
- Curso de Medicina Veterinária: Desvinculação - Campus Arapiraca/ Vinculação – Campus A.C. Simões;
- Unidade de Ensino Viçosa;
- Documento da AGU recomendando desconto dos dias não trabalhados e o retorno das atividades;
- Documento da AGU recomendando corte de ponto;
- Demandas do Curso de Psicologia – Unidade de Palmeira dos Índios;
- Complexo Esportivo;

7. 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 2017, é de **24,44** 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>.

Média de tempo de atendimento em dias: 24,44

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Tempo/dias 2014	Tempo/dias 2015	Tempo/dias 2016	Tempo/dias 2017
Reclamação	Não temos registros do e-Ouv suficientes para determinar o tempo.		31,98	33,28
Denúncia			43,57	56,93
Solicitação			7,39	7,50
Sugestão			28,50	16
Elogio			5,33	20,50
Tempo médio			19,11	24,44

8. 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.

9. ANEXOS