UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

RELATÓRIO
2018-1 / 2018-2

São Cristóvão
Maio - 2019

RELATÓRIO 2018-1 / 2018-2

1. APRESENTAÇÃO

As atividades da Ouvidoria Geral da UFS são apresentadas a seguir, dando 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.

Seguindo o mesmo formato do apresentado para o ano de 2017, os dados relativos às manifestações recebidas, quanto à origem, destinatário, taxas de resposta, sigilo e satisfação são apresentados distinguindo o primeiro e segundo semestres do ano, atendendo à Resolução e permitindo a observação de eventuais diferenças quantitativas por período. Já as informações relativas à natureza dos assuntos tratados merecerão, mais uma vez, abordagem conjunta, proporcionando uma melhor visualização do que ocorreu dentro de cada um dos temas levantados.

2. MEIOS DE ACESSO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria Geral da UFS é acessada de forma presencial, por telefone, correio eletrônico e por meio do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA. Este último, é o modo mais empregado, ultrapassando a 98% dos acessos. Seguem um pequeno número de contatos por e-mail. O acesso por telefone é mais utilizado para pedidos de informações e orientações. Já nos contatos presenciais, quando não se tratam de meros esclarecimentos, o usuário é orientado a consignar sua manifestação por meio do sistema de gestão de atividades acadêmicas – SIGAA, que é disponível para o público interno e externo da UFS

Uma grande alteração quanto ao acesso do usuário ao sistema de ouvidoria ocorreu a partir da edição do Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Deste modo, a Ouvidoria da UFS passa a ser uma unidade setorial do sistema, o qual tem como órgão central o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União. Determina o Art. 7º do Decreto:

> Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Isto torna obrigatório o uso do sistema informatizado "e-Ouv" no âmbito UFS, o qual poderá vir a ser integrado com o sistema SIGAA, atualmente em uso. Com este objetivo foi solicitado à Superintendência de Tecnologia da Informação - STI/UFS elaboração de projeto com vistas a efetuar esta integração, já que tal providência deverá estar implantada no prazo máximo de um ano após a edição do Decreto, ou seja até o início de setembro de 2019.

O citado Decreto, no seu Artigo 9º, prescreve ainda:

> Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Em decorrência, a Ouvidoria da UFS passou ser um órgão da Reitoria, de acordo com os artigos 100 e 101 da Resolução N° 40/2018/CONSU. Adquiriu uma nova estrutura organizacional, deixando de existir a figura do Vice Ouvidor, função que passa a ser exercida pelo responsável pela Assessoria Técnica. A Resolução estabelece ainda que o Serviço de Informação ao Cidadão passa a pertencer à estrutura da Ouvidoria.

A partir de 1º de outubro, de 2018, o sistema e-Ouv ter sido disponibilizado com todas suas funcionalidades para a UFS, ficando aberto ao público para o registro de manifestações. Assim sendo, no presente momento (maio/2019), dois sistemas encontram-se em operação na universidade: o via SIGAA e o "e-Ouv", este já monitorado diretamente pela Ouvidoria Geral da União.

Para o presente relatório são apresentados os dados extraídos do sistema SIGAA, visto terem sido apresentadas apenas seis manifestações por meio do "e-Ouv" no ano de 2018, número não significativo para se observar o desempenho desta Ouvidoria.

3. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2018, a Ouvidoria Geral da UFS recebeu 1669 manifestações, sendo 934 no primeiro semestre e 735 no segundo, conforme mostra a Figura 1. O maior valor observado no primeiro semestre pode ser atribuído ao fato de este ser o período de entrada da maior parte dos novos estudantes, o gera muitos acessos em busca de orientação. Além disto, ocorre que o primeiro semestre de 2018 comportou o final do período letivo 2017/2 e o início período 2018/1, repetindo o comportamento observado no relatório do ano anterior, mostrando que as reclamações costumam ocorrer com mais frequência entre as semanas finais de um período e as iniciais do período seguinte. Apresenta-se, a seguir, o detalhamento destas informações.

3.1 Manifestações segundo a origem.

A Figura 1 apresenta a distribuição das manifestações apresentadas de acordo com a sua origem. Observa-se, para os dois semestres de 2018, a predominância daquelas submetidas por estudantes, seguida das originárias da comunidade externa. Tais números são coerentes com a natureza do público, por serem estes justamente os que melhor se caracterizam como usuários da instituição, quando docentes e servidores técnicos administrativos, estão engajados na ação de prestadores do serviço.

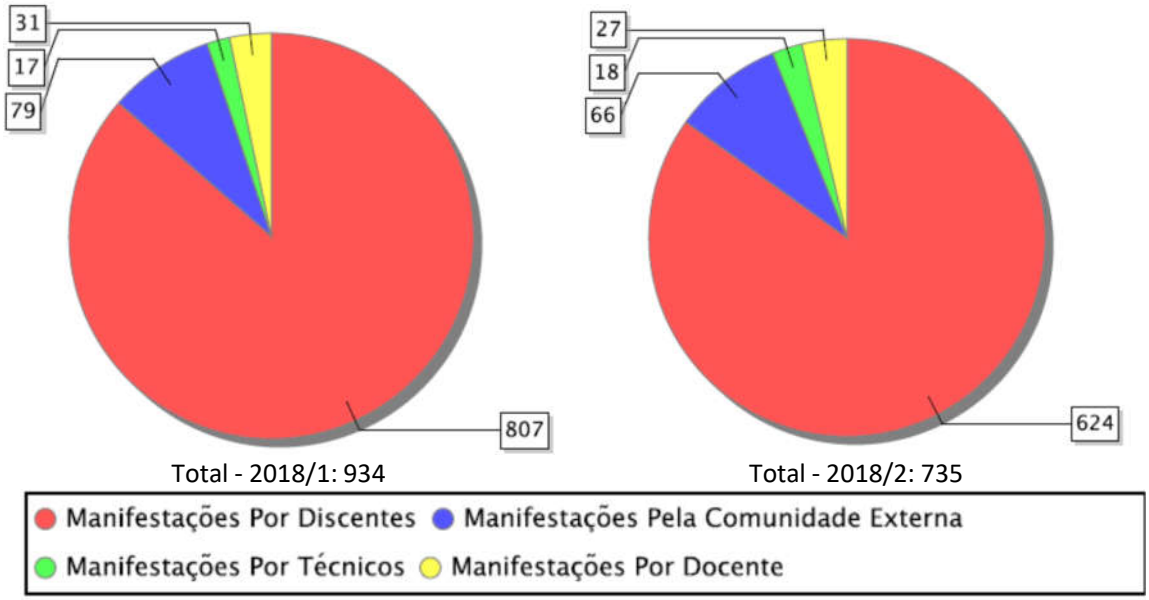


Figura 1. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2018, de acordo com a origem (Fonte: NTI, 2019).

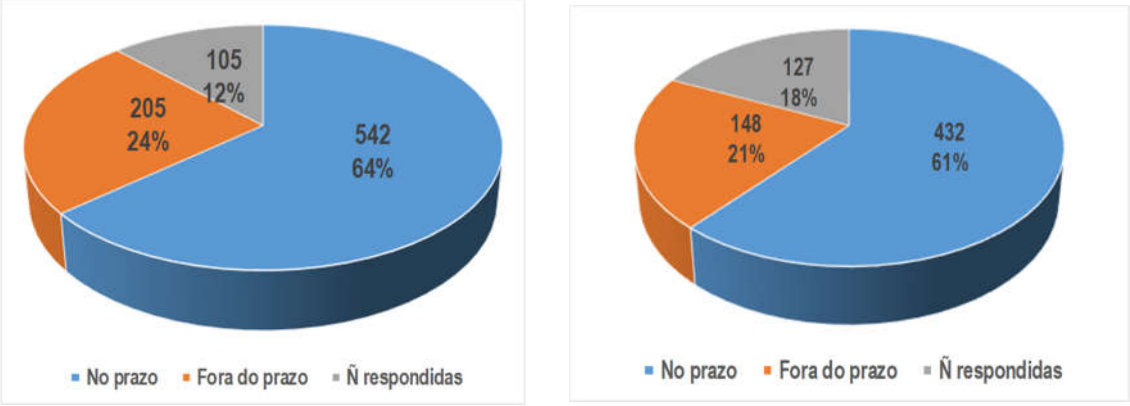
Além das manifestações apresentadas dentro do sistema SIGAA, ocorre ainda uma expressiva quantidade por meio de correio eletrônico. No primeiro semestre de 2017 foram em número de 230 e, no segundo, 100, totalizando 330. Observou-se ainda que a maioria delas se tratava de pedidos de informação quanto a questões acadêmicas, cursos e concursos. Quanto à origem, predominantemente vindas da comunidade externa. Evidenciaram-se ainda, picos em determinados meses, relacionados a eventos tais como a divulgação de resultados de processo seletivo (ENEM/SISU), pré-matrícula e matrícula, especialmente de calouros.

3.2 Cumprimento dos prazos e ausência de respostas às manifestações.

A Figura 2 apresenta as os dados referentes ao cumprimento dos prazos para as respostas e ao número de manifestações não respondidas. Com os dados para respostas fora do prazo, representando-os em porcentagem, chega-se os valores de 24% e 21 % para os semestres 2018/1 e 2018/2, respectivamente. Tais atrasos devem-se a diferentes causas. Primeiramente, à eventual dificuldade do responsável pelo setor ao qual pertence o reclamado em obter a resposta do mesmo. Em outros casos, o gestor reúne várias demandas de mesma natureza, por iniciativa própria ou por sugestão da Ouvidoria, para discutir âmbito de um órgão colegiado, como por exemplo o Conselho Departamental, o que aumenta o tempo para tratamento da demanda. Em outros feitos, há a necessidade de diligências de natureza administrativa que exigem mais tempo. Por fim, em função da complexidade, a própria Ouvidoria retém demandas para tratá-las de forma presencial, procurando as partes envolvidas, o que muitas vezes implica em atrasos. Estes, portanto, embora possam ser produto de descuido com a necessidade da resposta ao cidadão, podem se dever, também, à atenção mais detida que certos casos exigem, dentro do propósito fundante da instituição Ouvidoria, que é o da solução pacífica dos conflitos.

No que diz respeito às demandas não respondidas, observa-se aumento, do primeiro para o segundo semestre de 2018, tendo crescido de 12% para 18% do total. Tais valores são ainda mais elevados que os observados nos dois semestres ano de 2017 (4% e 13%). Tal crescimento revela a necessidade de uma maior ação de cobrança formal aos setores, o que foi prejudicado no ano de 2018 por desfalque no quadro de pessoal da Ouvidoria, por força de licença médica de um dos membros

da equipe. Será observado adiante, na apresentação de tabelas detalhando esta distribuição, que a maior quantidade de demandas não respondidas ocorrem em poucas unidades. Quanto ao número mais elevado, observado em 2017 e 2018, para as demandas não respondidas referentes ao segundo semestre, que é período mais próximo da ocasião em que o relatório está sendo elaborado, pode indicar que as respostas continuam sendo obtidas com o passar do tempo.



Total 2018/1: 934

Total 2018/2: 735

Figura 2. Distribuição das manifestações respondidas no prazo, fora do prazo e não respondidas à Ouvidoria/UFS no ano de 2018 (Adaptado: NTI, 2019).

Os dados individualizados das demandas não respondidas constam das tabelas 1 e 2.

Tabela 1. Distribuição, por setor, das manifestações não respondidas no semestre 2018/1.

U n i d a d e	**Número**	**%**
Departamento de Administracao Academica	73	69,5
Pró-Reitoria de Graduação	7	6,7
Departamento de Fisioterapia	3	2,9
Núcleo de Graduação em Ciências Da Religião	3	2,9
Campus de Lagarto	2	1,9
Gabinete do Reitor	2	1,9
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	2	1,9
Biblioteca Campus Prof. Antonio Garcia Filho	1	1,0
Colégio de Aplicação	1	1,0
Coordenação de Programas, Convênios E Contratos	1	1,0
Coordenação de Redes	1	1,0
Coordenação de Relações Internacionais	1	1,0
Departamento de Comunicação Social	1	1,0
Departamento de Educação	1	1,0
Divisão de Metodos e Tecnicas de Ensino	1	1,0
Divisão de Segurança do Trabalho	1	1,0
Hospital Universitário	1	1,0
Núcleo de Gestão Ambiental	1	1,0
Programa de Pós-Graduação mm Educação	1	1,0
Programa de Pós-Graduação em Odontologia	1	1,0
Restaurante Universitário	1	1,0
Totais	105	100

Para o número de ausências de resposta, mais elevados no Departamento de Administração Acadêmica, embora mereça uma verificação mais acurada, é razoável afirmar, pela natureza e urgência das questões dirigidas e sabendo-se que elas recebem um tratamento imediato, que está sendo dada a solução para o problema sem que se assente a resposta, em seguida, no campo da ouvidoria. Ou seja, esta ausência de resposta não representa na falta de resolução do problema. Tais fatos, que podem ocorrer também em outros setores, indicam a necessidade de o sistema “Ouvidoria” se aprimorar o monitoramento deste aspecto no sistema de gestão informatizada.

Tabela 2. Distribuição, por setor, das manifestações não respondidas no semestre 2018/2.

U n i d a d e	Número	%
Departamento de Administracao Academica	41	32,3
Biblioteca Campus Prof. Antonio Garcia Filho	5	3,9
Campus de Lagarto	5	3,9
Coordenação de Atividades de Extensão	5	3,9
Departamento de Física	4	3,1
Departamento de Geografia	4	3,1
Departamento de Medicina	4	3,1
Departamento de Medicina Lagarto	4	3,1
Núcleo de Gestão Ambiental	4	3,1
Núcleo de Graduação em Engenharia de Petróleo	4	3,1
Pró-Reitoria de Graduação	4	3,1
Coordenação de Redes	3	2,4
Departamento de Ciências Sociais	3	2,4
Departamento de Enfermagem	3	2,4
Campus de Laranjeiras	2	1,6
Departamento de Educação	2	1,6
Divisão de Segurança do Trabalho	2	1,6
Escritório de Fiscalização de Contratos	2	1,6
Auditoria Interna	1	0,8
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	1	0,8
Centro de Educação e Ciências Humanas	1	0,8
Colégio de Aplicação	1	0,8
Coordenacao de Pesquisa	1	0,8
Coordenação do Curso de Audio Visual	1	0,8
Departamento de Administração	1	0,8
Departamento de Arqueologia	1	0,8
Departamento de Direito	1	0,8
Departamento de Licenciaturas e Bacharelados	1	0,8
Direção Acadêmica Pedagógica Campus de Lagarto	1	0,8
Divisão Operacional do Campus de Lagarto	1	0,8
Gabinete do Reitor	1	0,8
Programa de PG em Ciência da Propriedade Intelectual	1	0,8
Programa de PG Ciência e Tecnologia de Alimentos	1	0,8
Programa de Pós-Graduação em Ciências Aplicadas À Saúde	1	0,8
Programa de Pós-Graduação em Ciências da Nutrição	1	0,8

Tabela 2. Continuação.

U n i d a d e	Número	%
Programa de Pós-Graduação em Direito	1	0,8
Programa de Pós-Graduação em Física	1	0,8
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	1	0,8
Pró-Reitoria de Planejamento	1	0,8
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa	1	0,8
Secretaria de Apoio Administrativo da Prograd	1	0,8
Setor de Movimentação de Processos	1	0,8
Totais	127	100

3.3 A opção pelo sigilo nas manifestações e o grau de satisfação.

A Tabela 3 apresenta as os dados referentes à opção pelo sigilo das manifestações.

Tabela 3. Número de manifestações sigilosas e não sigilosas apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2018.

	Semestre	
	2018-1	2018-2
Com sigilo	438	331
Sem sigilo	496	404
Total	934	735

Observa-se uma expressiva quantidade de manifestações sigilosas. No entanto, no manuseio diário das demandas, identificam-se, entre estas, casos de inadequação da opção, por às vezes se tratar de pedidos específicos de natureza acadêmica, para cuja solução a identificação é necessária. Nestes casos o usuário é orientado a se identificar.

Também são apresentadas manifestações sigilosas nas quais, pelo contexto e pelos fatos narrados, a pessoa reclamada pode facilmente identificar o autor. Em casos como estes, o pedido é retido e o autor contatado para manifestar o interesse no eventual prosseguimento do feito.

Quanto à satisfação com o resultado, observa-se, na Tabela 4, a preponderância dos números referentes à de ausência de respostas. No que se

refere aos que manifestaram insatisfação com o resultado da demanda, estes representam 9% e 8% do total para os semestres 2018-1 e 2018-2, respectivamente.

Tabela 4. Respostas relacionadas com a satisfação da demanda apresentada à Ouvidoria da UFS no ano de 2018.

	Semestre	
	2018-1	2018-2
Satisfeitos	103	84
Não satisfeitos	66	43
Sem resposta	578	453

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES EM RELAÇÃO À CATEGORIA DE ASSUNTO

Visando um panorama mais detalhado sobre a natureza das manifestações submetidas à Ouvidoria da UFS, são apresentados, a seguir, dados distribuídos quanto à categoria do assunto abordado, reunidos para todo o ano de 2018, constantes da Figura 3 e das tabelas 5, 6 e 7.

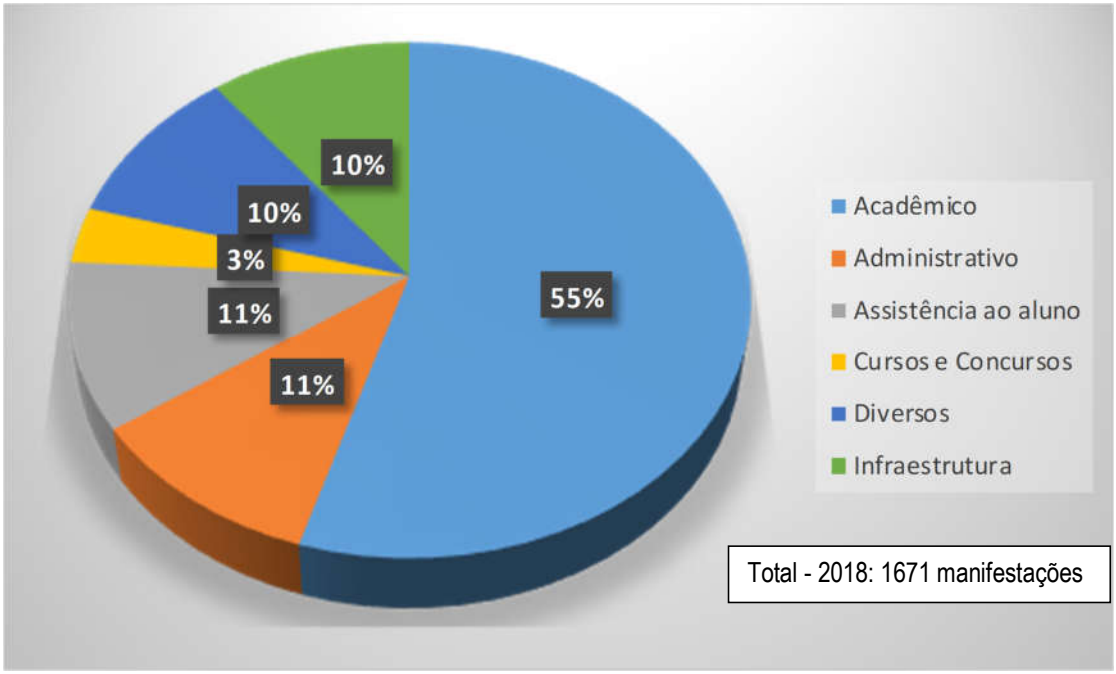


Figura 3. Distribuição das manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2018, conforme a categoria de assunto. (Ouvidoria, 2019)

Na Figura 3 observa-se a predominância das manifestações da categoria Acadêmico, confirmando ser a Ouvidoria um canal largamente utilizado pelo público que define o propósito da Universidade. Tal número, somado aos da categoria Assistência ao Aluno atinge a marca de 66%. Caso se analise individualmente as informações, utilizando a tabela completa apresentada no Apêndice, confirmar-se-á o elevado grau de utilização deste canal pelos estudantes.

4 1. Manifestações da categoria de assunto Acadêmico

Dentro da categoria Acadêmico, destacam-se os assuntos diretamente relacionados à atividade docente, conforme detalhado na Tabela 5. Nesta, as manifestações intituladas Relacionamento Professor/Aluno, Metodologia/Didática e

Lançamento de notas/faltas no sistema, somam 25,6 % do total. Acrescente-se ainda o relevante número de 44 reclamações relacionadas com falta de professor, o que representa 4,8 % das manifestações nesta categoria, que engloba a não disponibilização de professor para determinada disciplina e, principalmente, queixas sobre falta de assiduidade de determinados docentes.

Seguem-se, na tabela, os temas: Aproveitamento de disciplinas; Abandono de curso; Cadastro e acesso /SIGAA; Transferência, reopção, reingresso; Informações sobre curso e Trancamento de Curso, somando 26,3% das manifestações. Estas, prendem-se principalmente a pedidos de informações e orientação, o que ocorre ainda para a maioria dos itens listados.

Tabela 5. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Acadêmico apresentadas à Ouvidoria da UFS no ano de 2018.

Assunto	Quantidade	%
Relacionamento Professor/Aluno	121	13,1
Metodologia/Didática	66	7,1
Lançamento de notas/faltas no sistema	50	5,4
Falta de professor	44	4,8
Aproveitamento de disciplinas	47	5,1
Abandono de curso	46	5,0
Cadastro e acesso /SIGAA	46	5,0
Transferência, reopção, reingresso	41	4,4
Informações sobre curso	33	3,6
Trancamento de Curso	30	3,2
Demora na entrega de certificado	21	2,3
Matrícula fora do prazo	17	1,8
Monitoria	11	1,2
Situações diversas/PROGRAD	11	1,2
Alunos /limitações	10	1,1
Mobilidade Acadêmica	10	1,1
Aluno especial	6	0,6
Relacionamento Aluno/Aluno	6	0,6
Revalidação	5	0,5
Limitações de créditos em matrícula/semestre	4	0,4
Relacionamento Aluno/Funcionário	4	0,4
Acesso ao esporte na UFS	3	0,3
Curso de férias	2	0,2
Intercâmbios	2	0,2
Outros	288	31,2
	924	100

Convém observar ainda que o item genérico Outros mereceu o maior número de manifestações, correspondendo a 31,2 % do total. Nesta subcategoria estão diluídos todos os outros assuntos que, majoritariamente, caberiam nos demais temas listados. Tal fato indica a necessidade de melhorar o modo de apresentar as opções de assunto ao usuário.

4. 2 Manifestações da categoria de assunto Administrativo

Da tabela 6 constam a manifestações relacionadas a esta categoria.

Tabela 6. Distribuição do número de manifestações da categoria de assunto Administrativo apresentadas à Ouvidoria da UFS em 2018.

Assunto	Quantidade	%
Certificados	20	11,3
Repúdio/Manifestações	20	11,3
Atendimentos precários e inadequados	14	7,9
Constrangimento	14	7,9
Conflitos	12	6,8
Assédio Moral/Sexual	11	6,2
Assédio Moral	2	1,1
Cumprimentos de horários e carga horária	14	7,9
Bibliotecas	12	6,8
Bolsas	11	6,2
Serviços oferecidos pela UFS	11	6,2
Segurança	8	4,5
Manutenção e instalação de equipamentos	7	4,0
Falta de professor	5	2,8
Fechamento de Unidade/Horário de Expedientes	5	2,8
Acesso aos procedimentos nos hospitais da UFS	4	2,3
Elogios e sugestões às unidades	4	2,3
Referente ao Meio Ambiente/UFS	2	1,1
Serviço de Telefonia	2	1,1
Totais	177	100

Os dados referentes às manifestações da categoria Administrativo mostram, de início, que o maior número de manifestações se refere a entrega de certificados. Em seguida, porém merecendo maior atenção, observa-se que as subcategorias Repúdio/Manifestações, Atendimentos inadequados, Constrangimento e Conflitos,

totalizando 33,9 % do total. Isto indica ser a Ouvidoria reconhecida como instrumento útil à comunidade para o tratamento deste tipo de problema.

Os itens Assédio Moral/Sexual e Assédio Moral foram separados como opção de manifestação a partir de novembro de 2018. Com isto eliminou-se o constrangimento muitas vezes provocado por relatos entendidos pelo reclamante como assédio moral e que eram indicados como algo potencialmente bem mais grave, os quais, felizmente são de ocorrência mais rara. Tal confusão prejudicava ainda a qualidade dos dados, dificultando planejamento de políticas para o enfrentamento do problema.

Conforme já acentuado, os números da tabela, de um modo geral, podem estar revelando que existe a percepção, na comunidade, acerca da utilidade da Ouvidoria como canal para exercício da cidadania. Ressalte-se, por fim, que ocorrem ainda manifestações com intuito de elogiar, o que, embora em pequeno número, é significativo. A observação da tabela mostra ainda que, em graus variados, são abarcados todos os aspectos da vida dentro da universidade.

4. 3 Manifestações das categorias de assunto Assistência ao Aluno, Cursos e Concursos, Infraestrutura e Diversos

Iniciando a discussão dos dados da Tabela 7 pela categoria Assistência ao Aluno, é importante ressaltar que, embora aparentemente sejam temas relacionados com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, muito do assentado diz respeito outros assuntos. Consta em “Alunos com limitações” questões outras que não as de necessidades especiais, como por exemplo “limitação de acesso a internet”. em auxílio ao aluno, pode se encontrar pedido de orientação de como acessar o sistema SIGAA e outras.Esta “mistura” de temas também vai ocorrer nas outras categorias constantes desta tabela. Como em todas elas existe a opção “Outros” terminam ocorrendo assuntos pertencentes a todas as demais.

Quanto à subcategoria “Cursos e concursos” muitas se tratam de pedidos de informação, embora ocorram também questionamentos quanto ao conteúdo e ao cumprimento do edital.

No que diz respeito ao item Infraestrutura, destaca-se o item “outros, contendo, principalmente, manifestações relativas às condições das salas de aula, seguida de questões de acessibilidade, nem sempre típicas.

Já a subcategoria Diversos, contem manifestações relacionadas com todas as as outras categorias relacionadas no corpo deste relatório.

Tabela 7. Manifestações das categorias de assunto Assistência ao Aluno, Cursos e Concursos, Infraestrutura e Diversos apresentadas à Ouvidoria da UFS em 2018.

Assunto	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA AO ALUNO		
Alunos com limitações (ñ apenas nesc. especiais)	9	5,1
Auxílio ao aluno (também. dúvidas, acadêmico, Sigaa...)	86	48,9
Outros (também duvidas, acadêmico, Sigaa...)	70	39,8
Residência universitária	11	6,3
Total	176	100
CURSOS E CONCURSOS		
Concursos	20	23.3
Divulgação de edital	12	14.0
Outros (Também Acad., Adm.)	43	50.0
Vestibular	11	12.8
Total	86	100
INFRAESTRUTURA		
Acessibilidade e outras dificuldades (Também WC, ar cond., salas, acadêmico)	38	21,7
Dificuldade de acesso à internet	7	4,0
Infestações de animais	2	1,1
Outros (Também WC, ar cond., salas, acadêmico)	128	73,1
Total	175	100
DIVERSOS		
Ad. de Insalubridade. Acadêmico, Administrativo, internet, segurança, animais...	170	100

É importante acentuar, conforme já mencionado no comentário relativo ao item Cursos e Concursos, que as manifestações não consistem apenas de reclamações. Existe um expressivo número destas que se tratam, na verdade, de pedidos de informação e orientação. Estes, embora não pertençam formalmente ao escopo do trabalho da Ouvidoria, são atendidos ou, no mínimo, é indicado o setor a procurar. A Relação detalhada de todas as manifestações assentadas no ano de 2018 é apresentada no Apêndice.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral da UFS, na sua atividade de tratar demandas das mais variadas naturezas, desde simples casos de matrícula até incidentes (felizmente raros) que ensejam encaminhamentos para procedimentos de sindicância; vem encontrando, sempre, grande receptividade da comunidade na qual se insere. Esta constatação, bem como a resolutividade alcançada para a maioria dos casos; permite afirmar, mais uma vez, que este órgão cumpre com sua função de ser um canal da Cidadania na Universidade Federal de Sergipe.

Cidade Universitária “Professor José Aloísio de Campos, maio de 2019.

EQUIPE:

Ouvidor Geral – Prof. Titular Marcos Cabral de Vasconcellos Barretto
Assessor Técnico – Joseilton Nery Rocha
Secretária – Patrícia Branco
Serviço de Informação ao Cidadão – Jucilene Alves correia