



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



**RELATÓRIO
2020-1 / 2020-2**

**São Cristóvão
Março - 2021**



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.....	2
3 QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	3
3.1 Manifestações feitas via sistema SIGAA	3
3.1.1 Cumprimento dos prazos e ausência de respostas às manifestações.	4
3.1.2 A opção pelo sigilo nas manifestações e o grau de satisfação	6
3.2 Manifestações pelo Sistema de Ouvidoria da União	7
3.3 Manifestações por meio de correio eletrônico	11
4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO À CATEGORIA DE ASSUNTO .	12
4.1 Manifestações da categoria de assunto <u>Acadêmico</u>	12
4.2 Manifestações da categoria de assunto <u>Administrativo</u>	14
4.3 Manifestações das categorias de assunto <u>Assistência ao Aluno,</u> <u>Cursos e Concursos, Infraestrutura</u> e <u>Diversos</u>	15
5 CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO DA OUVIDORIA	17
6 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS	18
ANEXO: Informações sobre o Sistema de Transparência Ativa na UFS	20



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO 2020-1 / 2020,-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.

Diferentemente formato seguido até o ano de 2019, onde os dados relativos às manifestações recebidas eram em parte apresentados distinguindo o primeiro e segundo semestres, neste relatório são reunidas as informações do ano inteiro. Isto se deve à completa integração da Ouvidoria da UFS ao Sistema de Ouvidorias do Poder executivo federal. O ano de 2020 marca a migração da Ouvidoria da UFS para o Sistema de Ouvidorias do Poder executivo federal, passando a funcionar exclusivamente dentro deste o sistema. Assim, as informações são apresentadas, parte no formato do sistema SIGAA e parte com os dados extraído do “Fala.BR”.

Convém lembrar ainda que, a partir de 2019, a Ouvidoria da UFS passou ser um órgão da Reitoria, de acordo com os artigos 100 e 101 da Resolução N° 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. Deste modo, as atividades do SIC também fazem parte do presente relatório.

2. MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria Geral da UFS foi acessada 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 utilizado até mês de agosto. A partir de então todas as manifestações de ouvidoria passaram a ser feitas exclusivamente por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - “Fala.BR”. O Fato de a adoção exclusiva deste sistema ter ocorrido apenas no segundo semestre deste ano deveu-se à conjunção de duas dificuldades. A sobrecarga de trabalho da área de TI da UFS, no ano de 2019, obrigou a interrupção do projeto de integração informatizada do sistema de ouvidoria da UFS com o Sistema federal. Sobrevindo em 2020 a pandemia, maior foi a demanda sobre aquele setor, especialmente quanto à implantação do ensino remoto. Assim, diante da impossibilidade de retomada do citado projeto, encerrou-se em definitivo a entrada de demandas pelo sistema local. A tramitação das manifestações recebidas, agora exclusivamente, via Fala.BR, passaram a ser encaminhadas anexadas a memorandos enviados por meio do sistema administrativo – SIPAC. Isto ocasionou um aumento um aumento de trabalho do pessoal da Ouvidoria – UFS, o que, associado ao aumento das atividades do SIC – Serviço de Informação ao cidadão provoca uma urgente necessidade de recomposição do nosso quadro de pessoal. Importante ainda é ressaltar que no ano de 2021 terá início o processo de integração dos diversos setores de todos os órgãos federais ao próprio Sistema Fala.BR, com cadastramento das suas subunidades.

O acesso por telefone é mais utilizado para pedidos de informações e orientações. Já quanto ao atendimento presencial, por força da emergência da saúde – Covid 19, que obrigou a UFS a adotar o trabalho remoto, este não ocorreu no ano de 2020.

Para o presente relatório são apresentados inicialmente os dados extraídos do SIGAA e, em seguida, os produzidos no âmbito do Sistema Fala.BR.

3. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2020, o sistema interno de Ouvidoria da UFS recebeu, 1045 manifestações, até do dia 24 de agosto, quando o sistema SIGAA foi inabilitado para recebimento destas, que passaram a ingressar exclusivamente por meio do Sistema Fala.BR. Quanto a este, que já estava operante na UFS desde 2019 e passou a ser exclusivo no ano de 2020 recebeu 246 manifestações. No total, pelos dois sistemas operantes neste ano, temos 1293 acessos, número menor que o a soma do ano anterior, que foi de 1531. Este número mais baixo para 2020 pode ser devido em parte ao usuário, na maior parte estudante, que estava mais habituado ao uso do sistema SIGAA. Por outro lado, a não ocorrência de ensino presencial neste ano, por força da pandemia, deve ter sido o principal fator a explicar esta redução. O que importa, com efeito, ressaltar, é o fato de a Ouvidoria continuar a ser o grande canal de comunicação do usuário com a Universidade Federal de Sergipe. Apresenta-se, a seguir, o detalhamento destas informações.

3.1 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, a predominância daquelas submetidas por estudantes (908 registros), seguida das originárias da comunidade externa, com 102. Mais uma vez os 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.

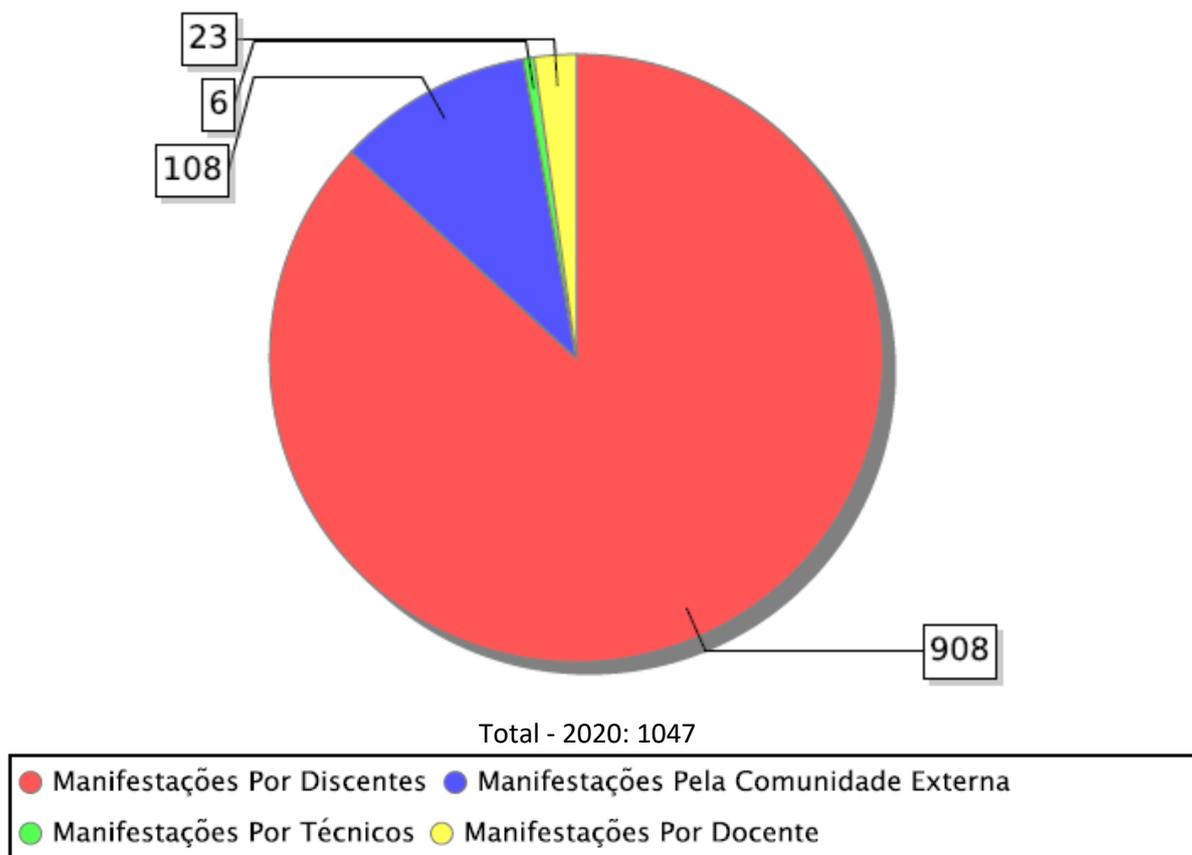


Figura 1. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS via sistema SIGAA no ano de 2020, de acordo com a origem (Fonte: STI, 2021).

3.1.1 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, observam-se a porcentagem de 22% do total. 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 providências 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.

No que diz respeito às demandas não respondidas, após a drástica redução verificada em 2019 quando comparada ao ano anterior, no ano de 2020 estas se mantiveram na casa dos 7%, semelhante a 2019. A efetividade na cobrança aos setores adotada a partir de 2019 mostrou-se mais uma vez efetiva. Já a mudança para o Sistema Fala.BR ocasionou grande melhoria neste aspecto, visto que o monitoramento em tempo real e a cobrança vindo diretamente da CGU estimula os setores a atender com maior prontidão.

Mais uma vez, a maior quantidade de demandas não respondidas ocorreu em um pequeno número de setores, conforme será observado adiante, na apresentação de tabelas detalhando esta distribuição.

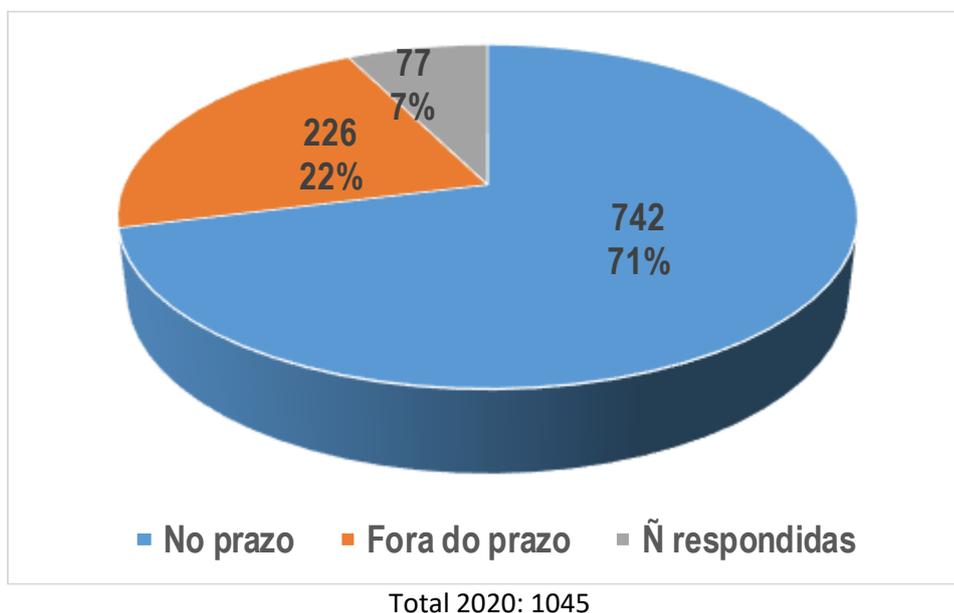


Figura 2. Distribuição das manifestações respondidas no prazo, fora do prazo e não respondidas à Ouvidoria/UFS no ano de 2020, tramitadas pelo sistema SIGAA (Adaptado: NTI, 2020).

Os dados individualizados das demandas não respondidas constam da Tabela 1.

Tabela 1. Distribuição, por setor, das manifestações não respondidas no semestre no ano de 2020.

Unidade	Número
Departamento de Administração Acadêmica	58
Departamento de Letras Vernáculas	6
Departamento de Ciências Sociais	3
Departamento de Física	3
Departamento de Geografia	2
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Propriedade Intelectual	2
Pró-Reitoria de Graduação	2
Secretaria de Assistência Estudantil	1
Total	77

Conforme já comentado o número de demandas não respondidas diminuiu e, no momento, o panorama já é outro com uma estratégia de cobrança mais eficaz do Sistema Fala.Br, de acordo com dados a ser apresentados adiante.

A maior número de manifestações não respondidas por parte do DAA, conforme verificado por esta ouvidoria, prende-se principalmente a demandas que foram resolvidas e colocadas no sistema acadêmico, mas que a resposta não foi retornada para a Ouvidoria. Tal fato pode ter tido a contribuição do momento atual de trabalho remoto.

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

A Tabela 2 apresenta as os dados referentes à opção pelo sigilo das manifestações.

Tabela 2. Número de manifestações sigilosas e não sigilosas apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2020.

Natureza	Totais 2020
Com sigilo	574
Sem sigilo	473
Total	1047

Observa-se, tal como nos anos anteriores, expressiva quantidade de demandas sigilosas. Entretanto, quando do seu manuseio, identificam-se entre estas, mais uma vez, 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 era orientado a se identificar.

Também são apresentadas manifestações sigilosas nas quais, pelo contexto e pelos fatos narrados, a o autor pode ser identificado. Em casos como estes, o pedido era retido e o autor contatado para manifestar o interesse no eventual prosseguimento do feito. Tal ocorrência passou a ser tratada de modo mais eficaz no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, com o qual se procede à pseudonimização, produzindo um extrato isento de informações que possam identificar o autor.

Quanto à satisfação com o resultado, observa-se, na Tabela 3, 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 3. Respostas no sistema SIGAA relacionadas com a satisfação da demanda apresentada à Ouvidoria da UFS no ano de 2020.

Natureza	Totais 2020
Satisfeitos	84
Não satisfeitos	35
Sem resposta	849

3.2 Manifestações pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

A Figura 2 apresenta as manifestações apresentadas por meio do sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - Fala.Br. Estando o sistema SIGGA ainda operante em parte do ano, um menor número de demandas ocorreram pelo sistema do governo federal, o qual substituiu por completo o sistema da UFS a partir do dia 24 de agosto de 2020.

Os dados do sistema Fala.BR permitem notar grande melhoria quanto ao cumprimento de prazos, posto que o controle efetuado diretamente pelo sistema da

CGU e as cobranças disparadas automaticamente por este em direção à Ouvidoria da UFS, que de imediato repassa por memorando aos setores, reduziu o número de demandas atrasadas e zerou o número das não respondidas.



Figura 2. Manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2020, pelo Sistema Fala.BR (Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>).

A Figura 3 traz informações sobre a satisfação do usuário. Estas, tal como ocorreu com grau de satisfação levantado no sistema SIGAA, padecem da falta de representatividade diante o pequeno número de respostas comparado com o total. Ocorre ainda a confusão entre a satisfação com a atuação da Ouvidoria e com o resultado da demanda.



Figura 3. Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria da UFS no ano de 2020 pelo Sistema Fala.BR (Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>).

As Figuras 4 e 5 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. 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 outro lado, o sistema possibilita a inclusão de sub assuntos e “tags” (etiquetas), que podem melhorar a identificação de detalhes.



Figura 4. Distribuição, por tipo, das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2020, pelo Sistema Fala.BR (Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>).

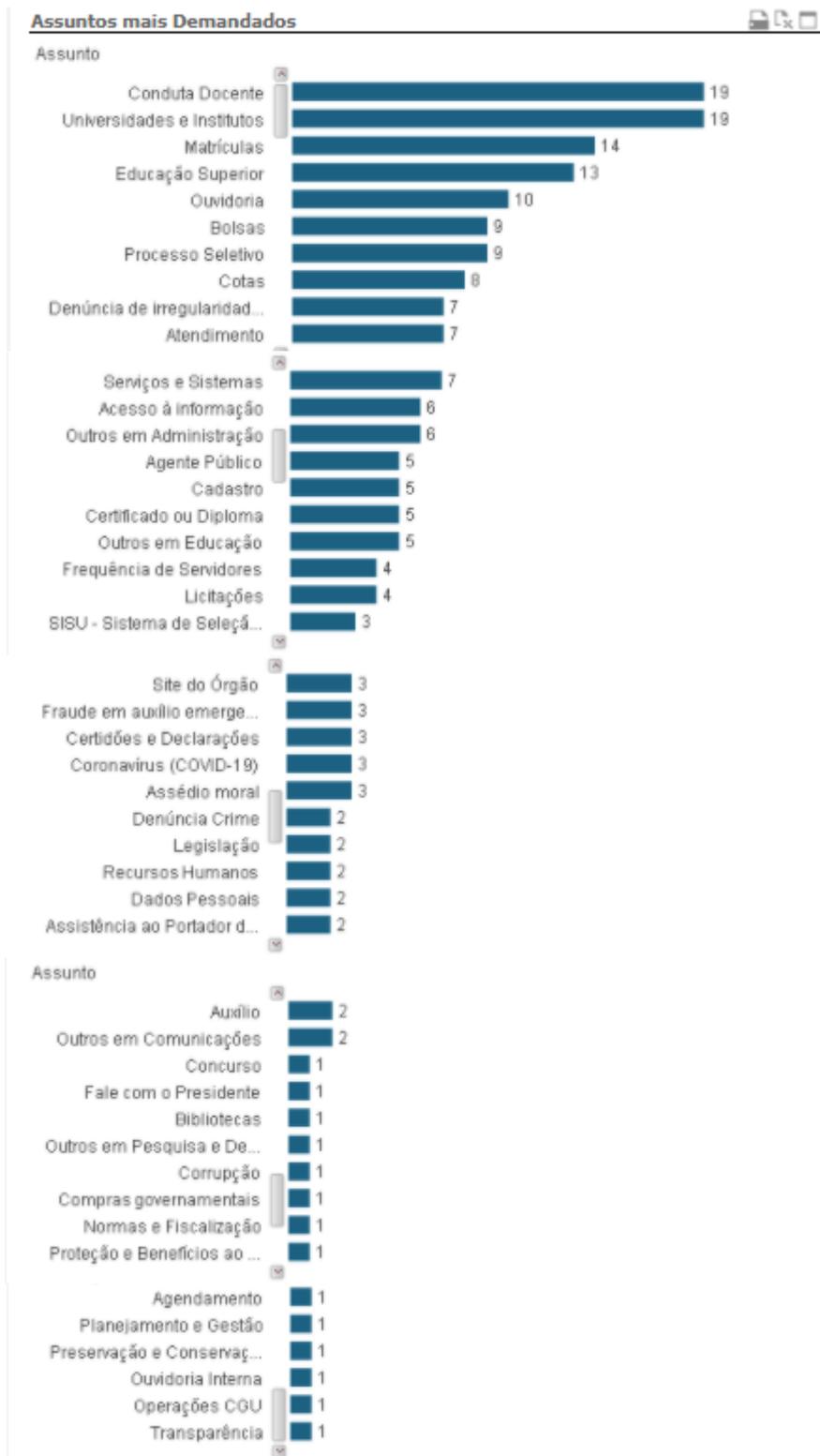


Figura 5. Distribuição, por assunto, das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2020, pelo Sistema Fala.BR (Extraído de <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/>).

3.3. Manifestações por meio de correio eletrônico

Além das manifestações apresentadas dentro do sistema SIGAA e “Fala.BR”, ocorre ainda uma expressiva quantidade por e-mail. No ano de 2020 foram em número de 258. Mais uma vez a natureza das manifestações apresentadas por este meio consistem, majoritariamente, de pedidos de informação quanto a questões acadêmicas, cursos e concursos. Quanto à origem, predominantemente vindas da comunidade externa. Adotou-se ainda o procedimento de, quando não se tratava de informações, orientar o autor a registrar a manifestação no sistema Fala.BR

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 via sistema SIGAA são apresentados, a seguir, dados distribuídos quanto à categoria do assunto abordado, reunidos para todo o ano de 2020, constantes da Figura 6 e das tabelas 4, 5 e 6.

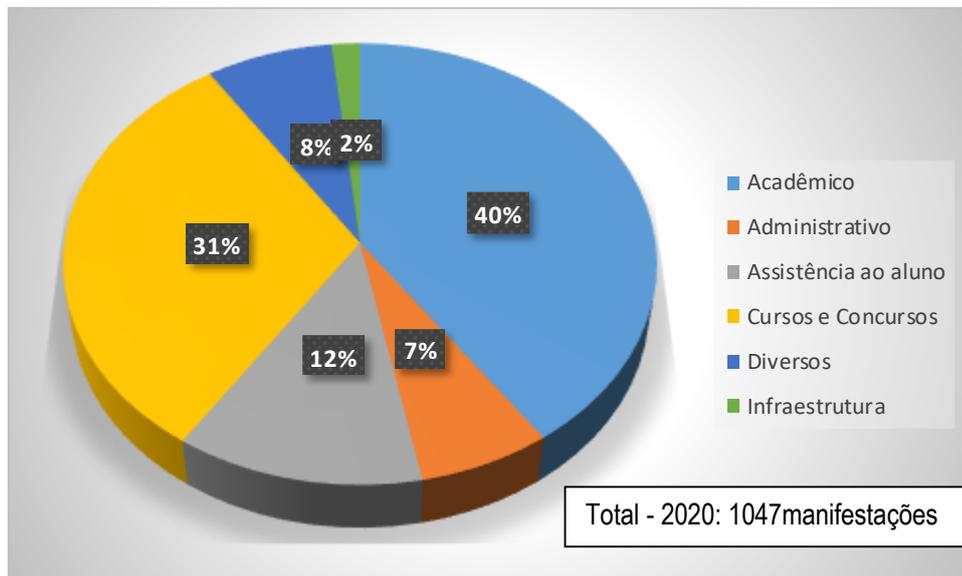


Figura 6. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS via sistema SIGAA no ano de 2020, conforme a categoria de assunto. (Ouvidoria, 2021)

Na Figura 6 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 52%. Neste ano, observa-se ainda o expressivo valor para “Cursos e Concursos” fato devido ao grande número de denúncias sobre fraudes em cotas raciais, as quais foram encaminhadas à PROGRAD para apuração.

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 4. Nesta, as manifestações intituladas Lançamento de Notas/Faltas no Sistema, Metodologia/Didática, Falta de professor e Relacionamento Professor/Aluno, somam

24 % do total. Ressalte-se que as reclamações relacionadas com falta de professor, embora tratem também não disponibilização de professor para determinada disciplina, referem-se, principalmente, queixas sobre falta de assiduidade de determinados docentes o que deve merecer atenção da Prograd e chefias de departamentos. Importa ainda lembrar que estes dados se referem a época anterior à implantação do ensino remoto. Este teve início após a inabilitação do sistema SIGAA para registro de manifestações de ouvidoria, as quais passaram a ser feitas pelo Sistema Fala.BR que, por mostrar categorias genéricas, não forneceram os dados com o detalhamento do sistema anterior.

Observa-se, mais uma vez neste ano, que o item genérico “Outros” mereceu o maior número de manifestações, 138, correspondendo a 33,2 % do total. Nesta subcategoria estão diluídos todos os outros assuntos que, majoritariamente, caberiam nos demais temas listados.

Tabela 4. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Acadêmico apresentadas à Ouvidoria da UFS via SIGAA no ano de 2020.

Assunto	Quantidade	%
Lançamento de notas/faltas no sistema	40	9,6
Metodologia/Didática	20	4,8
Falta de professor	8	1,9
Relacionamento Professor/Aluno	33	7,9
Relacionamento Aluno/Aluno	4	1,0
Relacionamento Aluno/Funcionário	1	0,2
Abandono de curso	35	8,4
Transferência, reopção, reingresso	30	7,2
Cadastro e acesso /SIGAA	19	4,6
Informações sobre curso	19	4,6
Curso de férias	12	2,9
Matrícula fora do prazo	12	2,9
Demora na entrega de certificado	9	2,2
Trancamento de Curso	9	2,2
Referente ao ENEM	8	1,9
Alunos /limitações	6	1,4
Monitoria	5	1,2
Aluno especial	3	0,7
Aproveitamento de disciplinas	3	0,7
Reprovação por faltas	2	0,5
Outros	138	33,2
TOTAL	416	100,0

4. 2 Manifestações da categoria de assunto Administrativo

A Tabela 5 apresenta as manifestações relacionadas a esta categoria.

Tabela 5. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Administrativo apresentadas à Ouvidoria da UFS em 2019.

Assunto	Quantidade	%
Bolsas	12	17,1
Serviços oferecidos pela UFS	9	12,9
Repúdio/manifestações	8	11,4
Certificados	6	8,6
Atendimentos precários e inadequados	5	7,1
Bibliotecas	5	7,1
Constrangimento	5	7,1
Cumprimento de horário e carga horária	4	5,7
Conflitos	3	4,3
Manutenção e instalação de equipamentos	3	4,3
Acesso aos procedimentos nos hospitais da UFS	1	1,4
Assédio moral	1	1,4
Assédio sexual	1	1,4
Fechamento de unidade/horário de expediente	1	1,4
Meio ambiente	1	1,4
Serviço de Telefonia	1	1,4
Outros	4	5,7
Total	70	100,0

Os dados referentes às manifestações da categoria Administrativo mostram, de início, que o maior número de manifestações neste ano de 2020 se refere a Bolsas, em decorrência do final do período 2019/2 sem o imediato início de 2020/1 por causa da pandemia, ensejando riscos de descontinuidade. Seguem-se as do tipo Repúdio/Manifestações, que 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 terceiro e quinto lugares. Somados, estes três assuntos representam 30,2% das manifestações, correspondendo a metade do observado no ano anterior, o que pode se atribuir à suspensão de atividades presenciais.

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 6, 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 à 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” relata-se um fato especial neste ano. Do total de 332 manifestações, 294 diziam respeito a fraudes em cotas raciais, o que ensejou o encaminhamento das mesmas à PROGRAD por meio do Processo 23113.015514/2020-28.

No que diz respeito ao item “Infraestrutura”, 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 6. 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)	5	3,8
Auxílio ao aluno (também. dúvidas, acadêmico, Sigaa...)	57	43,5
Outros (também duvidas, acadêmico, Sigaa...)	63	48,1
Residência universitária	6	4,6
Total	179	100
CURSOS E CONCURSOS		
Concursos	7	2,1
Outros	27	8,1
Vestibular	298	89,8
Total	332	100
INFRAESTRUTURA		
Acessibilidade e outras dificuldades	4	22,2
Dificuldade de acesso à internet	1	5,6
Infestações de animais	1	5,6
Outros (Também WC, ar cond., salas, acadêmico)	12	66,7
Total	18	100
DIVERSOS		
Acadêmico, Administrativo, internet, segurança, animais...	80	100

Importa ressaltar ainda, conforme já mencionado 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 GERAIS 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 que ensejam encaminhamentos para procedimentos de apuração; vem encontrando, sempre, grande receptividade da comunidade na qual se insere. Esta constatação, bem como a resolutividade alcançada, 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 Ouvidoria da União, a perda de especificidade dos assuntos, já que são genéricos para atender todo o Serviço Público Federal, poderá ser melhorada utilizando os recursos daquele sistema, introduzindo sub assuntos e etiquetas, “tags”, que podem permitir uma identificação das manifestações de acordo com as características de uma instituição federal de ensino superior.

Por fim, cabe salientar que, já no ano de 2021, terá início o processo de encaminhamento de demandas para os setores da UF, também dentro do Sistema Fala.BR. Isto se dará com o cadastramento, pela Ouvidoria, de setores e pessoas responsáveis. Estas, receberão os avisos de manifestações diretamente em suas caixas de e-mail, após tramitadas pela Ouvidoria /UFS, e entrarão no sistema para fazer o tratamento. No ano de 2021, este processo terá início com o cadastramento de alguns órgãos da administração superior. No ano seguinte, prosseguirá incluindo os demais setores da UFS, até que se extinga a prática atual de encaminhamento das demandas em arquivos anexos a memorandos enviados pela Ouvidoria.

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, por meio da qual o Ouvidor passou a se subordinar 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 com uma única servidora, encarregada de receber as solicitações, encaminhar aos setores e repassar as respostas aos solicitantes, bem como de todas as outras tarefas cometidas a este Serviço.

São apresentadas, a seguir, algumas informações relativas às solicitações de acesso a informação apresentados à UFS, quanto aos pedidos e aos recursos. No que diz respeito à Transparência Ativa, consta do ANEXO representações gráficas da situação atual da UFS extraídas do sistema do Governo Federal. Neste trabalho, os dados relativos a transparência são apresentados de forma resumida em virtude de um relatório específico ser preparado a respeito do tema para atender à legislação.

Em linhas gerais, no ano de 2020 o SIC/UFS recebeu 216 pedidos de acesso à informação. Destes, 168 foram deferidos, o que somados com 15 pedidos parcialmente deferidos resulta em 85% do total. Relevante ainda é o número de 14 pedidos que não se tratavam de pedidos de informação, os quais às vezes consistiam de questionários de caráter opinativo.

Quanto aos recursos, estes foram em número de 18, sete dos quais relacionados com a insuficiência da informação fornecida. Oito destes recursos foram listados com o motivo “Outros” e decorreram, em geral, de o órgão acionado não entregar a informação a tempo, ensejando tais recursos para viabilizar o atendimento. Um total de 14 recursos foram deferidos, um parcialmente deferido e três indeferidos.

Importa ressaltar que os pedidos de acesso à informação, na sua maioria, demandam muito trabalho dos setores aos quais são dirigidos, para reunião das informações, bem como do SIC encarregado frequentemente da digitalização de processo físicos com centenas de páginas e de reiteradas cobranças aos diversos setores. Importa repetir que o SIC/UFS conta com apenas uma servidora para todas as tarefas

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 que motiva contatos 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. Também é fundamental ressaltar que a UFS se encontra a atrasada quanto ao sistema de Dados Abertos do Governo Federal.

Diante do grande volume de trabalho cometido a uma única servidora e considerando que toda a atividade de SIC depende inteiramente de recursos informatizados, reitera-se que 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, março de 2021.

A N E X O

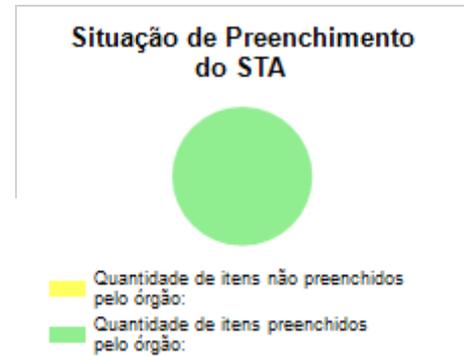
Informações detalhadas do estado atual do Sistema de
Transparência Ativa na UFS

Órgão UFS – Fundação Universidade Federal de Sergipe

Data da Consulta 3/10/2021 7:35:31 AM

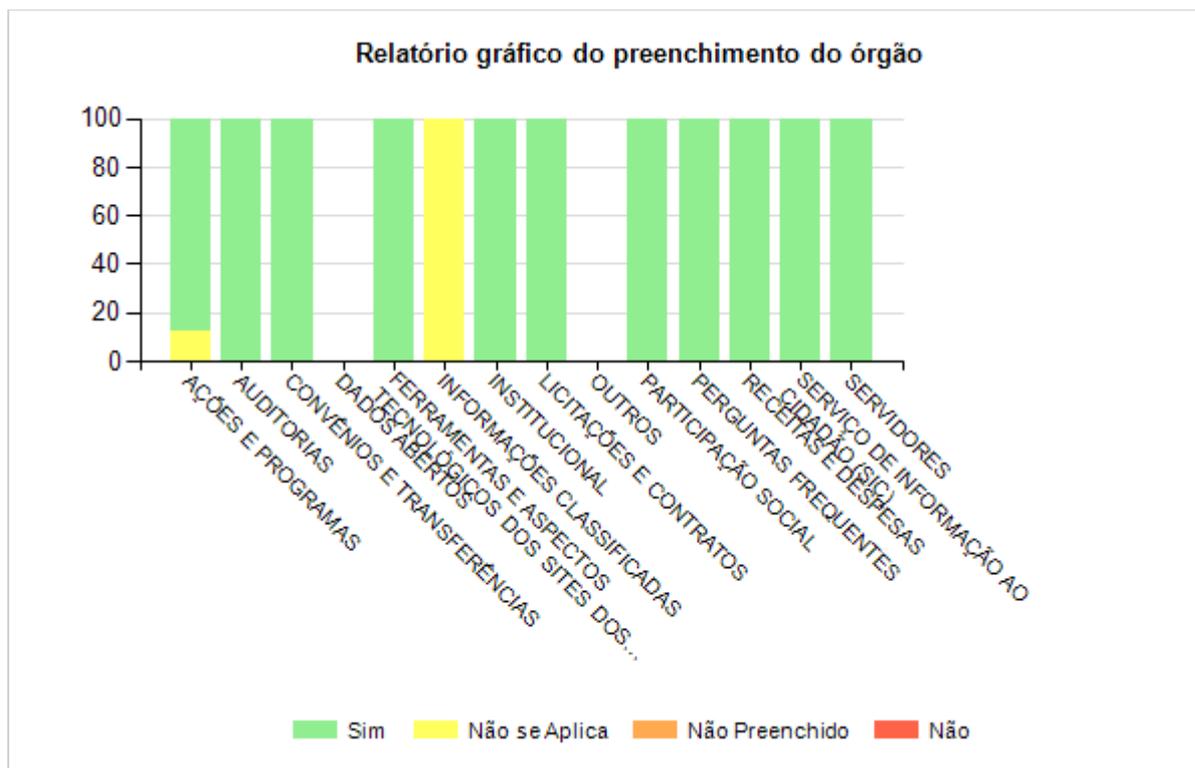
1 - Quantidade de itens preenchidos por órgão

Quantidade Total de Itens	49
Quantidade de itens preenchidos pelo órgão:	49
Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão:	0



2 - Itens preenchidos pelo Órgão:

Quantidade de Itens com Resposta 'SIM'	34 (77%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO'	0 (0%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO SE APLICA'	10 (23%)
Quantidade de Itens sem Resposta	0 (0%)
Total de itens	44



3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre':	28
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumpre':	17
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre Parcialmente':	4

