



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe, instituída através da Resolução nº 002/2009/CONSU, de 23 de março de 2009, com Regimento Interno aprovado em 26 de setembro de 2011, tem a finalidade de defender os direitos individuais e coletivos da sociedade civil e da comunidade universitária em prol da melhoria do serviço público prestado pela UFS.

Tem como objetivo maior construir um espaço direto de comunicação entre o usuário e as instâncias administrativas da UFS, assegurando a participação de todos e garantindo a escuta, análise e retorno das demandas.

OBJETIVO DO RELATÓRIO

Atender o disposto no Art. 5º., inciso VI, da Resolução 002/2009/CONSU e no Art. 2º, inciso VI, do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS, aprovado pela Resolução nº 37/2011/CONSU que determinam a elaboração e apresentação de relatórios semestrais ao Conselho Universitário.

MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

As ouvidorias devem admitir os mais variados meios de acesso por parte dos usuários.

A Ouvidoria Geral da UFS dispõe dos seguintes canais de acesso: presencial, formulário, telefones, urnas, e-mail, SIGAA.

O Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) é o meio mais utilizado, ultrapassando a 90% dos acessos. Formulários e e-mails aparecem em seguida na ordem de formas de acesso à Ouvidoria.

Os contatos pessoais e por telefone são formas de acesso preliminares que carecem de transformação em registro através das primeiras formas aqui elencadas.

As urnas de madeira dispostas no Hall da Superintendência de Infraestrutura (INFRAUFS) e nos prédios de Didáticas I, III, IV e V se revelaram, à primeira vista, sem acesso pelos usuários.

O registro das manifestações através do SIGAA, no estágio atual, apresenta pontos positivos e pontos negativos.

Como pontos positivos podemos citar a redução considerável da quantidade de manifestações apresentadas por e-mail ou por formulário, a economia de papel e cartuchos de tinta para impressão e a redução nos atendimentos presenciais. Como pontos negativos citamos que um pequeno percentual dos usuários dos canais de acesso à Ouvidoria resiste ao uso do SIGAA, preferindo o uso de meios convencionais como o formulário impresso e o e-mail e o fato dos responsáveis pelas unidades da UFS (Pró-Reitores e equivalentes, Diretores de Centros, chefes e coordenadores) resistem, de modo geral, ao uso da ferramenta SIGAA, assim como resistem ao instrumento Ouvidoria, como canal integrador entre a Instituição e os usuários, sejam estudantes, professores, técnicos administrativos, terceirizados ou público externo.

Podemos citar ainda como ponto negativo a necessidade de adaptações do 'software' à nossa necessidade, o que pode nos proporcionar maior controle e mais agilidade.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Em 18 de novembro de 2011 entra em vigor a Lei nº. 12.527, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Trata-se da popularmente conhecida Lei de Acesso à Informação.

A Lei foi regulamentada em 16 de maio de 2012, através do Decreto nº. 7.724 e impôs à UFS, assim como a todo serviço público, a adoção de mais um canal de informação para o público.

A Universidade Federal de Sergipe implantou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) fisicamente anexo à Ouvidoria e, ainda, sob a responsabilidade informal do Ouvidor-Geral.

PARTE I

DADOS RELATIVOS ÀS ATIVIDADES DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2013 ((Artigo 2º., VI, RESOLUÇÃO 37/2011/CONSU):

RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES QUE DEIXARAM DE RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2013 (Regimento Interno da Ouvidoria, Art. 8º. § 3º).

UNIDADE	RESPONSÁVEL	MANIFESTAÇÕES
Centro de	José Marcos Santos	131* e 770*

Processamento de Dados (CPD)		
Centro Superior de Educação a Distância (CESAD)	Antonio Ponciano Bezerra	245
Coordenação de Concurso Vestibular (CCV)	Manuel Leite Torres	288**
Departamento de Administração Acadêmica (DAA)	Antonio Edilson Nascimento	534, 545 e 1.469
Procuradoria Geral (PGE)	Paulo Celso Rego Leó	678, 1.535, 1.635 e 1.671***
Programa de Pós-Graduação em Direito (PRODIR)	Jussara Maria Moreno Jacintho	972
* Designação para responder; ** Problemas com portarias; *** Problemas com o cadastro do usuário no SIGAA.		

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

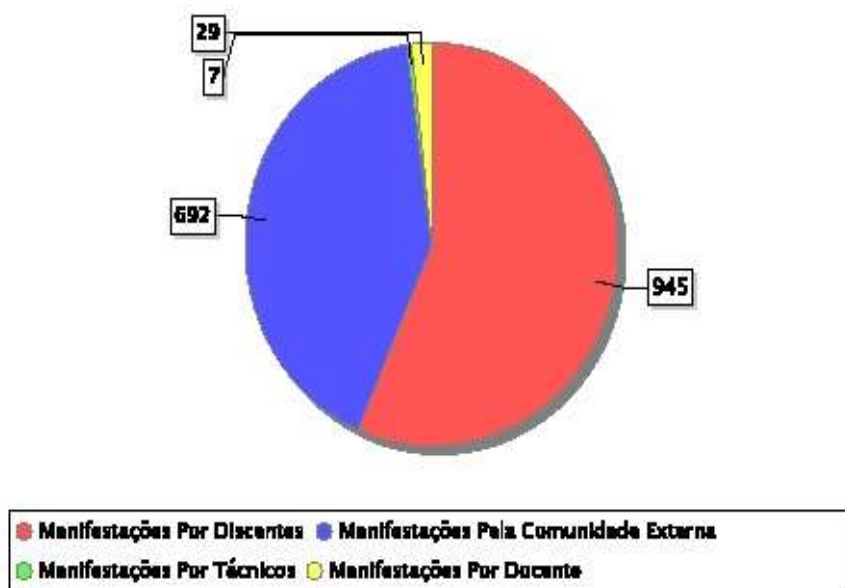
No primeiro semestre de 2013 a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 1.679 manifestações, todas devidamente catalogadas, analisadas e enviadas – quando necessário - aos setores responsáveis para apreciação e providências.

Foram 648 manifestações sigilosas e 1.025 não sigilosas.

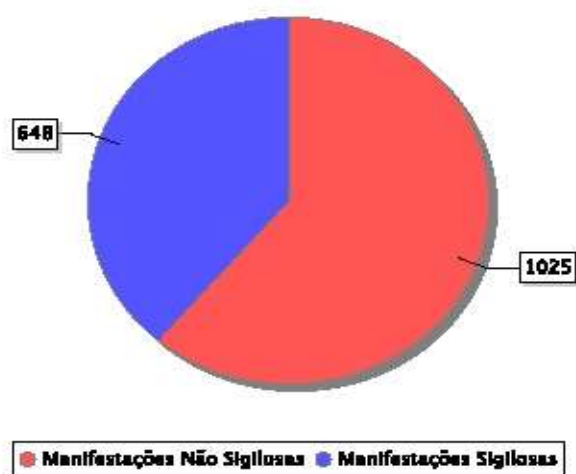
Entre as manifestações registradas como sigilosas observamos que há um excesso de cuidado por uma parcela expressiva dos usuários que pedem sigilo mesmo em situações claramente desnecessárias.

Após os setores responderem as manifestações, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante e disponibiliza essa resposta, que pode ser através de: e-mail pelo envio da mesma digitalizada em arquivo pdf, por telefone ou carta, dependendo do meio em que foi feita a manifestação ou pelo desejo do manifestante. As 820 manifestações estão caracterizadas nos gráficos a seguir:

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM:



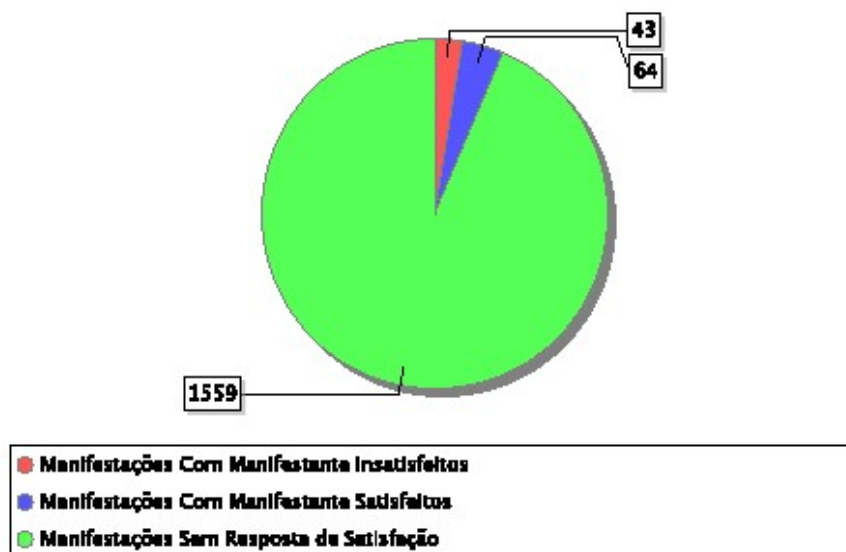
MANIFESTAÇÕES QUANTO AO SIGILO:



MANIFESTAÇÕES QUANTO À RESPOSTA:



MANIFESTAÇÕES QUANTO À SATISFAÇÃO:



PARTE II

DADOS RELATIVOS ÀS ATIVIDADES DO SEGUNDO SEMESTRE 2013:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

No segundo semestre de 2013 a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 1.820 manifestações, todas devidamente catalogadas, analisadas e enviadas aos setores responsáveis para apreciação e providências.

Foram 774 manifestações sigilosas e 1.045 não sigilosas.

Entre as manifestações registradas como sigilosas observamos que há um excesso de cuidado por uma parcela expressiva dos usuários que pedem sigilo mesmo em situações claramente desnecessárias.

Quanto à satisfação do usuário, apenas 181, dos 1662 usuários que obtiveram resposta, informaram o se ficaram ou não satisfeitos. Foram 111 que se disseram satisfeitos e 70 insatisfeitos.

Foram 1.180 manifestações respondidas sem atraso pelas unidades. 482 foram respondidas com atraso e 157 não foram respondidas até o fechamento deste relatório.

Após os setores responderem as manifestações, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante e disponibiliza essa resposta, que pode ser através de: e-mail pelo envio da mesma digitalizada em arquivo pdf, por telefone ou carta, dependendo do meio em que foi feita a manifestação ou pelo desejo do manifestante.

RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES QUE DEIXARAM DE RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2013 (Regimento Interno da Ouvidoria, Art. 8º. § 3º).

UNIDADE	RESPONSÁVEL	MANIFESTAÇÕES
Biblioteca Central (BICEN)	Zerlaide Pimentel Cavalcante Costa	2.393, 2.530, 3.465,
Centro de Educação e Ciências Humanas (CECH).	Iara Maria Campelo Lima	3.242.
Centro de Educação Superior a Distância	Antonio Ponciano Bezerra	1.881, 1.884, 1.940, 2.035, 2.206, 2.386,

(CESAD)		2.421, 2.433, 2.482, 2.507, 2.525, 2.635, 3.106, 3.296, 3.475, 3.479, 3.493, e 3.499 (18 manifestações)
Centro Professor Alberto Carvalho – Campus de Itabaiana.	Éder Mateus de Souza	2623, 3253.
Coordenação de Residência Médica (COREME).	Carlos Anselmo Lima	3.456, 3.481,
Departamento de Administração	Gracyanne Freire de Araújo	2.484, 2.977, 3.037, 3.160, 3.202.
Departamento de Administração Acadêmica (DAA)	Antonio Edilson do Nascimento	1.713, 1.722, 1.787, 1.844, 1.846, 2.174, 2.272, 2.444, 2.559, 2.573, 2.574, 2.580, 2.587, 2.592, 2.596, 2.601, 2.613, 2.638, 2.640, 2.674, 2.676, 2.690, 2.700, 2.756, 2.762, 2.785, 2.786, 2.806, 2.826, 2.841, 2.845, 2.863, 2.873, 2.902, 2.908, 2.940, 2.941, 3.112, 3.153, 3.192, 3.193, 3.215, 3.218, 3.255, 3.281, 3.298, 3.302, 3.312, 3.340, 3.358, 3.370, 3.371, 3.393, 3.401, 3.405, 3.406, 3.408, 3.413, 3.445, 3.455, 3.471, 3.484 e 3.492 (63 manifestações)
Departamento de Ciências Florestais (DCF)	Robério Anastácio Ferreira	2.025
Departamento de Economia (DEE)	Airton Paula Souza	2.187, 2.293, 2.424, 2.425, 2.427, 2.434, 2.441, 2.443, 2.465, 2.466, 2.467, 2.468 (12 manifestações)
Departamento de Educação (DED)	José Mário Aleluia Oliveira	2843, 3284.
Departamento de Engenharia Elétrica (DEL)	Leocarlos Bezerra da Silva Lima.	3.485.
Departamento de	Rogério Luz Pagano	2.178

Engenharia Química (DEQ)		
Departamento de Farmácia (DFA)	Wellington Barros da Silva	3.452.
Departamento de História (DHI)	Lourival Santana Santos	3.305, 3.306, 3.307, 3.309, 3.316, 3.318, 3.319, 3.327, 3.328.
Departamento de Letras (DLE)	Marlene Silva dos Reis	3.352, 3.364, 3.365, 3.366, 3.367, 3.369, 3.374, 3.375, 3.376, 3.377, 3.379, 3.380, 3.388, 3.390, 3.391, 3.392, 3.400. (17 manifestações)
Departamento de Manutenção (DEMAN)	Rodrigo Melo Nunes	1.866, 3.428 e 3.434.
Departamento de Matemática (DMA)	Kalasa Vasconcelos de Araújo	1.883
Departamento de Medicina (DME)	Francisco de Assis Pereira	3.444.
Núcleo de Engenharia de Produção (NPR)	Reynaldo Chile Palomino.	3424.
Núcleo de Graduação em Engenharia de Petróleo (NUPETRO)	Gabriel Francisco da Silva	2.259
Núcleo de Pesquisa e Ações da Terceira Idade (NUPAT)	Noêmia Lima Silva	2.633, 2805, 3.088.
Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) – antigo CPD	José Marcos Santos	3.094, 3.461.
Superintendência de Infra-estrutura (INFRAUFS) – antiga PREFCAMP	Djalma de Arruda Câmara	1.714
Programa de Pós-Graduação em Direito (PRODIR)	Jussara Maria Moreno Jacintho e Lucas Gonçalves da Silva	1.898, 2.811, 3.051,
Programa de Pós-Graduação em Ensino de Ciências e Matemática (NPGECEMA)	Divanízia do Nascimento Souza	3.043,
Programa de Pós-Graduação em Letras (NPGL/PPGL)	Maria Leônia Garcia Costa Carvalho	2565, 3.059, 3166.

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social (NPS)	Manoel Carlos Cavalcanti de Mendonça	3.285.
Programa de Pós-Graduação em Química (NPGQ)	Luciene Pimenta Cruz Romão	3.332.
Programa de Pós-Graduação em Sociologia (PPGS)	Rogério Proença de Sousa Leite.	3.176,
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (POSGRAP).	Marcus Eugênio Oliveira Lima.	2962, 3.291.
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		163

CUMPRIMENTO DO ARTIGO 8º., § 2º. DO REGIMENTO INTERNO DA REITORIA:

No segundo semestre de 2013 a Ouvidoria encaminhou para instauração de procedimento por atraso na resposta às manifestações os seguintes processos:

- 1) Processo 23113.019185/2013-87 – Manifestação 1.508/2013 não respondida dentro do prazo pelo servidor Antonio Jorge Vasconcellos Garcia, Professor lotado no Departamento de Geologia. SITUAÇÃO ATUAL: **arquivado**;
- 2) Processo 23113.019186/2013-21 – Manifestação 649/2013 não respondida dentro do prazo regimental pela servidora Eva Maria Siqueira Alves, Professora lotada do Programa de Pós-Graduação em Educação. SITUAÇÃO ATUAL: **arquivado**.

REUNIÕES REALIZADAS

A Ouvidoria realizou durante o período diversas reuniões para conciliar e debater assuntos demandados pela Comunidade Universitária, a exemplo do problema dos animais domésticos (gatos e cães) na UFS; relacionamento entre servidores, entre alunos, entre professor e alunos; denúncia de plágio; assédio moral, além de outros.

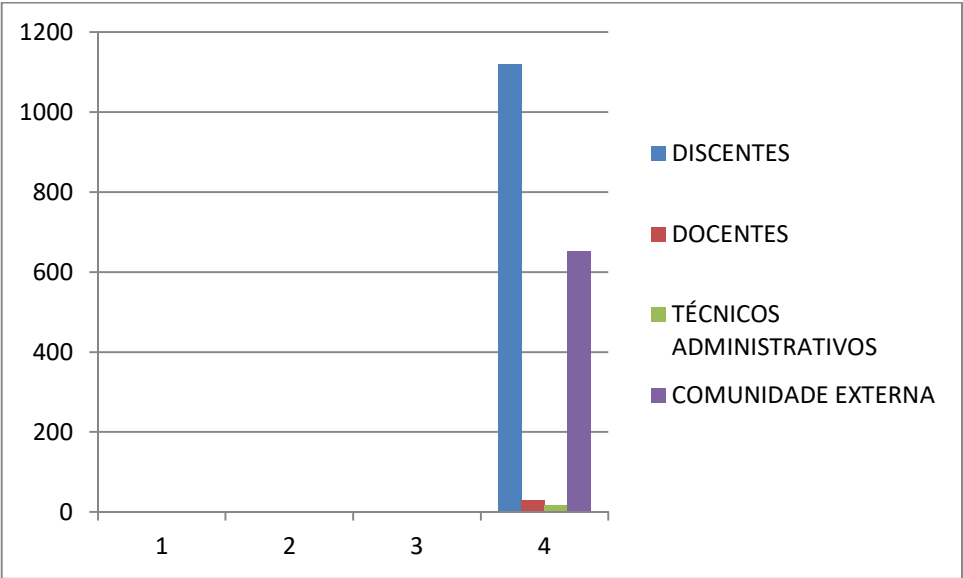
REGISTROS PRESENCIAIS

Os atendimentos de pessoas na Ouvidoria, embora estejam à disposição meios mais práticos, como e-mail e SIGAA, a Ouvidoria recebe um grande número de

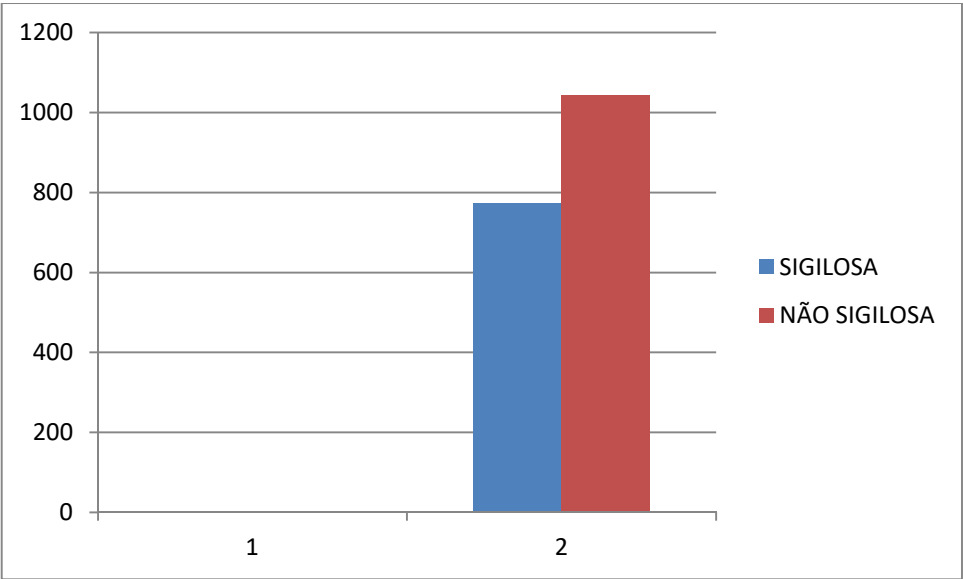
usuários, como atendimentos que vão desde os pedidos de informações ao desabafo, passando pelo pedido de conselhos.

GRÁFICOS

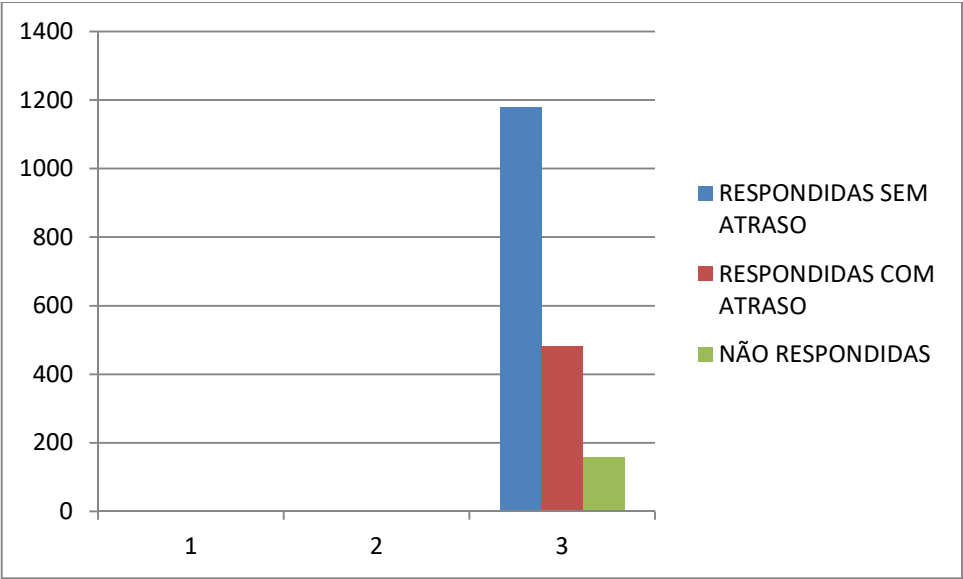
MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM:



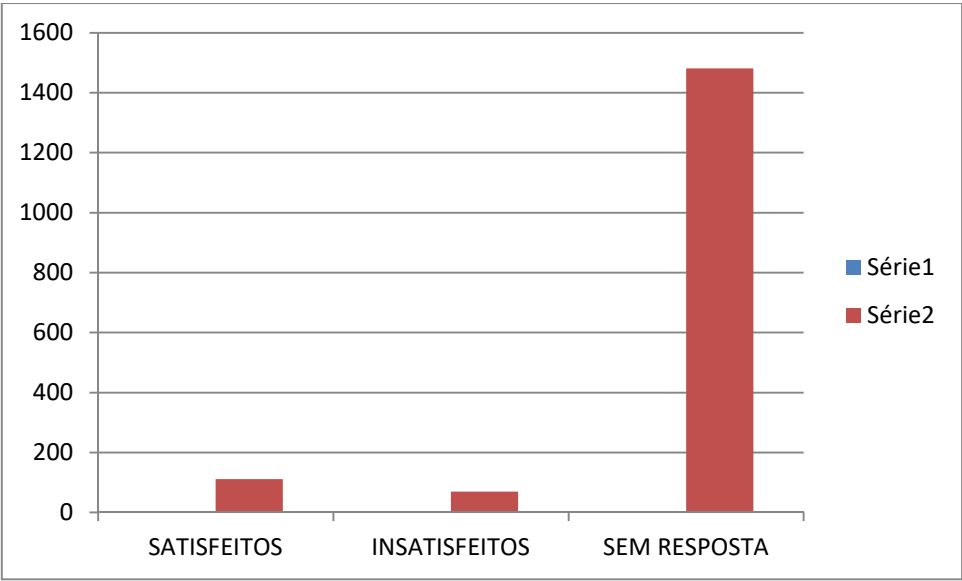
MANIFESTAÇÕES QUANTO AO SIGILO:



MANIFESTAÇÕES QUANTO À RESPOSTA:



MANIFESTAÇÕES QUANTO À SATISFAÇÃO:



São Cristovão, abril de 2014.