



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**



**RELATÓRIO**  
**2021-1 / 2021-2**

**São Cristóvão**  
**Março – 2022**



**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

Alexsandra Menezes da Cunha Farias  
Respondente SIC

## SUMÁRIO

	Página
1 APRESENTAÇÃO .....	1
2 MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS.....	2
3 QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	3
3.1 Cumprimento dos prazos e tempo de resposta .....	5
3.2 Resolutividade e satisfação do usuário .....	6
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
5 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS .....	12
5.1 Transparência ativa .....	12
5.2 Transparência passiva .....	14
6 CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	16



# UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

## OUIDORIA

### RELATÓRIO 2021-1 / 2021-2

## 1. APRESENTAÇÃO

As atividades da Ouvidoria Geral 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 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.

De maneira diferente do relatório do ano anterior, no presente relato já não constam as informações originárias do sistema SIGAA. Isto se deve à completa integração da Ouvidoria da UFS ao Sistema de Ouvidorias do Poder executivo federal "Fala.BR" desde o ano de 2020, sistema do qual provém 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, normalmente de pequena quantidade, foi inexistente em 2021, em virtude da emergência de saúde – Covid 19 ter reduzido em muito a presença de pessoas no Campus.

A tramitação das manifestações recebidas via “Fala.BR” é feita com o encaminhamento anexada a memorandos do sistema administrativo SIPAC. Este modo de tramitação das demandas poderá ser substituído pelo cadastramento das subunidades da UFS para atuar diretamente dentro do sistema Fala.BR, o que estava previsto para ser iniciado no segundo semestre de 2021. No entanto, a forte demanda de trabalho, oriunda da CGU, para a atualização da Carta de Serviços seguida do início da implantação dos Conselhos de Usuários de Serviços públicos, ocupou todo o pessoal da Ouvidoria além da rotina de tratamento das manifestações. As atividades de implantação dos conselhos de usuários e realização de enquetes de avaliação, outra atividade cometida ao pessoal da Ouvidoria, serão discutidas adiante. Acrescente-se ainda as atividades de construção dos modelos de maturidade em Ouvidorias Públicas como mais uma atividade neste ano. Por estas razões, o processo de integração das unidades da UFS ao módulo de tramitação e tratamento está planejado para o ano de 2022.

### 3. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Figura 1 dá uma visão geral das manifestações de Ouvidoria submetidas à UFS no ano de 2021. 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 2021. (Extraído de <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 24/01/2022) .

Observa-se que a UFS recebeu um total de 563 manifestações de ouvidoria pelo “Fala.BR”. Trata-se de um número significativo, que faz da Ouvidoria um importante canal de comunicação da UFS com o usuário.

Convém notar ainda, que estas 563 manifestações, quando somadas a 265 apresentadas por e-mail, totalizam 828 no ano de 2021. Caso se compare este valor com a quantidade de acessos ocorridos em 2020, em número de 1293, observa-se uma queda, considerando que os dois anos se passaram sob a mesma condição de emergência de saúde – Covid 19. Isto pode ser explicado pelo fato de, no ano anterior, ainda ter sido utilizado para demandas de Ouvidoria, até o mês de agosto, o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas. O SIGAA, de acesso habitual para os assuntos acadêmicos, se constitui em algo comum para o estudante. Já o sistema federal, dentro do qual a UFS figura junto com outras três centenas de órgãos, com listas de assuntos extensas e diversas daquelas bem específicas do sistema próprio, pode ser causa de menor interesse de acesso. Não se pode, no entanto, deixar de

acentuar a quantidade expressiva de acessos, quando comparada às de outras universidades, conforme se vê a seguir.

A posição de destaque da UFS quanto ao número de demandas dirigidas à Ouvidoria pode ser melhor aferida com o auxílio da Tabela 1. Nesta foram listadas as vinte universidades federais com maior quantidade de manifestações e a UFS figura em sexto lugar.

Tabela 1. Número de manifestações apresentas a ouvidorias de 20 universidades federais no ano de 2021, excluídas as arquivadas.

Universidade	Manifestações
UNB	1.309
UFRJ	740
UFMG	730
UFF	615
UFRN	575
<b>UFS</b>	<b>514</b>
UFBA	510
UFC	509
UFERSA	509
UFRRJ	497
UFU	475
UFRGS	467
UFES	459
UFG	432
UNIPAMPA	408
UFPA	399
UFSC	376
UFMS	367
UFMT	326
UNIFESP	326

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 24/02/2022.

Ainda quanto às manifestações recebidas pela Ouvidoria, cabe um comentário a respeito daquelas que ingressaram por meio de correio eletrônico. No ano de 2021 estas foram em número de 265. Destas, 240 consistiram de solicitações diversas, em geral pedidos e informações sobre procedimentos de natureza acadêmica, cursos e concursos. Quanto à origem, predominantemente vindas da comunidade externa. Adotou-se ainda o procedimento de, quando não se tratava de informações, sugerir ao autor registrar a manifestação no sistema Fala.BR.

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

Voltando à Figura 1, pode ser observado o excelente índice de cumprimento dos prazos, no valor de 95%. Isto se deve ao controle efetuado diretamente pelo sistema da CGU com cobranças disparadas automaticamente em direção à Ouvidoria da UFS. A isto soma-se os 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.

Por outro lado, merece especial atenção o tempo de resposta às manifestações. 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 foi de 27 dias, uma marca que precisa melhorar considerando o observado em outras universidades, conforme se consta da Tabela 2.

Os dados de tempo médio, frente ao apresentado pela UFS, mostra a necessidade de se buscar maior agilidade na produção das respostas pelos setores requeridos, bem como de a Ouvidoria incrementar a eficiência dos seus procedimentos. Necessário é, portanto, empreender um trabalho de sensibilização dos setores quanto à importância de agilizar o atendimento do manifestante.

Tabela 2. Tempo médio de atendimento de demandas de ouvidoria de 63 universidades no ano de 2021 (UFS = 27 dias).

Intervalo (dias)	Número de universidades
< 10	4
10,1 - 20	28
20,1 – 30	16
> 30	15

Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 24/02/2022.



### 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 pequeno número de respondentes, 73, comparado com o total de 563 demandas registradas no sistema. Pode ocorrer, ainda, confusão entre a satisfação com a atuação da Ouvidoria e com o resultado da demanda.



Figura 2. Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria da UFS no ano de 2021 pelo Sistema Fala.BR. Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 24/02/2022.

### 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 solicitações representando com 38,1% do total e as reclamações, com 28,2%. Estes números indicam 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.

Segue-se, na tabela, o elevado número de manifestações do tipo Comunicação, com 24 % do total. Para estas cabe uma explicação a respeito da sua natureza. Consistem de reclamações e de denúncias, visto que estas podem ingressar 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 identificada, os seus dados estão protegidos na forma da lei, de modo que o nome do autor não será conhecido, salvo sua autorização expressa. Uma outra providência, esta da parte da CGU, dará mais racionalidade para o tratamento da demanda ao não mais possibilitar o acesso anônimo para o caso de reclamações.

Tabela 3. Distribuição, por tipo, das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR em 2021, excluindo-se as arquivadas.

Tipo	Nº	%
Reclamação	145	28,2
Solicitação	196	38,1
Denúncia	28	5,4
Sugestão	19	3,7
Elogio	2	0,4
Simplifique	0	0,0
Comunicação	124	24,1

Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 24/02/2022.

Quanto aos assuntos das demandas, para se dar uma ideia da variedade disponível para estes no sistema Fala.BR é feita na Figura 3 uma colagem de dados de lá extraídos. Observa-se o grande número de opções e o caráter genérico de muitas delas. Isto decorre de esta classificação não ser voltada apenas para instituições de ensino e sim para os mais de 300 órgãos federais participantes.

Deste extenso número de opções implica em dificuldade para o usuário quanto à escolha do assunto. Para o órgão, torna mais difícil a filtragem dos temas principais, quando comparado com o antigo sistema de ouvidoria via SIGAA. Por outro lado, o sistema atual faculta a criação de sub assuntos e a marcação das demandas com etiquetas (“tags”) específicas cada caso. Facilitará ainda a concentração dos assuntos em temas mais identificados com a instituição a possibilidade, recentemente oferecida pelo Sistema, da indicação de assuntos favoritos, dirigindo a escolha a ser feita pelo usuário.

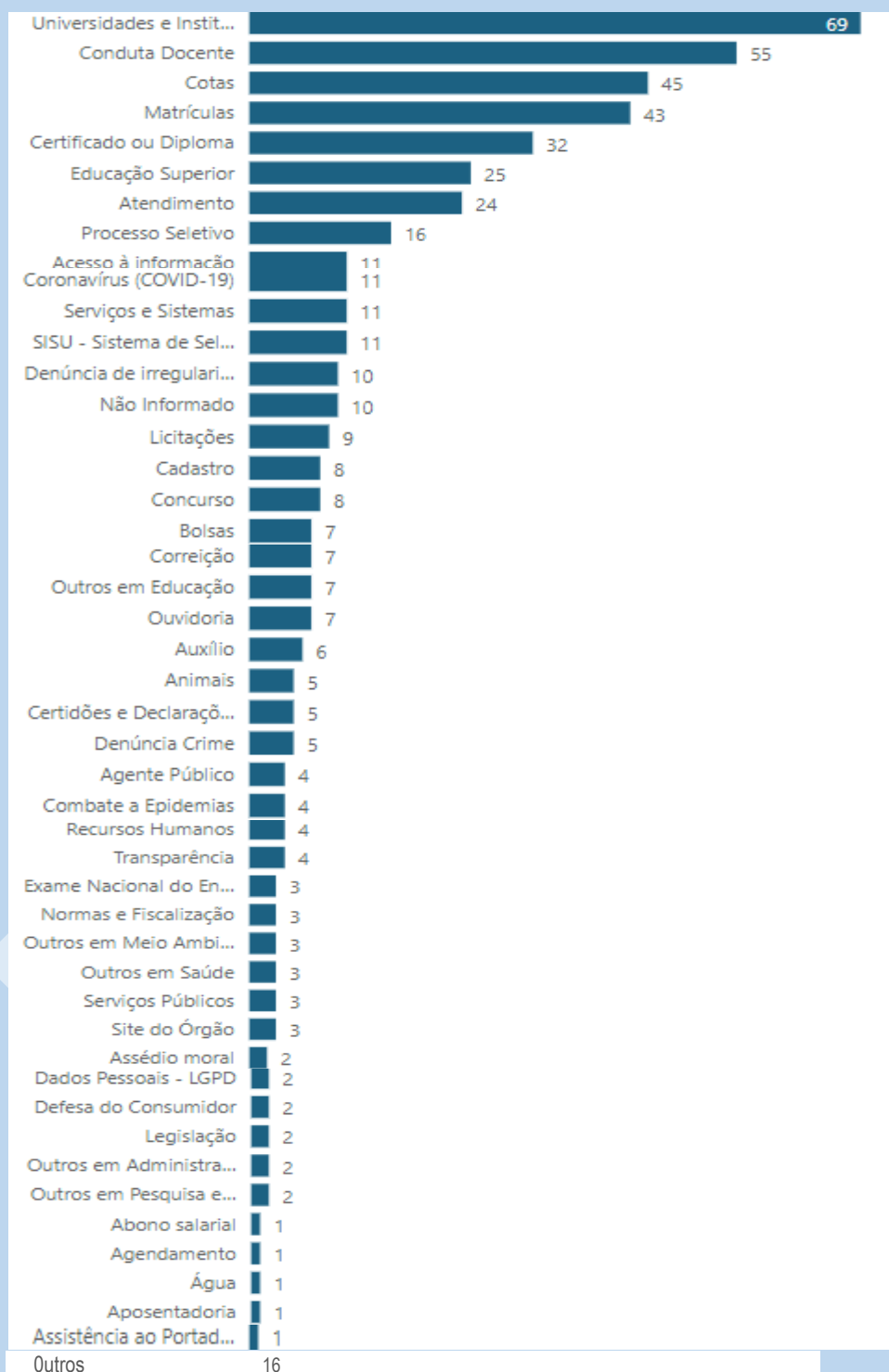


Figura 3. Distribuição, por assunto, das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2021 por meio Sistema Fala.BR.

Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 24/02/2022.

### 3.4 Distribuição das manifestações quanto à origem.

Visando verificar a origem das manifestações dirigidas à Ouvidoria da UFS, no decorrer do ano de 2021 começou a se efetuar a marcação das mesmas quando do seu tratamento inicial, fazendo o apontamento da sua origem. Esta indicação é feita a partir da leitura do conteúdo da demanda, perscrutando o tipo de usuário que a apresentou, seguida da atribuição de uma “tag” para a mesma. Trata-se, portanto, de uma classificação arbitrária, cujos dados para 2021 são apresentados na Figura 1. Ressalte-se que os números não somam o total das manifestações, em virtude de esta prática ter sido adotada cerca de três meses após o início do ano.

Em que pesem as limitações relativas ao tipo de verificação praticada conforme descrito, os números mostram a que a clientela principal da ouvidoria coincide com a da Universidade, ou seja, o estudante. Seguem-se em número as demandas de origem externa, oriundas principalmente de candidatos e ingressantes. Nesta categoria inclui-se ainda demandas nas quais não foi possível determinar com alguma segurança a autoria.

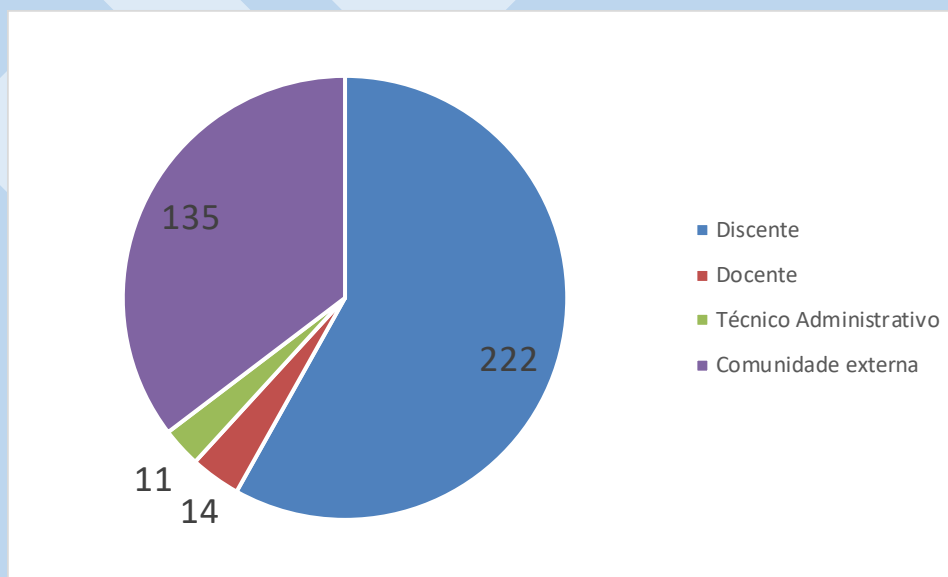


Figura 4. Distribuição de manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2021 por meio Sistema Fala.BR, de acordo com o tipo de usuário atribuído com “tags”. Fonte: Ouvidoria/UFS, 2021.

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

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 o ano de 2021 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-passo de cada etapa.

Uma vez de posse deste detalhamento, a Ouvidoria passa então a digitar dentro Sistema “gov.br” cada um dos serviços com todos os seus detalhes. Estes passam então por um processo de conferência e validação, depois do qual, após eventuais ajustes, passam a estar disponíveis, podendo ser acessados por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-sergipe>

No momento da elaboração deste relatório a UFS se encontra com 67 serviços registrados no portal “gov.br”. O processo de inserção no sistema governamental segue em andamento, vindo a receber acréscimos à medida em que os processos organizacionais da UFS vão sendo trabalhados .

A partir da consolidação da Carta de Serviços no sistema, passa-se a oferecer à sociedade uma nova maneira de participação direta na sua avaliação e melhoria, por meio 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, 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, uma dificuldade pela qual passaram a maioria das IFES também ocorreu no âmbito da UFS: o pequeno número de pessoas que se inscreveram nos conselhos. No nosso caso, conta-se com o número de 21

conselheiros, quando a pretensão da CGU seria um 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, em 2021, todos os serviços do órgão, para a realização de ao menos uma avaliação, relativa a um serviço.

Na Universidade Federal de Sergipe as consultas foram realizadas através de enquetes, nas quais as perguntas foram formuladas levando-se em consideração o Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços previsto no Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos, elaborado pela Controladoria Geral da União e disponível no endereço:

<https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65702/3/GUIADEAVALIAODESERVIOS.pdf>

As enquetes promovidas pela Ouvidoria/UFS foram 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 compromete a relevância da informação coletada. Por esta razão não são apresentados os dados relativos a essas avaliações.

A situação dos Conselhos de Usuários na maioria das instituições e, por conseguinte, as avaliações processadas, devem ensejar reflexões em nível nacional não apenas a respeito de mobilização, como também no que se refere à própria viabilidade do uso desta ferramenta.

## **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 a respeito 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, a saber: 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 na UFS apresentou significativa evolução nos últimos três 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 e não cumprindo 17. Já no ano de 2021, o envolvimento

direto da Reitoria e Vice Reitoria resultou no quase completo atendimento. Dos 49 itens de TA a UFS “CUMPRE” 48 e “NÃO CUMPRE” 1. Isto fez com que adquirisse posição destacada entre órgãos federais, estando na 36ª colocação, cumprindo 97,96%, conforme se vê na Figura 5. Acentue-se que a média para as 306 instituições federais é de 65.73% de cumprimento. Estes valores são detalhados na Figura 5.

Cabe ressaltar, ainda no que se refere à transparência ativa, a situação da UFS quanto ao cumprimento do Plano de Dados Abertos, já que todo o planejamento que consta do PDA 2021/2023 já se encontrava cumprido quando da elaboração deste Relatório. 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>



Figura 5. Dados de cumprimento de itens de transparência ativa da UFS e posição em relação aos demais órgãos federais. (Extraído de <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> , acesso em 04/02/2022)



## 5.2 Transparência passiva

A transparência passiva consiste da disponibilização de informações mediante o atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica.

As estatísticas sobre os pedidos de informação direcionados à UFS, desde a criação do SIC, podem ser acessadas em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Na Figura 6 é mostrado recorte relativo ao ano de 2021. Nesse ano o SIC/UFS recebeu 229 pedidos de acesso à informação, o que a coloca na 85ª posição em número de demandas, dentre 306 instituições. É digno de nota, ainda o índice de 100 % de pedidos respondidos. Quanto ao tempo médio de resposta, de 12,65 dias, está dentro da média nacional que é de 12,31 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 documentos, bem como e de reiteradas cobranças aos setores demandados.



Figura 6. Quantidade total de pedidos de acesso à informação que ingressaram no SIC/UFS em 2021, taxa de resposta e posição em relação aos demais órgãos federais. (Extraído de; <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, acesso em 23/03/2022)

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

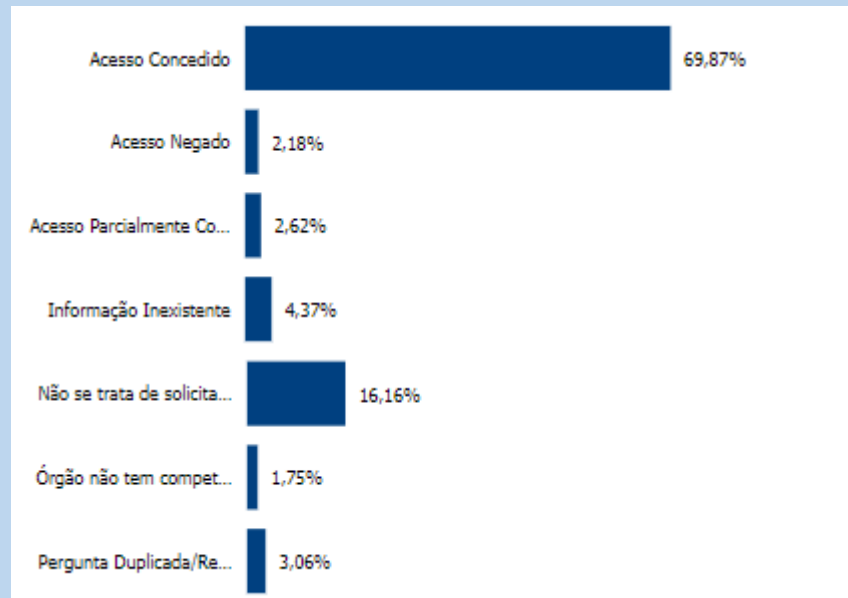


Figura 7. Estatística de atendimento dos pedidos de acesso à informação ingressados no SIC/UFS em 2021. (Extraído de: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> , acesso em 23/03/2022).

Observa-se o grau de atendimento das solicitações de 69,87 %, da mesma ordem da média nacional que é de 68,44 %. Os casos de acesso parcialmente concedido se referem principalmente a respostas nas quais se tinha que omitir informações pessoais ou por não existir todas as informações pedidas. Neste segundo caso, há ainda um dado específico, de 4,37 % de informação inexistente. Os pedidos que não se tratam de solicitação de informação se referem em geral de questionários de caráter opinativo.

Quanto aos recursos, estes foram em número de 20 em primeira instância, em sua maioria relacionados com a insuficiência da informação prestada, tendo sido, em geral, complementadas. Destes 20, sete foram reapresentados em segunda instância, no caso o gabinete do Reitor. Houve ainda três recursos que chegaram à CGU. Nota-se portanto que a maior parte dos recursos foram solucionados na esfera do próprio SIC.

## 6 CONSIDERAÇÕES GERAIS

No que diz respeito ao tratamento das demandas de ouvidoria no âmbito do Sistema Fala.BR, a UFS deve promover a adoção, por determinação da CGU, de uma nova ferramenta denominada Módulo de Triagem e Tratamento. Isto se dará com o cadastramento de setores e pessoas responsáveis nas diversas unidades. 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. Funcionará de maneira semelhante a um “chat” e permitirá à CGU rastrear toda a tramitação e não apenas a resposta que atualmente retorna por meio de memorando. Existem dúvidas, no âmbito das universidades, quanto à eficiência deste novo recurso, diante do grande número e da variedade de setores existentes em uma instituição de ensino. Some-se a isto, no caso da UFS, a iminente adoção do sistema SEI tornando necessário verificar se este já não seria suficiente para o rastreamento de demandas de ouvidoria. No entanto, a adoção do módulo de tratamento já está sendo cobrada neste momento. Assim, terá início com a integração do Gabinete do Reitor e instâncias de correição, seguido das pró-reitorias. Após este passo inicial e em função da aferição do funcionamento do sistema, se buscará a integração dos demais setores da Universidade.

Quanto ao sistema de acesso à informação, a UFS experimentou, entre 2020 e 2021, um grande progresso nos seus indicadores, conforme os dados mostram, em especial quanto aos aspectos de Transparência Ativa e Dados abertos, enquanto manteve a já elevada eficiência no que diz respeito à transparência passiva.

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.

Finalmente, pode-se concluir 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.