



**RELATÓRIO 1º SEMESTRE 2012**  
**(1º de janeiro à 30 de junho)**

**APRESENTAÇÃO**

As práticas de gestão da Ouvidoria Geral são mostradas neste relatório com o objetivo de proporcionar ao Conselho Universitário, à comunidade externa e universitária uma visão mais ampla sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante 1º semestre do ano de 2012. Preocupada com a qualidade e o aperfeiçoamento na prestação do serviço público, a UFS disponibilizou a Ouvidoria como um elo de comunicação entre alunos, professores, servidores, comunidade externa e a Universidade. Nesse sentido a Ouvidoria da UFS foi instituída em 24 de agosto de 2009, conforme Resolução nº 28/2009/CONSU, com a finalidade de defender os direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e externa.

A Ouvidoria é um órgão de serviço de natureza mediadora e eficaz na busca de soluções de conflitos extrajudiciais, sem caráter administrativo, executivo, ou judicativo, que possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião, através de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, críticas e elogios sobre a prestação dos serviços públicos, visando garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e das transparências nas relações.

Atualmente, as demandas são enviadas para a Ouvidoria por meio eletrônico, através do sistema SIGAA, do e-mail [ouvidoria@ufs.br](mailto:ouvidoria@ufs.br), pelos telefones 2105-6873, 0800-0360000, ou pessoalmente através de contato com o Ouvidor e/ou Vice-Ouvidora. Compete à Ouvidoria receber, encaminhar e acompanhar junto às unidades da UFS todas as demandas propostas, garantindo o sigilo quando necessário. A Ouvidoria não aceita manifestações anônimas. O usuário terá a garantia de que a Ouvidoria encaminhará sua manifestação ao setor interessado e este terá um prazo para respondê-la. De posse das respostas, a Ouvidoria científica ao usuário através de e-mail, telefone ou pessoalmente, valendo ressaltar que nem todas as respostas trarão a solução para o problema, podendo, então o usuário tomar as providências que julgar necessárias junto a outros órgãos.



A Ouvidoria está instalada na sala 02, no Centro de Vivência, funcionando das 08 às 12h e das 14 às 18h.

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria vem conquistando aos poucos reconhecimento e respeito da comunidade universitária e externa, apesar de sabermos que ainda há muito espaço a conquistar, mas temos a certeza que se houver parceria entre Ouvidoria e setores da UFS, como já se encontra em prática uma parceria com a Procuradoria Geral e a Comissão de Sindicância, haverá uma gestão mais produtiva e participativa voltada ao respeito de aos direitos do cidadão.

Uma das grandes preocupações da Ouvidoria ainda tem sido o tempo de resposta dado pelas unidades. O estímulo às respostas dentro dos prazos legais tem sido prioridade da Ouvidoria, já que para qualquer atitude a ser tomada necessita de uma resposta com celeridade. Nesse sentido, e por decisão unânime, o Conselho Universitário aprovou em 26 de setembro de 2011, através da Resolução nº 37/2011/CONSU, o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe, onde entre outros, contempla dispositivos que visam conferir uma maior agilidade às respostas dos setores.

Recentemente, também foi criada dentro do SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) a nova forma de acesso à Ouvidoria. Professores, estudantes e técnicos administrativos enviarão e responderão suas manifestações através do sistema SIGAA. Esperamos que esse sistema traga uma maior celeridade as ações desenvolvidas pela Ouvidoria, uma vez que todos os procedimentos serão realizados pelo próprio sistema.

Neste período os principais problemas trazidos a esta Ouvidoria foram: falta de professores para lecionar disciplina, ausência de professor em sala de aula, professores com metodologia de ensino ultrapassada, demora excessiva nos julgamentos de processos de equivalência pelos Colegiados de Cursos, e demora na emissão de certificados de conclusão de cursos de pós-graduação, e a organização e alimentação do RESUN.

## **RELATÓRIO 1º. SEMESTRE DE 2012/GRÁFICOS**

Caráter da Manifestação

Não sigiloso	535
Sigiloso	31



#### Natureza da Manifestação

informações	276	48,8%
reclamações	231	40,8%
Solicitações	44	7,7%
Denúncia	7	1,2%
Elogio	6	1,1%
Sugestões	2	0,3%



Manifestações por Setores (OS DEZ MAIS)

Ouvidoria(*)	281	49,6%
NUGEO	46	8,1%
PREFCAMP	34	6,0%
DFS	26	4,6%
CESAD	23	4,1%
DAA	14	2,5%
DQI	12	2,1%
DCOMP	10	1,8%
POSGRAP	9	1,6%
COPGD	8	1,4%

\*Resolvidos pela Ouvidoria sem a necessidade de encaminhar aos setores.



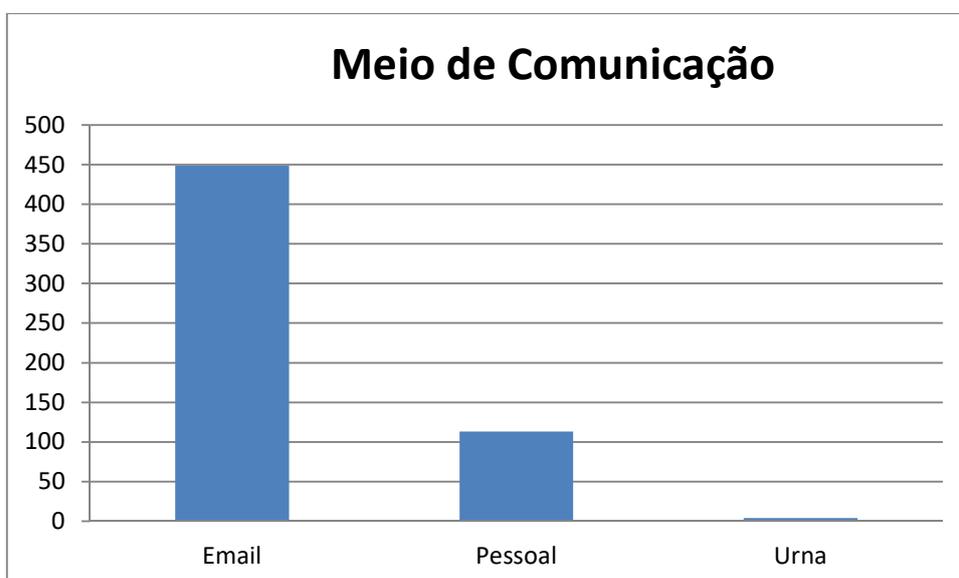
## Manifestação por Categoria

Estudantes	276	48,7%
Comunidade Externa	246	43,5%
Professores	31	5,5%
Servidores	10	1,8%
Terceirizados	1	0,3%
Bolsistas	2	0,2%



## Meio de Comunicação

Email	449	79,3%
Pessoal	113	20,0%
Urna	4	0,7%



## TAXA DE SUCESSO

Manifestações Resolvidas	471	83,2%
Manifestações Respondidas mas Não Resolvidas	60	10,6%
Manifestações Não Respondidas	35	6,2%



Casos não resolvidos mais comuns:

- 1- Falta de professor para lecionar disciplina /DECOMP
- 2- Falta de professor para lecionar disciplina/DMA
- 3- Contra comportamento de professor/NUC.SEC.EXEC.
- 4- Atraso pagamento de bolsistas/CESAD
- 5- Dificuldade acesso site da UFS/ASCOM
- 6- Falta de atendimento telefone/DAA
- 7- Sinalização no Campus/PREFCAMP



## RELATÓRIO SEGUNDO SEMESTRE 2012

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe foi instituída através da Resolução nº 002/2009/CONSU, em 23 de março de 2009, pelo Conselho Universitário.

Em 26 de setembro de 2011 foi aprovado o Regimento Interno através da Resolução nº 37/2011/CONSU.

A Ouvidoria tem a finalidade de defender os direitos individuais e coletivos da sociedade civil e da comunidade universitária em prol da melhoria do serviço público prestado pela UFS.

Tem como objetivo maior construir um espaço direto de comunicação entre o usuário e as instâncias administrativas da UFS, assegurando a participação de todos e garantindo a escuta, análise e retorno das demandas.

Diante das manifestações recebidas a Ouvidoria propõe a adoção de medidas corretivas e preventivas a fim de aprimorar os serviços, elevando assim o grau de satisfação do usuário.

### OBJETIVO DO RELATÓRIO

Atender 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 que determinam a elaboração e apresentação de relatórios semestrais ao Conselho Universitário.

### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Em 18 de novembro de 2011 entra em vigor a Lei nº. 12.527, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Trata-se da popularmente conhecida Lei de Acesso à Informação.



A Lei foi regulamentada em 16 de maio de 2012, através do Decreto nº. 7.724 e impôs à UFS, assim como a todo serviço público, a adoção de mais um canal de informação para o público.

A Universidade Federal de Sergipe implantou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) fisicamente anexo à Ouvidoria e sob a responsabilidade do Ouvidor-Geral, porém ainda sem a alteração do Regimento Interno neste Conselho, a fim de criar oficialmente a nova estrutura na unidade.

### **A OUIDORIA E A UNIVERSIDADE MULTI CAMPI**

A Ouvidoria UFS completa quatro anos de funcionamento cumprindo o seu papel de uma ouvidoria nova no atendimento de demandas que se apresentavam naquele cenário inicial como também demandas que surgem dentro da realidade que se desenha.

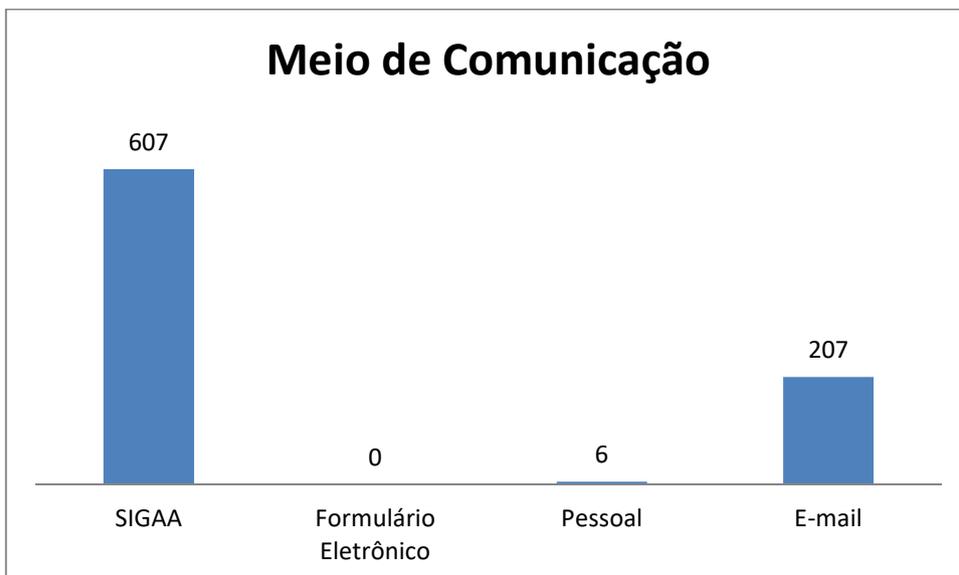
Após esses primeiros anos de implantação a Ouvidoria UFS necessita se adequar à realidade da comunidade interna e da sociedade sergipana. Para tanto há de se adequar às necessidades de funcionamento, com estrutura de pessoal, material e espaço físico suficientes.

### **MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

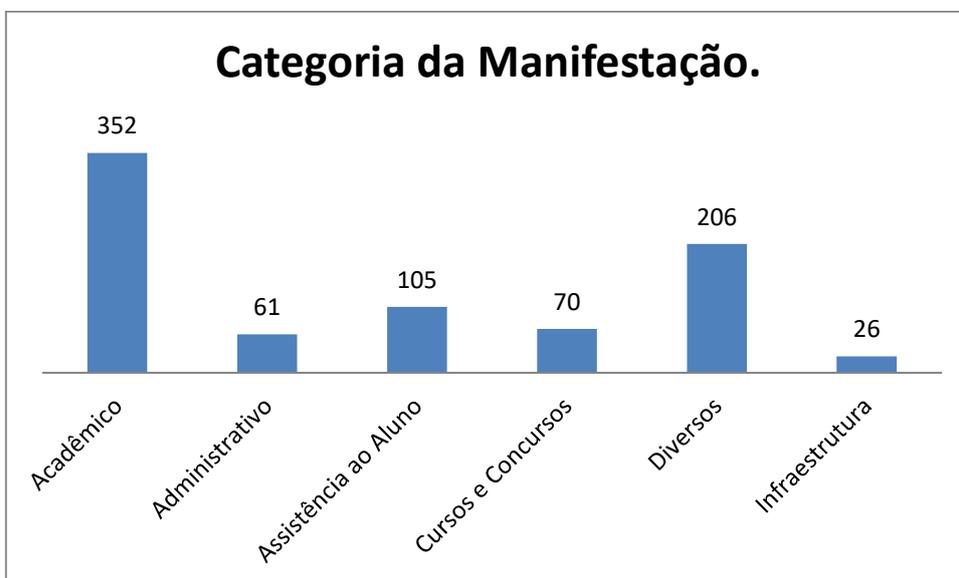
Durante segundo semestre de 2012 a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 820 manifestações, todas devidamente catalogadas, analisadas e enviadas aos setores responsáveis para apreciação e providências.

Após os setores responderem as manifestações, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante e disponibiliza essa resposta, que pode ser através de: e-mail, pelo envio da mesma digitalizada em arquivo pdf, por telefone ou carta, dependendo do meio em que foi feita a manifestação ou pelo desejo do manifestante. As 820 manifestações estão caracterizadas nos gráficos a seguir:

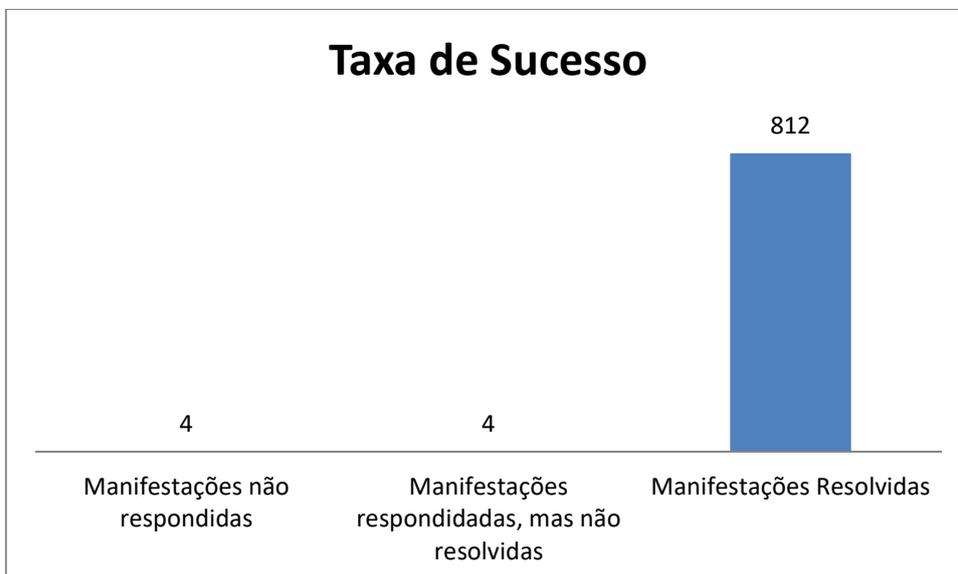
Meio de Comunicação	
SIGAA	607
Formulário Eletrônico	0
Pessoal	6
E-mail	207



Categoria da Manifestação	
Acadêmico	352
Administrativo	61
Assistência ao Aluno	105
Cursos e Concursos	70
Diversos	206
Infraestrutura	26



Taxa de Sucesso	
Manifestações não respondidas	4
Manifestações respondidas, mas não resolvidas	4
Manifestações Resolvidas	812



**MANIFESTAÇÕES POR SETORES**  
(os dez mais)

CESAD	104
CPD	68
GVR	57
PREFCAMP	23
DICAC	18
CCV	17
DAA	17
NUGEO	13
DIRESP	11
DEL	10

São Cristovão, 11 de setembro de 2013.

**JOSÉ DIAS FIRMO DOS SANTOS**  
Ouvidor Gera 1 da UFS