



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA E DO SIC 2023-1 / 2023-2

São Cristóvão
Março – 2024



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Valter Joviniano de Santana Filho
Reitor

Rosalvo Ferreira Santos
Vice Reitor

OUVIDORIA

Jucilene Alves Correia
Ouvidora Geral

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	3
3.2 Resolutividade e satisfação do usuário	4
3.3 Distribuição das manifestações quanto ao tipo e assunto	5
3.4 Distribuição das manifestações quanto à origem	6
4 A CARTA DE SERVIÇOS DA UFS E OS CONSELHOS DE USUÁRIOS	9
4.1 A Carta de Serviços	9
4.2 Os conselhos de usuários de serviços públicos	10
5 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS	11
5.1 Transparência ativa	11
5.2 Dados Abertos.....	13
5.3 Transparência passiva	15
6 CONSIDERAÇÕES GERAIS	18



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

As atividades da Ouvidoria da UFS são apresentadas a seguir cumprindo o disposto no Art. 5º., inciso VI, da Resolução 002/2009/CONSU e no Art. 2º, inciso VI, do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS, aprovado pela Resolução nº 37/2011/CONSU.

A partir do ano de 2019, a Ouvidoria da UFS passou a ser um órgão da Reitoria, em conformidade 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 a cargo deste órgão a Carta de Serviços da UFS bem como, a partir de 2022, com o início do Sistema e-agendas, este passou a ficar sob a supervisão da Ouvidoria.

A Ouvidoria da UFS é integrada ao Sistema de Ouvidoria do Poder executivo federal "Fala.BR", plataforma da qual provêm os dados aqui apresentados.

2. MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria da UFS predominantemente recebeu manifestações por meio do Sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Além disso, houve manifestações através de correio eletrônico e telefone. O atendimento presencial foi geralmente de pequena quantidade, envolvendo principalmente orientações sobre como registrar manifestações no Sistema.

Até fevereiro de 2023, as solicitações recebidas via "Fala.BR" foram anexadas a memorandos do sistema administrativo SIPAC, após essa data, as manifestações passaram a ser anexadas e encaminhadas pelo Sistema SEI, tendo em vista que por meio deste a comunicação de ofícios e processos transcorre de maneira mais eficiente e segura.

3. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Figura 1 apresenta uma visão geral das manifestações submetidas à Ouvidoria da UFS durante o ano de 2023. Esses dados não incluem os pedidos de Acesso à Informação, os quais serão expostos em item específico adiante.

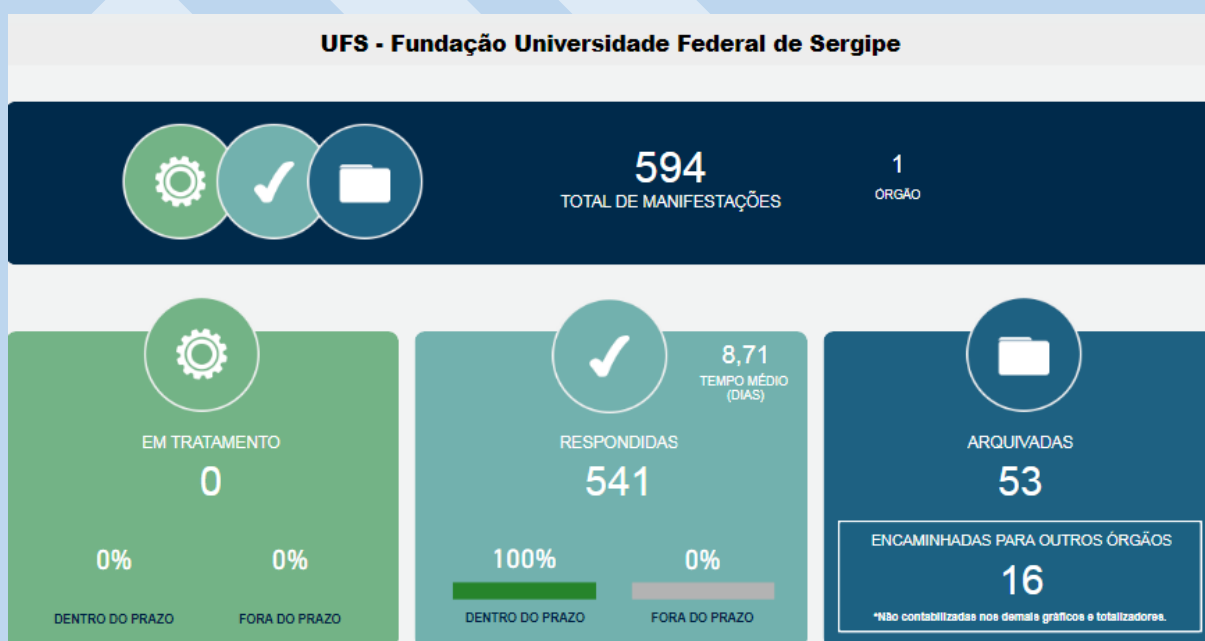


Figura 1. Manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR no ano de 2023.

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

A Ouvidoria desta universidade recebeu um montante de 594 manifestações pelo “Fala.BR”. Considerando os dados do ano anterior, com 642 manifestações, observa-se uma pequena variação de um quantitativo que se mantém significativamente alto, fazendo da Ouvidoria um canal relevante de comunicação da UFS com o usuário. Consulta realizada no “Painel resolveu?” (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) mostrou a UFS em 16º lugar entre as universidades federais quanto ao número de manifestações recebidas. Acrescenta-se que ingressaram, ainda, 175 manifestações via e-mail, totalizando 769 manifestações no ano de 2023.

3.1 Cumprimento dos prazos e tempo de resposta.

Conforme mostra a Tabela 1, a Ouvidoria da UFS possui um aproveitamento no cumprimento de 100% dos prazos estabelecidos para as manifestações, superando a marca do ano anterior, de 99%. Este feito ocorre devido aos frequentes contatos da Ouvidoria com os setores requeridos, o que resulta na resolução e/ou finalização das demandas atrasadas ou não respondidas.

O tempo de resposta das manifestações também mostrou queda significativa, passando de 18,7 dias, em 2022 para 8,7 dias em 2023, uma redução de 46%. Os prazos são estabelecidos pelo sistema Fala.BR, sendo de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30.

Apesar da melhoria dos índices, frisa-se a necessidade de buscar maior agilidade na confecção das respostas pelos setores requeridos, visando melhorar ainda mais o atendimento ao usuário.

Tabela 1. Tempo médio de atendimento de demandas e taxa de cumprimento dos prazos pela Ouvidoria da UFS nos anos de 2022 e 2023.

Ano	Tempo de resposta (dias)	Respostas dentro do prazo %
2022	18,7	99
2023	8,7	100

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024.

3.2 Resolutividade e satisfação do usuário.

A resolutividade, segundo critério da CGU, verifica a quantidade de demandas que receberam a indicação de “Demanda resolvida”, conforme consta da Figura 2, que mostra o valor de 96,31%.



Figura 2. Resolutividade na Ouvidoria da UFS, no ano de 2023, pelo Sistema Fala.BR. Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

No que diz respeito à satisfação do usuário, a Figura 3 mostra uma “satisfação média” de 50% para a UFS. Esta se encontra um pouco acima da média das universidades federais, de 47,54%, conforme levantado na página do “Painel resolveu?”.

Importante é ressaltar que o índice de satisfação, na UFS, se refere ao número de 41 respostas de um total de 541 manifestações.

Nesse caso, há a possibilidade de os dados estarem mostrando a satisfação, não relacionada ao atendimento em si, mas com resultado, independentemente de a providência ter sido tempestiva ou correta. Ou seja, pode ocorrer a percepção de atuação insuficiente do setor, em virtude da discordância do usuário quanto ao resultado, eventualmente divergente do pretendido, o que independe da atuação da Ouvidoria. Em contrapartida, mesmo considerando uma eventual imprecisão relacionada com a qualidade da amostra, os resultados devem servir como indicador para busca de melhoria do serviço.



Figura 3. Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria da UFS, no ano de 2023, pelo Sistema Fala.BR.

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

3.3 Distribuição das manifestações quanto ao tipo

A Tabela 2 apresenta a distribuição quanto ao tipo das manifestações. É possível observar um total de 35,8% de reclamações e 21,0% de solicitações. Estes números indicam o importante o papel da ouvidoria como canal para busca de resolução de problemas apresentados pelo corpo discente, público principal da instituição. A preponderância das demandas apresentadas por estudantes será comentada adiante.

Tabela 2. Distribuição, por tipo, das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR nos anos de 2022 e 2023*.

Ano Tipo	----- 2022 -----		----- 2023 -----	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Reclamação	203	34,8	194	35,8
Solicitação	198	34,0	114	21,0
Denúncia	33	5,7	57	10,5
Sugestão	11	1,9	9	1,7
Elogio	9	1,5	12	2,2
Simplifique	0	0,0	0	0,0
Comunicação	129	22,1	156	28,8
Total	583	100	542	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 19/02/2024

Resta demonstrado na tabela acima, um alto índice de manifestações do tipo Comunicação, com 28,8% do total. Neste caso, há uma explicação a respeito da sua natureza. As denúncias que ingressaram no Fala.BR de forma anônima passam a receber a classificação de “comunicação de irregularidade”. Ressalte-se que a escolha do anonimato, 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. Com a finalidade de total clareza com o usuário, a Ouvidoria passou a informar, na sua página, as condições da denúncia anônima. Ademais, ainda indica que ao fornecer sua identificação, os seus dados estarão protegidos na forma da lei, de modo que o nome do autor não será conhecido.

3.4 Distribuição das manifestações quanto ao assunto

A variedade dos assuntos que foram objetos das demandas é apresentada na Tabela 3. Considerando que o número de opções disponíveis no sistema é elevado e que muitas delas possuem caráter genérico, a Ouvidoria da UFS lançou mão do recurso existente na plataforma Fala.BR, a fim de fixar o que se denomina “Assuntos Favoritos”: dentre mais de uma centena de assuntos existentes, um rol com vinte, sendo estes os primeiros que aparecem para o usuário. Caso o mesmo não encontre o que busca entre esses, ele poderá procurar na lista geral o que define seu interesse.

Conforme mostra a Tabela 3, o assunto “conduta docente” aparece em maior número. Este assunto envolve desde a atitude do professor em sala, ao cumprimento do programa, colocação de notas, frequências e qualidade das aulas. O referido assunto observado em conjunto com os denominados Matrículas e Educação superior, permitem constatar que as demandas são majoritariamente de natureza acadêmica. O item que ocupa segundo lugar em quantidade é o denominado Serviços e Sistemas, que engloba variadas demandas de natureza administrativa, envolvendo inclusive as relativas a infraestrutura.

Os assuntos constantes da Plataforma Fala.Br possuem uma natureza genérica, o que exige uma atuação subjetiva para a filtragem dos temas mais específicos. Visando buscar maior precisão, desde o ano de 2022, iniciou-se a atribuição de sub assuntos definidos no âmbito da UFS, como Acadêmico, Administrativo, Infraestrutura, Meio Ambiente e Diversos, entre outros.

Tabela 3. Distribuição dos assuntos das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR no ano de 2023*.

Assunto	Manifestações
Conduta Docente	97
Serviços e Sistemas	71
Educação Superior	55
Outros em Administração	46
Matrículas	40
Cotas	34
Denúncia de irregularidades de servidores	33
Atendimento	32
Concurso	25
Assédio moral	20
Certificado ou Diploma	13
Bolsas	12
Processo Seletivo	11
SISU - Sistema de Seleção Unificada	09
Acesso à informação	08
Assistência à Pessoa com Deficiência	08
Assédio sexual	04
Bibliotecas	04
Cadastro	03
Discriminação	03
Transparência	03
Universidades e Institutos	03
Assistência Social	02
Assistência Hospitalar	01
Comunicações	01
Conduta Ética	01
Coronavírus (COVID-19)	01

*: Excluindo-se as manifestações arquivadas.

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024.

3.5 Distribuição das manifestações quanto à origem.

A fim de verificar a origem das manifestações dirigidas à Ouvidoria da UFS no decorrer do ano de 2023, foi efetuada a marcação das mesmas quando do seu tratamento inicial. Isto se procede a partir da leitura do conteúdo da demanda, analisando detidamente 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 os principais usuários da ouvidoria coincidem com os da Universidade, quais sejam 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.

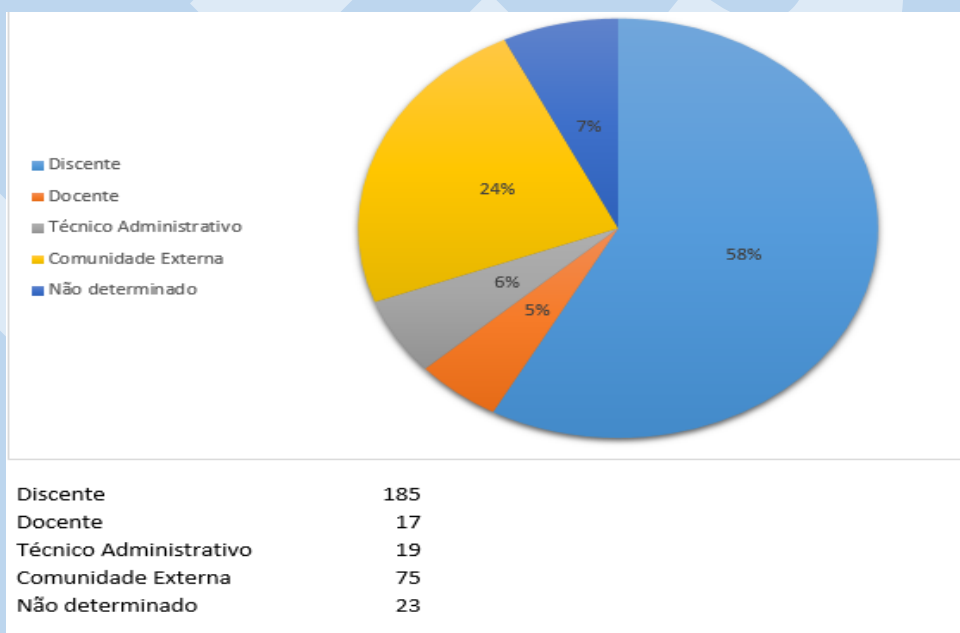


Figura 4. Distribuição de manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2023, por meio Sistema Fala.BR, de acordo com o tipo de usuário atribuído com “tags”.

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

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

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.

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-passo de cada etapa.

Uma vez de posse deste detalhamento, a Ouvidoria passou a digitar dentro Sistema “gov.br” cada um dos serviços com todos os seus detalhes. Temos dez serviços publicados, de acordo com o que foi estabelecido pela CGU, que podem ser acessados por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-sergipe>

Com o objetivo de garantir o acesso a todos os procedimentos mapeados pela UFS, são disponibilizados os diagramas de fluxo de todos eles, na página do Escritório de Processos Organizacionais – EPO/UFS, vinculado à Pro Reitoria de Planejamento, no link <https://processosorganizacionais.ufs.br/>.

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](#)

[Protocolar documentos junto à Universidade Federal de Sergipe](#)

[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 consequências 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. Qualquer cidadão pode participar destes conselhos, bastando se inscrever, para isto, não haverá qualquer tipo de seleção.

Com intuito de convidar as pessoas para participar dos conselhos foram empreendidas ações, no ano de 2021, 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. O Reitor gravou vídeo publicado nas redes sociais da UFS, envolvendo-se diretamente na tarefa de chamamento de conselheiros. O ouvidor também gravou um vídeo com este propósito.

Apesar das ações empreendidas, um pequeno número de pessoas se inscreveram nos conselhos. Naquela ocasião, não foi possível atingir o número de 30 conselheiros por serviço a ser avaliado, número mínimo requerido pela CGU. Tal circunstância, que ocorreu em todo o 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.

Vale ressaltar que a dificuldade pela qual passaram a maioria das IFES também ocorreu no âmbito da UFS.

Na Universidade Federal de Sergipe foram realizadas 17 consultas naquele ano, em forma de enquetes, 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.

Em 2023, permanecem apenas nove serviços que estão publicados na plataforma “gov.br”, 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° 41/2023/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.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 cumprir 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.

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.



Figura 5. Dados de cumprimento de itens de transparência ativa da UFS

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

Dificuldades surgiram no ano de 2023. Ocorrências de não cumprimento foram observadas para o item “Convênios e Transferências” e de cumprimento parcial dos itens “Receitas e Despesas”, “Licitação e Contratos”. Importa ressaltar que, desde o momento do conhecimento da situação, temos concentrado nossos esforços para reverter e retomar o posto de liderança no “ranking”. A UFS está na colocação 139, cumprindo 93,878%, conforme se vê na figura 6. Vale salientar que a média de 321 instituições federais é de 79,41%.



Figura 6. Dados de cumprimento de itens de transparência ativa da UFS e posição em relação aos demais órgãos federais.

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

5.2 Dados Abertos

Destacando um assunto que ainda se refere ao tema transparência ativa, informa-se sobre o cumprimento do Plano de Dados Abertos. Conforme indicado no relatório do ano anterior, desde a segunda metade do ano de 2021 todo o planejamento que consta do PDA 2021/2023 já estava cumprido.

Um novo plano se encontra vigente para o período 2024/2026, publicado na página: <https://acessoainformacao.ufs.br/pagina/6495-plano-de-dados-abertos>.

O Quadro 1 apresenta o cronograma de abertura de dados para essa nova fase.

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. Cronograma de abertura de dados da Universidade Federal de Sergipe para o biênio 2024/2026.

Nome da base de dados	Nome do conjunto de dados	Descrição do conjunto de dados	Unidade e contato do responsável pela base	Frequência de atualização	Meta / Prazo para abertura
SIGAA	Programas de pós-graduação	Relação dos programas de pós-graduação ofertados pela UFS.	POSGRAP	Mensal	Abril / 2024
SIGAA	Componentes curriculares	Relação dos componentes curriculares ofertados pela UFS.	PROGRAD	Mensal	Junho / 2024
SIGAA	Estruturas curriculares	Relação das estruturas curriculares dos cursos de graduação e pós-graduação ofertados pela UFS.	PROGRAD/POSGRAP	Mensal	Agosto /2024
SIPAC	Unidades administrativas	Relação das unidades administrativas da UFS	COPAC/COGEPLAN	Mensal	Outubro / 2024
SIGAA	Diplomas	Diplomas expedidos pela UFS para alunos concluintes dos cursos de Graduação.	PROGRAD	Mensal	Dezembro / 2024
SIGAA	Unidades acadêmicas	Relação de unidades acadêmicas da UFS.	COPAC/COGEPLAN	Mensal	Fevereiro / 2025
SEI	Boletim de serviços	Relação de boletins de serviços da UFS	PROAD	Mensal	Abril / 2025
SIGRH	Funções gratificadas	Relação de funções gratificadas dos servidores da UFS.	PROGEP	Mensal	Mai / 2025
SIGAA	Matrículas em componentes	Relação das matrículas em componentes dos cursos ofertados pela UFS.	PROGRAD	Mensal	Julho / 2025
SIGAA	Projetos de monitoria	Relação dos projetos de monitoria realizados pela UFS.	PROGRAD	Mensal	Agosto / 2025
SIPAC	Bens móveis	Relação dos bens móveis adquiridos pela UFS.	PROAD	Mensal	Outubro/ 2025
SIGAA	Docentes externos	Relação dos docentes externos da UFS.	PROGEP	Mensal	Dezembro / 2025
SIGRH	Servidores aposentados	Relação dos servidores aposentados da UFS.	PROGEP	Mensal	Janeiro / 2026

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 7 são mostrados dados relativos ao ano de 2023 e a posição da UFS em relação às demais instituições federais. Nesse período, o SIC recebeu 231 pedidos de acesso à informação, o que o coloca na 117ª posição em número de demandas, dentre 321 instituições federais. É digno de nota o índice de 100 % de pedidos respondidos. Quanto ao tempo médio de resposta, consta 10,88 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.

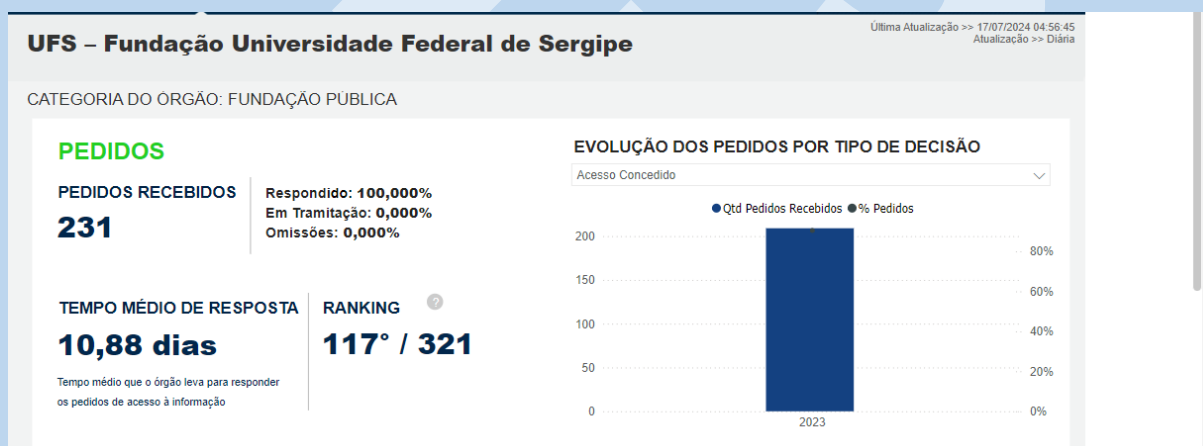


Figura 7. Quantidade total de pedidos de acesso à informação que ingressaram no SIC/UFS em 2023, taxa de resposta e posição em relação aos demais órgãos federais.

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

Quanto ao resultado produzido pelas demandas, são apresentados dados percentuais na Figura 8.

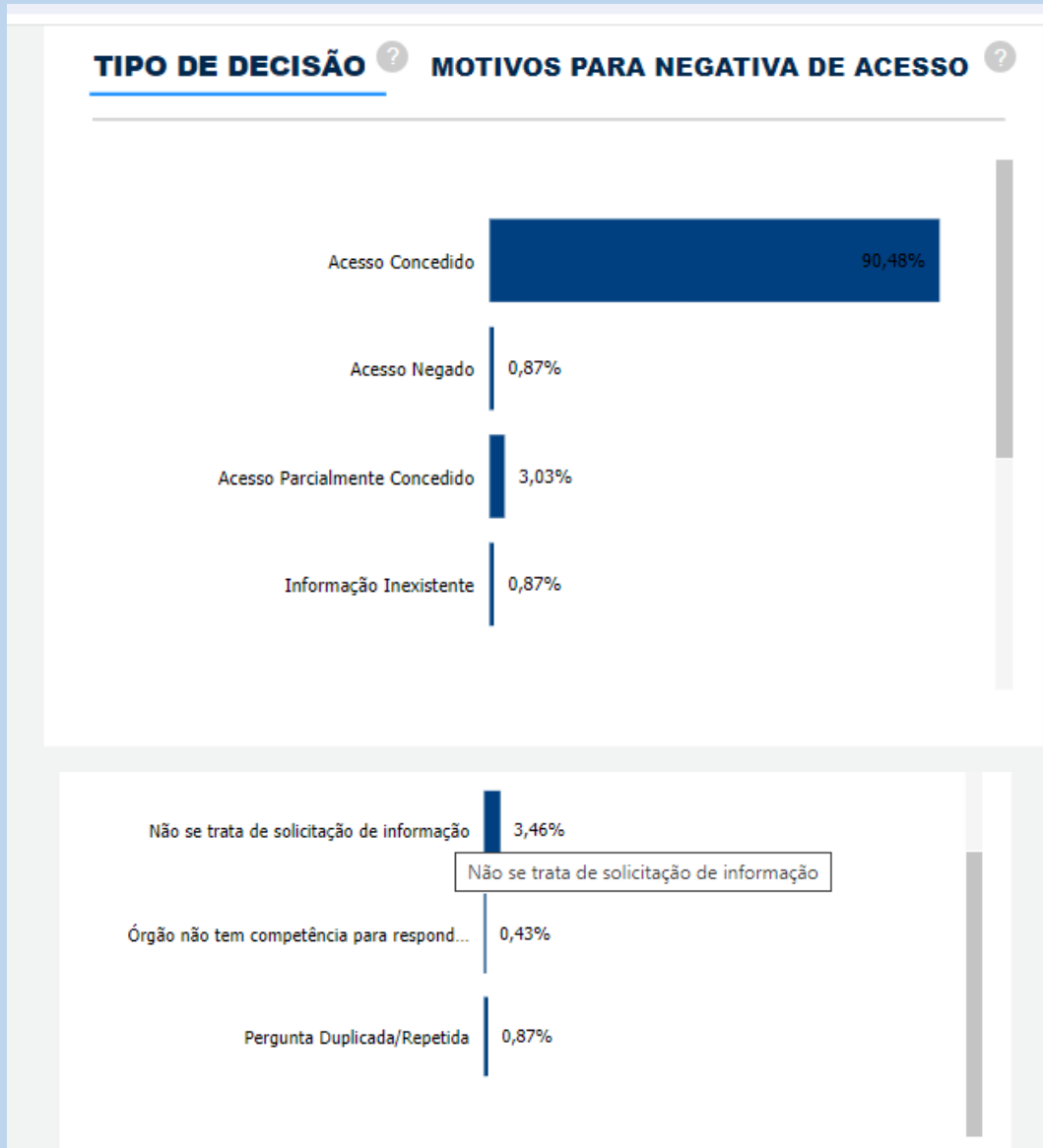


Figura 8. Estatística de atendimento dos pedidos de acesso à informação ingressados no SIC/UFS em 2023.

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

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

Observa-se que o grau de atendimento das solicitações em 2023 foi de 90,48%, superando a de 2022, que foi de 86,11%.

Os pedidos qualificados como “Não se trata de solicitação de informação” 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 qual o setor e o contato para que o solicitante procurasse resolver com mais rapidez a demanda. Ocorreu ainda pedido na forma de questionário de natureza opinativa.

Quanto aos recursos submetidos no ano de 2023, conforme figura 9, estes foram em número de 18, em sua maioria relacionados com a insuficiência da informação prestada, tendo sido, em geral, complementadas. Desses, dezesseis foram resolvidos em primeira instância. Um foi reapresentado em segunda instância, no caso o gabinete do Reitor. Houve ainda um que chegou à CGU. Nota-se, portanto, que a maior parte dos recursos foram solucionados na esfera do próprio SIC.



Figura 9. Distribuição dos recursos de acesso à informação submetidos ao SIC/UFS em 2023. Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/02/2024

6 CONSIDERAÇÕES GERAIS

O encaminhamento de demandas de Ouvidoria e SIC que ingressam na UFS via plataforma Sistema Fala.BR passou 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. Agora, após mais de um ano com o uso do SEI, é possível atestar a suficiência deste sistema para o tratamento rápido e, principalmente, seguro, das manifestações.

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, 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 ter sido cumprido antes do prazo e já se dispor de novo plano vigente.

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 é membro titular. Acrescenta-se ainda 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.