



RELATÓRIO DO PRIMEIRO SEMESTRE 2014 (Artigo 2º., VI, RESOLUÇÃO 37/2011/CONSU)

APRESENTAÇÃO

A elaboração e apresentação de relatórios semestrais no Conselho Universitário decorre de previsão no 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 Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe, instituída através da Resolução nº 002/2009/CONSU, de 23 de março de 2009, com Regimento Interno aprovado em 26 de setembro de 2011, 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.

As ouvidorias devem admitir os mais variados meios de acesso por parte dos usuários.

A Ouvidoria Geral da UFS dispõe dos seguintes canais de acesso: presencial, formulário, telefones, urnas, e-mail, SIGAA.

O Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) é o meio mais utilizado, ultrapassando a 90% dos acessos. Formulários e e-mails aparecem em seguida na ordem de formas de acesso à Ouvidoria.

Os contatos pessoais e por telefone são formas de acesso preliminares que carecem de transformação em registro através das primeiras formas aqui elencadas.

As urnas de madeira dispostas no Hall da Superintendência de Infraestrutura (INFRAUFS) e nos prédios de Didáticas I, III, IV e V se revelaram, à primeira vista, sem acesso pelos usuários.

O registro das manifestações através do SIGAA, no estágio atual, apresenta pontos positivos e pontos negativos.

Como pontos positivos podemos citar a redução considerável da quantidade de manifestações apresentadas por e-mail ou por formulário, a economia de papel e cartuchos de tinta para impressão e a redução nos atendimentos presenciais. Como pontos negativos citamos que um pequeno percentual dos usuários dos canais de acesso à Ouvidoria resiste ao uso do SIGAA, preferindo o uso de meios convencionais como o formulário impresso e o e-mail e o fato dos responsáveis pelas unidades da UFS (Pró-Reitores e equivalentes, Diretores de Centros, chefes e coordenadores) resistirem, de modo geral, ao uso da ferramenta SIGAA, assim como resistem ao instrumento Ouvidoria, como canal integrador entre a Instituição e os usuários, sejam estudantes, professores, técnicos administrativos, terceirizados ou público externo.

Podemos citar ainda como ponto negativo a necessidade de adaptações do ‘software’ à nossa necessidade, o que pode nos proporcionar maior controle e mais agilidade.

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.

Desde 27 de janeiro de 2014, com a aprovação das alterações no Regimento Interno da Reitoria, que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), está sob a administração da Assessoria de Comunicação (Art. 173, XII do Regimento Interno).

Entre as Ouvidorias Universitárias do país o entendimento corrente é que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deva funcionar junto às Ouvidorias.

RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES QUE DEIXARAM DE RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2014:

O Regimento Interno da Ouvidoria (Art. 8º. § 3º) prevê que devem ser apresentados ao Conselho Universitário os nomes dos responsáveis que deixarem de responder as manifestações dentro do prazo estabelecido.

No primeiro semestre de 2014 deixaram de responder ou responderam manifestações com atraso as seguintes unidades com os respectivos responsáveis:

| UNIDADE | RESPONSÁVEL | MANIFESTAÇÕES |
|--|-------------------------------|----------------------|
| Campus Professor Alberto Carvalho (CAMPUSITA) | Éder Mateus de Souza | 385, 467, 997. |
| Departamento de Administração Acadêmica (DAA) | Antonio Edilson do Nascimento | 1.499 |
| Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde (NPGME) . | Amélia Maria Ribeiro de Jesus | 1.541, 1.620. |
| Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) | Ednalva Freire Caetano | 1.577 |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | | 07 |

CUMPRIMENTO DO ARTIGO 8º, § 2º. DO REGIMENTO INTERNO DA REITORIA:

No primeiro semestre de 2014 não houve solicitação para instauração de procedimento por atraso na resposta às manifestações.

MEDIAÇÕES

A Ouvidoria realizou durante o período diversas reuniões de mediação, obtendo êxito na maioria dos casos.

Problemas envolvendo professores e alunos, abandono de animais domésticos, denúncias de assédio, atraso de salários de terceirizados, estão entre os assuntos debatidos nas mediações realizadas nesta Ouvidoria.

REGISTROS PRESENCIAIS

Os atendimentos de pessoas na Ouvidoria, embora meios mais práticos (e-mail e SIGAA) estejam à disposição, vão desde os pedidos de informações ao desabafo, passando pelos pedidos de conselhos.

PROBLEMAS DE PSIQUIATRIA

As ocorrências envolvendo problemas de psiquiatria têm sido cada vez mais freqüentes.

O problema de saúde pública propriamente dito para os acometidos, por si só, se constitui num caso grave. Além disso, a exposição à que estão submetidos os servidores (docentes e técnicos administrativos) representa uma grande preocupação.

Os casos que chegaram à Ouvidoria receberam tratamentos de acordo com as circunstâncias do momento.

As ocorrências foram tratadas envolvendo vários segmentos como professores, o departamento de origem dos denunciado e das vítimas, familiares, Departamento de Administração Acadêmica (DAA), Coordenação de Assistência e Integração do Estudante (CODAE), entre outros.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

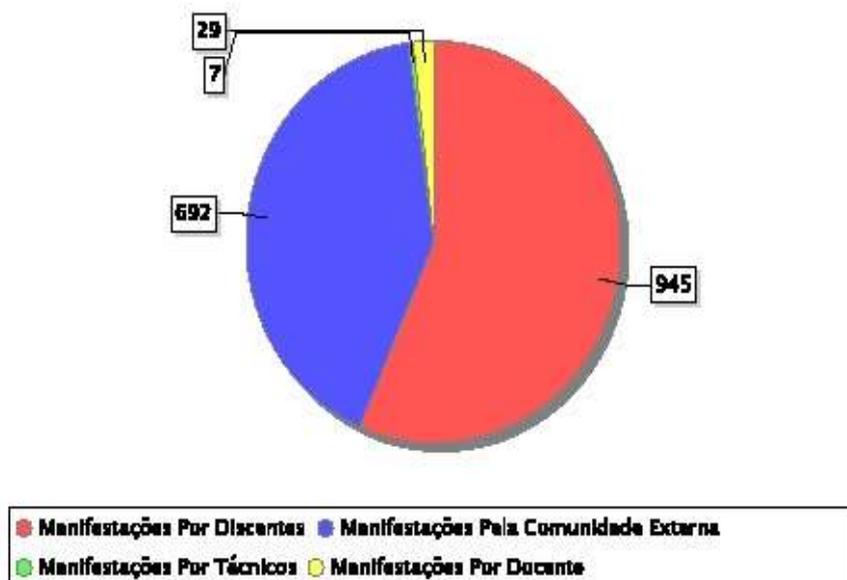
No primeiro semestre de 2014 a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 1.637 manifestações, todas devidamente catalogadas, analisadas e enviadas aos setores responsáveis para apreciação e providências.

Foram 630 manifestações sigilosas e 1.007 não sigilosas.

Entre as manifestações registradas como sigilosas observamos que há um excesso de cuidado por uma parcela expressiva dos usuários que pedem sigilo mesmo em situações claramente desnecessárias.

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 1.637 manifestações estão caracterizadas nos gráficos a seguir:

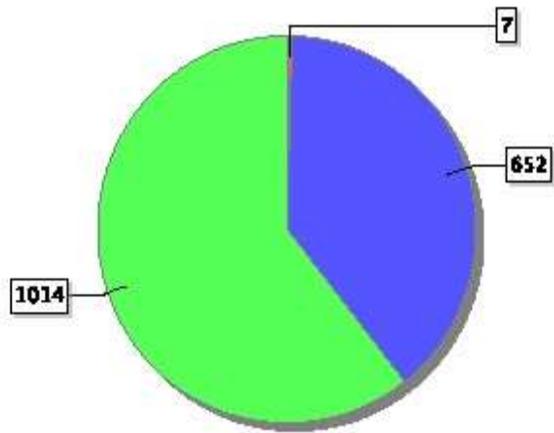
MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM:



MANIFESTAÇÕES QUANTO AO SIGILO:

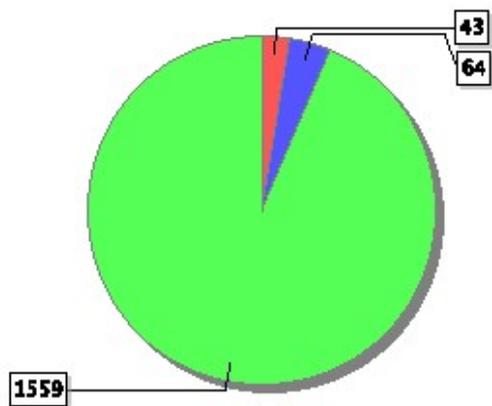


MANIFESTAÇÕES QUANTO À RESPOSTA:



● Manifestações Não Respondidas
 ● Manifestações Respondidas Com Atraso
 ● Manifestações Respondidas Sem Atraso

MANIFESTAÇÕES QUANTO À SATISFAÇÃO:



● Manifestações Com Manifestante Insatisfeitos
 ● Manifestações Com Manifestante Satisfeitos
 ● Manifestações Sem Resposta de Satisfação



RELATÓRIO DO SEGUNDO SEMESTRE 2014 (Artigo 2º., VI, RESOLUÇÃO 37/2011/CONSU)

APRESENTAÇÃO

A elaboração e apresentação de relatórios semestrais no Conselho Universitário decorre de previsão no 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 Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe, instituída através da Resolução nº 002/2009/CONSU, de 23 de março de 2009, com Regimento Interno aprovado em 26 de setembro de 2011, 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.

As ouvidorias devem admitir os mais variados meios de acesso por parte dos usuários.

A Ouvidoria Geral da UFS dispõe dos seguintes canais de acesso: presencial, formulário, telefones, urnas, e-mail, SIGAA.

O Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) é o meio mais utilizado, ultrapassando a 90% dos acessos. Formulários e e-mails aparecem em seguida na ordem de formas de acesso à Ouvidoria.

Os contatos pessoais e por telefone são formas de acesso preliminares que carecem de transformação em registro através das primeiras formas aqui elencadas.

As urnas de madeira dispostas no Hall da Superintendência de Infraestrutura (INFRAUFS) e nos prédios de Didáticas I, III, IV e V se revelaram, à primeira vista, sem acesso pelos usuários.

O registro das manifestações através do SIGAA, no estágio atual, apresenta pontos positivos e pontos negativos.

Como pontos positivos podemos citar a redução considerável da quantidade de manifestações apresentadas por e-mail ou por formulário, a economia de papel e cartuchos de tinta para impressão e a redução nos atendimentos presenciais. Como pontos negativos citamos que um pequeno percentual dos usuários dos canais de acesso à Ouvidoria resiste ao uso do SIGAA, preferindo o uso de meios convencionais como o formulário impresso e o e-mail e o fato dos responsáveis pelas unidades da UFS (Pró-Reitores e equivalentes, Diretores de Centros, chefes e coordenadores) resistirem, de modo geral, ao uso da ferramenta SIGAA, assim como resistem ao instrumento Ouvidoria, como canal integrador entre a Instituição e os usuários, sejam estudantes, professores, técnicos administrativos, terceirizados ou público externo.

Podemos citar ainda como ponto negativo a necessidade de adaptações do ‘software’ à nossa necessidade, o que pode nos proporcionar maior controle e mais agilidade.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituído em 18 de novembro de 2011 pela Lei nº. 12.527, popularmente conhecida como a Lei de Acesso à Informação, funcionou ligado à Ouvidoria Geral da UFS até 27 de janeiro de 2014. A partir dessa data, com a aprovação das alterações no Regimento Interno da Reitoria, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), está sob a administração da Assessoria de Comunicação (Art. 173, XII do Regimento Interno).

Entre as Ouvidorias Universitárias do país o entendimento corrente é que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deva funcionar junto às Ouvidorias.

RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES QUE DEIXARAM DE RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2014:

O Regimento Interno da Ouvidoria (Art. 8º. § 3º) prevê que devem ser apresentados ao Conselho Universitário os nomes dos responsáveis que deixarem de responder as manifestações dentro do prazo estabelecido.

No segundo semestre de 2014 deixaram de responder ou responderam manifestações com atraso as seguintes unidades com os respectivos responsáveis:

| UNIDADE | RESPONSÁVEL | MANIFESTAÇÕES |
|--|---------------------------------|---|
| Programa de Pós-Graduação em Letras (PPGL) | Geralda de Oliveira Santos Lima | 1659 |
| Centro de Educação Superior a Distância Acadêmica (CESAD) | Antonio Ponciano Bezerra | 1765, 1799, 1833, 1861, 1965, 2217, 2315, 2325, 2360, 2384, 2385, 2387, 2389, 2390, 2396, |

| | | |
|---|-------------------------------|--|
| | | 2397, 2412, 2403, 2419, 2463, 2465, 2489, 2471, 2482, 2485, 2500, 2512, 2534, 2544, 2553, 2554, 2560, 2600, 2602, 2604, 2607, 2609, 2612, 2613, 2616, 2636, 2637, 2640, 2641, 2644, 2651, 2652, 2657, 2658, 2659, 2665, 2667, 2672, 2674, 2678, 2679, 2722, 2724, 2740, 2741, 2743, 2745, 2754, 2755, 2795, 2800, 2803, 2804, 2853, 2854, 2869, 2871 |
| Departamento de Administração Acadêmica (DAA). | Antonio Edilson do Nascimento | 1898, 1998, 2151, 2561 |
| Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) | Ednalva Freire Caetano | 1.577 |
| Coordenação de Sistemas (COSIS) | Estelamaris da Costa Pina | 1955 |
| Departamento de Arqueologia (DARQ) | Jenilton Ferreira Santos | 1983 |
| Direção Administrativa do Campus de Lagarto | Fabiano Alvim Pereira | 2235 |
| Coordenação do Curso Licenciatura Letras Inglês Português | Elaine Maria Santos | 2321 |
| Núcleo de Gestão Ambiental (NGA) | Genésio Tâmara Ribeiro | 2376, 2378, 2379, 2381, 2382, 2383, 2392, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2442, 2444, 2445, 2446, 2453, 2455, 2457, 2459 |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
| Campus Prof. Alberto Carvalho (CAMPUSITA) | Éder Mateus de Souza | 2460, 2654, 2843 |
| Coordenação de Residência Médica/HU | Carlos Anselmo Lima | 2466 |
| Departamento de Educação em Saúde (DESL) | Frederico Leão Pinheiro | 2479 |
| Diretoria Pedagógica do CESAD | Djalma Andrade | 2583, 2585, 2587, 2673 |
| Departamento de Letras Vernáculas (DLEV) | Leda Pires Correa | 2627 |
| Departamento de Fisiologia (DFS) | Daniel Badauê Passos Júnior | 2774 |
| Departamento de Serviços Gerais (DSG) | Marcos José Ribeiro Barreto | 2838 |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | | 136 |

CUMPRIMENTO DO ARTIGO 8º., § 2º. DO REGIMENTO INTERNO DA REITORIA:

No primeiro semestre de 2014 não houve solicitação para instauração de procedimento por atraso na resposta às manifestações.

MEDIAÇÕES

A Ouvidoria realizou durante o período diversas reuniões de mediação, obtendo êxito na maioria dos casos.

Problemas envolvendo professores e alunos, abandono de animais domésticos, denúncias de assédio, atraso de salários de terceirizados, estão entre os assuntos debatidos nas mediações realizadas nesta Ouvidoria.

REGISTROS PRESENCIAIS

Os atendimentos de pessoas na Ouvidoria, embora meios mais práticos (e-mail e SIGAA) estejam à disposição, vão desde os pedidos de informações ao desabafo, passando pelos pedidos de conselhos.

PROBLEMAS DE PSIQUIATRIA

As ocorrências envolvendo problemas de psiquiatria têm sido cada vez mais frequentes.

O problema de saúde pública propriamente dito para os acometidos, por si só, se constitui num caso grave. Além disso, a exposição à que estão submetidos os servidores (docentes e técnicos administrativos) representa uma grande preocupação.

Os casos que chegaram à Ouvidoria receberam tratamentos de acordo com as circunstâncias do momento.

As ocorrências foram tratadas envolvendo vários segmentos como professores, o departamento de origem dos denunciado e das vítimas, familiares, Departamento de Administração Acadêmica (DAA), Coordenação de Assistência e Integração do Estudante (CODAE), entre outros.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

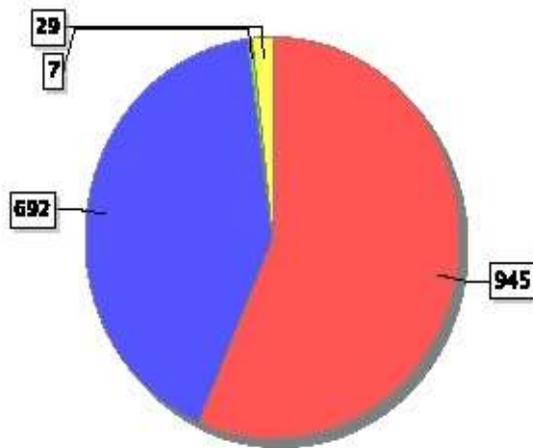
No primeiro semestre de 2014 a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 1.637 manifestações, todas devidamente catalogadas, analisadas e enviadas aos setores responsáveis para apreciação e providências.

Foram 630 manifestações sigilosas e 1.007 não sigilosas.

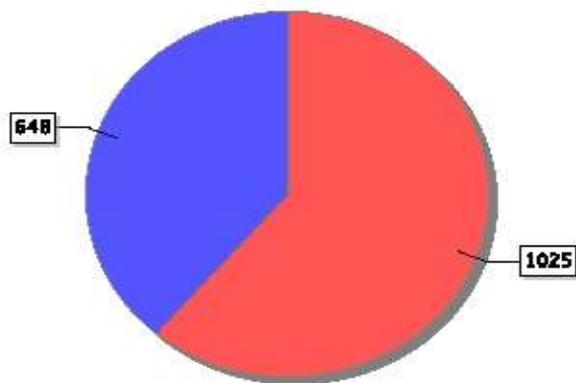
Entre as manifestações registradas como sigilosas observamos que há um excesso de cuidado por uma parcela expressiva dos usuários que pedem sigilo mesmo em situações claramente desnecessárias.

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 1.637 manifestações estão caracterizadas nos gráficos a seguir:

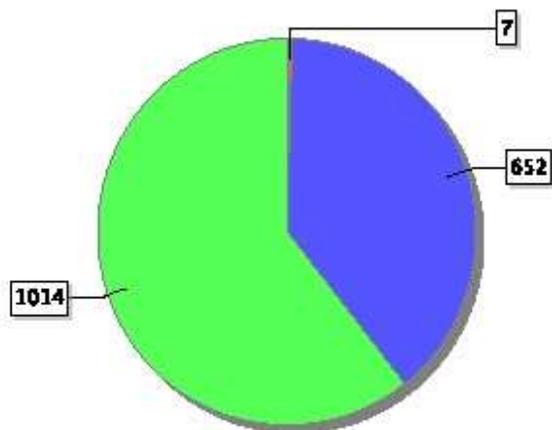
MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM:



MANIFESTAÇÕES QUANTO AO SIGILO:

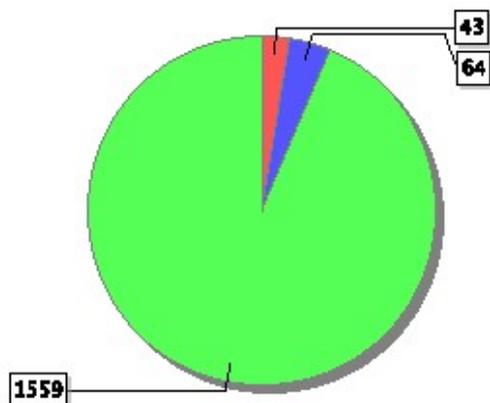


MANIFESTAÇÕES QUANTO À RESPOSTA:



- Manifestações Não Respondidas
- Manifestações Respondidas Com Atraso
- Manifestações Respondidas Sem Atraso

MANIFESTAÇÕES QUANTO À SATISFAÇÃO:



- Manifestações Com Manifestante Insatisfeito
- Manifestações Com Manifestante Satisfeito
- Manifestações Sem Resposta de Satisfação

São Cristovão, 31 de março de 2015.

JOSÉ DIAS FIRMO DOS SANTOS
Ouvidor Geral da UFS.

Joseilton Nery Rocha
Vice Ouvidor Geral da UFS.