



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2024-1 / 2024-2

São Cristóvão
Agosto – 2025



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Valter Joviniano de Santana Filho
Reitor

Rosalvo Ferreira Santos
Vice-Reitor

OUVIDORIA

Jucilene Alves Correia
Ouvidora Geral

Aline Cajé Bernardo
Assessora Técnica

Joseilton Nery Rocha
Respondente Ouvidoria

Larissa Santos
Respondente SIC

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	1
2 MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS	1
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	5
3.4 Distribuição das manifestações quanto aos motivos	7
3.5 Distribuição das manifestações quanto à origem	8
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	11
5 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS	11
5.1 Transparência Passiva	12
5.1.1 Visão Geral	12
5.1.2 Tempo médio de resposta	13
5.1.3 Omissões	13
5.1.4 Recursos	14
5.2 Transparência Ativa	14
5.2.1 Cumprimento das obrigações	14
5.2.2 Cumprimento das obrigações por assunto	16
5.2.3 Informações Classificadas e Desclassificadas	16
5.2.4 Dados Abertos	17
6 CONTROLE SOCIAL	19
CONSIDERAÇÕES GERAIS	23



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

OUIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório é apresentar as atividades da Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe (Ouvidoria-UFS) durante o ano de 2024. A Ouvidoria-UFS passou a ser um órgão da Reitoria em 2019, em conformidade com os artigos 100 e 101 da Resolução nº 40/2018/CONSU. A referida Resolução estabeleceu ainda que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) passaria a pertencer à estrutura da Ouvidoria. Desse modo, uma visão geral das atividades do SIC também estão presentes neste relatório, mas são tratadas com mais detalhes e aprofundamento em relatório próprio.

A Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe (UFS) é um órgão integrado ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – Fala.BR, vinculado à Controladoria-Geral da União (CGU).

Suas atividades são exercidas pela Ouvidora-Geral (Portaria 115/2024-GR), que acumula também a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI), de acordo com a Portaria 727/2025-GR

Cabe 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 sua supervisão.

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.

2. MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria da UFS recebeu predominantemente 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

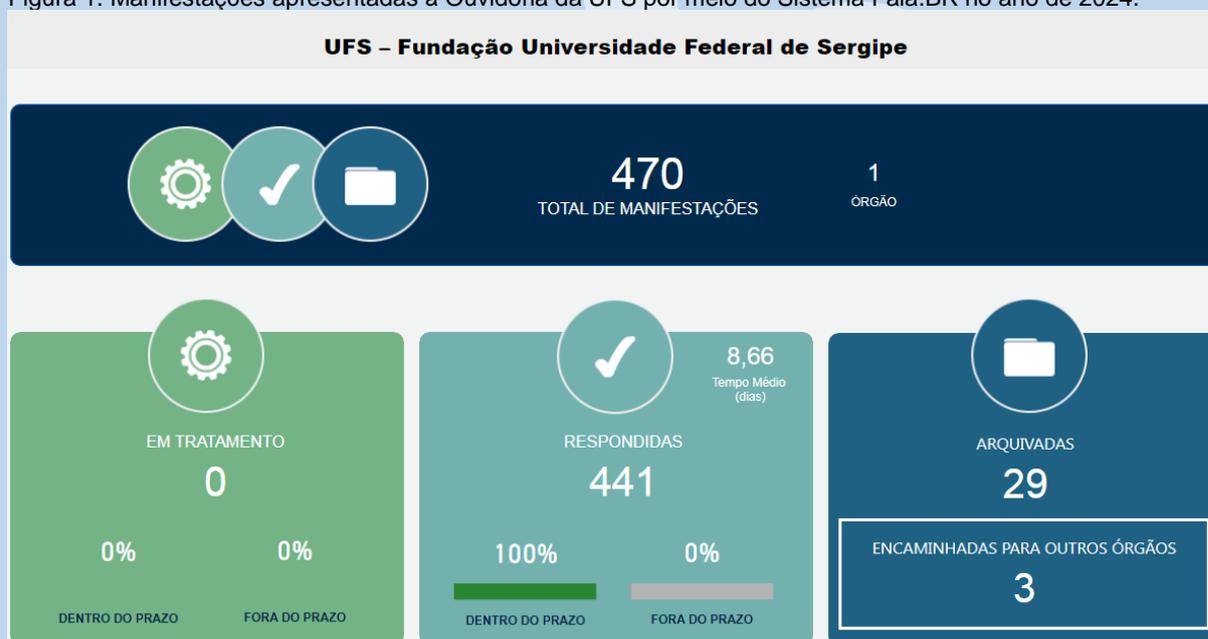
presencial foi em pequena quantidade, envolvendo principalmente orientações sobre como registrar manifestações no Sistema Fala.BR.

As manifestações recebidas foram anexadas e encaminhadas pelo Sistema SEI, uma vez 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 2024. Esses dados não incluem os pedidos de Acesso à Informação, os quais serão expostos em item específico adiante.

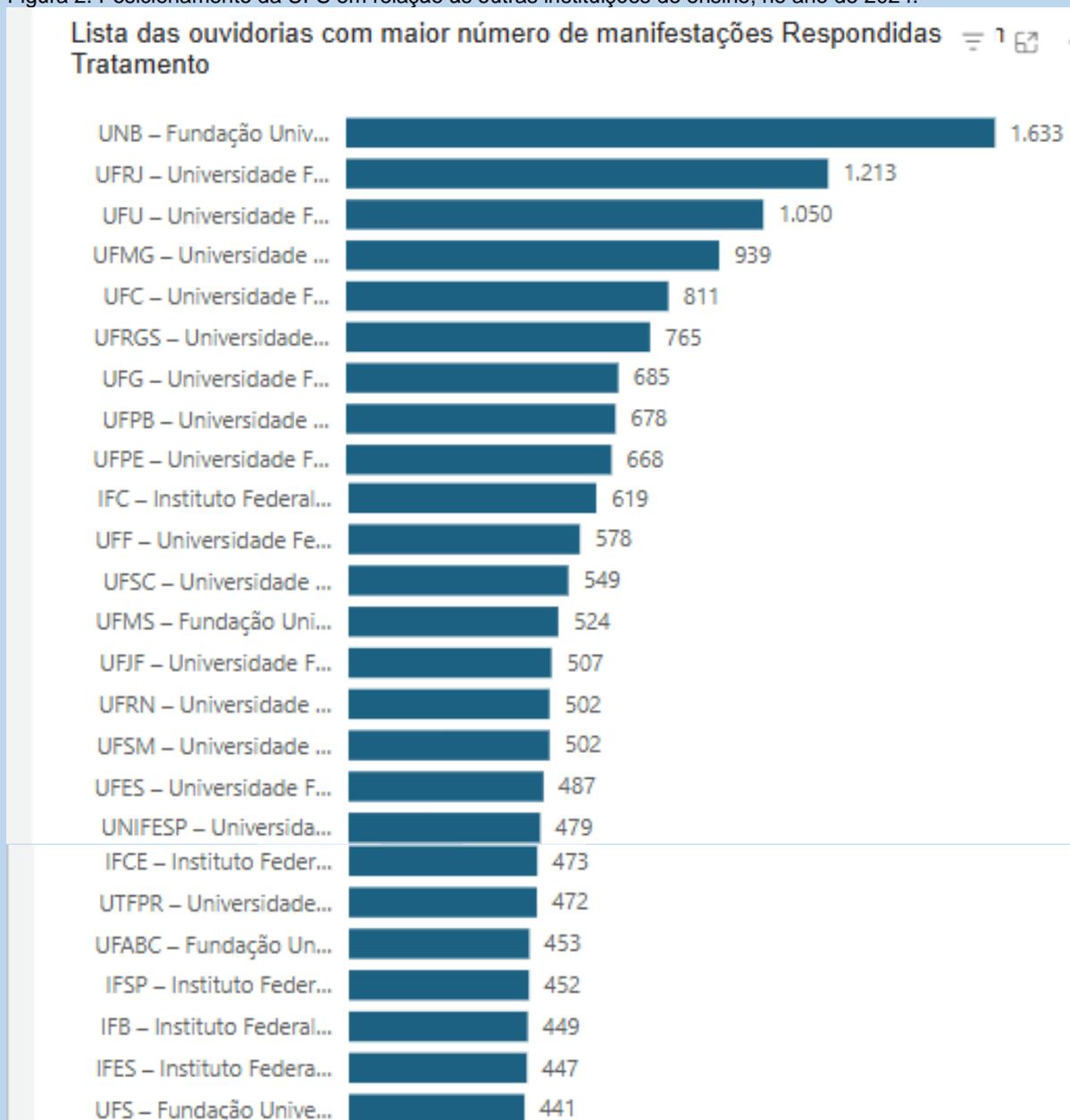
Figura 1. Manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR no ano de 2024.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2025.

Em 2024, a Ouvidoria desta universidade recebeu um montante de 470 manifestações pelo “Fala.BR”. Considerando os dados do ano anterior, com 594 manifestações, observa-se a diminuição de um quantitativo que ainda se mantém significativamente alto, fazendo da Ouvidoria um canal relevante de comunicação da UFS com o usuário. A consulta realizada no “Painel Resolveu?” (<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) mostrou a UFS em 25º lugar, de acordo com a figura 2, entre as universidades federais quanto ao número de manifestações recebidas. Acrescenta-se que ingressaram, ainda, 161 manifestações via e-mail, totalizando 631 manifestações.

Figura 2. Posicionamento da UFS em relação às outras instituições de ensino, no ano de 2024.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:
<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2025.

3.1 Cumprimento dos prazos e tempo de resposta

Conforme mostra ainda a figura 1, a Ouvidoria da UFS possui um aproveitamento no cumprimento de 100% dos prazos estabelecidos para as manifestações, mantendo a marca do ano anterior. 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 foi de 8,66 dias, havendo uma discreta diminuição em relação ao ano de 2023, que foi 8,7. Os prazos são estabelecidos pelo

sistema Fala.BR, sendo de 30 dias para a resposta ao usuário, 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. Para tanto, planeja-se para o corrente ano a realização de reuniões com as unidades da UFS, para esclarecer sobre o papel da Ouvidoria e a importância do cumprimento dos prazos para a Instituição.

3.2 Resolutividade e satisfação do usuário

A resolutividade, segundo critério da CGU, verifica a quantidade de demandas que recebeu a indicação de “Demanda Resolvida”, conforme consta da Figura 3, a qual mostra o valor de 95,50%. Um valor superior à média nacional de 86,62% no ano de 2024.

Figura 3. Resolutividade na Ouvidoria da UFS, no ano de 2024, pelo Sistema Fala.BR.



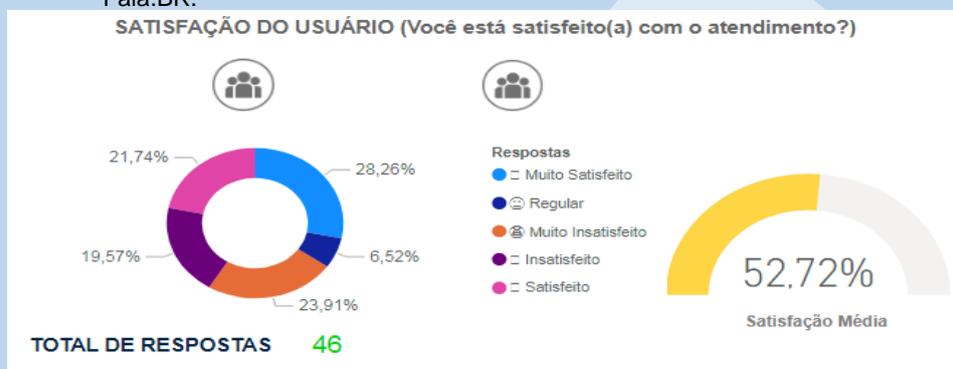
Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:
<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2025.

No que diz respeito à satisfação do usuário, a Figura 4 mostra uma “satisfação média” de 52,72% para a UFS, constituindo-se em um aumento no índice em relação ao ano anterior, que foi de 50,00%. Este se encontra acima da média das universidades federais, que é de 35,82%, conforme figura 5. É importante ressaltar que o índice de satisfação, no caso da UFS, se refere ao número de 46 respostas de um total de 470 manifestações, ou seja, apenas 46 usuários responderam à pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.

Analisando esse indicador, podemos afirmar que há a possibilidade de os

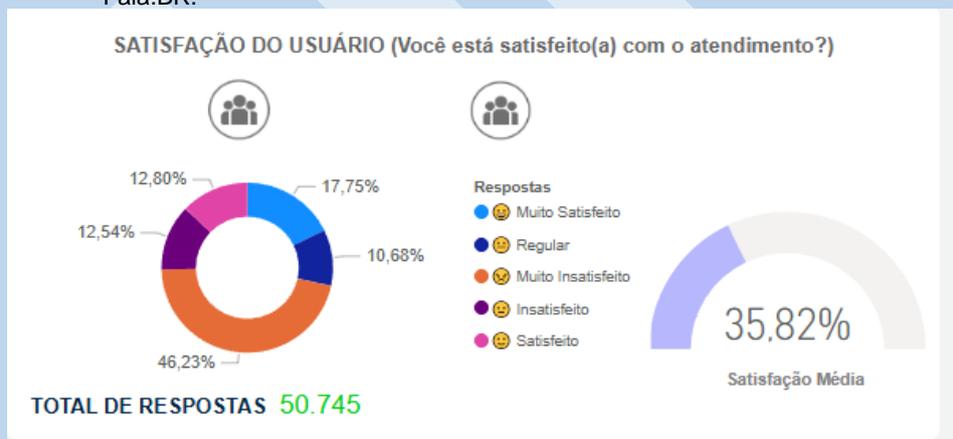
dados estarem mostrando a satisfação não relacionada ao atendimento da Ouvidoria em si, mas com o resultado ou resposta fornecida pelo setor competente, independentemente de a providência ter sido tempestiva ou correta. Ou seja, pode ocorrer a percepção de atuação insuficiente do setor, em virtude da discordância do usuário quanto ao resultado obtido, 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 4. Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria da UFS em 2024, pelo Sistema Fala.BR.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2025.

Figura 5. Manifestações quanto à satisfação do usuário junto às Universidades Federais em 2024, pelo Sistema Fala.BR.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2025.

3.3 Distribuição das manifestações quanto ao tipo

A Figura 6 apresenta a distribuição quanto ao tipo das manifestações recebidas. Nota-se um significativo aumento no índice de denúncias, que passou de 39,2% em 2023 para 46,7% em 2024. Esse crescimento pode ter sido impulsionado por ações realizadas pela Ouvidoria ao longo de 2024.

Entre essas ações, destaca-se a produção de um vídeo explicativo, em parceria com a Diretoria de Editoração, Comunicação e Produção Áudio Visual – DECAV, disponível na homepage da Ouvidoria (ouvidoria.ufs.br) e também no link: <https://www.youtube.com/watch?v=94ABCcnn8vA>

Foi elaborado ainda um informativo de boas-vindas aos estudantes recém-ingressos na UFS, apresentando os serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. Esse material, útil também para os demais usuários, encontra-se disponível no site da Ouvidoria e no link: <https://drive.google.com/file/d/1NZZIZSEu38VmKfUM0ozPpKCu6-7L31I6/view>

Outro avanço importante foi a criação do PROTOCOLO PARA RECEBIMENTO DE DENÚNCIA DE ASSÉDIO NA OUVIDORIA DA UFS, que define desde o conceito de assédio sexual — conforme normativas vigentes — até os procedimentos para recebimento da denúncia. O documento pode ser acessado no site da Ouvidoria e também pelo link: https://drive.google.com/file/d/1P8qmPZaTya-31JF_GRWBK4eiWy3vo4Qm/view

Além disso, foi inserido na página da Ouvidoria o Guia Lilás, publicação do Governo Federal com orientações para a prevenção e o tratamento de casos de assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Por fim, além das denúncias, observa-se também um elevado percentual de reclamações (28,8%) e de solicitações (21,5%). Esses números evidenciam a relevância da Ouvidoria como espaço de escuta e resolução de problemas apresentados, em especial, pelo corpo discente — público principal da instituição.

Figura 6. Distribuição quanto ao tipo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFS, em 2024, pelo Sistema Fala.BR.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:
<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2025.

3.4 Distribuição das manifestações quanto aos motivos

A variedade dos motivos que foram objetos das demandas é apresentada na Figura 7 e pode ser depreendida pelos assuntos das manifestações. Considerando-se que o número de opções disponíveis no sistema é elevado e que muitas delas possuem caráter genérico, a Ouvidoria da UFS lançou mão de um 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 deles, 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 Figura 7, o assunto “Conduta Docente” aparece em maior número. Este assunto envolve desde a atitude do professor em sala, ao cumprimento do programa, registro das notas, frequências e qualidade das aulas. O referido assunto observado em conjunto com os denominados “Matrículas” (22 ocorrências) e “Educação Superior” (58 ocorrências) permitem constatar que as demandas são majoritariamente de natureza acadêmica. O tópico “Outros em Administração” (48) refere-se a assuntos *sui generis*, que não aparecem no rol dos demais, e que são relativos à administração da universidade.

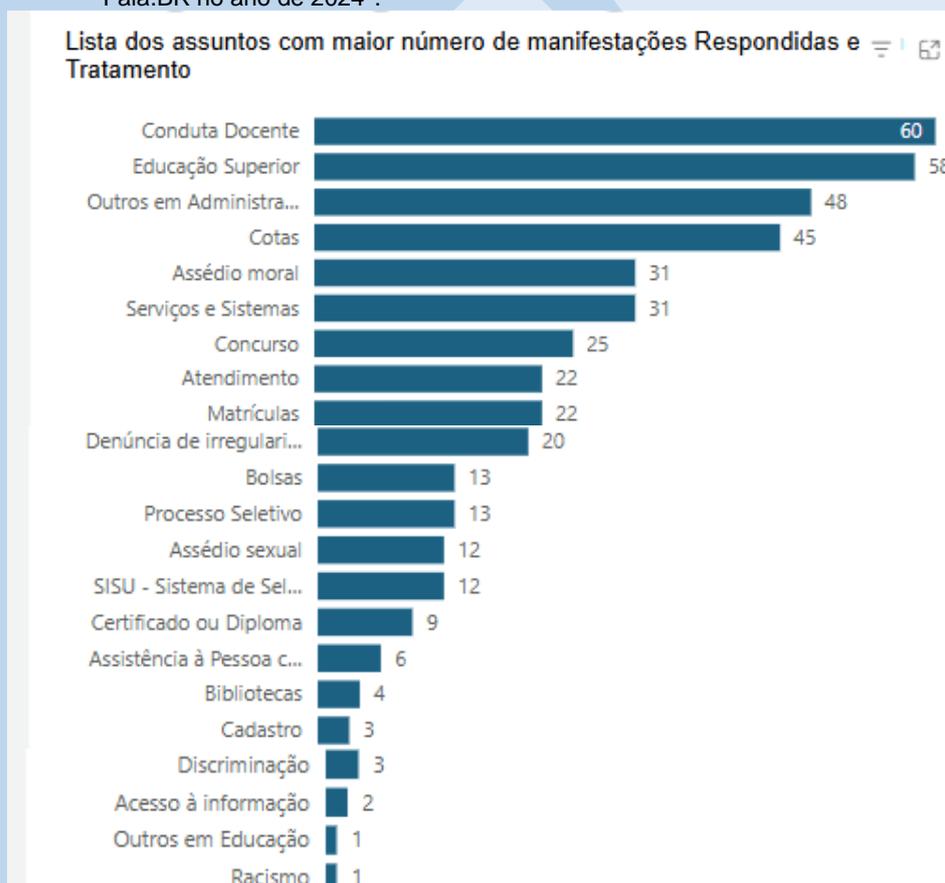
Um item que ocupa uma posição de destaque com 45 manifestações é o relacionado às “Cotas”. Esse item diz respeito às denúncias sobre supostas fraudes ao sistema de cotas ou a processos seletivos realizados pelas bancas de

heteroidentificação.

Um tema que teve 31 manifestações é o denominado “Serviços e Sistemas”, que engloba variadas demandas acerca dos serviços da universidade, inclusive as relativas à infraestrutura dos *campi*. Outro ponto com igual número de manifestações foi o relacionado ao “Assédio Moral”, o que significa um aumento de 55% em relação ao ano anterior, que teve 20 manifestações.

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 subassuntos definidos no âmbito da UFS, como Acadêmico, Infraestrutura, Meio Ambiente, Administrativo e outros.

Figura 7. Distribuição dos assuntos das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR no ano de 2024*.



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

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2024.

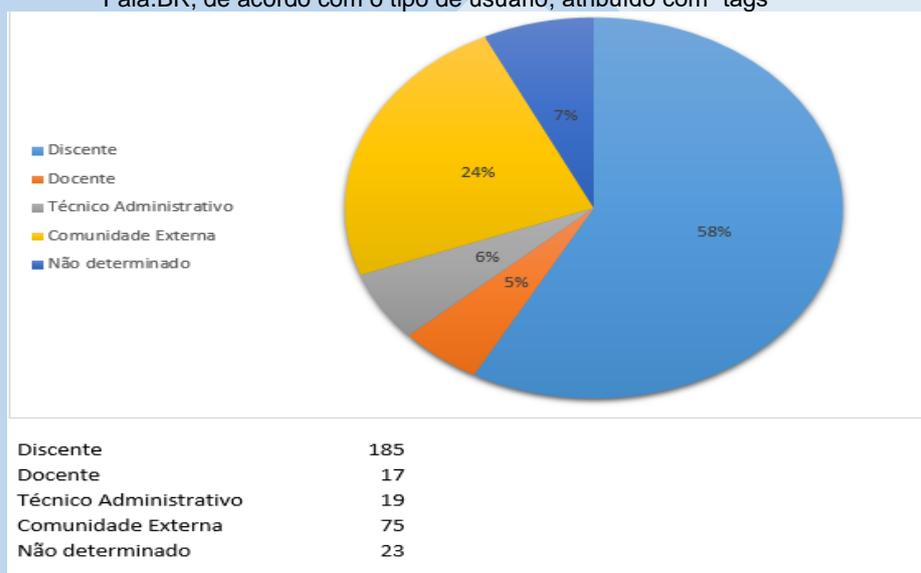
3.5 Distribuição das manifestações quanto à origem.

A fim de verificar a origem das manifestações dirigidas à Ouvidoria da UFS no decorrer do ano de 2024, foi efetuada a marcação dessas manifestações quando do

seu tratamento inicial. Isto se procede a partir da leitura do conteúdo das demandas, da análise detida do tipo de usuário que a apresentou, seguidas da atribuição de uma “tag”(etiqueta) para cada uma delas. Trata-se, portanto, de uma classificação arbitrária, cujos dados são apresentados na Figura 8.

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, seguidos 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 8. Distribuição de manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2024, 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://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 19/08/2024

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

Esta seção trata a relação dos serviços da UFS que se encontram publicados na página do governo federal em sua Carta de Serviços e da revogação do funcionamento dos Conselhos de Usuários de serviços Públicos.

4.1 A Carta de Serviços

Em parceria com o Escritório de Processos Operacionais – EPO, atualmente denominado como Coordenação de Planejamento e Riscos – COPLAN, vinculado à

Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento - PROPLAN, a Ouvidoria iniciou no ano de 2021 o mapeamento dos serviços para a elaboração da Carta de Serviços da Universidade Federal de Sergipe no âmbito do Portal GOV.BR. A orientação da CGU para aquele ano foi a de relacionar os serviços direcionados para a comunidade externa e para o corpo discente da UFS.

Inicialmente, ocorreu o levantamento dos serviços e, a partir deste, traçou-se o fluxograma com o passo-a-passo de cada etapa, após a reunião do EPO com as unidades envolvidas. Em posse desse 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, foram disponibilizados, podendo ser acessados por meio do sistema governamental.

O resultado dos procedimentos descritos foi o mapeamento de 151 serviços, dos quais 73 foram publicados na plataforma do Governo Federal. Todavia, no decorrer do ano de 2022, restou estabelecido que essa publicação, para todas as universidades, restringiria-se a nove serviços, providenciando-se, assim, a “despublicação” dos demais. Então, permaneceram aqueles dirigidos ao público externo e foram excluídos os destinados ao atendimento do estudante. Estes nove serviços podem ser acessados por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-sergipe>

Por outro lado, visando à garantia do acesso a todos os procedimentos mapeados pela UFS, estes são disponibilizados na página da COPLAN/PROPLAN, através do link <https://processosorganizacionais.ufs.br/>. Nessa página é possível conhecer os fluxos dos procedimentos mapeados.

A seguir, será apresentada a relação dos serviços da UFS que se encontram publicados na página do governo federal:

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

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

[Matricular-se em Curso de Pós-Graduação](#)

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

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

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

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

[Solicitar Emissão de Certificado de Participação em Curso ou Evento de Extensão](#)

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

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 poderia participar destes conselhos, bastando se inscrever, para isto não haveria qualquer tipo de seleção.

A UFS realizou ampla divulgação no ano de 2021, em parceria com a Diretoria de Editoração Comunicação e Produção Áudio Visual – DECAV, com o objetivo de convidar as pessoas para participar dos conselhos. Apesar das ações empreendidas, um pequeno número de pessoas se inscreveu nos conselhos, não sendo possível atingir o número mínimo de conselheiros por serviço a ser avaliado. Essa dificuldade ocorreu com a maioria das IFES.

Com a revogação da Portaria CGU nº 581/2021 pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as informações acerca do funcionamento de seus Conselhos de Usuários de Serviços Públicos não é mais conteúdo obrigatório no relatório de gestão.

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

Nesta parte está incluído o Relatório Anual de Avaliação e Monitoramento, dando cumprimento ao Artigo 40 da Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação-LAI, regulamentada pelo Decreto 7.724/2012, de acordo com o que estabelece o seu Artigo 67. O propósito deste documento é dar conhecimento à administração superior da UFS da situação atual de seu sistema de transparência, fornecendo subsídios para que visem consolidar e ampliar os meios de acesso à informação, contribuindo ainda para o incremento de uma cultura de transparência no seio da comunidade universitária.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UFS faz parte da Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe, conforme a Resolução N° 40/2018/CONSU,

revogada pela Resolução 041/2023/CONSU. Além de incorporar o SIC, cabe ao Ouvidor o papel de Autoridade de Monitoramento da Aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFS.

O presente documento é apresentado seguindo dois eixos principais, representados pela Transparência Passiva e pela Transparência Ativa. O primeiro caso diz respeito às 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, da Controladoria Geral da União. O segundo refere-se às informações colocadas à disposição do usuário no sítio eletrônico da instituição.

5.1 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://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

5.1.1 Visão Geral

Na Figura 9 são mostrados dados relativos ao ano de 2024 e à posição da UFS em relação às demais instituições federais. Nesse período, o SIC recebeu 229 pedidos de acesso à informação, o que o coloca na 102ª posição em número de demandas, dentre 321 instituições federais. Tais indicadores significam um avanço em relação ao ano anterior, quando a UFS ocupava a 117ª posição no mesmo ranking.

Cabe ressaltar que alcançamos o índice de 100 % de pedidos respondidos. Quanto ao tempo médio de resposta, consta 10,11 dias, tempo inferior ao do ano de 2023 que foi de 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 a reunião das informações, bem como do SIC, encarregado frequentemente da digitalização e o devido tarjamento dos documentos, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018.

Figura 9. Quantidade de pedidos de acesso à informação que ingressaram no SIC/UFS em 2024, taxa de resposta e posição em relação aos demais órgãos federais.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, acesso em 19/08/2025.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

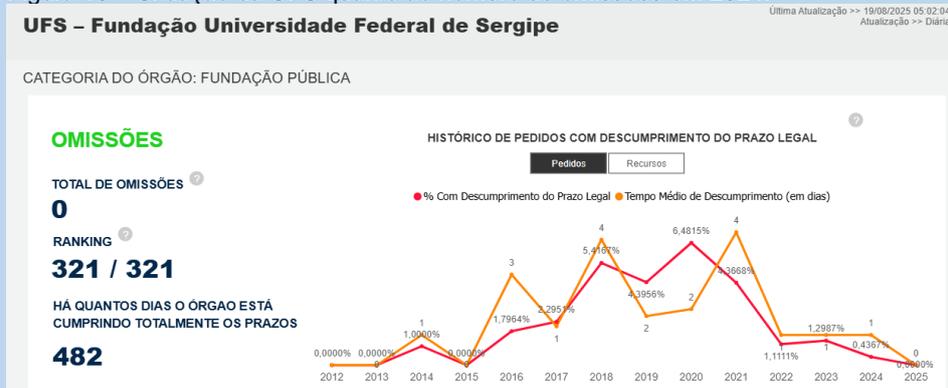
Ainda a Figura 9 mostra a posição da UFS no que se refere ao tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação no ano de 2024. A UFS ocupou o 91º lugar em relação às demais 321 instituições federais. Esse indicador representa um grande avanço na otimização do tempo de resposta ao usuário, uma vez que no ano de 2023 a UFS figurava na 125ª posição.

Além disso, a Figura 9 mostra que 100% dos pedidos foram devidamente respondidos.

5.1.3 Omissões

A Universidade Federal de Sergipe cumpriu à risca o atendimento das manifestações referentes aos pedidos de acesso à informação em 2024. A Figura 10 demonstra o status de 0 (zero) omissões, com o devido cumprimento dos prazos legais.

Figura 10 – Situação da UFS quanto ao número de omissões em 2024.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, acesso em 19/08/2025.

5.1.4 Recursos

Em 2024, conforme atesta a figura 11, foram recebidos 33 recursos, os quais foram respondidos dentro dos prazos legais, com o tempo médio de resposta de 4,47 dias, alcançando a UFS à posição de 88º lugar num ranking de 321 instituições federais.

Figura 11 – Total de recursos recebidos em 2024.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, acesso em 19/08/2025.

Conforme mencionado anteriormente, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/UFS faz parte da Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe. A seguir é feita uma breve descrição das suas atividades, visto que estas são apresentadas de maneira extensa em relatório próprio.

5.2 Transparência Ativa

A Transparência Ativa - TA consiste na divulgação de informações por iniciativa do próprio órgão, sem que tenha havido solicitação da parte do usuário. No caso da UFS, essas informações são apresentadas em seu portal (ufs.br) por meio da aba “Acesso à Informação”.

5.2.1 Cumprimento das obrigações

O atendimento das exigências de Transparência Ativa na UFS apresentou significativa evolução nos últimos anos. Conforme apontado no relatório anterior, no ano de 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 suas 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 em apenas em um deles o rótulo “NÃO CUMPRE”. Isto fez com que UFS adquirisse posição destacada entre órgãos federais, alcançando a 36ª colocação ao cumprir 97,96% dos itens.

No ano de 2022, a UFS passou a cumprir 100% dos 49 itens de TA, passando a fazer parte do bloco das instituições que figuraram na primeira colocação do “ranking” de cumprimento. No entanto, 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”. Isso colocou a UFS na 139ª posição em relação às 321 instituições federais, cumprindo 93,878%. Nesse ano a média de 321 instituições federais era de 79,41%. Importa ressaltar que, desde o momento do conhecimento da situação, temos concentrado nossos esforços para reverter a situação e retomar o posto de liderança no “ranking”. Nesse sentido, realizamos várias reuniões com os setores competentes, visando ao planejamento de ações para um melhor desempenho em termos de TA, relativo aos itens que deixavam a desejar, em consonância com a 7ª edição do Guia de Transparência Ativa.

Em 2024, a UFS conseguiu elevar seu índice de cumprimento no quesito de TA para 95,91% (Figura 12), ocupando a 157ª posição num ranking de 321 instituições federais. No entanto, ainda é observada uma ocorrência de “NÃO CUMPRE” para o item “Convênios e Transferências”, e uma de “CUMPRE PARCIALMENTE” para Licitações e Contratos”. Esforços continuam sendo envidados junto aos setores responsáveis, a fim de que possamos atingir novamente a marca de cumprimento de 100% dos itens de TA.

Figura 12 – Cumprimento das obrigações da Transparência Ativa em 2024.



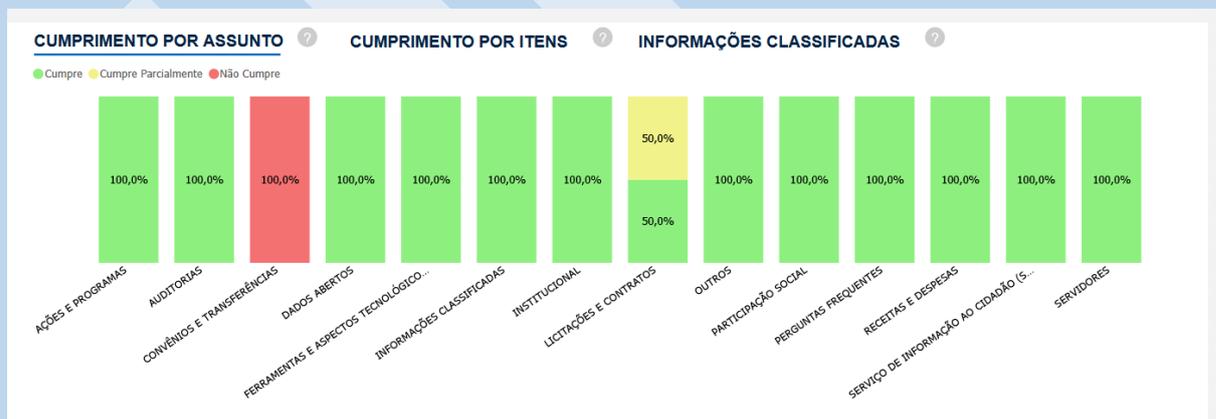
Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:
<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, acesso em 19/08/2025.

5.2.2 Cumprimento das obrigações por assunto

O Guia de Transparência Ativa (GTA) da 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, a 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 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, Sanções Administrativas, Transparência UFS. Esses itens podem ser acessados na página oficial da UFS, cujo endereço é www.ufs.br, na aba Acesso à Informação, no seguinte link: <https://acessoainformacao.ufs.br/pagina/5751-acesso-a-informacao>. Essas informações são agrupadas por temas para facilitar a compreensão, como mostra a figura 13.

Figura 13 – Cumprimento das obrigações por assunto da Transparência Ativa.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, acesso em 08/08/2025.

5.2.3 Informações Classificadas e Desclassificadas

Cabe-nos comunicar que até a presente data não há registro de informações passíveis de classificação no âmbito da UFS. Destacamos que as informações sigilosas existentes na Universidade recebem a devida proteção em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), de 14 de agosto de 2018. Para tanto

foi designada a Sr^a Thais Ettinger Oliveira Salgado como encarregada do tratamento de dados (ou *Data Protection Officer* - DPO), LGPD na Instituição, conforme Portaria 601, de 14 de agosto de 2020.

5.2.4 Dados Abertos

Em conformidade com o Decreto 8.777, de 11 de maio de 2016, e a Lei de Acesso à Informação de nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o portal de Dados Abertos da UFS disponibiliza dados e informações públicas da instituição para a comunidade, assunto que ainda relacionado ao tema Transparência Ativa. Isso significa que qualquer pessoa, com conhecimentos técnicos básicos, sobre o tratamento de dados pode ter acesso e utilizar esses dados para fazer análises e criar infográficos.

Um novo plano se encontra vigente para o período 2024/2026, e está 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. Tais dados encontram-se disponíveis no link <https://dados.ufs.br/> no portal da UFS, ou no sistema “gov.br” acessando: <https://dados.gov.br/dados/busca?termo=universidade%2520federal%2520de%2520sergipe> .

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 Abertura realizada
SIGAA	Componentes curriculares	Relação dos componentes curriculares ofertados pela UFS.	PROGRAD	Mensal	Junho / 2024 Abertura realizada
SIGAA	Estruturas curriculares	Relação das estruturas curriculares dos cursos de graduação e pós-graduação	PROGRAD/POSGRAP	Mensal	Agosto /2024 Abertura realizada

		ofertados pela UFS.			
SIPAC	Unidades administrativas	Relação das unidades administrativas da UFS	COPAC/COGEPLAN	Mensal	Outubro / 2024 Abertura realizada
SIGAA	Diplomas	Diplomas expedidos pela UFS para alunos concluintes dos cursos de Graduação.	PROGRAD	Mensal	Dezembro / 2024 Abertura realizada
SIGAA	Unidades acadêmicas	Relação de unidades acadêmicas da UFS.	COPAC/COGEPLAN	Mensal	Fevereiro / 2025 Abertura realizada
SEI	Boletim de serviços	Relação de boletins de serviços da UFS	PROAD	Mensal	Abril / 2025 Abertura realizada
SIGRH	Funções gratificadas	Relação de funções gratificadas dos servidores da UFS.	PROGEP	Mensal	Maior / 2025 Abertura realizada
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 Abertura realizada
SIPAC	Bens móveis	Relação dos bens móveis adquiridos pela UFS.	PROAD	Mensal	Outubro / 2025 Abertura realizada
SIGAA	Docentes externos	Relação dos docentes externos da UFS.	PROGEP	Mensal	Dezembro / 2025 Abertura realizada
SIGRH	Servidores aposentados	Relação dos servidores aposentados da UFS.	PROGEP	Mensal	Janeiro / 2026 Abertura realizada

Destaca-se, no Quadro 1, o compromisso da UFS em contribuir com a implantação da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA), instituída pelo Plano

de Ação Nacional sobre Governo Aberto, uma vez que esta universidade tem cumprido à risca os prazos de abertura dos Dados Abertos, até mesmo antecipando-se às datas previstas no planejamento. Atualmente, a UFS dispõe de um conjunto de 30 (trinta) dados organizados em 6 (seis) grupos, cujo acesso está disponibilizado no endereço eletrônico <https://dados.ufs.br/> e no portal <https://dados.gov.br/dados/busca?termo=ufs> .

6 CONTROLE SOCIAL

Há instrumentos no âmbito da UFS voltados para o Controle Social, tais como o Portal da Transparência, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Portal de Dados Abertos e os Observatórios Sociais. Estes últimos têm como um dos seus principais objetivos criar canais de interlocução entre a Universidade e a sociedade, para que a instituição absorva as demandas comunitárias na elaboração, implementação e acompanhamento de ações de ensino, pesquisa e extensão. As informações acerca das ações dos Observatórios Sociais encontram-se no site <https://observatorios.ufs.br/pagina/28352>.

No que se refere à política de transparência e acesso à informação, o Decreto 11.529/2023 instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal. Como função essencial para o funcionamento do programa de integridade da instituição, foi instituída pela Resolução nº 10/2023/CONSU a Corregedoria Geral da UFS, responsável pela orientação, coordenação, planejamento, supervisão e execução das atividades correccionais da instituição. As informações específicas sobre as ações dessa instância são apresentadas no sítio <https://reitoria.ufs.br/pagina/26415-corregedoria-geral-da-ufs>. Nele, pode-se acessar seu relatório anual.

Cabe ainda ressaltar a participação da Ouvidoria/SIC na estrutura de governança da UFS, com o Comitê de Governança Digital e o Comitê de Gestão do Programa de Integridade. Há também o Comitê de Comunicação e Transparência, do qual Autoridade de Monitoramento da LAI é membro titular. Acrescenta-se a isso a responsabilidade da Ouvidoria com o e-Agendas, Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal.

Ainda com relação ao Controle Social na UFS, destacam-se também as atividades da Auditoria. Em sua homepage, a UFS dispõe de uma aba denominada

“Acesso à Informação”, na qual é possível acessar o menu da Transparência Ativa. Uma de suas seções, denominada AUDITORIAS, contempla as atividades da Auditoria Interna da UFS – Audint/UFS. Nela, constam informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas na Universidade Federal de Sergipe, bem como seus respectivos relatórios anuais. Além disso, encontram-se disponíveis os links de acesso ao PAINT: <http://audint.ufs.br/pagina/21252-plano-anual-de-atividades-de-auditoria-interna> e RAIN: <http://audint.ufs.br/pagina/21249-relatorio-anual-de-atividades-de-auditoria-interna>.

Ainda na perspectiva do Controle Social, visando nortear suas ações, por meio do seu conjunto de Dados Abertos, acessível no link <https://dados.ufs.br/>, a UFS disponibiliza as listas dos bens móveis registrados ano a ano.

No que tange à transparência de indicadores relativos aos ensino, a UFS, através da Superintendência de Indicadores de Desempenho Institucional (SIDI) - unidade responsável por planejar e prover a gestão dos indicadores de desempenho institucional, em apoio ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão, disponibiliza em sua página, cujo link é <https://sidi.ufs.br/pagina/24215-superintendencia-de-indicadores-de-desempenho-institucional-sidi>, na seção *Dashboard da Graduação*, indicadores de alunos matriculados, desempenho nas disciplinas, taxas de sucesso, evasão e retenção e índice de qualificação do corpo docente (IQCD). Há também o *Dashboard da Avaliação Institucional* no mesmo link, que considera processos internos de avaliação, inclusive da infraestrutura da instituição.

A Superintendência de Indicadores de Desempenho Institucional (SIDI) da Universidade Federal de Sergipe trabalha em conjunto com a Coordenação de Estudos e Monitoramento de Dados Institucionais (CEMDI), que, por sua vez, é vinculada à Divisão de Avaliação e Monitoramento Institucional (DIAVI), na produção e monitoramento de indicadores da UFS. Nesse sentido, são disponibilizados periódica e sistematicamente um conjunto de informações em forma de textos analíticos, resumos descritivos e relatórios tabulares acerca desses números. Os indicadores de desempenho acadêmico atualizam a comunidade sobre o evoluir institucional e tornam amplamente conhecidos os avanços logrados e desafios a serem superados.

Os indicadores acadêmicos são difundidos através de documentos como:

a) Anuário Estatístico: Publicação anual com plano tabular de fácil leitura e reúne dados e registros administrativos que contam a história da UFS, <https://indicadores.ufs.br/pagina/20145-anuario-estatistico-da-ufs> ;

b) UFS em números: São publicações apresentadas em forma de encarte, para consultas rápidas e de caráter extremamente informativo, <https://indicadores.ufs.br/pagina/20165-ufs-em-numeros> ;

c) Radar: Publicação sintética para rápida assimilação. Traz informações conjunturais sobre desempenho acadêmico, representadas através de gráficos ou em tabelas e com pouco conteúdo analítico, <https://indicadores.ufs.br/pagina/20164-radar> ; e

d) Painel UFS/Indicadores de desempenho, que são documentos analíticos, destinados à reflexão acadêmica, portanto com melhor refinamento teórico e metodológico. Apoiando-se em métodos e técnicas de análise quantitativa, o Painel trata temas com maior profundidade e representa um espaço privilegiado de avaliação de resultados institucionais, <https://indicadores.ufs.br/pagina/20148-painel-ufs-indicadores-de-desempenho> .

Em relação à transparência de indicadores de extensão e pesquisa, a SIDI-UFS disponibiliza Anuários Estatísticos com os projetos e resultados obtidos.

A Divisão de Avaliação e Monitoramento Institucional (DIAVI), vinculada à CEMDI, é responsável pela gestão do processo de avaliação e monitoramento institucional da UFS com a finalidade de propor ações e diretrizes capazes de harmonizar os esforços avaliativos da instituição nas áreas acadêmica e administrativa.

No que tange ao quesito da Avaliação Institucional por instâncias externas à UFS, o endereço eletrônico da Comissão Própria de Avaliação (cpa.ufs.br) fornece Relatórios acerca do desempenho da universidade em diversos rankings e instituições, especialmente na seção Relato Institucional, <https://cpa.ufs.br/pagina/18609>

Já o site oficial da UFS www.ufs.br apresenta indicadores por meio de Relatórios de Gestão, Anuário Estatístico, Transparência e Prestação de Contas, UFS em Números, Catálogos de Grupos de Pesquisa e Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2021-2025. Cabe ressaltar que a UFS também disponibiliza em sua

homepage os Relatórios da LAI na seção “Acesso à Informação”, no link: <https://acessoainformacao.ufs.br/pagina/5751-acesso-a-informacao>

Sobre a transparência no âmbito dos projetos desenvolvidos por fundações de apoio da universidade, a UFS conta com a Fundação de Apoio à Pesquisa e Extensão de Sergipe – FAPESE. Esta fundação adota medidas rigorosas para assegurar a transparência e a conformidade com as exigências dos órgãos de controle, em consonância com a Lei nº 8.958/1994, e as normativas do Tribunal de Contas da União (TCU) para os recursos de origem Federal, notadamente o Acórdão 1178/2018-TCU-Plenário. Entre as medidas implementadas, destacam-se:

- **Prestação de Contas e Relatórios:** Os projetos desenvolvidos pela FAPESE são acompanhados por relatórios periódicos detalhados, que incluem a execução financeira e técnica, garantindo a publicidade e o correto uso dos recursos. As prestações de contas seguem as determinações estabelecidas pelos órgãos financiadores e, não tendo normativo próprio, no disposto na Resolução 12/2018 – CONSU, norma que dispõe sobre a relação entre a UFS e suas fundações de apoio.
- **Acesso à Informação e Transparência Ativa:** As informações sobre convênios, contratos e termos de execução firmados pela fundação são disponibilizadas no portal da FAPESE (www.fapese.org.br), garantindo amplo acesso aos dados pela sociedade e pelos órgãos de fiscalização.
- **Sistemas de Monitoramento e Controle:** São utilizadas plataformas e sistemas de gestão que asseguram o acompanhamento contínuo dos processos administrativos e financeiros, permitindo auditorias internas e externas, além da fiscalização pelos órgãos de controle.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

O Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe (UFS), referente ao exercício de 2024, evidencia a relevância da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) como instrumentos estratégicos de governança, transparência e participação social no âmbito das instituições de ensino superior.

Ao longo do ano, a Ouvidoria recebeu 631 manifestações, sendo 470 pelo sistema Fala.BR e 161 por e-mail. Embora tenha ocorrido uma redução em relação ao ano anterior, o volume ainda se mantém elevado, o que reforça o papel da Ouvidoria como canal de diálogo direto entre a comunidade acadêmica, a sociedade e a administração universitária.

Destacam-se alguns avanços significativos:

Cumprimento de prazos e eficiência no atendimento – A Ouvidoria da UFS obteve 100% de cumprimento dos prazos legais estabelecidos, com tempo médio de resposta de 8,66 dias, desempenho superior à média nacional. Esse indicador demonstra maturidade institucional e articulação efetiva com os setores demandados.

Alta resolutividade – O índice de 95,5% de manifestações solucionadas supera a média das universidades federais, que é de 86,62%. Esse resultado reflete a capacidade da instituição de não apenas responder, mas de encaminhar providências concretas.

Participação e satisfação do usuário – Apesar da baixa adesão às pesquisas de avaliação (apenas 46 respondentes), a taxa de satisfação cresceu para 52,72%, acima da média nacional (35,82%). Esse dado indica uma percepção positiva do atendimento, mas também sugere a necessidade de estratégias de engajamento que ampliem a representatividade das respostas.

Tipos e motivos das manifestações – Houve aumento expressivo de denúncias, que representaram 46,7% do total, com destaque para temas como conduta docente, assédio moral e denúncias relacionadas às cotas. Esse cenário evidencia a centralidade de questões éticas e acadêmicas nas demandas, exigindo protocolos claros e fluxos institucionais robustos para acolhimento e tratamento adequado.

Transparência e controle social – O SIC/UFS recebeu 229 pedidos de acesso

à informação, mantendo 100% de atendimento e redução do tempo médio de resposta. Na dimensão de transparência ativa, a universidade atingiu 95,91% de cumprimento das exigências da CGU, reforçando o compromisso institucional com a prestação de contas e o acesso público à informação.

Inovações e instrumentos de apoio – Iniciativas como a produção de materiais informativos, elaboração de guias de enfrentamento ao assédio e implementação de protocolos específicos fortalecem a prevenção de práticas abusivas e ampliam o caráter educativo da Ouvidoria.

No contexto das instituições de ensino, tais resultados revelam que a Ouvidoria não deve ser vista apenas como instância reativa de recebimento de reclamações, mas como mecanismo estratégico de gestão participativa, promoção da integridade institucional e fortalecimento da cultura de direitos. A consolidação de sistemas de ouvidoria robustos contribui diretamente para a qualidade acadêmica, para a proteção da comunidade universitária e para a legitimidade da instituição perante a sociedade.

Por fim, recomenda-se a intensificação de ações de formação e sensibilização junto ao corpo discente, docente e técnico-administrativo sobre o papel da Ouvidoria; a adoção de estratégias de engajamento digital que ampliem a participação nas pesquisas de satisfação; e a manutenção do investimento em práticas de transparência ativa e dados abertos, garantindo que a comunidade acadêmica disponha de informações acessíveis e atualizadas.