



# UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



## RELATÓRIO 2022-1 / 2022-2

São Cristóvão  
Fevereiro – 2023



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

**Valter Joviniano de Santana Filho**  
Reitor

**Rosalvo Ferreira Santos**  
Vice Reitor

**OUVIDORIA**

Marcos Cabral de Vasconcellos Barretto  
Ouvidor Geral

Jucilene Alves correia  
Assessoria Técnica

Joseilton Nery Rocha  
Respondente Ouvidoria

Larissa Santos  
Respondente SIC

## SUMÁRIO

	Página
1 APRESENTAÇÃO .....	1
2 MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS.....	2
3 QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	2
3.1 Cumprimento dos prazos e tempo de resposta .....	4
3.2 Resolutividade e satisfação do usuário .....	5
3.3 Distribuição das manifestações quanto ao tipo e assunto .....	6
3.4 Distribuição das manifestações quanto à origem .....	9
4 A CARTA DE SERVIÇOS DA UFS E OS CONSELHOS DE USUÁRIOS .....	10
4.1 A Carta de Serviços .....	10
4.2 Os conselhos de usuários de serviços públicos .....	11
5 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS .....	13
5.1 Transparência ativa .....	13
5.2 Dados Abertos.....	15
5.3 Transparência passiva .....	16
6 CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	19





# UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

## OUIDORIA

### RELATÓRIO 2022-1 / 2022-2

## 1. APRESENTAÇÃO

As atividades da Ouvidoria da UFS são apresentadas a seguir em 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.

A partir do ano de 2019, a Ouvidoria da UFS passou a ser um órgão da Reitoria, de acordo com os artigos 100 e 101 da Resolução N° 40/2018/CONSU. A Resolução estabeleceu 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.

Importa ainda ressaltar que fica também a cargo deste órgão a Carta de Serviços da UFS e, no ano de 2022, com o início do Sistema e-agendas, este passou a ficar sob a supervisão da Ouvidoria.

Conforme já ocorreu no ano anterior, o presente documento também não contém informações originárias do sistema SIGAA. Isto se deve à completa integração da Ouvidoria da UFS ao Sistema de Ouvidoria do Poder executivo federal “Fala.BR” desde o ano de 2020, plataforma da qual provêm os dados aqui apresentados.

## 2. MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria da UFS foi acionada, principalmente, por meio do Sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. O acesso ainda se deu por correio eletrônico e telefone. O atendimento presencial é normalmente de pequena quantidade, consistindo geralmente em orientação de como registrar manifestação no Sistema.

A tramitação das manifestações recebidas via “Fala.BR” é feita com o encaminhamento anexadas a memorandos do sistema administrativo SIPAC. Este modo de tramitação das demandas está sendo substituído, a partir de fevereiro/2023 pelo Sistema SEI por meio do qual toda comunicação de ofícios e processos se dará de forma mais eficiente e segura.

## 3. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Figura 1 dá uma visão geral das manifestações de Ouvidoria submetidas à UFS no ano de 2022. Acentue-se que estes dados não incluem os pedidos de Acesso à Informação, abordados em item específico.



Figura 1. Manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR no ano de 2022.

(Extraído de: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2023).

UFS recebeu um total de 642 manifestações de ouvidoria pelo “Fala.BR”. Em comparação com o ano anterior (563), houve um aumento de 14%. Trata-se de um número significativo, que faz da Ouvidoria um importante canal de comunicação da UFS com o usuário.

Importa acrescentar que essas 642 manifestações, quando somadas às 192 apresentadas por e-mail, totalizam 834 no ano de 2022.

Quanto ao posicionamento da Ouvidoria da UFS dentro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, como unidade setorial junto com outras três centenas de órgãos, não se pode deixar de acentuar a quantidade expressiva de acessos quando comparada a outras universidades, conforme se vê a seguir.

A posição de destaque da UFS quanto ao número de demandas dirigidas à Ouvidoria pode ser verificada com o auxílio da Tabela 1. Nesta foram listadas as vinte universidades federais com maior quantidade de manifestações (excluindo-se as manifestações arquivadas) e a UFS se coloca em nono lugar.

Tabela 1. Número de manifestações apresentadas a ouvidorias de 20 universidades federais no ano de 2022, excluídas as arquivadas.

Universidade	Manifestações
UNB	1.747
UFMG	929
UFRJ	868
UFU	801
UFC	784
UFRGS	774
UFERSA	729
UFF	596
<b>UFS</b>	<b>583</b>
UFRN	522
UFPA	495
UFMS	491
UFES	489
UFSC	477
UNIFESP	442
UFSP	433
UFG	428
UTFPR	397
UFRRJ	391
UFBA	389

Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2023.

Ainda quanto às manifestações recebidas pela Ouvidoria, cabe um comentário a respeito daquelas que ingressaram por meio de correio eletrônico. No ano de 2022 estas foram em número de 192. Destas, 137 consistiram de solicitações diversas, em geral pedidos e orientações sobre procedimentos de natureza acadêmica, cursos e concursos. Quanto à origem, eram predominantemente vindas de estudantes. Adotou-se ainda o procedimento de, quando não se tratava de orientações, sugerir ao autor registrar a manifestação por meio do sistema Fala.BR.

### 3.1 Cumprimento dos prazos e tempo de resposta.

Conforme mostra a Tabela 2, a UFS apresenta um excelente índice de cumprimento dos prazos, de 99% das manifestações, superando a marca do ano anterior, de 95%. Isto se deve aos frequentes contatos da Ouvidoria com o setor requerido, por meio de novos memorandos e ligações telefônicas, o que resulta no pequeno número de demandas atrasadas e na ausência de manifestações não respondidas. A isto se soma o controle efetuado diretamente pelo sistema da CGU com cobranças disparadas automaticamente em direção à Ouvidoria da UFS.

Um outro aspecto que merece atenção é o tempo de resposta às manifestações (Tabela 2). No Sistema Fala.BR, as demandas têm como prazo de resposta 30 dias, prorrogáveis por mais 30. No caso da UFS o tempo médio de resposta caiu de 27 dias, em 2021, para 18,7 dias em 2022, representando uma redução de 31%.

No entanto, em que pese a melhoria dos índices, permanece a necessidade de se buscar maior agilidade na produção das respostas pelos setores requeridos, visando melhorar mais ainda o atendimento do manifestante.

Tabela 2. Tempo médio de atendimento de demandas e taxa de cumprimento dos prazos pela Ouvidoria da UFS nos anos de 2021 e 2022.

Ano	Tempo de resposta (dias)	Respostas dentro do prazo %
2021	26,3	95
2022	18,7	99

Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2023.

### 3.2 Resolutividade e satisfação do usuário.

A Figura 2 mostra informações extraídas dos painéis da CGU sobre a satisfação do usuário. É importante acentuar a pouca representatividade do pequenonúmero de respondentes, 65, diante do total de 563 demandas registradas no sistema, visto que não se trata de produto de uma amostragem estatística.

Considera-se, para o caso, a possibilidade de os dados estarem mostrando pouca satisfação, não com relação ao atendimento em si, mas pelo resultado, independentemente de a providência ter sido tempestiva e correta. Ou seja, pode ocorrer a percepção de atuação insuficiente do setor, em virtude da discordância do usuário com o resultado, eventualmente divergente do pretendido, o que independe da atuação da Ouvidoria. Por outro lado, mesmo considerando uma eventual imprecisão relacionada com a qualidade da amostra, os resultados devem servir como indicador para busca de melhoria do serviço.



Figura 2. Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria da UFS, no ano de 2022, pelo Sistema Fala.BR. Extraído de:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2023.

### 3.3 Distribuição das manifestações quanto ao tipo e assunto

Na Tabela 3 é apresentada a distribuição das manifestações quanto ao tipo. Nesta observam-se as reclamações representando com 34,8% do total e as solicitações com 34,0%. Estes números acentuam o papel da ouvidoria como canal para busca de solução de problemas do público principal da instituição que é o corpo discente. A preponderância das demandas apresentadas por estudantes será comentada adiante.

Tabela 3. Distribuição, por tipo, das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR nos anos de 2021 e 2022\*.

Ano Tipo	----- 2021 -----		----- 2022 -----	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Reclamação	145	28,2	203	34,8
Solicitação	196	38,1	198	34,0
Denúncia	28	5,4	33	5,7
Sugestão	19	3,7	11	1,9
Elogio	2	0,4	9	1,5
Simplifique	0	0,0	0	0,0
Comunicação	124	24,1	129	22,1
Total	514	100	583	100

\*: Excluindo-se as manifestações arquivadas.

Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2023.

Segue-se, na tabela, o elevado número de manifestações do tipo Comunicação, com 22,1% do total. Cabe para este caso uma explicação a respeito da sua natureza. O que o sistema lista como comunicações, consiste de reclamações e de denúncias que ingressaram no Fala.BR de forma anônima, o que faz com que passem a receber a classificação de “comunicação de irregularidade”. Ressalte-se que a escolha de não se identificar, que é feita ao inserir a manifestação sem fazer “login” no sistema, impede o autor de acompanhar o andamento e de conhecer o resultado da demanda. Visando esclarecer esta condição, a Ouvidoria passou a informar, na sua página, que denúncias anônimas não possibilitam o seu acompanhamento pelo manifestante. Indica ainda que ao fazer de forma identificadas, os seus dados estão protegidos na forma da lei, de modo que o nome do autor não

será conhecido, salvo sua autorização expressa. Esta orientação passou a ser colocada também, pela PROGRAD, no guia que é entregue ao estudante quando da matrícula. Quanto às reclamações, o Fala.BR deixou de permitir o registro anônimo, o que melhora o tratamento deste tipo de demanda.

Outro aspecto que chama atenção neste ano é o aumento no número de manifestações do tipo Elogio, que aumentou de dois, em 2021 para nove em 2022, informação que pode ser confrontada com a do grau de satisfação, comentado em item anterior.

Quanto aos assuntos que foram objetos das demandas, a sua variedade é apresentada da Tabela 4. Diante do grande número de opções disponíveis no sistema e o caráter genérico de muitas delas, a Ouvidoria da UFS lançou mão do recurso existente na plataforma Fala.BR, de fixar o que se chama de “Assuntos Favoritos”. Estes são os primeiros que aparecem para o usuário, que busca outros apenas se não encontrar na lista preferencial o que define seu interesse. Foi definido, dentre os existentes em mais de centena, um rol com vinte favoritos, número se que consideraremos reduzir em etapas futuras.

Conforme mostra a Tabela 4 o assunto que aparece em maior número é o denominado Conduta Docente, o que envolve desde a atitude do professor em sala, a comprimento do programa, colocação de notas e frequências e qualidade das aulas. Este assunto observado em conjunto com os denominados Matrículas e Educação superior, permite constatar que as demandas são majoritariamente de natureza acadêmica. O item que ocupa segundo lugar em quantidade é o denominado Outros em administração, que engloba as mais variadas demandas de natureza administrativa, envolvendo inclusive as relativas a infraestrutura.

A natureza genérica dos assuntos constantes da Plataforma Fala.Br exige uma atuação subjetiva para a filtragem dos temas mais específicos, caso se compare como antigo sistema de ouvidoria via SIGAA. Visando buscar maior precisão, no ano de 2022, além do uso de recurso dos assuntos favoritos, iniciou-se a atribuição de sub assuntos definidos no âmbito da UFS. Dentre esses constaram os sub assuntos denominados como Acadêmico, Administrativo, Infraestrutura, Meio Ambiente e Diversos. A observação deste sub assuntos veio a confirmar a natureza eminentemente acadêmica da maior parte das demandas, seguindo-se as de cunho administrativo, conforme comentado acima.

Tabela 4. Distribuição dos assuntos das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR no ano de 2022\*.

Assunto	Manifestações
Conduta Docente	95
Outros em Administração	78
Matrículas	58
Educação Superior	51
Serviços e Sistemas	49
Atendimento	37
Certificado ou Diploma	27
Cotas	25
Acesso à informação	20
Universidades e Institutos	18
Assédio moral	17
Bolsas	14
SISU - Sistema de Seleção Unificada	12
Processo Seletivo	12
Bibliotecas	12
Cadastro	10
Licitações	9
Denúncia de irregularidades de servidores	8
Concurso	8
Assistência à Pessoa com Deficiência	7
Coronavírus (COVID-19)	5
Cadastro Único	2
Alimentação Animal	1
Assédio sexual	1
Assistência Social	1
Outros	65
Total	583

\*: Excluindo-se as manifestações arquivadas.

Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 13/01/2023.

### 3.4 Distribuição das manifestações quanto à origem.

Visando verificar a origem das manifestações dirigidas à Ouvidoria da UFS no decorrer do ano de 2022, foi efetuada a marcação das mesmas quando do seu tratamento inicial. Isto se procede a partir da leitura do conteúdo da demanda, perscrutando o tipo de usuário que a apresentou, seguida da atribuição de uma “tag”(etiqueta) para a mesma. Trata-se, portanto, de uma classificação arbitrária, cujos dados são apresentados na Figura 3.

Em que pesem as limitações relativas ao tipo de verificação praticada conforme descrito, os números mostram que a clientela principal da ouvidoria coincide com a da Universidade, ou seja, o estudante, seguida do público externo, que também mostra ter a ouvidoria como canal de entrada das suas demandas, no caso oriundas principalmente de candidatos e ingressantes. Seguem-se aquelas das quais não foi possível determinar com alguma segurança a autoria e, por fim, as demandas apresentadas por servidores docentes e técnico-administrativos.

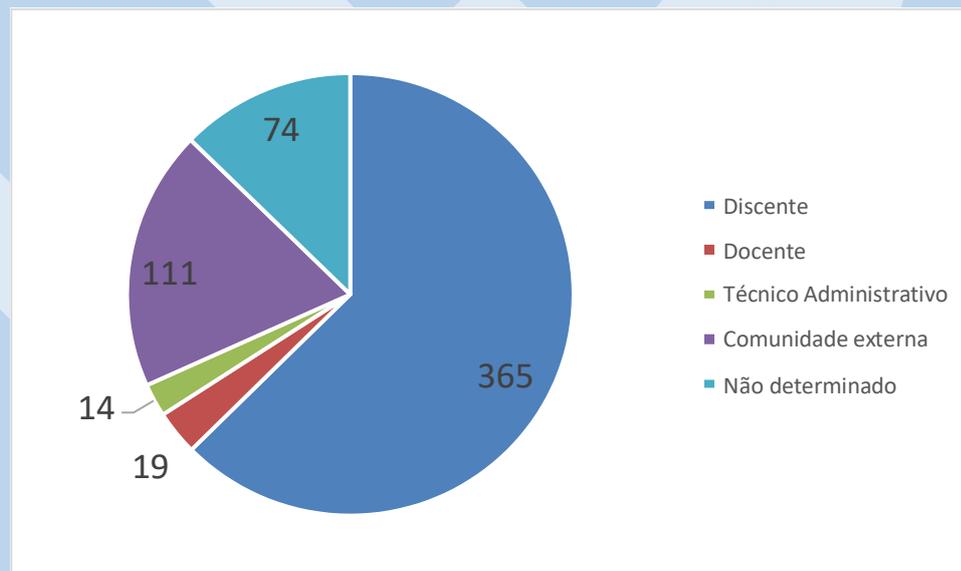


Figura 4. Distribuição de manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2022, por meio Sistema Fala.BR, de acordo com o tipo de usuário atribuído com “tags”.  
Fonte: Ouvidoria/UFS, 2023.

## 4 A CARTA DE SERVIÇOS DA UFS E OS CONSELHOS DE USUÁRIOS

### 4.1 A Carta de Serviços

A Ouvidoria, em parceria com o Escritório de Processos Operacionais, EPO/PROPLAN, iniciou no ano de 2021 o mapeamento dos serviços para elaboração da Carta de Serviços da Universidade Federal de Sergipe no âmbito do Portal GOV.BR. Para aquele ano, a orientação da CGU foi de relacionar os serviços direcionados para a comunidade externa e para o corpo discente da UFS.

Inicialmente, procedeu-se ao levantamento dos serviços. A partir deste, o EPO se reuniu com as unidades envolvidas para traçar o fluxograma com o passo-a-passos de cada etapa.

Uma vez de posse deste detalhamento, a Ouvidoria passou a digitar dentro do Sistema “gov.br” cada um dos serviços com todos os seus detalhes. Estes passaram então por um processo de conferência e validação pela CGU, depois do qual, após eventuais ajustes, passam a estar disponíveis, podendo ser acessados por meio do sistema governamental.

Os procedimentos descritos resultaram no mapeamento de 151 serviços, dos quais 73 foram publicados na plataforma do Governo Federal. No entanto, no decorrer do ano de 2022 foi estabelecido que essa publicação, para todas as universidades, devia se restringir a nove serviços, providenciando-se a “despublicação” dos demais. Permaneceram, enfim, aqueles dirigidos ao público externo, excluindo-se portanto os destinados ao atendimento do estudante. Este nove serviços podem ser acessados por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-sergipe>

Por outro lado com o objetivo de garantir o acesso a todos os procedimentos mapeados pela UFS, estes são disponibilizados na página do Escritório de Processos Organizacionais – EPO/UFS, vinculado à Pró-Reitoria de Planejamento, pelo link <https://processosorganizacionais.ufs.br/>. Nessa página é possível conhecer os fluxos dos procedimentos mapeados.

A relação dos serviços da UFS que se encontram publicados na página do governo federal é apresentada a seguir.

[Matricular-se em Ações de Extensão - UFS](#) [Matricular-](#)

[se em curso de graduação - SISU -UFS](#)[Matricular-se](#)

[em Curso de Pós-Graduação - UFS](#)

[Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFS](#)

[Participar de Processo Seletivo para Curso de Pós-Graduação - UFS](#)

[Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação - UFS](#)

[Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFS](#)

[Solicitar Emissão de Certificado de Participação em Curso ou Evento de Extensão - UFS](#)[Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFS](#)

## **4.2 Os conselhos de usuários de serviços públicos**

Uma das decorrências da consolidação da Carta de Serviços é a possibilidade de se ofertar à sociedade uma nova maneira de participação direta, por meio da avaliação dos serviços prestados. Com este propósito é que surgiu a ideia da formação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Destes conselhos qualquer cidadão pode participar, bastando para isto se inscrever, não havendo qualquer tipo de seleção.

Visando convidar pessoas para participar dos conselhos, no ano de 2021 foram empreendidas ações em parceria com a Diretoria de Editoração Comunicação e Produção Áudio Visual – DECAV. Veicularam-se vários informes explicativos no Portal da UFS, entre esses o Guia do Usuário do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Envolvendo-se diretamente na tarefa de chamamento de conselheiros, o Reitor gravou vídeo publicado nas redes sociais da UFS. Também foi gravado vídeo com o mesmo propósito pelo Ouvidor.

Apesar das ações empreendidas, um pequeno número de pessoas se inscreveram nos conselhos. Na ocasião, não se chegou a atingir o número que segundo a CGU seria o mínimo, de 30 por serviço a ser avaliado. Tal circunstância, de ocorrência generalizada no país, fez com que a CGU modificasse a exigência de avaliar todos os serviços do órgão, para a realização de ao menos uma avaliação, relativa a um serviço. Acentue-se que a dificuldade pela qual passaram a maioria das IFES também ocorreu no âmbito da UFS:

Na Universidade Federal de Sergipe as consultas foram realizadas na forma de enquetes, naquele ano em número de 17, ou seja, em número acima da exigência revista da CGU. No entanto, a pequena quantidade de conselheiros resultou em número menor ainda de respondentes, em torno de oito, o que comprometeu a relevância da informação coletada

A situação dos Conselhos de Usuários na maioria das instituições levantam dúvidas em nível nacional não apenas a respeito de mobilização, como também no que se refere à própria viabilidade do uso desta ferramenta.

A esta situação se acrescenta, em 2022, a restrição à quantidade de apenas nove serviços que permaneceram publicados na plataforma “gov.br” dos 73 carregados nos sistemas, conforme descrito no item anterior. A definição desse número se origina em um plano maior de digitalização dos serviços prestados, iniciando-se por estes nove nas IFES. Nesta sistemática a avaliação se dará imediatamente após o uso do serviço, no próprio sítio deste. Diante disso, espera-se, da parte do Governo Federal uma redefinição quanto à avaliação dos serviços por meio dos conselhos, o que não mostrou efetividade.

## 5 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS

O Serviço de Informação ao Cidadão faz parte da Ouvidoria da UFS, conforme a Resolução N° 40/2018/CONSU. Além disso, o Ouvidor responde como Autoridade de Monitoramento da Aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFS.

As atividades do SIC são apresentadas seguindo dois eixos principais, representados pela Transparência Ativa e pela Transparência Passiva. O primeiro caso se refere às informações colocadas à disposição do usuário no sítio eletrônico da instituição. O segundo diz respeito àquelas informações fornecidas pelo SIC/UFS em atendimento a pedidos de acesso à informação feitos pelo cidadão por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR/CGU. A seguir é feita uma breve descrição das atividades, visto que estas são apresentadas de maneira extensa em relatório próprio.

### 5.1 Transparência Ativa

Transparência ativa consiste da divulgação de informações por iniciativa do próprio órgão, sem que tenha havido uma solicitação da parte de um usuário. No caso da UFS, estas informações são apresentadas em seu portal ([ufs.gov.br](http://ufs.gov.br)) a partir da aba “Acesso à Informação”.

A Controladoria-Geral da União (CGU) determina um rol mínimo de informações que devem constar da Transparência Ativa de cada órgão. O controle das informações fornecidas é feito dentro da plataforma Fala.BR, onde existe, na página inicial, indicação do efetivo cumprimento por parte da instituição, indicando a quantidade de itens classificados como “não cumpre”, “cumpre parcialmente” e “cumpre”.

O rol da Transparência Ativa (TA) abrange 14 itens: Institucional; Ações e Programas; Participação Social; Auditorias; Convênios e Transferências; Receitas e Despesas; Licitações e Contratos; Servidores; Informações Classificadas; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); Perguntas Frequentes, Dados Abertos, Ferramentas e Aspectos Tecnológicos dos Sites dos Órgãos e “Outros”.

O atendimento das exigências de Transparência Ativa (TA) na UFS apresentou significativa evolução nos últimos anos. Em 2019, a UFS ainda não preenchia os itens exigidos dentro da plataforma da CGU. Em 2020, em decorrência de uma efetiva

atuação do SIC junto às pró-reitorias, dos 49 quesitos de TA a UFS passou a cumprir 28, cumprir parcialmente 4, não cumprindo 17. Já no ano de 2021, o envolvimento direto da Reitoria resultou no quase completo atendimento. Dos 49 itens de TA a UFS atingiu “CUMPRE” em 48, restando “NÃO CUMPRE” em apenas um. Isto fez com que adquirisse posição destacada entre órgãos federais, alcançando a 36ª colocação ao cumprir 97,96% dos itens.

Agora, no ano de 2022, conforme se vê na Figura 5, A UFS passou a cumprir 100% dos 49 itens de TA, passando a fazer parte do bloco das instituições que estão na primeira colocação do “ranking” de cumprimento. Importa ressaltar que a média de 301 instituições federais é de 71,57%.

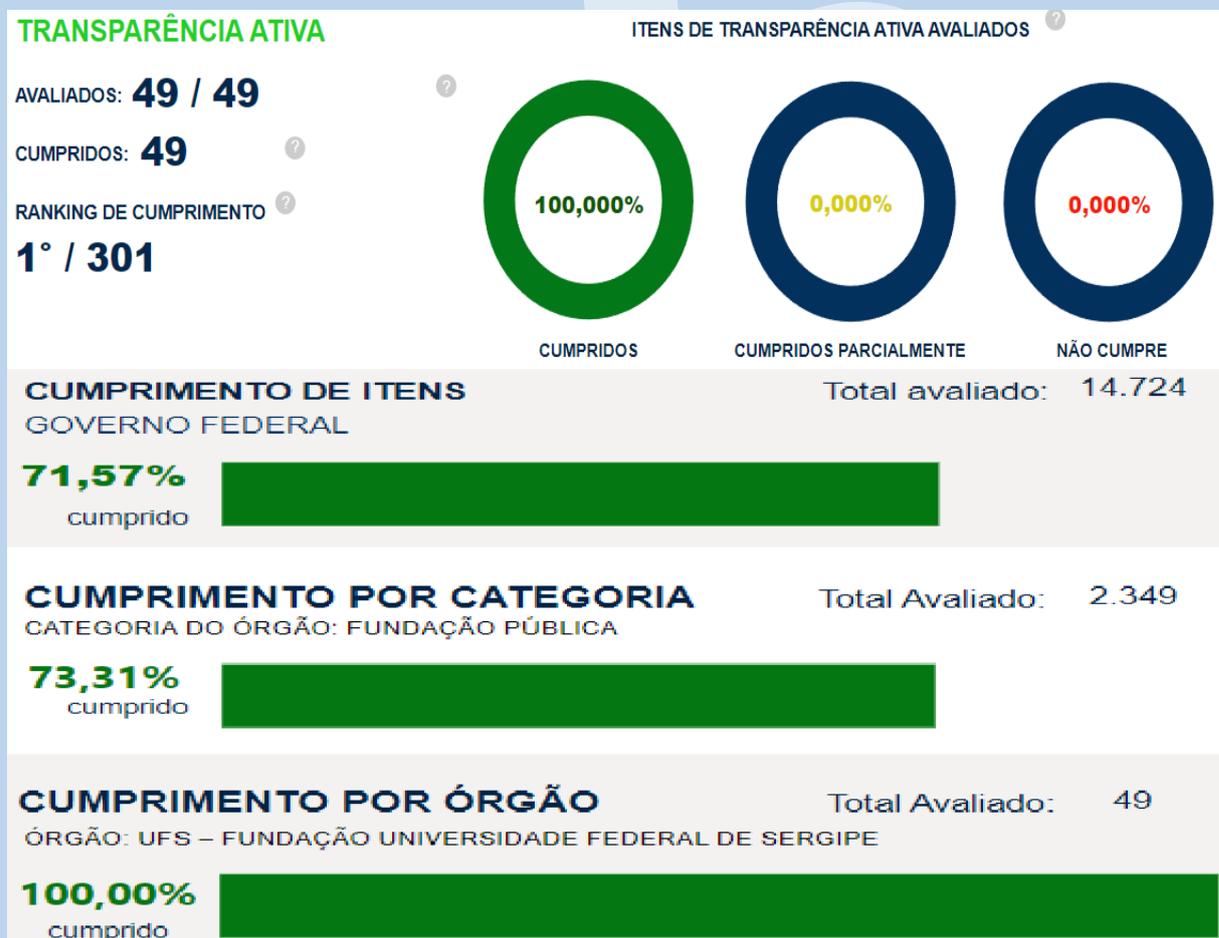


Figura 5. Dados de cumprimento de itens de transparência ativa da UFS e posição em relação aos demais órgãos federais. (Extraído de <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> , acesso em 13/01/2023)

## 5.2 Dados Abertos

Destacando um assunto que ainda se refere ao tema transparência ativa, a UFS se encontra adiantada quanto ao cumprimento do Plano de Dados Abertos. Desde a segunda metade do ano de 2021, todo o planejamento que consta do PDA 2021/2023 já estava cumprido (Quadro 1). No ano de 2023 o Plano será atualizado e efetuada a abertura de novos conjuntos de dados.

O acesso aos dados abertos pode ser efetuado por meio do link <https://dados.ufs.br/> no portal da UFS, ou no sistema “gov.br” acessando: <https://dados.gov.br/organization/fundacao-universidade-federal-de-sergipe-ufs>

Quadro 1. Cumprimento do cronograma de abertura de dados da Universidade Federal de Sergipe para o biênio 2021/2023. (Fonte: UFS, 2023)

Nome da base de dados	Nome do conjunto de dados	Descrição do conjunto de dados	Unidade e contato do responsável pela base	Prazo	Cumprido
Administrativo	Empenhos “covid” inscritos em RPNP	Contém dados do número do empenho, natureza da despesa, objeto, CNPJ, nome do fornecedor e valores inscritos em resto a pagar não processado. Decreto nº 10.579/2020, que "estabelece regras para a inscrição de restos a pagar das despesas de que trata o art. 5º da emenda constitucional nº 106, de 7 de maio de 2020.	PROAD	Jun/2021	SIM
SIGAA	Turmas	Relação de turmas do ensino médio, graduação e pós-graduação da UFS.	CEMDI/PROPLAN	Jul/2021	SIM
SIGAA	Cursos da UFS	Relação de cursos de nível médio, graduação, lato sensu, stricto sensu, residência, formação complementar, mestrado e doutorado oferecidos pela UFS.	CEMDI/PROPLAN	Ago/2021	SIM
SIGAA	Discentes	Relação dos discentes ingressantes na UFS.	CEMDI/PROPLAN	Out/2021	SIM
SIGAA	Docentes	Relação de Docentes ativos da UFS.	CEMDI/PROPLAN	Dez/2021	SIM
Administrativo	Empenhos	Relação de empenhos da UFS.	PROAD	Fev/2022	SIM
Administrativo	Servidores	Relação de servidores da UFS.	DP/PROGEP	Abr/2022	SIM
SIGAA	Atividades de Extensão	Relação de atividades de extensão da UFS.	PROEX	Jun/2022	SIM

Quadro 1. Cumprimento do cronograma de abertura de dados da Universidade Federal de Sergipe para o biênio 2021/2023. (Continuação)

Nome da base de dados	Nome do conjunto de dados	Descrição do conjunto de dados	Unidade e contato do responsável pela base	Prazo	Cumprido
SIGAA	Produtos de Extensão	Relação dos produtos de extensão gerados pela UFS.	PROEX	Ago/2022	SIM
SIGAA	Grupos de pesquisa	Relação dos grupos de pesquisa da UFS.	POSGRAP	Out/2022	SIM
SIGAA	Projetos de Pesquisa	Relação dos projetos de pesquisa realizado pela UFS.	POSGRAP	Dez/2022	SIM
Administrativo	Contratos	Relação dos contratos vigentes na UFS	PROPLAN	Fev/2023	SIM
Administrativo	Convênios	Relação de Docentes ativos da UFS.	PROPLAN	Abr/2023	SIM
SIGAA	Unidades Acadêmicas	Relação de unidades acadêmicas da UFS.	PROPLAN	Jun/2023	SIM

### 5.3 Transparência passiva

A transparência passiva consiste da disponibilização de informações mediante o atendimento a demandas específicas apresentadas por pessoa física ou jurídica. As estatísticas sobre os pedidos de informação direcionados à UFS podem ser acessadas em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Na Figura 6 são mostrados dados relativos ao ano de 2022 e a posição da UFS em relação às demais instituições federais. Nesse período, o SIC recebeu 180 pedidos de acesso à informação, o que a coloca na 92ª posição em número de demandas, dentre 302 instituições federais. É digno de nota o índice de 100 % de pedidos respondidos. Quanto ao tempo médio de resposta, este se reduziu de 12,65 dias, em 2021, para 9,9 dias agora em 2022, estando abaixo da média nacional que é de 11,29 dias. 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 e tarjamento dos documentos, bem como de reiteradas cobranças aos setores demandados.



Figura 6. Quantidade total de pedidos de acesso à informação que ingressaram no SIC/UFS em 2022, taxa de resposta e posição em relação aos demais órgãos federais. (Extraído de: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, acesso em 13/01/2023)

Quanto ao resultado produzido pelas demandas, são apresentados dados percentuais na Figura 7.

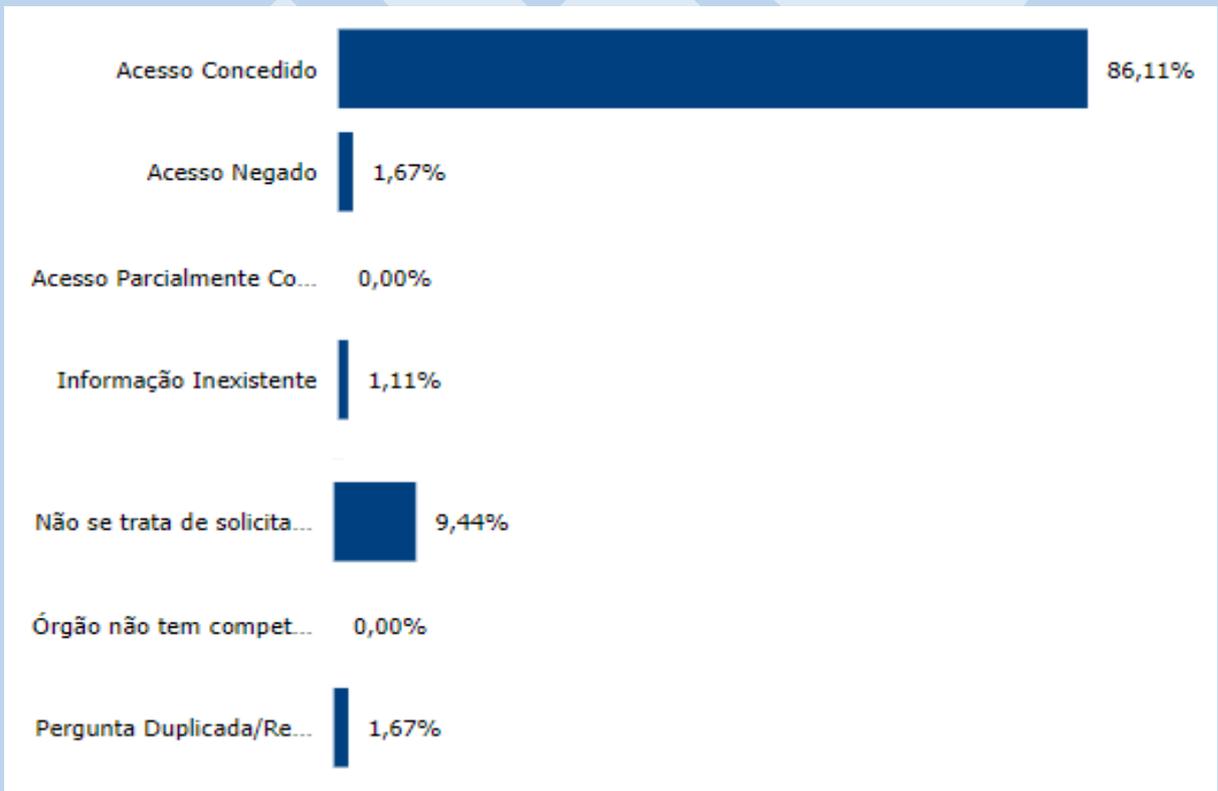


Figura 7. Estatística de atendimento dos pedidos de acesso à informação ingressados no SIC/UFS em 2021. (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> acesso em 13/01/2023)

Observa-se que o grau de atendimento das solicitações em 2022 foi de 86,11%. Este valor é 26 pontos percentuais maior do que o ocorrido em 2021, de 69,87%. Acentue-se que a média nacional é de 71,25%, estando a UFS, portanto, acima desta. Não ocorreram casos de acesso parcialmente concedido. Houve ainda 1,1 % de negativa por informação inexistente.

Os pedidos qualificados como “Não se trata de solicitação de informação” representaram 9,44 % das manifestações, menor do que em 2021 que foram 16,16%. Referiam-se, em sua grande maioria, a informações acadêmicas como matrícula, inclusão em disciplinas, retorno ao curso e outras. Nesses casos o pedido não era acatado, mas se informava o setor e o contato para que o solicitante procurasse resolver com mais rapidez a demanda. Ocorreu ainda pedido na forma de questionário com questões de natureza opinativa.

Quanto aos recursos submetidos no ano de 2022, estes foram em número de 27, em sua maioria relacionados com a insuficiência da informação prestada, tendo sido, em geral, complementadas. Desses 27, quinze foram resolvidos em primeira instância. Sete recursos foram reapresentados em segunda instância, no caso o gabinete do Reitor. Houve ainda cinco que chegaram à CGU. Nota-se, portanto, que a maior parte dos recursos foram solucionados na esfera do próprio SIC.



Figura 8. Distribuição dos recursos de acesso à informação submetidos ao SIC/UFS em 2022. Extraído de <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> , acesso em 13/01/2023)

## 6 CONSIDERAÇÕES GERAIS

O tratamento de demandas de Ouvidoria e SIC que ingressam na UFS via plataforma Sistema Fala.BR passa a ser feito, a partir de fevereiro de 2023, no âmbito do Sistema Eletrônico de Informação – SEI, do Governo Federal, que substituiu o SIPAC – Sistema Integrado de patrimônio, Administração e Contratos – nos procedimentos de tramitação de processos. Por esta razão não foi adotada a ferramenta da CGU denominada Módulo de Triagem e Tratamento, em virtude de o uso desta se dar a partir da realização de um outro cadastramento das unidades administrativas e acadêmicas de maneira independente do sistema ora adotado. Deste modo, é importante que a UFS como um todo, neste momento em que passa a funcionar com o SEI, ganhe prática com este e verifique a sua suficiência, para em seguida considerar a adoção de mais uma ferramenta.

No que diz respeito à eficácia no atendimento ao usuário, os dados apresentados neste relatório demonstram que a Ouvidoria/SIC alcançou nos últimos anos uma marcante melhoria nos seus indicadores. Houve redução do tempo de atendimento das demandas de Ouvidoria e de Acesso à Informação, destacando-se que o SIC atingiu o primeiro lugar no ranking nacional da Transparência Ativa. Relevante ainda é o fato de todo o Plano de Dados abertos 2021/2023 já estar cumprido neste momento.

Importante ainda é ressaltar a participação da Ouvidoria/SIC na estrutura de governança da UFS, como o Comitê de Governança Digital e o Comitê de Gestão do Programa de Integridade. Destaca-se, também, a participação no Comitê de Comunicação e Transparência, do qual Autoridade de Monitoramento da LAI e a Assessora Técnica da Ouvidoria são membros titulares. Acrescenta-se, para o ano de 2022, a responsabilidade da Ouvidoria com o e-Agendas, Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal.

Finalmente, acentua-se que a Ouvidoria da UFS na sua atividade de tratar demandas das mais variadas naturezas, desde simples casos de matrícula até fatos que ensejam encaminhamento para procedimentos de apuração; vem sempre encontrando grande receptividade da comunidade na qual se insere. Esta constatação permite afirmar, mais uma vez, que este órgão cumpre com sua função de ser um canal da Cidadania na Universidade Federal de Sergipe.