



RELATÓRIO 1º SEMETRE 2012

(1º de janeiro à 30 de junho)

APRESENTAÇÃO

As práticas de Gestão da Ouvidoria Geral da UFS 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, pelos telefones 2105-6873, 0800-0360000, ou pessoalmente através de contato com o Ouvidor e/ou com a 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 e 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	94,5
Sigiloso	31	5,5



NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

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



MANIFESTAÇÃO POR SETORES (OS 10 MAIS)

		%
OUVIDORIA(*)	281	49,6
NUPGO	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

(*) resolvidas pela Ouvidoria sem a necessidade de encaminhar aos setores



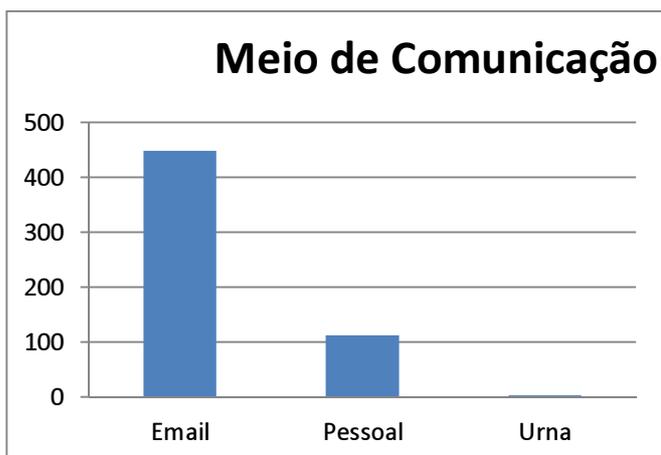
MANIFESTAÇÃO POR CATEGORIA

		%
Estudantes	276	48,7
Comunidade Externa	246	43,5
Professores	31	5,5
Servidores	10	1,8
Bolsistas	2	0,3
Terceirizados	1	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/NSE
- 4- Atraso pagamento de bolsistas/CESAD
- 5- Dificuldade acesso site da UFS/ASCOM
- 6- Falta de atendimento telefone/DAA
- 7- Falta de Sinalização no CAMPUS/PREFCAMP