



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL

PERÍODO:

NOVEMBRO/2014 A DEZEMBRO/2014



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA UFAL
NOV/2014 A DEZ/2014**

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	4
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.....	7
6.	PROPOSTAS DE MELHORIA.....	7

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, 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 foi implantada na Instituição em Outubro de 2014, tendo como Ouvidor-Geral o Prof. Luiz Antônio Palmeira Cabral que iniciou as atividades setoriais efetivamente com uma equipe terceirizada.

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS

Adaptação do local onde passou a funcionar a Ouvidoria-Geral, que foi instalada na sala onde antes funcionava a EDUFAL, visto que, no momento da criação da Ouvidoria-Geral o ambiente não oferecia condições de trabalho, necessitando das adaptações a seguir listadas:

- Instalação de rede de internet;
- Instalação da rede de telefonia;
- Solicitação do mobiliário e equipamentos necessários ao funcionamento do órgão através da PROGINST E SINFRA;
- Instalação de computadores e impressoras;
- Serviços de reparos na instalação elétrica, com colocação de pontos de tomadas e canaletas externas;
- Conserto de vidros quebrados;
- Colocação de vidros na divisória com a PROGEP;
- Serviços de instalação dos ar-condicionados;
- Criação de e-mail institucional da Ouvidoria-Geral;
- Criação da home-page da Ouvidoria-Geral, dentro da página da UFAL;
- Definição de normas e procedimentos iniciais para o funcionamento do órgão;
- Elaboração do projeto de bolsa de desenvolvimento institucional “Procedimentos para gestão e funcionamento da Ouvidoria-Geral da UFAL” para dar suporte à implantação do órgão;
- Treinamento e capacitação do pessoal de apoio para as atividades da Ouvidoria-Geral;
- Treinamento dos bolsistas participantes do projeto “Procedimentos para gestão e funcionamento da Ouvidoria-Geral da UFAL”;
- Participação do Ouvidor-Geral em reunião da Ouvidoria-Geral da União com todas as Ouvidorias Públicas Federais, em novembro/2014, dentro do evento Ciranda Nacional de Ouvidorias, onde foram dadas orientações sobre o funcionamento das Ouvidorias Públicas e discussão da Instrução Normativa nº 1, de 05/12/2014, da OGU;

- Capacitação e certificação do Ouvidor-Geral através da participação no Curso de Atualização e Certificação em Ouvidorias, realizado em Dezembro/2014, através da Associação Brasileira de Ouvidores-Seção-SC e OMD Soluções para Ouvidorias;
- Visita Técnica do Ouvidor-Geral à Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Catarina para troca de informações e procedimentos;
- Participação dos bolsistas no Curso de Ouvidoria na Administração Pública (Parceria CGU/ILB), na modalidade a distância.
- Participação do Ouvidor-Geral como membro suplente do FOCCO – Fórum de combate à Corrupção em Alagoas. , Participação dos bolsistas no Curso de Controle Social promovido pelo Fórum de Combate à Corrupção em Alagoas - Parlamento Jovem Universitário;
- Integração de 02 bolsistas como membros do Parlamento Jovem Universitário, órgão integrante do Fórum de Combate à Corrupção em Alagoas.
- Integração com a Corregedoria Seccional da UFAL para adoção de procedimentos no tratamento e recebimento das manifestações que demandem sindicâncias ou processos administrativos disciplinares.

4. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Estatística

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2014 (Nov/Dez)
Reclamação	02
Denúncia	-
Solicitação	06
Sugestão	-
Elogio	-
TOTAL	08

Manifestações transformadas em processo

SETORES DEMANDADOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO				QUANT./MANIFESTAÇÃO	%
	S	R	E	D		
FALE				1	1	33,33
FAU	1				1	33,33
DRCA	1				1	33,33
TOTAL	2			1	3	100,00

Fonte: Ouvidoria-Geral da Ufal – Processos físicos arquivados no setor.

Obs: A Ouvidoria não tinha implantado o sistema e-OUV.

Assunto das Manifestações:

SETORES DEMANDADOS	Motivos mais frequentes			
	Solicitação	Reclamação	Elogio	Denúncia
FALE				Processo Seletivo
FAU	Documento			
DRCA	Certidão			

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.

No ano de 2014 como não tinha sido implantado o Sistema de Ouvidoria do Governo Federal, e-OUV não temos como obter dados referenciais de tempo médio para as respostas das manifestações. Com a implantação efetiva da Ouvidoria-Geral na UFAL no mês de Outubro, percebe-se uma procura tímida em relação às solicitações demandadas, visto que o setor ainda estava passando pelo momento de transição no tocante a sua implantação.

6. PROPOSTAS DE MELHORIA

- Aumento do corpo técnico de apoio;
- Trabalho de conscientização dos setores da UFAL quanto à importância do trabalho da Ouvidoria-Geral e a importância da resposta às demandas no prazo;
- Proposta de projeto estrutural com o anexo do setor da Corregedoria-Seccional;
- 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.