



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



**RELATÓRIO
2019-1 / 2019-2**

**São Cristóvão
Agosto - 2020**



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



EQUIPE:

Ouvidor Geral – Prof. Titular Marcos Cabral de Vasconcellos Barretto

Assessor Técnico – Joseilton Nery Rocha

Secretária – Patrícia Branco

Serviço de Informação ao Cidadão – Jucilene Alves correia

SUMÁRIO

	Página
1 APRESENTAÇÃO	1
2 MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS.....	1
3 QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	4
3.1 Manifestações segundo a origem	4
3.1.1 Manifestações feitas via sistema SIGAA	4
3.1.2 Manifestações pelo Sistema de Ouvidorias da União	5
3.1.3 Manifestações por meio de correio eletrônico	6
3.2 Cumprimento dos prazos e ausência de respostas às manifestações	7
3.3 A opção pelo sigilo nas manifestações e o grau de satisfação	10
4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO À CATEGORIA DE ASSUNTO .	11
4.1 Manifestações da categoria de assunto <u>Acadêmico</u>	11
4.2 Manifestações da categoria de assunto <u>Administrativo</u>	13
4.3 Manifestações das categorias de assunto <u>Assistência ao Aluno,</u> <u>Cursos e Concursos, Infraestrutura</u> e <u>Diversos</u>	14
5 CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO DA OUVIDORIA	16
6 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS	17
ANEXO: Dados numéricos das atividades do SIC/UFS	19



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO 2019-1 / 2019-2

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.

Seguindo o mesmo formato do apresentado para o ano de 2018, 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, mais uma vez, abordagem conjunta, proporcionando uma melhor visualização do que ocorreu dentro de cada um dos temas levantados.

2. MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria Geral da UFS foi acessada de forma presencial, por telefone, correio eletrônico, por meio do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA e do Sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. O sistema SIGAA foi o modo mais empregado, visto que o processo de migração para o “Fala.BR” ainda se encontrava em andamento. 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 no sistema eletrônico, disponibilizando inclusive computador para tal.

Uma grande alteração quanto ao acesso do usuário ao sistema de ouvidoria ocorreu a partir da edição do Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal. Deste modo, a Ouvidoria da UFS passa a ser uma unidade setorial do sistema, o qual tem como órgão central o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União. Determina o Art. 7º do Decreto:

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Isto tornou obrigatório o uso do sistema informatizado “e-Ouv” no âmbito UFS. Com este objetivo foi solicitado à Superintendência de Tecnologia da Informação - STI/UFS elaboração de projeto com vistas a efetuar esta integração, já que tal providência deveria estar implantada no prazo máximo de um ano após a edição do Decreto, ou seja até o início de setembro de 2019. No entanto, por força de sobrecarga de demandas sobre o STI, o projeto de integração dos sistemas não foi concluído. Assim sendo, no ano de 2019 dois sistemas encontravam-se em operação na universidade: o via SIGAA e o “e-Ouv”, este já monitorado diretamente pela Ouvidoria Geral da União.

O citado Decreto, no seu Artigo 9º, prescreve ainda:

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Em decorrência, a Ouvidoria da UFS passou ser um órgão da Reitoria, de acordo com os artigos 100 e 101 da Resolução Nº 40/2018/CONSU. Adquiriu uma nova estrutura organizacional, deixando de existir a figura do Vice Ouvidor, função que passa a ser exercida pelo responsável pela Assessoria Técnica. A Resolução estabelece ainda que o Serviço de Informação ao Cidadão passa a pertencer à estrutura da Ouvidoria.

Para o presente relatório são apresentados os dados extraídos do sistema SIGAA e também apresentados dados do sistema e-Ouv para o qual o primeiro encontrava-se em processo de migração.

3. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2019, a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 1468 manifestações, sendo 731 no primeiro semestre e 737 no segundo, conforme mostra a Figura 1. O número semelhante de manifestações nos dois semestres, diferentemente de outros anos, reflete o calendário acadêmico que contou com um início e final de período letivo em cada um dos semestres, o que nem sempre ocorre, em virtude da irregularidade dos calendários decorrente de períodos de greve anteriores.

Apresenta-se, a seguir, o detalhamento destas informações.

3.1 Manifestações segundo a origem.

3.1.1 Manifestações feitas via sistema SIGAA

A Figura 1 apresenta a distribuição das manifestações apresentadas por meio do sistema SIGAA/UFS de acordo com a sua origem. Observa-se, do mesmo modo que em anos anteriores, para os dois semestres de 2019, a predominância daquelas submetidas por estudantes, seguida das originárias da comunidade externa. Tais números são coerentes com a natureza do público, 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.

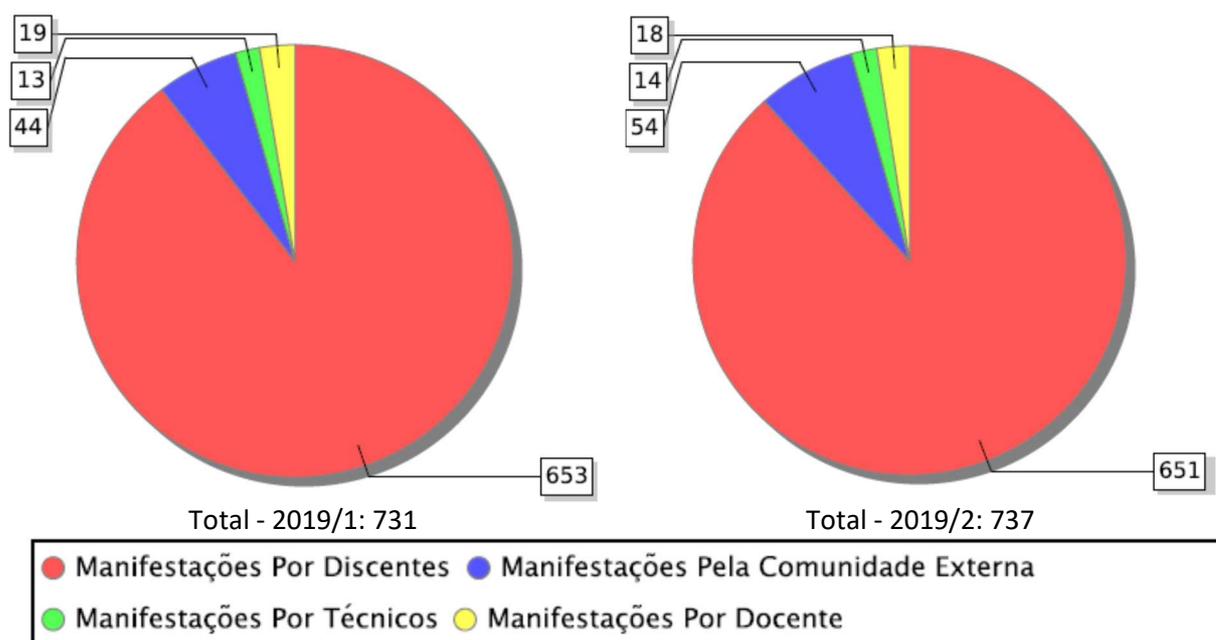


Figura 1. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2019, de acordo com a origem (Fonte: NTI, 2020).

3.1.2 Manifestações pelo Sistema de Ouvidorias da União

A Figura 2 apresenta as manifestações apresentadas por meio do sistema então denominado “e-Ouv”, que foi absorvido pelo atual Fala.Br. Estando o sistema SIGGA ainda operante, um pequeno número de demandas ocorreram pelo sistema do governo federal, o qual substituirá por completo o sistema da UFS no ano seguinte.



Figura 2. Manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2019, pelo Sistema e-Ouv (Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>).

A Figura 3 mostra dois exemplos de como são apresentadas as informações de ouvidoria no “Painel Resolveu?” da CGU. Observa-se o pequeno detalhamento quanto à natureza das demandas, se comparado com o que é apresentado pelo sistema SIGAA, conforme se verá adiante. A padronização estabelecida pelo sistema de ouvidorias da União ocasiona a perda de detalhes que podem ser valiosos em ações de planejamento e avaliação do órgão. Por esta razão, empreendeu-se o projeto de interligação deste sistema com o SIGAA, o que teve que ser descontinuado por força do assobramento de trabalho da equipe da STI/UFS, tendo sido postergado para o ano seguinte.

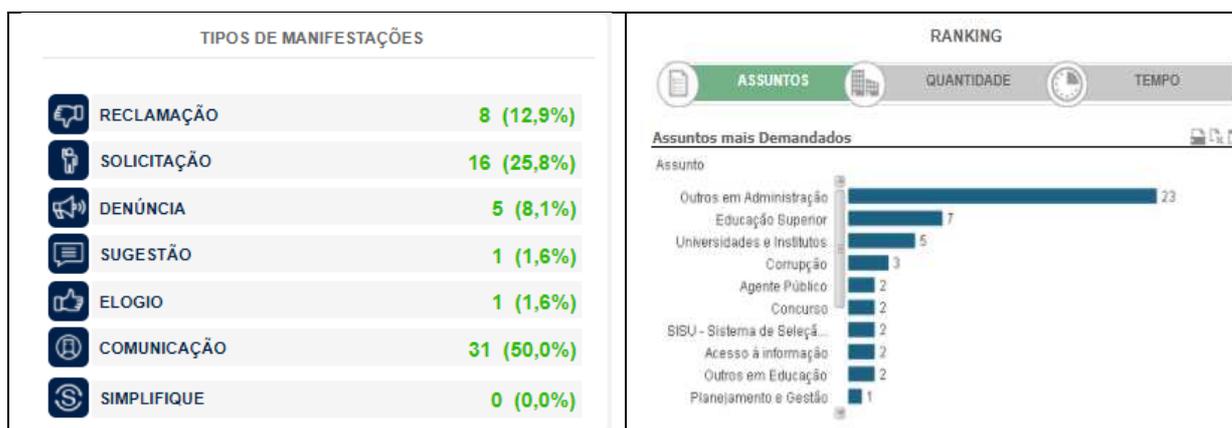


Figura 3. Distribuição, por tipo e assunto, das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2019, pelo Sistema e-Ouv (Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>).

3.1.3 Manifestações por meio de correio eletrônico

Além das manifestações apresentadas dentro do sistema SIGAA e “e-Ouv”, ocorre ainda uma expressiva quantidade por e-mail. No primeiro semestre de 2019 foram em número de 202 e, no segundo, 118, totalizando 220 demandas, conforme mostra a Tabela 1. Observou-se ainda que a maioria delas, 214, se tratava de pedidos de informação quanto a questões acadêmicas, cursos e concursos. Quanto à origem, predominantemente vindas da comunidade externa. Evidenciaram-se, amis uma vez, 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.

Tabela 1. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio de correio eletrônico no ano de 2019 (Fonte: Ouvidoria-UFS, 2020).

Mês/Tipo	Informação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Outros	Total
Janeiro	38	03	03	00	02	46
Fevereiro	44	01	02	00	10	57
Março	16	02	00	00	03	21
Abril	16	03	07	11	07	44
Mai	10	04	01	00	03	18
Junho	13	01	00	00	02	16
Julho	17	05	01	00	02	25
Agosto	12	01	00	01	01	15
Setembro	14	01	01	01	04	21
Outubro	16	01	00	00	02	19
Novembro	09	08	02	00	06	25
Dezembro	09	01	01	00	02	13
Total	214	31	18	13	44	320

3.2 Cumprimento dos prazos e ausência de respostas às manifestações.

A Figura 4 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, observam-se as porcentagens de 36% e 29% do total, para os semestres 2019/1 e 2019/2, respectivamente. Isto se deve a diferentes razões. A eventual dificuldade do responsável pelo setor ao qual pertence o reclamado em obter a resposta do mesmo é uma delas. 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, podem se dever à atenção mais detida que certos casos exigem, dentro do propósito fundante da instituição Ouvidoria, que é o da solução pacífica dos conflitos. Tais valores de respostas em atraso foram ainda mais elevados que os observados no ano anterior (24% e 21%), o que foi compensado com a sensível redução do número de demandas não respondidas.

No que diz respeito às demandas não respondidas, observa-se uma drástica redução quando comparada ao ano anterior: em 2019, aquelas sem resposta representaram 2% e 6% do total nos primeiro e segundo semestre, respectivamente, enquanto os valores observados em 2018 foram de 12% e 18%. A efetividade na cobrança aos setores, indicada como necessidade no ano anterior, mostrou bons resultados. As demandas em atraso no ano de 2019 foram motivo para o envio de 199 memorandos, providência que, conforme se observa, se mostrou eficaz.

Será observado adiante, na apresentação de tabelas detalhando esta distribuição, que a maior quantidade de demandas não respondidas ocorrem em um pequeno número de setores

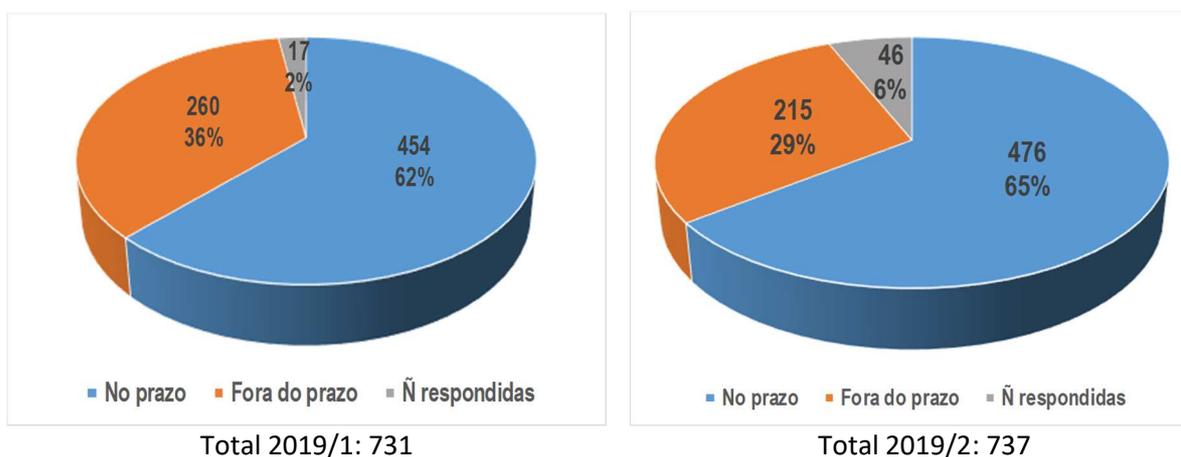


Figura 4. Distribuição das manifestações respondidas no prazo, fora do prazo e não respondidas à Ouvidoria/UFS no ano de 2019, tramitadas pelo sistema SIGAA (Adaptado: NTI, 2020).

Os dados individualizados das demandas não respondidas constam das tabelas 2 e 3.

Tabela 2. Distribuição, por setor, das manifestações não respondidas no semestre 2019/1.

Unidade	Número
Departamento de Medicina Lagarto	4
Departamento de Serviço Social	4
Coordenação de Atividades de Extensão	2
Coordenação de Redes	2
Comissão de Apuração de Acumulação de Vínculos	1
Departamento de Avaliação e Assistência ao Servidor	1
Departamento de História	1
Escritório de Fiscalização de Contratos	1
Superintendência de Infraestrutura	1
Total	17

Conforme já comentado ao se discutir os dados da figura 4 e observado na Tabela 2, é nítida a redução da quantidade de demandas e do número de setores com manifestações não respondidas. No relatório do ano anterior havia sido apontada a necessidade de o sistema “Ouvidoria” aprimorar o monitoramento. Os números mais baixos em 2019 mostram a eficácia das providências adotadas.

A tabela 3 mostra os dados relativos ao segundo semestre de 2019. Embora mostre elevação em relação ao semestre anterior, é clara a redução quando

comparados com o mesmo período no ano anterior, conforme já comentado, tanto para a quantidade de demandas quanto para o número de setores. O maior valor, relacionado com a Coordenação de Atividades de Extensão, tem a ver com o fato de ser neste semestre que se realiza a Semana Acadêmica, o que ocasiona maior demanda sobre aquele setor que, algumas vezes, resolve o problema do estudante mas deixa de encaminhar a resposta, provavelmente devido ao grande acúmulo de trabalho na ocasião.

Tabela 3. Distribuição, por setor, das manifestações não respondidas no semestre 2019/2.

Unidade	Número
Coordenação de Atividades de Extensão	18
Departamento de Letras Vernáculas	4
Departamento de Administração Acadêmica	3
Restaurante Universitário - São Cristóvão	3
Campus de Laranjeiras	2
Departamento de Física	2
Departamento de Fisiologia	2
Departamento de Medicina Lagarto	2
Setor de Movimentação de Processos	2
Colégio de Aplicação	1
Departamento de Ciências Sociais	1
Departamento de Psicologia	1
Divisão de Segurança do Trabalho	1
Divisão Pedagógica do Campus de Lagarto	1
Programa de Pós-Graduação em Geociências e Análise de Bacias	1
Programa de Pós-Graduação Em Psicologia	1
Pró-Reitoria de Administração	1
Total	46

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

A Tabela 4 apresenta as os dados referentes à opção pelo sigilo das manifestações.

Tabela 4. Número de manifestações sigilosas e não sigilosas apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2019.

	Semestre	
	2019-1	2019-2
Com sigilo	374	410
Sem sigilo	357	327
Total	731	737

Observa-se, tal como nos anos anteriores, expressiva quantidade de demandas sigilosas. Entretanto, quando do seu manuseio, identificam-se, entre estas, casos de inadequação da opção, por se tratarem 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 contatado para manifestar o interesse no eventual prosseguimento do feito.

Quanto à satisfação com o resultado, observa-se, na Tabela 5, a preponderância dos números referentes à de ausência de respostas. No que se refere aos que manifestaram insatisfação com o resultado da demanda, estes representam 8% e 7% do total para os semestres 2019-1 e 2019-2, respectivamente.

Tabela 5. Respostas relacionadas com a satisfação da demanda apresentada à Ouvidoria da UFS no ano de 2018.

	Semestre	
	2019-1	2019-2
Satisfeitos	93	81
Não satisfeitos	58	49
Sem resposta	563	561

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 2018, constantes da Figura 5 e das tabelas 6, 7 e 8.

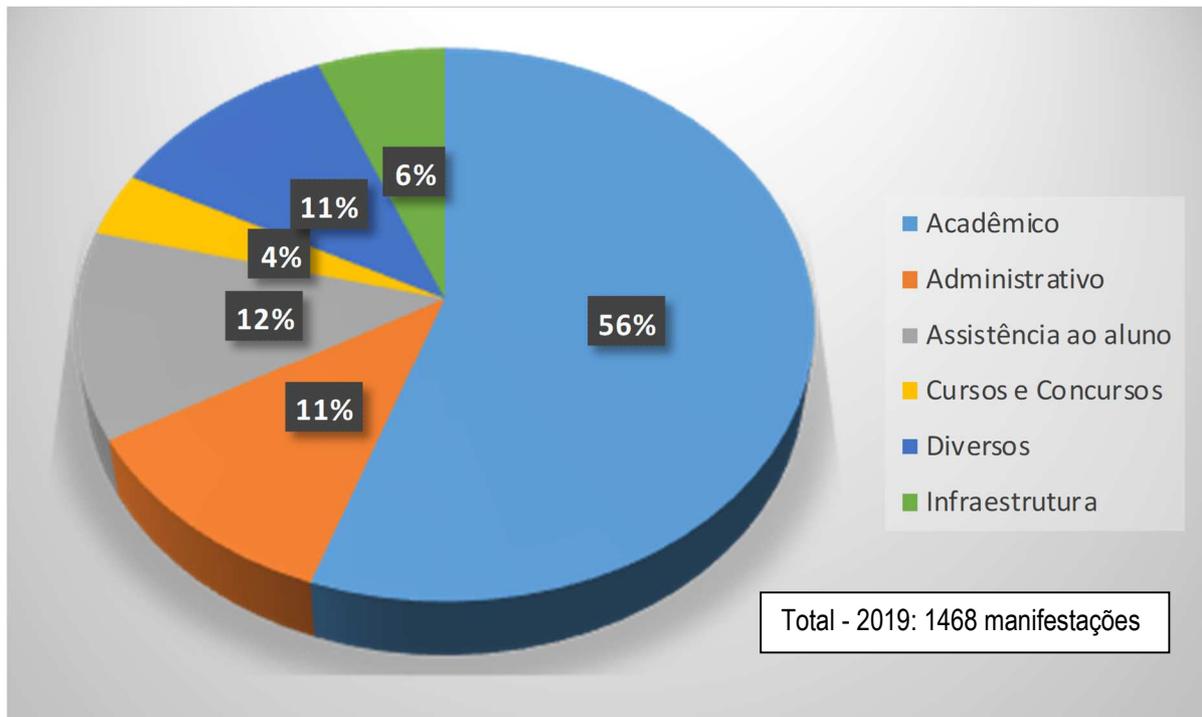


Figura 5. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2019, conforme a categoria de assunto. (Ouvidoria, 2020)

Na Figura 5 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 66%. 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 6. Nesta, as manifestações intituladas Relacionamento Professor/Aluno, Metodologia/Didática,

Falta de professor e Lançamento de notas/faltas no sistema, somam 35,3 % do total. Ressalte-se que as reclamações relacionadas com falta de professor, englobam não disponibilização de professor para determinada disciplina mas, principalmente, queixas sobre falta de assiduidade de determinados docentes o que deve merecer atenção da Prograd e chefias de departamentos.

Observa-se ainda que o item genérico Outros mereceu o maior número de manifestações, 265, correspondendo a 32,6 % do total. Nesta subcategoria estão diluídos todos os outros assuntos que, majoritariamente, caberiam nos demais temas listados. Tal fato indica a necessidade de melhorar o modo de apresentar as opções de assunto ao usuário.

Tabela 6. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Acadêmico apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2019.

Assunto	Quantidade	%
Relacionamento Professor/Aluno	105	12,9
Metodologia/Didática	69	8,5
Falta de professor	65	8,0
Lançamento de notas/faltas no sistema	48	5,9
Abandono de curso	36	4,4
Informações sobre curso	33	4,1
Cadastro e acesso /SIGAA	29	3,6
Transferência, reopção, reingresso	27	3,3
Trancamento de Curso	21	2,6
Demora na entrega de certificado	19	2,3
Aproveitamento de disciplinas	18	2,2
Referente ao ENEM	15	1,8
Situações diversas/PROGRAD	13	1,6
Matrícula fora do prazo	11	1,4
Alunos /limitações	8	1,0
Limitações de créditos em matrícula/semestre	8	1,0
Relacionamento Aluno/Funcionário	5	0,6
Monitoria	4	0,5
Revalidação	4	0,5
Mobilidade Acadêmica	3	0,4
Relacionamento Aluno/Aluno	2	0,2
Reprovação por faltas	2	0,2
Acesso ao esporte na UFS	1	0,1
Curso de férias	1	0,1
Intercâmbios	1	0,1
Outros	265	32,6
TOTAL	813	100,0

4. 2 Manifestações da categoria de assunto Administrativo

A Tabela 7 apresenta as manifestações relacionadas a esta categoria.

Tabela 7. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Administrativo apresentadas à Ouvidoria da UFS em 2019.

Assunto	Quantidade	%
Repúdio/manifestações	29	17,4
Serviços oferecidos pela UFS	21	12,6
Certificados	16	9,6
Cumprimento de horário e carga horária	14	8,4
Atendimentos precários e inadequados	13	7,8
Bolsas	12	7,2
Bibliotecas	11	6,6
Constrangimento	11	6,6
Conflitos	8	4,8
Elogios e sugestões às unidades	7	4,2
Assédio sexual	5	3,0
Falta de professor	5	3,0
Acesso aos procedimentos nos hospitais da UFS	3	1,8
Fechamento de unidade/horário de expediente	3	1,8
Serviço de Telefonia	3	1,8
Assédio moral	2	1,2
Manutenção e instalação de equipamentos	2	1,2
Meio ambiente	1	0,6
Segurança	1	0,6
Total	167	100,0

Os dados referentes às manifestações da categoria Administrativo mostram, de início, que o maior número de manifestações se refere a Repúdio/Manifestações. Estas, englobam não só atitudes de pessoas como também atos administrativos, se confundindo ainda, quanto ao teor, com Serviços oferecidos pela UFS e Atendimentos precários e inadequados, que ocupam, respectivamente, os segundo e quinto lugares. Somados, estes três assuntos representam 63% das manifestações.

Os itens Assédio Moral/Sexual e Assédio Moral foram separados como opção de manifestação a partir de novembro de 2018. Com isto eliminou-se o constrangimento muitas vezes provocado por relatos entendidos pelo reclamante como assédio moral e que eram indicados como algo potencialmente mais grave. Tal confusão prejudicava ainda a qualidade dos dados, dificultando planejamento de políticas para o enfrentamento do problema.

Conforme já acentuado, os números da tabela, de um modo geral, podem estar revelando que existe a percepção, na comunidade, acerca da utilidade da Ouvidoria como canal para exercício da cidadania. 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

Começando pela categoria Assistência ao Aluno na primeira parte da Tabela 8, 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”. Já em auxílio ao aluno, pode ser encontrado pedido de orientação de como acessar o sistema SIGAA e outros tipos de orientação. 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 às demais.

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”, é interessante acentuar a drástica redução do número de manifestações, com relação ao ano anterior: diminuiu de 175 para 90 demandas, do ano 2018 para 2019, representando a significativa queda da ordem de 48,5%. Neste item destaca-se, mais uma vez, o assunto “outros”, contendo, principalmente, manifestações relativas às condições das salas de aula, seguida de questões de acessibilidade nem sempre típicas.

No que diz respeito à subcategoria “Diversos”, contem manifestações relacionadas com todas as outras categorias relacionadas no corpo deste relatório, do mesmo modo que ocorreu em anos anteriores.

Tabela 8. Manifestações das categorias de assunto Assistência ao Aluno, Cursos e Concursos, Infraestrutura e Diversos apresentadas à Ouvidoria da UFS em 2019.

Assunto	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA AO ALUNO		
Alunos com limitações (ñ apenas nesc. especiais)	8	4,5
Auxílio ao aluno (também. dúvidas, acadêmico, Sigaa...)	63	35,1
Outros (também duvidas, acadêmico, Sigaa...)	104	58,1
Residência universitária	4	2,2
Total	179	100
CURSOS E CONCURSOS		
Concursos	7	13,0
Divulgação de edital	5	9,3
Outros (Também Acad., Adm.)	34	62,9
Vestibular	8	14,8
Total	54	100
INFRAESTRUTURA		
Acessibilidade e outras dificuldades (Também WC, ar cond., salas, acadêmico)	14	15,6
Dificuldade de acesso à internet	4	4,4
Infestações de animais	1	1,1
Outros (Também WC, ar cond., salas, acadêmico)	71	78,9
Total	90	100
DIVERSOS		
Ad. de Insalubridade. Acadêmico, Administrativo, internet, segurança, animais...	165	100

Importa ressaltar ainda, 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 e orientação. Estes são atendidos ou, no mínimo, é indicado o setor a procurar.

5 CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO DA OUVIDORIA

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, mais uma vez, que este órgão cumpre com sua função de ser um canal da Cidadania na Universidade Federal de Sergipe. Quanto à adoção do Sistema de Ouvidorias da União, a perda de especificidade dos assuntos, já que são genéricos para atender todo o Serviço Público Federal, torna interessante que se retome o processo de interligação com o sistema SIGAA, para evitar a perda de qualidade das informações produzidas.

6 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS

Conforme já comentado, a Ouvidoria da UFS passou a ser órgão da Reitoria a partir da edição da Resolução N° 40/2018/CONSU, ficando o Ouvidor subordinado diretamente ao Reitor. Além disso, incorporou o Serviço de Informação ao Cidadão, com o Ouvidor exercendo o papel de Autoridade de Monitoramento da Aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFS, a quem são dirigidos os recursos em primeira instância. A instância recursal seguinte é da responsabilidade do Gabinete do Reitor e, a partir daí, a irresignação do solicitante é analisada na esfera da CGU. O SIC conta ainda com uma servidora no papel de respondente, encarregada de receber as solicitações, encaminhar aos setores e repassar as respostas aos solicitantes.

São apresentados no ANEXO os dados numéricos das atividades do SIC/UFS extraídos do sistema do Governo Federal quanto aos pedidos e aos recursos. Sobre os mesmos faz-se algumas considerações a seguir.

No ano de 2019 o SIC/UFS recebeu 184 pedidos de acesso à informação com uma média mensal de 15,33 solicitações. Estas, na sua maioria, demandam muito trabalho dos setores ao quais são dirigidos, para reunião das informações, bem como do SIC encarregado frequentemente da digitalização de processo físicos com centenas de páginas, acentuando que se conta com apenas uma servidora para esta tarefa, que se soma ao trabalho habitual de cobrança aos setores demandados. Os dados mostram que os 184 pedidos foram respondidos, sendo que 31 destes mereceram prorrogação e apenas 5 tiveram o acesso negado, quatro por serem incompreensíveis e um por se tratar de dados pessoais.

Quanto aos recursos apresentados pelo cidadão, dos 184 pedidos totais, ocorreram 11 para a Autoridade de Monitoramento, dos quais 8 chegaram ao Gabinete do Reitor que, por sua vez, acatou o posicionamento da primeira instância. Destes, um número de seis teve recurso dirigido à CGU. Quanto aos resultados, dos 11 recursos, 3 foram deferidos, 5 indeferidos e para Perda de Objeto, Parcialmente Deferido e Não conhecimento, ocorreu 1 caso para cada.

Além da rotina de atendimento a pedidos de acesso à informação, é ainda tarefa do SIC manter atualizadas as informações relativas à Transparência Ativa na UFS o motivou encontros com as diversas pró reitorias e Gabinete com o objetivo de ajustar procedimentos visando sanar as deficiências ainda existentes quanto a este aspecto que é cobrado diretamente pela CGU e pelo TCU. Espera-se um maior envolvimento dos setores no sentido de otimizar o sistema.

Também é fundamental ressaltar que a UFS se encontra a atrasada quanto ao sistema de Dados Abertos do Governo Federal. O plano de Dados Abertos foi apresentado no ano de 2019, recebeu sugestões por parte dos gestores do sistema na CGU e uma nova versão foi encaminhada. Quanto à abertura de dados propriamente dita, no site do Governo Federal, ainda está para ser iniciada.

Diante do grande volume de trabalho cometido a uma única servidora e considerando que toda a atividade de SIC depende inteiramente de recursos informatizados, é imperativo que a administração da UFS aloque neste setor mais um trabalhador e que este possua formação na área de Tecnologia da Informação.

Cidade Universitária “Professor José Aloísio de Campos, agosto de 2020.

A N E X O

Dados numéricos das atividades do SIC/UFS

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência UFS – Fundação Universidade Federal de Sergipe

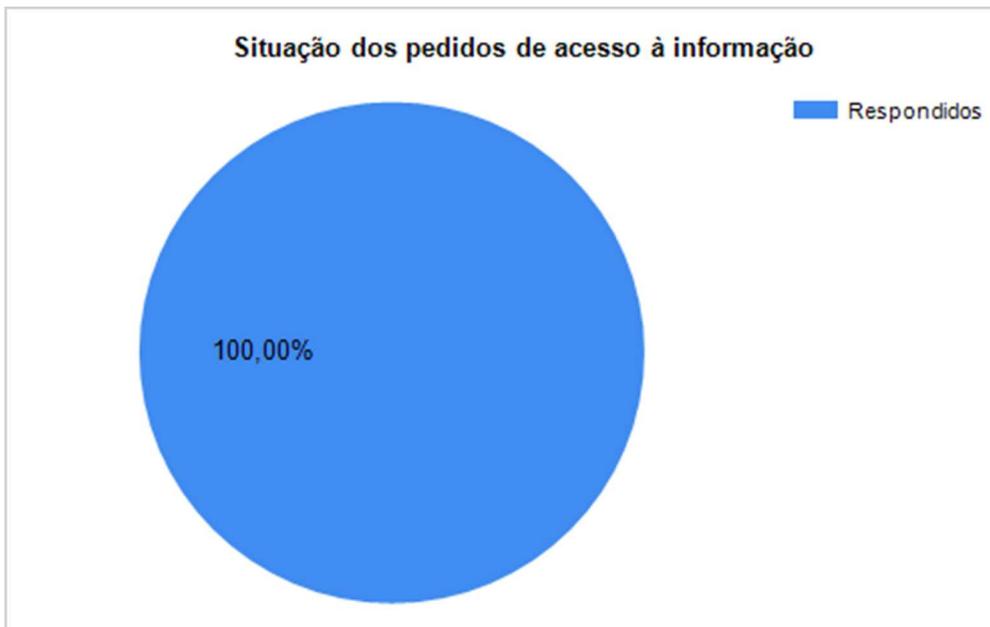
Período de consulta: 1/2019 a 12/2019

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 184 Média mensal de pedidos: 15,33

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	184



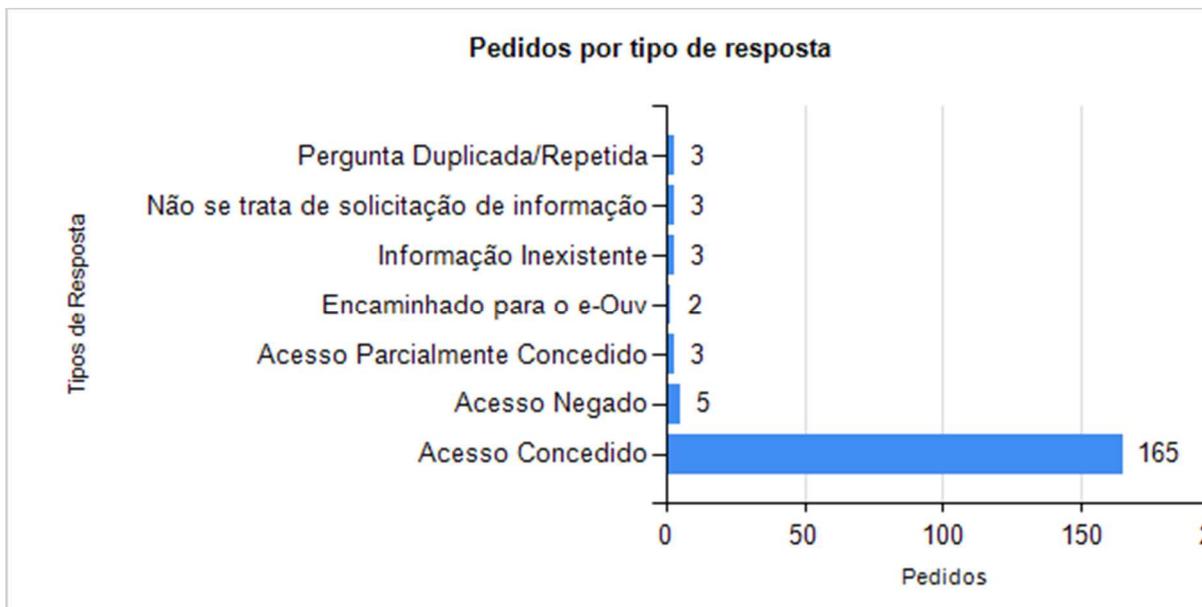
Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	283	Total de solicitantes:	159
Perguntas por pedido:	1,54	Solicitantes com um único pedido:	140

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos

Governo e Política - Administração pública	135	73,37%
Educação - Educação superior	37	20,11%
Educação - Financiamento da educação	5	2,72%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	2	1,09%
Educação - Legislação educacional	2	1,09%
Educação - Educação à distância	2	1,09%
Educação - Assistência ao estudante	1	0,54%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	31	16,85 %



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido incompreensível	4	80,000 %	2,17 %
Dados pessoais	1	20,000 %	0,54 %

TOTAL:	5	100,00 %	2,71 %
---------------	---	----------	--------

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de Pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	184	100,00 %

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	4	2,52 %
Pessoa Física	155	97,48 %

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	1	0,65%	1
AL	2	1,29%	3
AM	3	1,94%	3
AP	1	0,65%	1
BA	7	4,52%	8
CE	6	3,87%	6
DF	12	7,74%	12
ES	1	0,65%	1
GO	3	1,94%	3
MA	4	2,58%	4
MG	6	3,87%	7
MS	2	1,29%	2
PA	7	4,52%	7
PB	9	5,81%	12
PE	6	3,87%	6
PI	4	2,58%	4
PR	5	3,23%	5

RJ	6	3,87%	7
RN	5	3,23%	5
RO	2	1,29%	2
RR	1	0,65%	1
RS	6	3,87%	6
SE	17	10,97%	23
SP	8	5,16%	11
Não Informado	31	20,00%	39

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	48,39%
F	44,52%
Não Informado	7,10%

Escolaridade	
Pós-graduação	30,32%
Ensino Superior	27,74%
Mestrado/Doutorado	27,10%
Não Informado	8,39%
Ensino Médio	6,45%

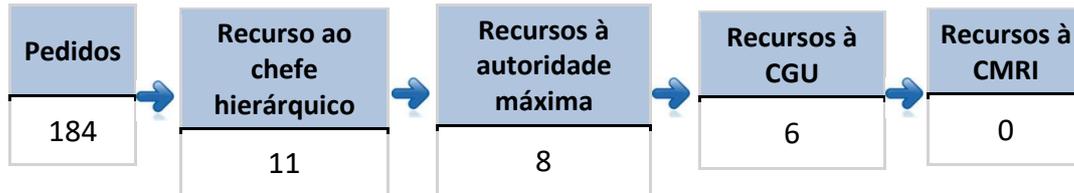
Profissão	
Servidor público federal	31,61%
Estudante	16,13%
Professor	12,90%
Não Informado	10,32%
Outra	8,39%
Pesquisador	7,74%
Empregado - setor privado	5,16%
Profis. Liberal/autônomo	2,58%
Servidor público estadual	1,94%
Empresário/empreendedor	1,29%
Servidor público municipal	1,29%
Jornalista	0,65%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica

Empresa - PME	75,00%
Escritório de advocacia	25,00%

1. Quadro geral dos recursos



Observações:

(1) Os dados referentes a recursos à CGU que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 22 de Agosto de 2012) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

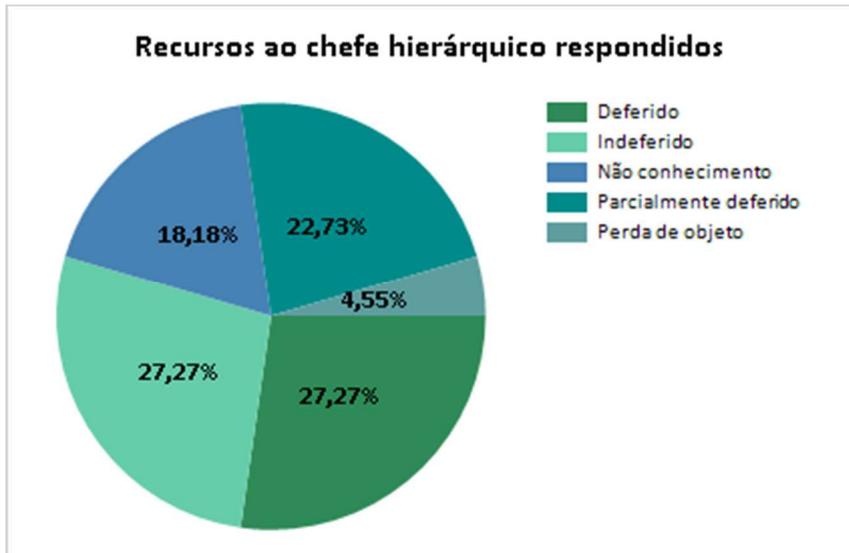
(2) Os dados referentes a recursos à CMRI que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 31 de janeiro de 2014) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

2. Recursos ao chefe hierárquico

% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico: 5,98%

Recursos recebidos no período: 11

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	11	100%
Deferido	3	27,27%
Indeferido	5	45,45%
Não conhecimento	1	9,09%
Parcialmente deferido	1	9,09%
Perda de objeto	1	9,09%



Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Outros	6	54,55%
Informação incompleta	3	27,27%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	9,09%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	9,09%
TOTAL	11	

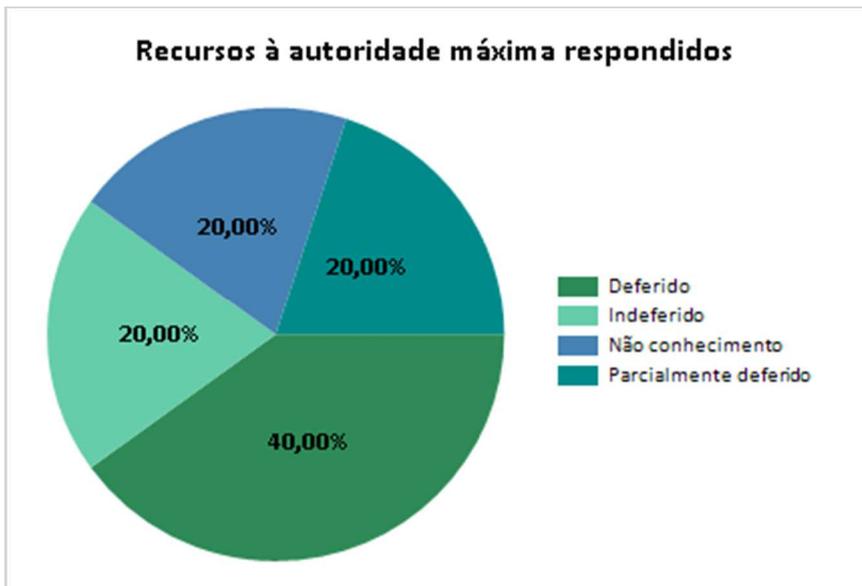
3. Recursos à autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima: 4,35%

% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima 72,73%

Recursos recebidos no período: 8

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	5	62,5%
Deferido	2	40%
Indeferido	1	20%
Não conhecimento	1	20%
Parcialmente deferido	1	20%



Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima

Motivo	Quantidade	%
Outros	5	62,5%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	12,5%
Grau de sigilo não informado	1	12,5%
Informação incompleta	1	12,5%
TOTAL	8	

4. Recursos à CGU

Recursos recebidos no período: 6

% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU: 3,26%

% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU: 54,55%

% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU: 75%

Recursos à CGU respondidos

Total Respondidas:	6	100%
Deferido	1	16,67%
Não conhecimento	2	33,33%
Parcialmente deferido	3	50%



Motivos para interposições de recursos à CGU

Motivo	Quantidade	%
Ausência de justificativa legal para classificação	3	50%
Outros	2	33,33%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	16,67%
TOTAL	6	

5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:	0%

6. Reclamações

Reclamações no período:	0
% de pedidos que geraram reclamações:	0%
% de reclamações respondidas:	0

% de reclamações não respondidas ou em tramitação: 0

% de reclamações que geraram recursos: 0

7. Pedidos de Revisão

Pedidos de Revisão no período: 0

% de Pedidos enviados para o e-OUV que geraram Pedidos de Revisão 0%

% de Pedidos de Revisão Respondidos 0

% de Pedidos de Revisão Em Tramitação 0