

CARTILHA DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DA UNCISAL



UNCISAL



Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

CARTILHA DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DA UNCISAL

Versão – outubro/2025

Apresentação

A Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas (UNCISAL), em conformidade com a legislação federal e estadual, apresenta a **Cartilha da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. O objetivo é orientar a comunidade acadêmica, servidores, usuários dos serviços de saúde e cidadãos em geral sobre os canais de escuta, transparência e acesso à informação pública.

1. Função da Ouvidoria UNCISAL

A **Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas (UNCISAL)** atua como um canal de diálogo direto entre a sociedade e a instituição, responsável por receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações de cidadãos relacionadas aos serviços prestados pela universidade e suas unidades acadêmicas e assistenciais.

Estudantes, servidores, usuários e cidadãos em geral podem encaminhar reclamações, denúncias, solicitações de providências, sugestões e elogios. Neste sentido, a Ouvidoria atua na garantia da participação social, do controle democrático e para a melhoria contínua da gestão acadêmica, administrativa e assistencial da UNCISAL.

As atribuições da Ouvidoria Uncisal incluem:

- Receber manifestações como denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios;
- Encaminhar as demandas aos setores ou autoridades competentes para análise e providências;
- Acompanhar o tratamento das demandas e manter o cidadão informado sobre o andamento e a resposta de sua manifestação;
- Coletar e organizar informações por meio de relatórios que contribuam para a tomada de decisão, a formulação de políticas públicas e o aperfeiçoamento da gestão, assegurando soluções mais adequadas às necessidades dos cidadãos-usuários;
- Propor melhorias administrativas e ações institucionais voltadas à qualidade e à efetividade dos serviços prestados.





Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

2. Princípios da Atuação da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria da UNCISAL é pautada pelos princípios da legalidade, transparência, ética, imparcialidade, confidencialidade, respeito ao cidadão e compromisso com a melhoria dos serviços públicos. A Ouvidoria atua de forma independente, com foco na mediação de conflitos e na promoção da cidadania.

3. Estrutura da Ouvidoria UNCISAL

- Ouvidoria Sede: recebe manifestações de todas as unidades acadêmicas, administrativas, assistenciais e de apoio assistencial da UNCISAL.
- Assessorias de Ouvidoria dos Hospitais: recebem manifestações da Maternidade Escola Santa Mônica, Hospital Escola Portugal Ramalho e Hospital Escola Hêlvio Auto, nas respectivas unidades.

4. Tipos de manifestações atendidas

- Denúncias – comunicação de irregularidades, ilícitos ou condutas antiéticas.
- Reclamações – registros de insatisfação com serviços ou atendimentos.
- Solicitações – pedidos de providências acerca dos serviços prestados.
- Sugestões – propostas para aprimorar serviços e processos.
- Elogios – reconhecimento de boas práticas e atendimentos de qualidade.

5. Fluxo de Manifestações

Registro da manifestação

- Canais: e-Ouv Alagoas (e-ouv.al.gov.br), e-mail, telefone, presencial.

Análise preliminar

- Identificação do tipo de manifestação.
- Definição da área responsável.
- Pedidos de complementação: caso necessário, a Ouvidoria poderá solicitar informações adicionais ao manifestante, que terá o prazo de **20 dias** para responder ao pedido, sob pena de arquivamento da manifestação sem resposta conclusiva do órgão.

Encaminhamento

- Envio para o setor competente da UNCISAL.

Tratamento



Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

- O setor avalia, toma providências e responde.

Resposta ao cidadão

- A Ouvidoria consolida e encaminha a resposta dentro dos prazos legais.
- O órgão tem o **prazo de 30 dias** para resposta conclusiva, **prorrogável por mais 30 dias**, mediante justificativa.

Avaliação

- O cidadão pode avaliar a resposta e o atendimento.

6. Perguntas Frequentes

Quando procurar a Ouvidoria

A Ouvidoria da UNCISAL está à disposição para ouvir o cidadão e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos. Você deve procurar a Ouvidoria sempre que desejar **registrar uma reclamação, sugestão, denúncia, solicitação de providência ou elogio** sobre os serviços e atendimentos da Universidade ou de suas unidades assistenciais.

É fundamental que o cidadão apresente o máximo de informações possíveis para que a manifestação possa ser devidamente analisada pelos setores competentes. Recomenda-se informar, sempre que possível, **a unidade ou setor onde ocorreu o fato, a data e o horário do atendimento, os nomes ou funções das pessoas envolvidas, o tipo de serviço prestado e outros detalhes relevantes** que contribuam para uma apuração precisa e para a adoção das providências cabíveis.

É possível fazer uma denúncia anônima

Existe a possibilidade de registro de manifestações **anônimas**, em conformidade com as diretrizes da Controladoria Geral do Estado e da legislação vigente. Mas é importante apresentar **informações e elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos**, com o cuidado de não apresentar denúncia falsa ou caluniosa, pois configura-se como crime previsto em lei. Também é possível solicitar o **sigilo da identidade**, assegurado pela legislação.

A UNCISAL assegura a confidencialidade das informações pessoais do denunciante e protege sua identidade.

O que não é atribuição da Ouvidoria

Substituir os canais administrativos formais (como recursos em processos seletivos, solicitações acadêmicas, requerimentos administrativos ou demandas judiciais). Nesses casos, o cidadão será orientado sobre o setor competente para atendimento.





Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

É Possível acompanhar o andamento da minha manifestação

Existe a possibilidade de acompanhamento on-line das demandas registradas, por meio do Sistema de Ouvidorias e-Ouv Alagoas. Ao registrar uma manifestação de forma identificada, o cidadão deve cadastrar o seu e-mail e receberá as comunicações de movimentações de sua demanda através de seu endereço eletrônico, podendo acessar as informações a qualquer momento no Sistema e-Ouv Alagoas. Ao registrar uma manifestação de forma anônima, o cidadão receberá um token para acompanhamento de sua demanda no sistema.

É possível avaliar o atendimento e a resposta conclusiva do órgão

Ao receber a resposta conclusiva do órgão, o cidadão tem a possibilidade de avaliar a qualidade da resposta, o prazo e atendimento de sua demanda.

7. Avaliação dos Serviços da UNCISAL

A **Carta de Serviços ao Usuário** é o instrumento que apresenta de forma clara e acessível as informações sobre os serviços prestados pela instituição, seus compromissos de atendimento e os canais disponíveis para comunicação.

A **Carta de Serviços da UNCISAL** está publicada na plataforma digital de serviços do Estado de Alagoas, permitindo que a comunidade acadêmica e a sociedade conheçam, avaliem e contribuam para a melhoria contínua dos serviços ofertados pela Universidade.

Como acessar a Carta e avaliar os serviços prestados pela UNCISAL

1. Acesse a aba da Carta de Serviços no site institucional da UNCISAL (uncisal.edu.br)
 2. Escolha a unidade de atendimento;
 3. Escolha o serviço prestado;
 4. Clique na aba “Avaliar Serviço”;
 5. Indique seu nível de satisfação com o serviço utilizado.
- Também é possível avaliar os serviços presencialmente, por meio de formulários físicos, bastando buscar informações nas recepções das unidades da UNCISAL.

8. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O **Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas (UNCISAL)** é o setor responsável por **garantir o direito de acesso à informação pública do órgão**, nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI.

Toda informação pública, produzida ou custodiada pelo órgão, pode ser objeto de pedidos de acesso à informação.

9. Princípios Fundamentais da Lei de Acesso à Informação



Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Publicidade como regra, sigilo como exceção

- Toda informação pública deve ser, em princípio, acessível a qualquer pessoa.
- O sigilo só se justifica em casos específicos previstos em lei, como quando houver risco à segurança do Estado ou à privacidade das pessoas.

Transparência ativa e passiva

- **Ativa:** obrigação de os órgãos disponibilizarem informações de interesse coletivo de forma espontânea, independentemente de solicitação.
- **Passiva:** garantia de que qualquer cidadão pode solicitar informações e recebê-las em prazo legal.

Clareza e acessibilidade

- As informações devem ser prestadas em linguagem simples, clara e acessível.
- Devem considerar as necessidades de pessoas com deficiência e atender padrões de acessibilidade digital.

Controle social e participação cidadã

- Acesso à informação é um instrumento para ampliar a participação da sociedade na gestão pública.
- Permite maior fiscalização, cobrança e contribuição da população nas políticas públicas.

Gestão adequada da informação

- Os órgãos têm o dever de organizar, classificar e proteger informações públicas.
- Inclui preservação da integridade dos dados, respeito à privacidade e à intimidade dos cidadãos (em harmonia com a LGPD).

10. Transparência Ativa na UNCISAL

Em cumprimento à LAI, as informações em transparência ativa da UNCISAL estão disponíveis em:

- Site institucional: <https://www.uncisal.edu.br>
- Portal da Transparência de Alagoas: <https://transparencia.al.gov.br/>
- Informações Públicas da Lei de Acesso à Informação da UNCISAL: <https://controladoria.uncisal.edu.br/?pagenome=acesso-a-informacao>
- Carta de Serviços da UNCISAL: <https://alagoasdigital.al.gov.br/orgao/53> ou <https://ai.al.gov.br/servicos>

11. Como solicitar informações





Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

1. Acesse o Portal e-SIC Alagoas (e-sic.al.gov.br);
2. Faça seu cadastro;
3. Registre seu pedido de informação referente à UNCISAL;
4. Acompanhe a tramitação e receba a resposta ao pedido pelo próprio sistema.

Prazos:

- Resposta em até **20 dias**, prorrogáveis por mais **10 dias**, mediante justificativa.

Recursos:

- Caso o pedido seja negado ou a resposta não seja satisfatória, o requerente poderá apresentar recurso em **primeira instância**, no prazo de **10 dias** após o envio da resposta. Nesta fase, o recurso será analisado pela Reitoria da Universidade.
 - Persistindo a negativa, caberá ainda recursos em **segunda instância**, que será analisado pela Controladoria Geral do Estado de Alagoas e em **terceira instância**, que será avaliado pela Comissão Mista de Acesso às Informações do Estado de Alagoas, observando os procedimentos previstos na legislação estadual e federal.
- **Importante:** Alguns pedidos podem ter acesso restrito, em especial aqueles que envolvem **informações pessoais, dados sensíveis, documentos preparatórios ou informações classificadas como sigilosas** (conforme previsto na LAI, na legislação estadual, na LGPD e demais dispositivos legais).

12. Fluxo de Pedidos de Informação – SIC UNCISAL

1. Solicitação (via e-SIC Alagoas)
2. Registro no sistema
3. Encaminhamento ao setor responsável
4. Análise do pedido
5. Resposta (atendimento, negativa justificada ou orientação)

- **Importante:** Caso o órgão não disponha da informação solicitada, deverá informar ao solicitante, indicar, sempre que possível, o órgão ou entidade responsável por detê-la ou, alternativamente, encaminhar o requerimento ao órgão ou entidade competente, comunicando ao interessado a respeito da remessa de seu pedido.

13. Quando não se trata de pedido de acesso à informação

Consultas / pedidos de interpretação ou opinião

Solicitações que pedem interpretação de normas, pareceres jurídicos ou opiniões especializadas — a não ser que já exista um documento oficial com tal interpretação. Esses pedidos não seriam atendidos como “acesso à informação”.



Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Manifestações de ouvidoria

Exemplos: reclamações, denúncias, solicitações de providências, sugestões ou elogios. Essas formas de manifestação não constituem pedidos de informação segundo a LAI, embora possam conter pedidos de informação em parte, ou serem encaminhadas para instâncias apropriadas quando necessário.

Pedidos que exijam “criação” de documento novo ou produção inédita

Se alguém pede algo que não exista como documento ou registro, ou requer que o órgão gere ou reúna informações de forma inédita (por exemplo, uma nova pesquisa que não foi feita ou dados não coletados), isso normalmente *não* está coberto pela LAI. A LAI disciplina acesso a informações já produzidas e/ou custodiadas pelo órgão.

Pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados

- **Genéricos:** pedidos que não delimitam claramente qual informação se quer (por exemplo, pedir “todos os documentos relativos a todas as licitações nos últimos anos”, sem especificar quais ou o período) são considerados fora do escopo ou podem ser indeferidos.
- **Desproporcionais / desarrazoados:** pedidos cujo atendimento implicaria carga excessiva para o órgão, ou que comprometeria o funcionamento normal ou custo muito elevado.
- **Pedidos com exigência de trabalhos adicionais de tratamento de dados:** quando a informação existe, mas não está organizada ou formatada para atendimento imediato, e demandaria esforço de análise, consolidação ou tratamento extensivo.

Documentos preparatórios ou internos enquanto não estejam vinculados a ato decisório

Documentos que servem de fundamento para uma decisão, mas ainda não foram usados / não há ato emitido: em geral, o acesso pode ser restrito até que o ato decisório esteja formalizado. Depois disso, deve-se permitir o acesso, salvo partes sigilosas.

14. Para abertura e acompanhamento de processos

Os usuários externos podem solicitar a abertura e o acompanhamento de processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio de requerimentos direcionados aos diversos setores da instituição.

O setor de Protocolo da UNCISAL é responsável pelo recebimento, registro e organização de informações e documentos, garantindo o controle e a tramitação adequada dos processos administrativos. Além disso, o setor atua em procedimentos como a emissão de diplomas e certificados, nos quais o usuário formaliza seu requerimento.

Para solicitar o serviço, basta encaminhar e-mail para: protocolo.sede@uncisal.edu.br





Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

15. Contatos da Ouvidoria e SIC UNCISAL

Portal de Ouvidorias e-Ouv Alagoas (e-ouv.al.gov.br)

Ouvidoria UNCISAL

- E-mail: ouvidoria@uncisal.edu.br
- Telefone: (82) 98849-8037
- Endereço: Rua Dr. Jorge de Lima, 113 - Trapiche da Barra, Maceió - AL, 57010-300

Assessorias de Ouvidoria dos Hospitais

1. Maternidade Escola Santa Mônica

- E-mail: ouvidoria.mesm@uncisal.edu.br
- Telefone: (82) 98833-5877
- Endereço: Avenida Comendador Leão, S/N - Poço, Maceió - AL, 57025-000

2. Hospital Escola Portugal Ramalho

- E-mail: ouvidoria.hepr@uncisal.edu.br
- Telefones: (82) 3351-2491 (Ramal 218) / Celular: 98833-8597
- Endereço: Rua Oldemburgo da Silva Paranhos, Maceió - AL, 57055-000

3. Hospital Escola Hêlvio Auto

- E-mail: ouvidoria.heha@uncisal.edu.br
- Telefones: (82) 98833-5857 / (82) 98729-5572
- Endereço: R. Cônego Fernando Lyra, s/n - Trapiche da Barra, Maceió - AL, 57017-420

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC UNCISAL)

Portal do Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic Alagoas(e-sic.al.gov.br)

- E-mail: sic@uncisal.edu.br
- Telefone: (82) 98849-8037
- Endereço: R. Dr. Jorge de Lima, 113 - Trapiche da Barra, Maceió - AL, 57010-300

16. Legislação

Esta cartilha foi elaborada com base nas seguintes normas e materiais de apoio:

- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos);
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);
- Lei Estadual nº 8.087/2019 (Lei de Acesso à Informação de Alagoas);
- Decreto Estadual nº 95.980/2024 (que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 no âmbito do Estado de Alagoas);



Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- Cartilha da Lei de Acesso à Informação da CGE/AL (2025);
- Cartilha da Ouvidoria da CGE/AL (2025).

17. Considerações Finais

Com esta Cartilha, a UNCISAL reafirma seu compromisso com a transparência, a integridade e a participação social, oferecendo canais acessíveis e confiáveis para que a comunidade acadêmica e a sociedade exerçam seu direito de manifestação e de acesso à informação.

