



RELATÓRIO 1ª GESTÃO

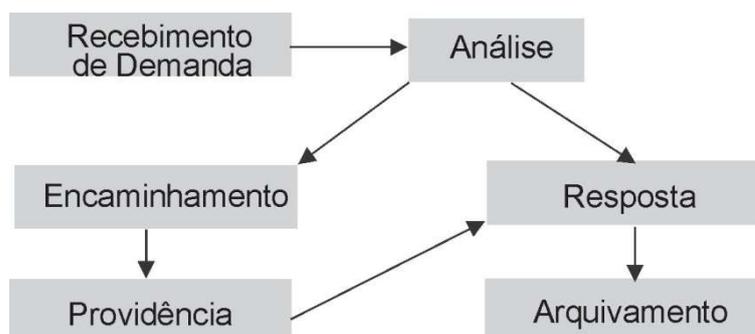
(2009/2011)

Este relatório diz respeito à primeira gestão da Ouvidoria da UFS, de 24 de agosto de 2009 a 14 de setembro de 2011. Preocupada com a qualidade e o aperfeiçoamento na prestação do serviço público, a Universidade Federal de Sergipe disponibilizou um elo de comunicação entre alunos, professores, servidores, comunidade externa e os vários setores da UFS, através da Ouvidoria Geral. Nesse sentido a Ouvidoria da UFS foi instituída em 24 de agosto de 2009, conforme Resolução nº 28/2009/CONSU, com a finalidade de defender os direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e externa.

A Ouvidoria é um órgão de serviço de natureza mediadora e eficaz na busca de soluções de conflitos extrajudiciais, sem caráter administrativo, executivo, ou judicativo, que possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião, através de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, críticas e elogios sobre a prestação dos serviços públicos, visando garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e das transparências nas relações.

As demandas são enviadas para a Ouvidoria através de e-mails, formulário de atendimento, urnas, cartas ou pessoalmente através de contato direto com o Ouvidor e/ou com a Vice Ouvidora. Compete à Ouvidoria receber, encaminhar e acompanhar, junto às unidades da UFS, todas as demandas propostas, garantindo o sigilo quando necessário. A Ouvidoria não aceita manifestações anônimas. O usuário terá a garantia de que a Ouvidoria encaminhará sua manifestação ao setor interessado e este terá um prazo para respondê-la. De posse das respostas, a Ouvidoria científica ao usuário através de e-mail, telefone ou pessoalmente, valendo ressaltar que nem todas as respostas trarão a solução para o problema, podendo, então o usuário tomar as providências que achar necessárias junto a outros órgãos.

FLUXOGRAMA



GESTÃO ADMINISTRATIVA

Apesar de a Ouvidoria ter sido instituída em março de 2009, o atendimento efetivo ao público se deu a partir de março de 2010. O ano de 2009 foi de muito esforço para sua implantação, tendo em vista a necessidade de definição de pessoal, espaço físico, aquisição de equipamento de informática e de escritório. Muitas ações foram desenvolvidas para dar maior visibilidade à Ouvidoria, como a elaboração de uma cartilha com objetivo de informar à comunidade universitária e externa, os objetivos, os limites e as competências da Ouvidoria, sendo distribuídos 17.000 exemplares nos *campi* de São Cristóvão, Saúde, Itabaiana e Laranjeiras.

Nesse período, também, foram elaborados cartazes explicativos e afixados em locais estratégicos da UFS, formulários de atendimento pessoal, bem como criados canais de acesso como: site WWW.ufs.br/ouvidoria, e-mail ouvidoria@ufs.br. Colocamos também à disposição do usuário as linhas telefônicas 0800-0360000 e 2105- 6873, e urnas de coleta de formulários que se encontram distribuídas em todas as didáticas e na PREFCAMP.

Várias visitas foram feitas às unidades da UFS para esclarecimento e informação, bem como envio de e-mails para docentes e discentes através do DAA. A divulgação da Ouvidoria se deu, também, através do Jornal da UFS, página da UFS e outdoor distribuído nos pontos estratégicos nos *campi* da UFS. Temos observado que o trabalho de divulgação tem dado resultados positivos tendo em vista o crescimento do número de demandas.

Atualmente a Ouvidoria está instalada em local definitivo, nas salas 01 e 02, no Centro de Vivência, funcionando das 08 às 12h e das 14 às 18h. Esta nova instalação vem proporcionando ao usuário um local reservado, para aqueles que assim desejarem, fazerem suas manifestações. Temos um projeto que está sendo estruturado para o atendimento noturno, como também a criação de um balcão de informação a fim de viabilizar o atendimento efetivo ao usuário.

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria vem conquistando aos poucos reconhecimento e respeito da comunidade universitária e externa, apesar de sabermos que ainda há muito espaço a conquistar, mas temos a certeza que se houver parceria entre Ouvidoria e setores da UFS, como já se encontra em prática uma parceria com a Procuradoria Geral e a Comissão de Sindicância, haverá uma gestão mais produtiva e participativa voltada ao respeito aos direitos do cidadão.

Uma das grandes preocupações da Ouvidoria tem sido o tempo de resposta dado pelas unidades. Existem setores que nunca enviaram respostas, outros enviaram com mais de 30 dias e a grande maioria de 5 a 10 dias. Isso retarda a solução do problema e desestimula do usuário a recorrer a Ouvidoria, em prejuízo da sua credibilidade. O estímulo às respostas tem sido prioridade da Ouvidoria, já que para qualquer atitude a ser tomada necessita de uma resposta com celeridade. Nesse sentido a Ouvidoria enviou ao CONSU uma proposta de criação de seu regimento interno, onde entre outros, contempla dispositivos que visam conferir uma maior agilidade às respostas dos setores. Por decisão unânime, o Conselho Universitário aprovou em 26 de setembro de 2011, através da Resolução Nº 37/2011/CONSU, o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe.

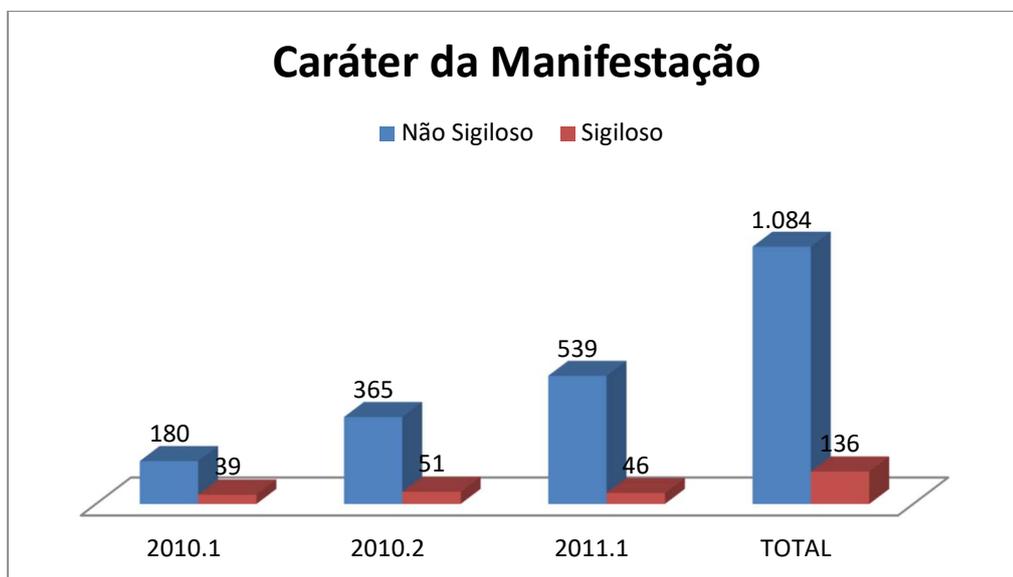
MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À 1ª GESTÃO
(2009/2011)

As tabelas e gráficos a seguir dizem respeito ao primeiro biênio de funcionamento da Ouvidoria, desde a data em que foi instituída, março de 2009, até junho de 2011. Como o início das atividades de atendimento ao público teve início em março de 2010, foram apresentados três relatórios referentes aos períodos: 2010.1, 2010.2 e 2011.1, apresentados abaixo.

CARÁTER DA MANIFESTAÇÃO

	2010.1	2010.2	2011.1	TOTAL
Não Sigiloso	180	365	539	1.084
Sigiloso	39	51	46	136

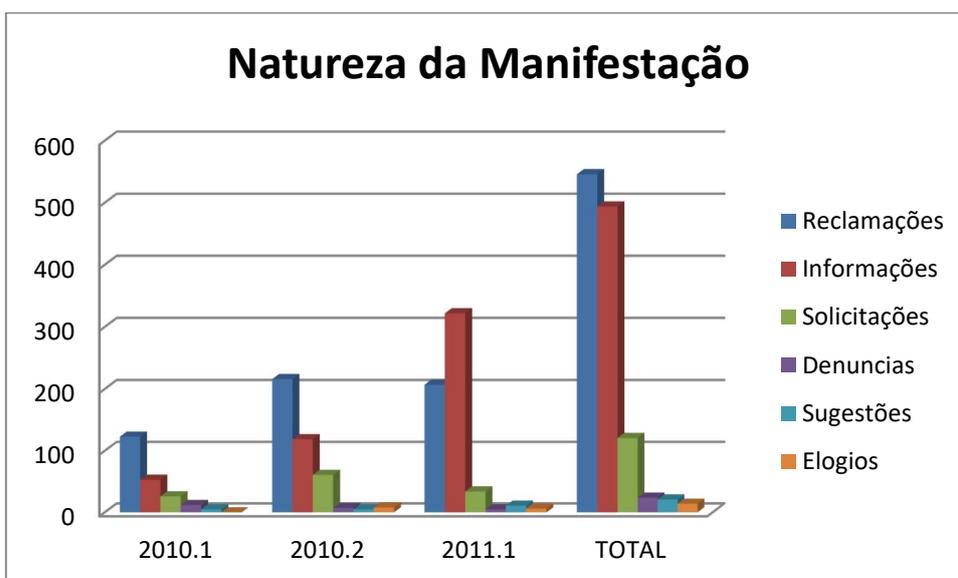
1.220



NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

	2010.1	2010.2	2011.1	TOTAL
Reclamações	123	216	207	546
Informações	53	119	322	494
Solicitações	26	61	34	121
Denúncias	12	7	5	24
Sugestões	5	5	11	21
Elogios	-	8	6	14

1.220



MANIFESTAÇÃO POR SETORES

(os 10 mais)

	2010.1	2010.2	2011.1	TOTAL
OUIDORIA(*)	54	142	326	522
PREFCAMP	28	59	55	142
PROGRAD	29	34	35	98
DCOMPE	9	23	17	49
CESAD	11	8	23	42
GRH	19	3	13	35
DEN	1	33	-	34
DQI	1	7	11	19
DDI	2	11	6	19
POSGRAP	4	9	5	18
OUTROS(**)	65	81	95	242

1.220

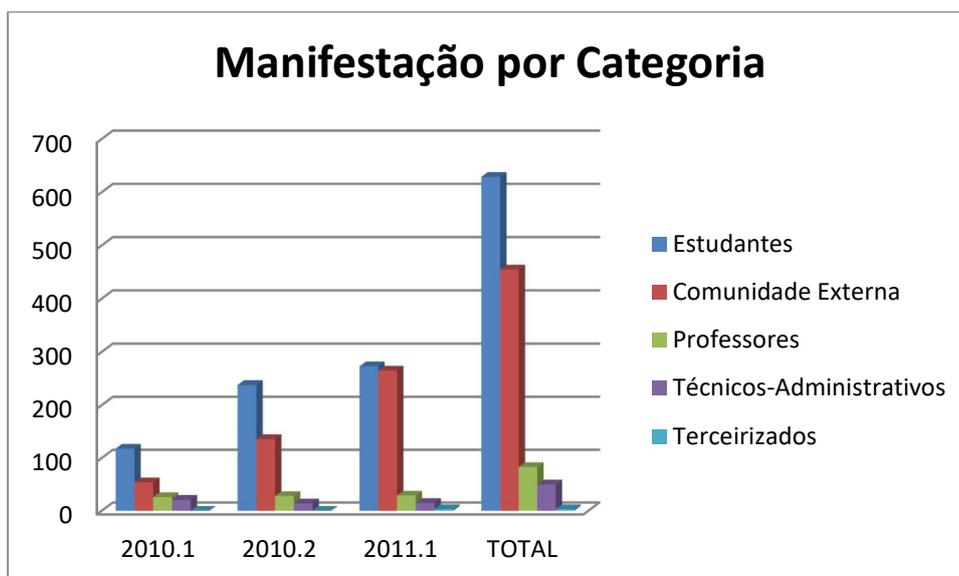
(*) manifestações resolvidas pela Ouvidoria sem a necessidade de recorrer aos setores

(**) setores citados com 1, 2, 3, 4 ou 5 manifestações. DMA, BICEN, ASCOM, HU, DEM, DIASE, NUC ENG PESCA, DCC, CAMPUSITA, BICEN, CPD, DFL, UFS AMBIENTAL, POS GRAD DIREITO, PROAD, GR, DCE, DEF, AJUR, DLES, DAAS, NUPEC, NUC SEC EXEC, DSS, NUC POS GRAD MEIO AMB, CENTRO ACAD LETRAS, DFI, NUC NUT, DGE, MEST GEOC, CICADT, CCSA, CCBS, COPAC, ESPEC EM GEST ESCOLAR, DEQ, PRODEMA.

MANIFESTAÇÃO POR CATEGORIA

	2010.1	2010.2	2011.1	TOTAL
Estudantes	118	238	273	629
Comunidade Externa	54	136	265	455
Professores	26	28	29	83
Técnico-Administrativos	21	14	15	50
Terceirizados	-	-	3	3

1.220

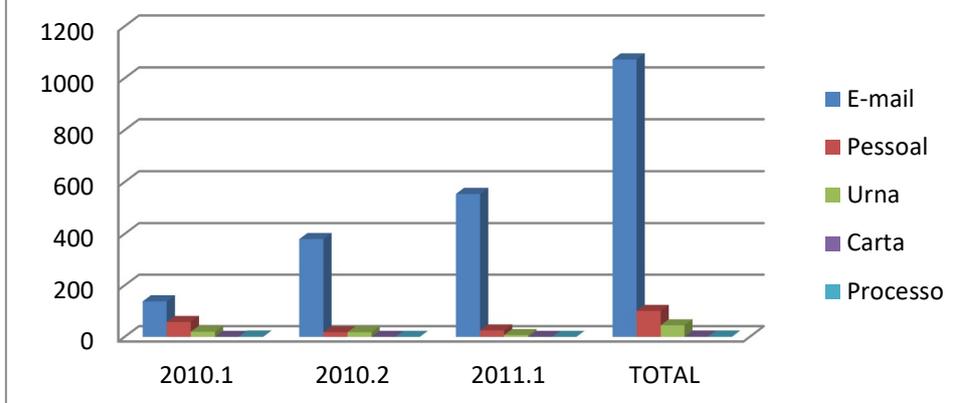


MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

	2010.1	2010.2	2011.1	TOTAL
E-mail	138	380	554	1.072
Pessoal	58	18	25	101
Urna	20	18	7	45
Carta	-	-	-	1
Processo	1	-	-	1

1.220

Manifestação por Meio de Comunicação



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Josué dos Passos Sobrinho
Reitor

Ângelo Roberto Antonioli
Vice-Reitor

Marcionilo de Melo Lopes Neto
Ouvidor Geral

Rose Maria Tavares Fagundes Ferreira
Vice-Ouvidora

José Alberto de Almeida
Secretário

Anne Clécia dos Santos/Turno Matutino
Andréa Modesto dos Santos/Turno Vespertino
BOLSISTAS