



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



**RELATÓRIO
2017-1 / 2017-2**

**São Cristóvão
2018**



RELATÓRIO 2017-1 / 2017-2

1. APRESENTAÇÃO

As atividades da Ouvidoria Geral da UFS são apresentadas a seguir, dando cumprimento ao 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.

Os dados relativos às manifestações recebidas, quanto à origem, destinatário, taxas de resposta, sigilo e satisfação são apresentados distinguindo o primeiro e segundo semestres do ano, atendendo à Resolução e permitindo a observação de eventuais diferenças quantitativas por período. Já as informações relativas à natureza dos assuntos tratados merecerão uma abordagem conjunta, proporcionando uma melhor visualização do que ocorreu, em termos de qualidade, dentro dos temas levantados.

2. MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria Geral da UFS é acessada de forma presencial, por telefone, correio eletrônico e por meio do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA. Este último, é o modo mais empregado, ultrapassando a 90% dos acessos. Seguem um pequeno número de contatos e-mail. O acesso por telefone é mais utilizado para pedidos de informações e orientações. Já nos contatos presenciais, quando não se tratam de meros esclarecimentos, o usuário é orientado a consignar sua manifestação via SIGAA.

3. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2017, a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 1788 manifestações, sendo 1042 no primeiro semestre e 746 no segundo, conforme mostra a Figura 1. O maior valor observado no primeiro semestre pode ser atribuído ao fato de este ter comportado todo o período letivo 2016/2 e o primeiro mês do período 2017/1, já que as reclamações costumam ocorrer com mais frequência entre as semanas finais de um período e as iniciais do período seguinte. Apresenta-se, a seguir, o detalhamento destas informações.

3.1 Manifestações segundo a origem.

A Figura 1 apresenta a distribuição das manifestações apresentadas de acordo com a sua origem. Observa-se, para os dois semestres de 2017, a predominância daquelas submetidas por estudantes, seguida das originárias da comunidade externa. Tais números são coerentes com a natureza dos autores, por serem estes justamente os que melhor se caracterizam como usuários da instituição, quando docentes e servidores técnicos administrativos, estão engajados na ação de prestadores do serviço.

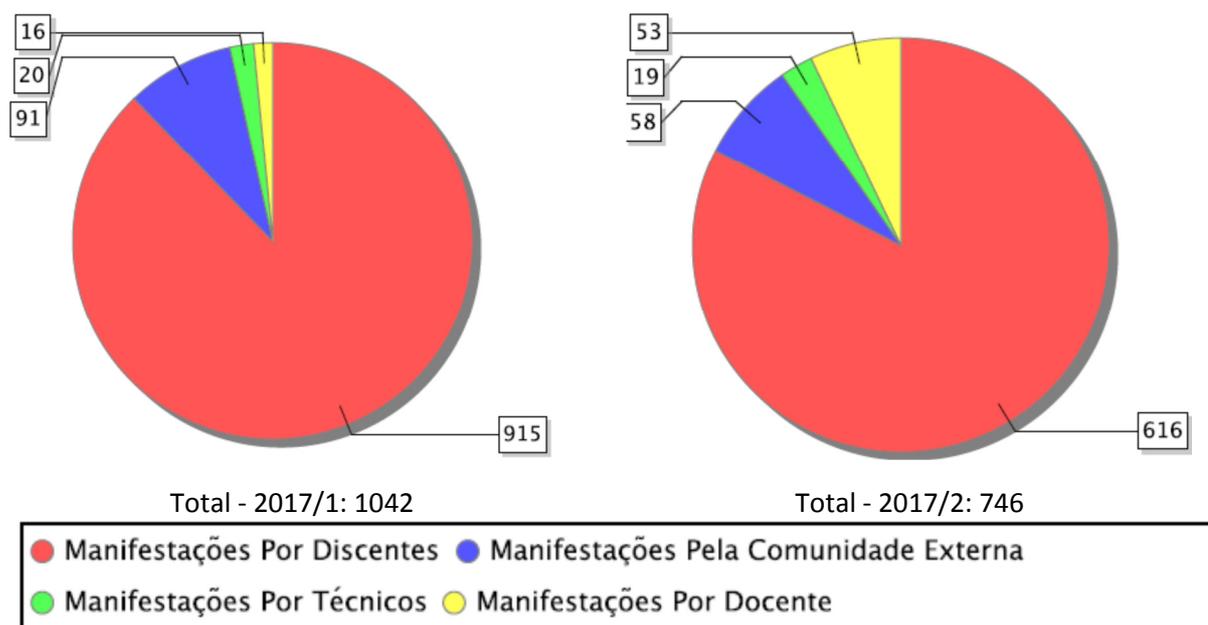


Figura 1. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2017, de acordo com a origem (Fonte: NTI, 2018).

Além das manifestações apresentadas dentro do sistema SIGAA, ocorre ainda uma expressiva quantidade por meio de correio eletrônico. No primeiro semestre de 2017 foram em número de 255 e, no segundo, 122, totalizando 377. Observou-se ainda que a maioria delas se tratava de pedidos de informação quanto a questões acadêmicas, cursos e concursos. Quanto à origem, predominantemente vindas da comunidade externa. Evidenciaram-se ainda, picos em determinados meses,

relacionados a eventos tais como a divulgação de resultados de processo seletivo (ENEM/SISU), pré-matrícula e matrícula (especialmente de calouros).

3.2 Cumprimento dos prazos e ausência de respostas às manifestações.

A Figura 2 apresenta os dados referentes ao cumprimento dos prazos para as respostas e ao número de manifestações não respondidas. Com os dados para respostas fora do prazo, representando-os em porcentagem, chega-se os valores de 33% e 30 % para os semestres 2017/1 e 2017/2, respectivamente. Tais atrasos devem-se a diferentes causas. Primeiramente, à eventual dificuldade do responsável pelo setor ao qual pertence o reclamado em obter a resposta do mesmo. Em outros casos, o gestor reúne várias demandas de mesma natureza, por iniciativa própria ou por sugestão da Ouvidoria, para discutir âmbito de um órgão colegiado, como por exemplo o Conselho Departamental, o que aumenta o tempo para tratamento da demanda. Em outros feitos, há a necessidade de diligências de natureza administrativa que exigem mais tempo. Por fim, em função da complexidade, a própria Ouvidoria retém demandas para tratá-las de forma presencial, procurando as partes envolvidas, o que muitas vezes implica em atrasos. Estes, portanto, embora possam resultar de descuido com a necessidade da resposta ao cidadão, podem se dever também à atenção mais detida que certos casos exigem, dentro do propósito fundante da instituição Ouvidoria, que é o da solução pacífica dos conflitos.

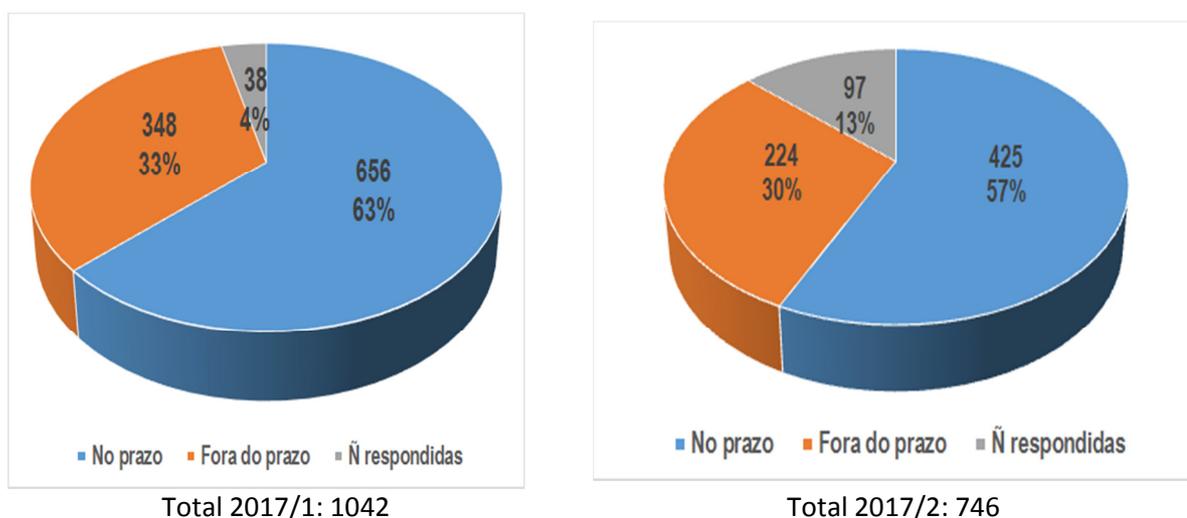


Figura 2. Distribuição das manifestações respondidas no prazo, fora do prazo e não respondidas à Ouvidoria/UFS no ano de 2017 (Adaptado: NTI, 2018).

No que diz respeito às demandas não respondidas, observa-se aumento, do primeiro para o segundo semestre de 2017, tendo crescido de 4% para 13% do total. Buscando a razão para tal fato, verificou-se o comportamento do ano anterior, que não mostrou alteração entre períodos (Relatório - 2016), descartando a hipótese de sazonalidade. Um melhor esclarecimento do fato é obtido ao verificar que os dados foram consolidados na época da finalização deste relatório (maio/2018), obtendo-se os valores de “não respondidas” em número de 38 e 97 para 2017/1 e 2017/2 respectivamente. O número mais elevado para o período mais próximo do atual pode indicar que as respostas continuam sendo obtidas com o passar do tempo.

Diante disto, o órgão está buscando verificar que aspectos da sua atuação pode contribuir para este comportamento. Considera, ainda, a necessidade de aprimoramento dos recursos informatizados para monitoramento do sistema.

Os dados individualizados das demandas não respondidas constam das tabelas 1 e 2.

Tabela 1. Distribuição, por setor, das manifestações não respondidas no semestre 2017/1

U n i d a d e	Número
Departamento de Administração Acadêmica	8
Departamento de Educação	4
Departamento de Direito	3
Departamento de Medicina Lagarto	3
Coordenação de Relações Internacionais	2
Divisão de Controle e Registro Acadêmico	2
Pró-Reitoria de Administração	2
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa	2
Coordenação de Atividades de Extensão	1
Coordenação do Curso Bach. Em Engenharia Elétrica	1
Departamento de Avaliação e Assistência Ao Servidor	1
Departamento de Geologia	1
Departamento de Letras Vernáculas	1
Departamento de Pessoal	1
Departamento de Serviços Gerais	1
Hospital Veterinário Universitário	1
Núcleo de Graduação em Engenharia de Petróleo	1
Pró-Reitoria de Graduação	1
Rádio Universitária	1
Serviço de Informação ao Cidadão	1

Tabela 2. Distribuição, por setor, das manifestações não respondidas no semestre 2017/2

U n i d a d e	Número
Departamento de Administração Acadêmica	30
Pró-Reitoria de Graduação	11
Centro de Educação Superior a Distância	7
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	5
Departamento de Ciências Sociais	4
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	4
Conselhos Superiores	3
Departamento de Educação	1
Departamento de Medicina Lagarto	3
Centro de Educação e Ciências Humanas	2
Departamento de Serviço Social	2
Divisao Controle Academico	2
Núcleo de Gestão Ambiental	2
Núcleo de Graduação em Engenharia de Petróleo	2
Restaurante Universitário	2
Centro de Ciências Exatas e Tecnologia	1
Departamento de Apoio Didático e Pedagógico	1
Departamento de Arqueologia	1
Departamento de Avaliação e Assistência Ao Servidor	1
Departamento de Comunicação Social	1
Departamento de Fisioterapia	1
Departamento de Geologia	1
Departamento de Geologia	1
Departamento de Letras Vernáculas	1
Departamento de Terapia Ocupacional	1
Direção Acadêmica Pedagógica Campus de Lagarto	1
Divisão Operacional Do Campus de Lagarto	1
Gabinete Do Reitor	1
Núcleo de Graduação em Ciências da Religião	1
Núcleo de Tecnologia da Informação	1
Programa de P.G. em Ciência da Propriedade Intelectual	1
Serviço Geral de Comunicação e Arquivo	1

Para o número de ausências de resposta, mais elevados no Departamento de Administração Acadêmica, embora mereça uma verificação mais acurada, é razoável afirmar, pela natureza e urgência das questões dirigidas e sabendo-se que elas recebem um tratamento imediato, que está sendo dada a solução para o problema sem que se assente a resposta, em seguida, no campo da ouvidoria. Ou

seja, esta ausência de resposta não representa na falta de resolução do problema. Tais fatos, que podem ocorrer também em outros setores, indicam a necessidade de o sistema “Ouvidoria” se aprimorar, introduzindo alertas automáticos.

3.3 A opção pelo sigilo nas manifestações e o grau de satisfação.

A Tabela 3 apresenta as os dados referentes à opção pelo sigilo das manifestações.

Tabela 3. Número de manifestações sigilosas e não sigilosas apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2017.

	Semestre	
	2017-1	2017-2
Com sigilo	485	333
Sem sigilo	557	413
Total	1042	746

Observa-se uma expressiva quantidade de manifestações sigilosas. No entanto, identificam-se, entre estas, casos de inadequação da opção, por às vezes se tratar de pedidos específicos de natureza acadêmica para cuja solução a identificação é necessária. Nestes casos o usuário é orientado a se identificar.

Também são apresentadas manifestações sigilosas nas quais, pelo contexto e pelos fatos narrados, a pessoa reclamada pode facilmente identificar o autor. Em casos como estes, o pedido é retido e o autor contactado para manifestar o interesse no prosseguimento do feito.

Quanto à satisfação com o resultado observa-se, na Tabela 4, uma esmagadora maioria de ausência de respostas, fato que impede que se tire conclusões a respeito deste aspecto.

Tabela 4. Respostas relacionadas com a satisfação da demanda apresentada à Ouvidoria da UFS no ano de 2017.

	Semestre	
	2017-1	2017-2
Satisfeitos	135	66
Não satisfeitos	71	60
Sem resposta	735	471

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES EM RELAÇÃO À CATEGORIA DE ASSUNTO

Visando um panorama mais detalhado sobre a natureza das manifestações submetidas à Ouvidoria da UFS, são apresentados, a seguir, dados distribuídos quanto à categoria do assunto abordado, reunidos para todo o ano de 2017, constantes da Figura 3 e das tabelas 5, 6 e 7.

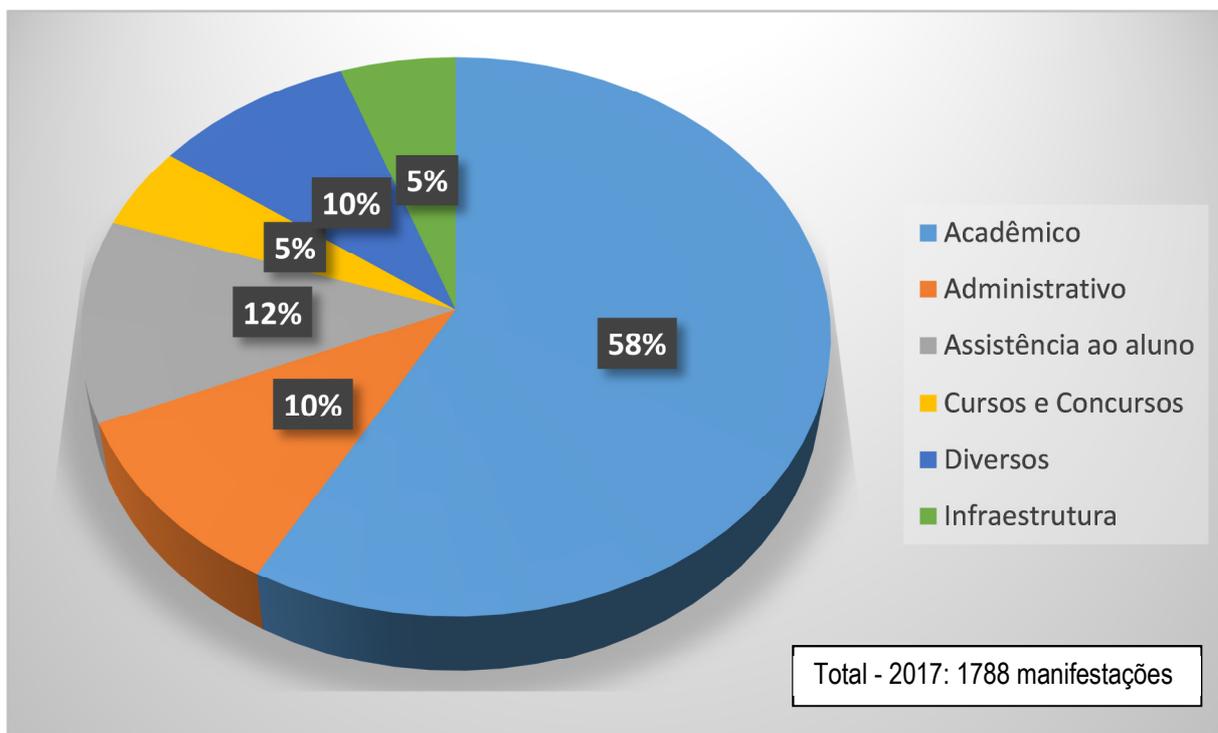


Figura 3. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2017, conforme a categoria de assunto. (Ouvidoria, 2018)

Na Figura 3 observa-se a predominância das manifestações da categoria Acadêmico, confirmando ser a Ouvidoria um canal largamente utilizado pelo público que define o propósito da Universidade. Tal número, somado aos da categoria Assistência ao Aluno atinge a marca de 70%. Em adição, caso se analise individualmente as informações, utilizando a tabela completa apresentada no Apêndice, confirmar-se-á o elevado grau de utilização deste canal pelos estudantes.

4 1. Manifestações da categoria de assunto Acadêmico

Dentro da categoria Acadêmico, destacam-se os assuntos diretamente relacionados à atividade docente, conforme detalhado na Tabela 5. Nesta, as

manifestações relacionadas com Metodologia/Didática, Lançamento de notas/faltas no sistema, Relacionamento Professor/Aluno e Reprovação por faltas somam 31,4 % do total.

Tabela 5. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Acadêmico apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2017.

Assunto	Quantidade	%
Metodologia/Didática	115	11.0
Lançamento de notas/faltas no sistema	103	9.9
Relacionamento Professor/Aluno	98	9.4
Reprovação por faltas	11	1.1
Falta de professor	56	5.4
Aproveitamento de disciplinas	57	5.5
Informações sobre curso	49	4.7
Abandono de curso	44	4.2
Matrícula fora do prazo	38	3.6
Transferência, reopção, reingresso	34	3.3
Cadastro e acesso /SIGAA	28	2.7
Demora na entrega de certificado	25	2.4
Trancamento de Curso	20	1.9
Monitoria	12	1.2
Situações diversas/PROGRAD	12	1.2
Revalidação	8	0.8
Alunos /limitações	4	0.4
Curso de férias	4	0.4
Intercâmbios	4	0.4
Limitações de créditos em matrícula/semestre	4	0.4
Mobilidade Acadêmica	3	0.3
Referente ao ENEM	3	0.3
Relacionamento Aluno/Aluno	2	0.2
Acesso ao esporte na UFS	1	0.1
Cursinho/DCE	1	0.1
Outros	308	29.5
Total	1043	100

Acrescente-se ainda o relevante número de 56 reclamações relacionadas com falta de professor, o que representa 5,4 % das manifestações nesta categoria.

Interessante ainda é notar que o item genérico Outros mereceu o maior número de manifestações, correspondendo a 29,5 %. Nesta subcategoria estão diluídos todos os outros assuntos que, majoritariamente, caberiam nos demais assuntos listados. Tal fato deve merecer uma reflexão sobre a maneira melhor de apresentar as opções de assunto ao usuário.

4. 2 Manifestações da categoria de assunto Administrativo

Da tabela 6 constam a manifestações relacionadas a esta categoria.

Tabela 6. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Administrativo apresentadas à Ouvidoria da UFS em 2017.

Assunto	Quantidade	%
Certificados	24	12.8
Constrangimento	20	10.6
Repúdio/Manifestações	18	9.6
Assédio Moral/Sexual	11	5.9
Conflitos	17	9.0
Atendimentos precários e inadequados	17	9.0
Bolsas	13	6.9
Cumprimentos de horários e CH (> discente)	12	6.4
Serviços oferecidos pela UFS	12	6.4
Bibliotecas	8	4.3
Fecham. de Unidade/Horário de Expedientes	8	4.3
Manutenção e instalação de equipamentos	6	3.2
Elogios e sugestões às unidades	5	2.7
Referente ao Meio Ambiente/UFS	5	2.7
Segurança	5	2.7
Falta de professor	3	1.6
Serviço de Telefonia	2	1.1
Sinalização precária	2	1.1
Total	188	100

Os dados referentes às manifestações da categoria Administrativo mostram, de início, que o maior número de manifestações refere-se a entrega de certificados. Em seguida, porém merecendo maior atenção, observa-se que as subcategorias Constrangimento, Repúdio/Manifestações, Assédio Moral/Sexual e Conflitos totalizam 35,1 % desta categoria, valor que sobe para 44,1 % caso se acrescente o item “Atendimentos inadequados”. Estes números podem revelar que existe a percepção, na comunidade, da utilidade da Ouvidoria como desaguadouro para assuntos desta natureza.

Um outro aspecto que deve merecer atenção é o fato de serem agrupadas, no mesmo item, as manifestações relacionadas a assédio moral e sexual, apesar de serem fatos distintos. Exemplificando: ao receber uma reclamação a ele dirigida em decorrência de um tratamento entendido pelo reclamante como assédio moral, o designado para resposta depara-se com o título “Assédio moral/sexual” sentindo-se constrangido com relação à segunda hipótese. Acredita esta Ouvidoria que se deve considerar a separação destes itens no sistema informatizado.

Ressalte-se, por fim, que ocorrem ainda manifestações com intuito de elogiar, o que, embora em pequeno número, é significativo. A observação da tabela mostra ainda que, em graus variados, são abarcados todos os aspectos da vida dentro da universidade.

4.3 Manifestações das categorias de assunto Assistência ao Aluno, Cursos e Concursos, Infraestrutura e Diversos

Iniciando a discussão dos dados da Tabela 7 pela categoria Assistência ao Aluno, é importante ressaltar que, embora aparentemente sejam temas relacionados com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, muito do assentado diz respeito outros assuntos. Consta em “Alunos com limitações” questões outras que não as de necessidades especiais, como por exemplo “limitação de acesso a internet”. Em auxílio ao aluno, pode se encontrar pedido de orientação de como acessar o sistema SIGAA e outras. Esta “mistura” de temas também vai ocorrer nas outras categorias constantes desta tabela. Como em todas elas existe a opção “Outros” terminam ocorrendo assuntos pertencentes a todas as demais.

Tabela 7. Manifestações das categorias de assunto Assistência ao Aluno, Cursos e Concursos, Infraestrutura e Diversos apresentadas à Ouvidoria da UFS em 2017.

Assunto	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA AO ALUNO		
Alunos com limitações (ñ apenas nesc. especiais)	9	4.3
Auxílio ao aluno (também. dúvidas, acadêmico, Sigaa...)	87	41.4
Outros (também duvidas, acadêmico, Sigaa...)	98	46.7
Residência universitária	16	7.6
Total	210	100
CURSOS E CONCURSOS		
Concursos	20	23.3
Divulgação de edital	12	14.0
Outros (Também Acad., Adm.)	43	50.0
Vestibular	11	12.8
Total	86	100
INFRAESTRUTURA		
Acessibilidade e outras dificuldades (Também WC, ar cond., salas, acadêmico)	23	23.5
Dificuldade de acesso à internet	2	2.0
Infestações de animais	1	1.0
Outros (Também WC, ar cond., salas, acadêmico)	72	73.5
Total	98	100
DIVERSOS		
Ad. de Insalubridade. Acadêmico, Administrativo, internet, segurança, animais...	174	100

Quanto à subcategoria “Cursos e concursos” muitas se tratam de pedidos de informação, embora ocorram também questionamentos quanto ao conteúdo e ao cumprimento do edital.

No que diz respeito ao item Infraestrutura, destaca-se o item “outros, contendo, principalmente, manifestações relativas ao condições das salas de aula, seguida de questões de acessibilidade, nem sempre típicas.

Já a subcategoria Diversos, contem manifestações relacionadas com todas as demais.

É importante acentuar, conforme já mencionado no comentário relativo ao item Cursos e Concursos, que as manifestações não consistem apenas de reclamações. Existe um expressivo número destas que se tratam, na verdade, de pedidos de informação. Estes, embora não pertençam formalmente ao escopo do trabalho da Ouvidoria, são atendidos ou, no mínimo, é indicado o setor a procurar. A Relação detalhada de todas as manifestações assentadas no ano de 2017 é apresentada no Apêndice.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral da UFS, na sua atividade de tratar demandas das mais variadas naturezas, desde simples casos de matrícula até incidentes (felizmente, raros) que ensejam encaminhamentos para procedimentos de sindicância; vem encontrando, sempre, grande receptividade da comunidade na qual se insere. Esta constatação, bem como a resolutividade alcançada para a maioria dos casos; permite afirmar ser este órgão cumpre com sua função de ser um canal da Cidadania na Universidade Federal de Sergipe.

Cidade Universitária “Professor José Aloísio de Campos, Maio de 2018.

EQUIPE:

Ouvidor Geral – Prof. Marcos Cabral de Vasconcellos Barretto

Vice Ouvidor – Joseilton Nery Rocha

Secretária – Patrícia Branco