UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI

Exercício 2025

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

André Maurício Conceição de Souza

Reitor

Silvana Aparecida Bretas

Vice-Reitora

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Jucilene Alves Correia

Ouvidora/Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Aline Cajé Bernardo

Assessora Técnica da Ouvidoria/Respondente SIC/Gestora SIC

Larissa dos Santos

Respondente SIC

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 1

2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS 2

2.1 Transparência Passiva 2

2.2 Indicadores de Transparência Passiva 2

2.3 Recursos 3

2.4 Transparência Ativa 4

2.5 Cumprimento das obrigações 5

2.6 Cumprimento das obrigações por assunto 6

2.7 Informações Classificadas e Desclassificadas 8

2.8 Dados Abertos 8

3 A OUVIDORIA 10

3.1 Meios de acesso dos usuários 10

3.2 Quantitativos de manifestações recebidas 11

3.3 Cumprimento dos prazos e tempo de resposta 12

3.4 Resolutividade e satisfação do usuário 13

3.5 Distribuição das manifestações quanto ao tipo 16

3.6 Distribuição das manifestações quanto aos motivos 18

4 CARTA DE SERVIÇOS E CONSELHOS DE USUÁRIOS 20

4.1 A Carta de Serviços 20

4.2 Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos 22

5 CONTROLE SOCIAL 22

CONSIDERAÇÕES FINAIS 26

1 INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Avaliação e Monitoramento dá 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 Art. 67. Este relatório tem como objetivo dar conhecimento à administração superior da UFS acerca das atividades desempenhadas no ano de 2025 pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UFS, bem como sobre a situação atual do seu sistema de transparência, fornecendo subsídios à UFS, no sentido de consolidar e ampliar os meios de Acesso à Informação, contribuindo assim para o incremento de uma cultura de transparência no seio da comunidade universitária.

O Serviço de Informação ao Cidadão-SIC/UFS passou a fazer parte da Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe a partir da Resolução nº 040/2018/CONSU, que aprovou alterações no Regimento Interno da Reitoria, sendo revogada pela Resolução nº 041/2023/CONSU e, posteriormente, pela Resolução n° 14/2025/CONSU, a qual aprovou o novo Regimento Interno da Ouvidoria. Por isso, este relatório traz também indicadores da Ouvidoria, os quais foram apresentados em relatório próprio. Cumpre destacar que, no âmbito da UFS, o/a Ouvidor/a, além de gestor do SIC, tem o papel de Autoridade de Monitoramento da Aplicação da Lei de Acesso à Informação.

Este documento, no que diz respeito às atividades do SIC, está estruturado em dois eixos principais, representados pela Transparência Passiva e pela Transparência Ativa. O primeiro eixo refere-se àquelas informações fornecidas pelo SIC/UFS em atendimento a pedidos de acesso à informação realizados pelo cidadão por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR, da Controladoria Geral da União. O segundo diz respeito às informações colocadas à disposição do cidadão no sítio eletrônico da instituição, sem que haja a necessidade de solicitação prévia do usuário.

Visto que o SIC/UFS está integrado à Ouvidoria-Geral desta Universidade Federal de Sergipe, ao final, são apresentados também os indicadores desta última instância.

2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFS

Nesta parte estão incluídos dados do 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. A seguir é feita uma descrição das suas atividades.

2.1Transparência Passiva

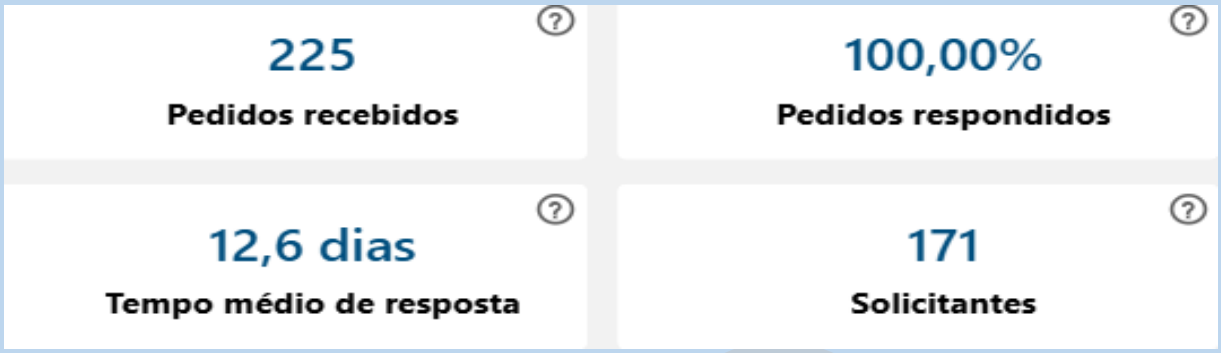
Conforme mencionado anteriormente, a transparência passiva consiste na disponibilização de informações mediante o atendimento a demandas específicas apresentadas por pessoa física ou jurídica. As estatísticas sobre os pedidos de informação direcionados à UFS podem ser acessadas em https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai .

2.2 Indicadores de Transparência Passiva

No ano de 2025, o SIC recebeu 225 pedidos de acesso à informação realizados por 171 solicitantes, conforme Figura 1. No ano anterior, foram recebidas 229 solicitações. Cabe ressaltar que obtivemos o índice de 100% de pedidos respondidos, todos dentro do prazo, mantendo o mesmo êxito do ano de 2024. Quanto ao tempo médio de resposta foi de 12,6 dias, tempo superior ao do ano de 2024, que foi de 10,2 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, pois envolvem frequentemente a digitalização e o devido tarjamento dos documentos, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018, o que justifica esse pequeno aumento no tempo de resposta.

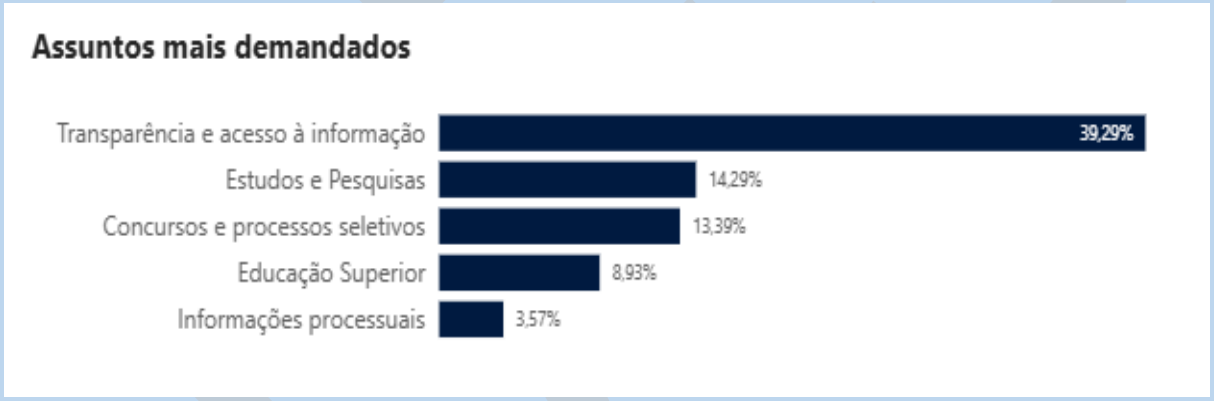
Figura 1 - Quantidade de pedidos de acesso à informação que ingressaram no SIC/UFS em 2025, taxa e tempo médio de resposta.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai , acesso em 26/03/2026.

Quanto aos assuntos mais demandados ao SIC pelos usuários, a Figura de número 2 traz um demonstrativo:

Figura 2: Assuntos mais demandados ao SIC em 2025.

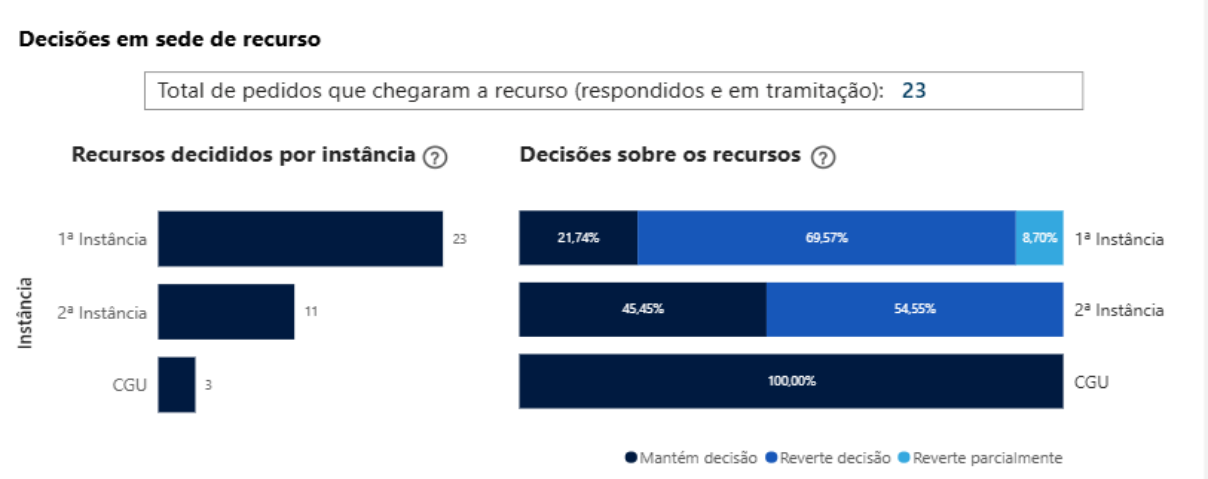


Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai , acesso em 26/03/2026.

2.3 Recursos

Em 2025, conforme atesta a figura 3, foram recebidos 23 recursos, ocorrendo uma diminuição no número em relação ao ano de 2024, quando foram recebidos 33 recursos. Isso indica que progressivamente as respostas às demandas dos usuários têm sido atendidas de maneira satisfatória, e que o SIC tem cumprido a contento sua função. Desses recursos recebidos, 100% deles foram respondidos, inclusive dentro do prazo estipulado pelos órgãos de controle.

Figura 3– Total de recursos recebidos e respondidos em 2025.

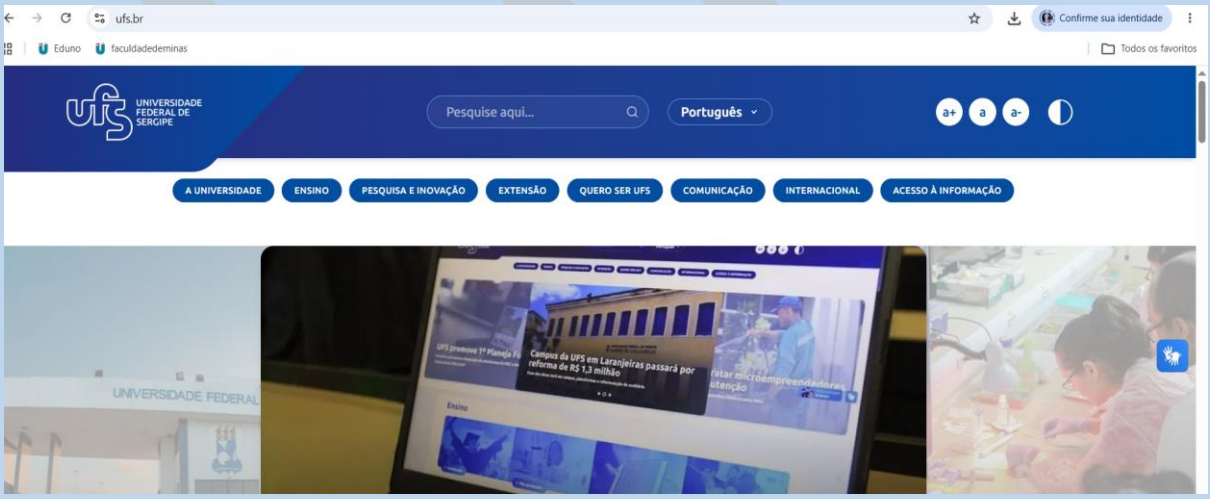


Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU:https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai , acesso em 26/03/2026.

2.4 Transparência Ativa

A Transparência Ativa (TA) consiste na divulgação de informações por iniciativa do próprio órgão, sem que haja solicitação prévia por parte do usuário. No caso da UFS, essas informações são apresentadas em seu portal (ufs.br), conforme figuras 4 e 5 abaixo, por meio da aba “Acesso à Informação”, no seguinte link: https://acessoainformacao.ufs.br/pagina/5751 .

Figura 4: site oficial da Universidade Federal de Sergipe.



Fonte: www.ufs.

Figura 5: Página de Acesso à Informação da Universidade Federal de Sergipe



Fonte: www.ufs.br

2.5 Cumprimento das obrigações

O atendimento das exigências de Transparência Ativa (TA) na UFS apresentou significativa evolução nos últimos anos. Conforme apontado em relatórios anteriores, 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 pró-reitorias, dos 49 quesitos de TA, a UFS passou a cumprir 28, a cumprir parcialmente 4, a não cumprir 17. Já no ano de 2021, o envolvimento direto da Reitoria resultou no quase completo atendimento: dos 49 itens de TA. Nesse ano, a UFS atingiu o status de "CUMPRE" em 48 deles, restando apenas em um deles o rótulo "NÃO CUMPRE". Isto fez com que UFS adquirisse uma posição destacada entre os 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 figuravam na primeira colocação do *ranking* de cumprimento desse quesito. No entanto, dificuldades surgiram no ano de 2023 e a ocorrência do não cumprimento foi observada para o item "Convênios e Transferências" e de cumprimento parcial dos itens "Receitas e Despesas" e "Licitação e Contratos". Isso colocou a UFS na 139ª posição em relação às 320 instituições federais, cumprindo 93,878%. Nesse ano, a média de cumprimento dos itens das 320 instituições federais de ensino era de 79,41%.

Importa ressaltar que, desde o momento do conhecimento da situação, concentramos esforços para reverter esse quadro e retomar o posto de liderança no *ranking*. Nesse sentido, realizamos 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.

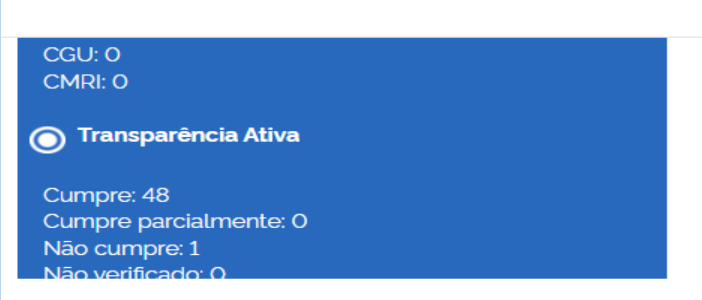
Em 2024, a UFS conseguiu elevar o índice de cumprimento no quesito de TA para 95,91%, ocupando a 157ª posição num ranking de 320 instituições federais. No entanto, ainda havia uma ocorrência de “NÃO CUMPRE” para o item “Convênios e Transferências”, e uma de “CUMPRE PARCIALMENTE” para Licitações e Contratos”.

Já em 2025, a UFS passou a ocupar a 143ª posição no *ranking*, cumprindo 48 dos 49 itens de Transparência Ativa, sendo o item ainda sem cumprimento aquele correspondente a “Convênios e Transferências”. A esse respeito, esforços continuam sendo envidados junto aos setores responsáveis, a fim de que a Universidade Federal de Sergipe possa alcançar novamente a marca de 100% do cumprimento dos itens de TA.

2.6 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, conforme Figura 6 abaixo, a indicação do efetivo cumprimento por parte da instituição, informando a quantidade de itens classificados como “não cumpre”, “cumpre parcialmente” e “cumpre”.No caso da Ufs, a instituição cumpre 48 itens dos 49 exigidos.

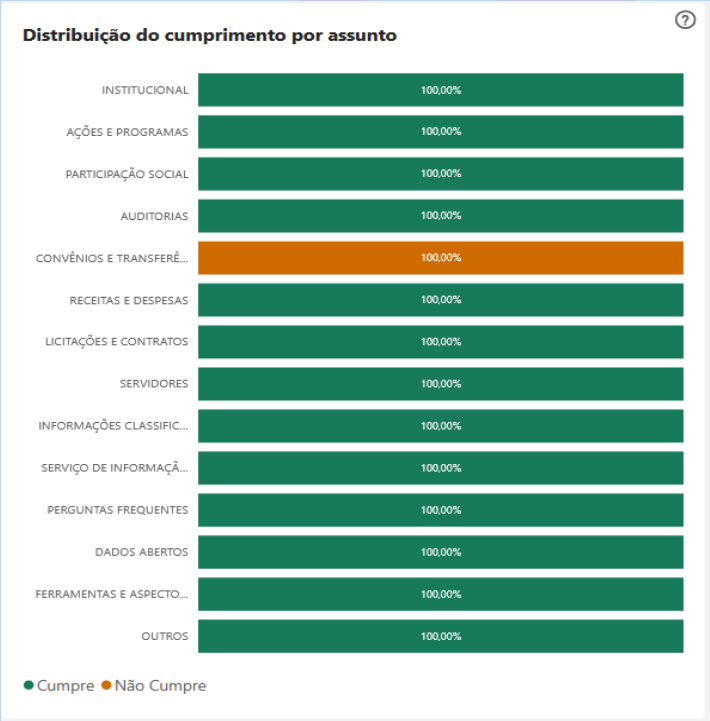
Figura 6 – Cumprimento das obrigações de Transparência Ativa.



Fonte: https://falabr.cgu.gov.br/

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 7

Figura 7 – Cumprimento das obrigações por assunto da Transparência Ativa.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai , acesso em 26/03/2026

2.7 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. Nesse aspecto, a governança da UFS conta com o encarregado do tratamento de dados (ou *Data Protection Officer* - DPO), Oscar Felipe Falcão Raposo, designado através da Portaria nº 773/2025/GR.

2.8 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 esse 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.

O plano de Dados Abertos da UFS encontra-se em vigência, abrangendo o período 2024 a 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. 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 ofertados pela UFS.	PROGRAD/POSGRAP	Mensal	Agosto /2024 Abertura realizada
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	Maio / 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 referidos dados, até mesmo antecipando-se às datas previstas no planejamento, com exceção de apenas um item relativo à Matrículas em componentes, cuja abertura fora prevista para julho de 2025 pela

gestão anterior. Não obstante a impossibilidade de cumprimento dessa previsão, que, de fato era uma antecipação, a UFS encontra-se dentro dos limites de prazo do Plano, cuja vigência vigora até o final do presente ano. Ajustes administrativos e carência de efetivo foram alguns dos fatores que contribuíram para esse pequeno “atraso” no que estava previsto, mas ainda dentro do prazo.

Atualmente, a UFS dispõe de um conjunto de 30 (trinta) dados abertos 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 .

3 A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um órgão da Universidade Federal de Sergipe integrado ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o SisOuv, vinculado à Controladoria Geral da União – CGU. Em conformidade com os artigos 100 e 101 da Resolução n° 40/2018/CONSU, a Ouvidoria-UFS passou a ser um órgão da Reitoria em 2019. Essa Resolução estabeleceu ainda que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) passaria a pertencer à estrutura da Ouvidoria.

A Ouvidoria-UFS é exercida pela Ouvidora-Geral, que assume cumulativamente a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI).

Adicionalmente, a Ouvidoria é responsável pela Carta de Serviços da UFS e, com a implantação do Sistema E-agendas a partir de 2022, passou a supervisionar também este serviço.

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.

3.1 Meios de acesso dos usuários

A Ouvidoria da UFS recebeu, em 2025, 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.

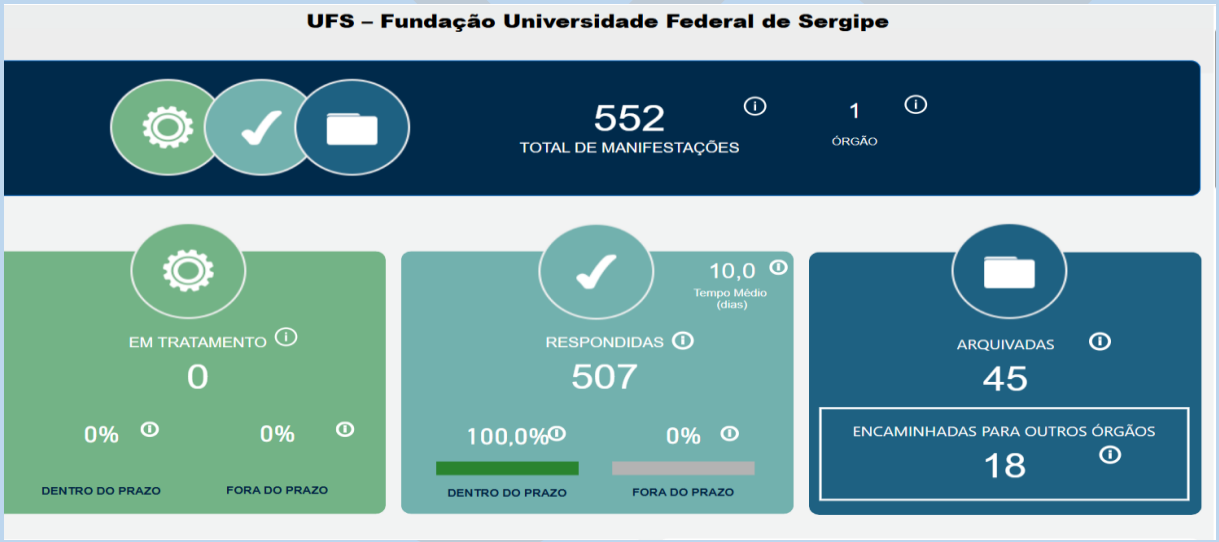
O atendimento presencial foi em menor quantidade, mas envolveu principalmente orientações ao usuário sobre o registro de manifestações na Plataforma Fala.BR e acolhimento a vítimas de algum evento traumático ocorrido nas dependências da UFS.

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.

3.2 Quantitativos de manifestações recebidas

A Figura 8 apresenta uma visão geral das manifestações submetidas à Ouvidoria da UFS durante o ano de 2025. Esses dados não incluem os pedidos de Acesso à Informação, os quais serão expostos em item específico adiante.

Figura 8 - Manifestações apresentadas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR em 2025.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 26/03/2025.

Em 2025, a Ouvidoria recepcionou um montante de 552 manifestações pela Plataforma “Fala.BR”, sendo 45 arquivadas e 18 encaminhadas para outros órgãos. Acrescente-se a isso o recebimento de 148 manifestações via e-mail, perfazendo o total de 700 manifestações.

O arquivamento ocorreu pelos seguintes motivos: falta de clareza, insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, ausência de competência e perda de objeto. O encaminhamento para outros órgãos ocorre quando foge à competência da UFS o tratamento da manifestação, sendo possível identificar qual órgão pode atender tal demanda.

Considerando-se os dados do ano anterior, com 470 manifestações, observa-se o aumento significativo no quantitativo de manifestações, fazendo da Ouvidoria um canal relevante de comunicação da comunidade com a UFS.

3.3 Cumprimento dos prazos e tempo de resposta

Voltando à Figura 8, a Ouvidoria da UFS apresentou um aproveitamento de 100% no cumprimento dos prazos estabelecidos para as respostas às manifestações, mantendo a marca do ano anterior. Isso decorre dos frequentes contatos da Ouvidoria com os setores competentes, o que impacta na resolução e/ou finalização das demandas atrasadas ou não respondidas pelos respectivos setores.

O tempo de resposta das manifestações foi de 10 (dez) dias. No ano de 2024, havíamos conseguido uma diminuição em relação ao ano de 2023, atingindo a marca de 8,6 dias para o fornecimento de resposta às demandas da Plataforma Fala.BR. No entanto, não foi possível manter esse índice em 2025, em parte devido à chegada de algumas manifestações durante o período de recesso acadêmico.

Muitas vezes, algumas manifestações apresentaram uma maior complexidade para o provimento da resposta, ou dependiam do aval de vários setores envolvidos, o que demandou mais tempo para o retorno com a resposta conclusiva. Houve também alguns ajustes administrativos em decorrência da mudança da gestão universitária. Situações dessa natureza, por vezes, causam um certo *delay* no fornecimento das respectivas respostas, por parte dos setores responsáveis, e demandam a prorrogação do prazo de algumas manifestações da Plataforma Fala.BR, ocasionando, consequentemente, uma elevação na média dos prazos.

Esses prazos são estabelecidos pelo sistema Fala.BR. No caso das mainfestações direcionadas à Ouvidoria, o prazo é de 30 (trinta) dias para a resposta ao usuário, podendo ser prorrogado por mais 30 dias. No caso do SIC, o prazo de

resposta é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por igual período. A despeito de alguns atrasos, todas as manifestação dos cidadãos foram respondidas dentro do tempo estabelecido pelos órgãos de controle, conforme se demonstra a Figura 9.

Figura 9. Manifestações Fala.BR respondidas em 2025.



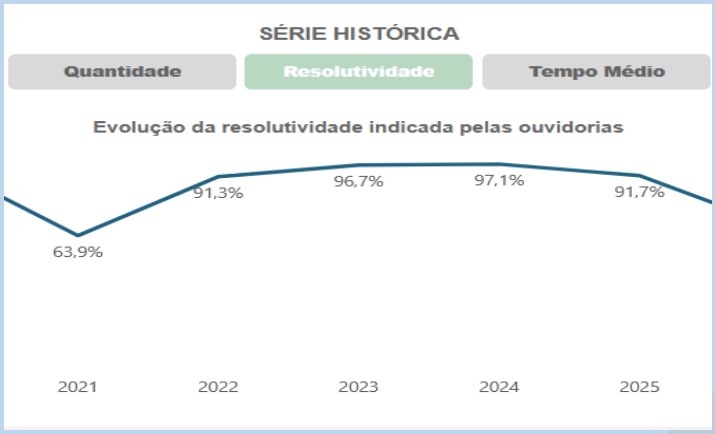
Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 23/03/2026.

Cumpre frisar a reconhecida necessidade de melhoria dos índices supracitados, buscando-se alcançar maior agilidade na elaboração e retorno das respostas à Ouvidoria, por parte dos setores envolvidos. Para tanto, temos como meta o estabelecimento de um cronograma de reuniões com as unidades da UFS, com o objetivo de esclarecer sobre o papel da Ouvidoria e sobre a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos pelos órgão de controle. Isso impacta no perfil da universidade enquanto instituição eficiente, preocupada como o controle social, e que realiza a correta aplicação dos recursos públicos. A melhoria dos indices de atendimento ao usuário é uma demonstração do compromisso da nossa instiuição com a transparência, o desenvolvimento social e o bem comum.

3.4 Resolutividade e satisfação do usuário

A resolutividade, segundo critério da CGU, diz respeito à quantidade de manifestações com a indicação de “Demanda Resolvida”. Em 2025, a UFS alcançou, nesse quesito, o índice de 91,7% (Figura 10). Um valor superior à média nacional que foi de 86,2% (Figura 11).

Figura 10: Indice de resolutividade da Ouvidoria-UFS em 2025.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 23/03/2026.

Figura 11: Indice de resolutividade de Ouvidorias das demais instituições de ensino federais em 2025.



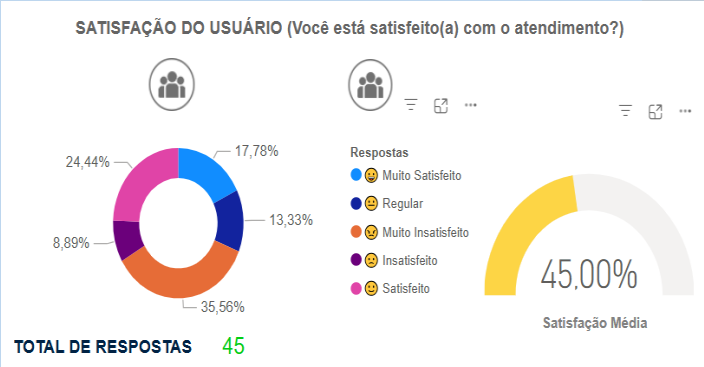
Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 23/03/2026.

No que diz respeito ao nível de satisfação do usuário, a Figura 12 mostra uma “satisfação média” de 45,00% para a UFS, constituindo-se em uma diminuição no índice em relação ao ano anterior, que foi de 52,72%. Este se encontra acima da média das instituições federais de ensino, que foi de 41,66% (Figura 13). É importante ressaltar que o índice de satisfação, no caso da UFS, refere-se ao número de 45 respostas de um total de 552 manifestações, ou seja, apenas 45 usuários responderam à pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.

A partir da análise desse índicador, podemos afirmar que existe a possibilidade de os dados estarem mostrando a satisfação não relacionada ao

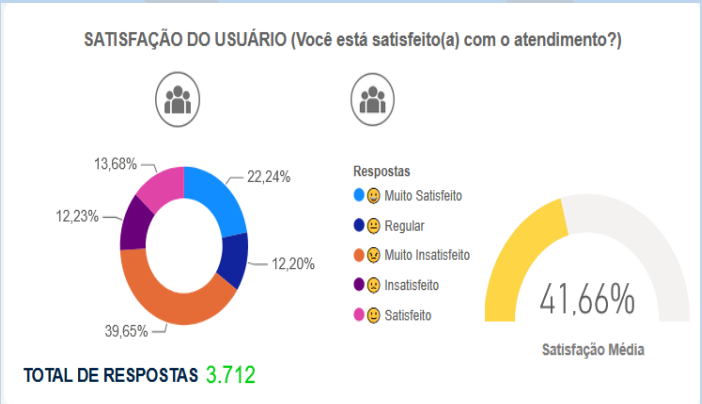
atendimento da Ouvidoria em si, mas ao resultado ou resposta fornecida pelo setor competente, independentemente de a providência ter sido tempestiva ou correta. Ou seja, pode ocorrer a percepção de atuação insuficiente do setor, em virtude da discordância do usuário quanto ao resultado obtido, eventualmente 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 a busca de melhoria do serviço.

Figura 12: Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria da UFS em 2025, pelo Sistema Fala.BR.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 23/03/2026.

Figura 13: Manifestações quanto à satisfação do usuário em relação às demais instituições federais de ensino pelo Sistema Fala.BR em 2025.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 23/03/2026

3.5 Distribuição das manifestações quanto ao tipo

A figura 14 apresenta a distribuição quanto ao tipo de manifestações. É possível observar um total de 26,1% de reclamações, predominantemente motivadas por questões acadêmicas, envolvendo conduta docente, ensino superior e matrículas. Essas questões serão explicitadas no tópico subsequente, bem como as providências tomadas para filtrar os motivos das manifestações.

Nota-se um aumento no indíce de denúncias em comparação com o ano de 2024, que passou de 46,7% para 53,6% em 2025. Cabe informar que ao realizar uma denúncia, o usuário tem a opção de fazê-la de maneira identificada ou anônima. Foi a partir de 2024 que a Plataforma Fala.BR passou a contabilizar essas duas formas de denúncia conjuntamente, diferindo do procedimento vigente em 2023, quando elas eram consideradas separadamente.

Figura 14. Distribuição quanto ao tipo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFS, em 2025, pelo Sistema Fala.BR.



Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 23/03/2026.

Cabe informar que as denúncias não identificadas recebem atualmente a classificação de “comunicação de irregularidade” e são denominadas “Comunicação” na Plataforma Fala.BR. Ressalte-se que a escolha do anonimato pelo usuário, que é feita ao inserir a manifestação sem fazer “login” no sistema, o impede de acompanhar o andamento e de conhecer o resultado da sua demanda. Com a finalidade de demonstrar total clareza, a Ouvidoria passou a informar, em sua página, as condições

da denúncia anônima, além de explicar que, ao fornecer sua identificação, os dados do usuário estarão protegidos na forma da lei, de modo que seu nome não será conhecido.

Não obstante a diferença de apresentação de indicadores, os números apontam o importante papel da Ouvidoria como canal de busca para a resolução de problemas apresentados pela comunidade e especialmente pelo corpo discente, público principal da instituição.

A esse respeito, vale ressaltar que, no ano de 2024, com o intuito de dar maior visibilidade às ações e competências da Ouvidoria a seu público, bem como facilitar o acesso ao usuário a esse canal de comunicação com a instituição, foi gravado um vídeo explicativo, em parceria com a Diretoria de Editoração Comunicação e Produção Áudio Visual – DECAV.

O referido vídeo pode ser acessado através na *homepage* da Ouvidoria (ouvidoria.ufs.br), por meio do link https://www.youtube.com/watch?v=94ABCcnn8vA.

Adicionalmente, foi produzido um informativo com o objetivo principal de dar boas-vindas aos estudantes recém-ingressos na UFS, deixando-os a par dos serviços oferecidos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão. As informações nele contidas também são de grande valia para os demais usuários. O referido informativo encontra-se disponível no site da Ouvidoria (ouvidoria.ufs.br) e através do link: https://drive.google.com/file/d/1NZZIZSEu38VmKfUM0ozPpKCu6-7L31l6/view .

Além disso, produzimos o Protocolo para Recebimento de Denúncia de Assédio na Ouvidoria da UFS, informando o que se constitui como assédio em consonância com os normativos vigentes, e orientando acerca do recebimento das denúncias na Ouvidoria por meio da disponibilização do fluxograma de seus encaminhamentos.

Há também o Guia Lilás, que consiste em orientações para a prevenção e combate ao assédio moral e sexual e à discriminação no âmbito do Governo Federal. Esses dois documentos encontram-se disponíveis na página da Ouvidoria (https://ouvidoria.ufs.br/pagina/386).

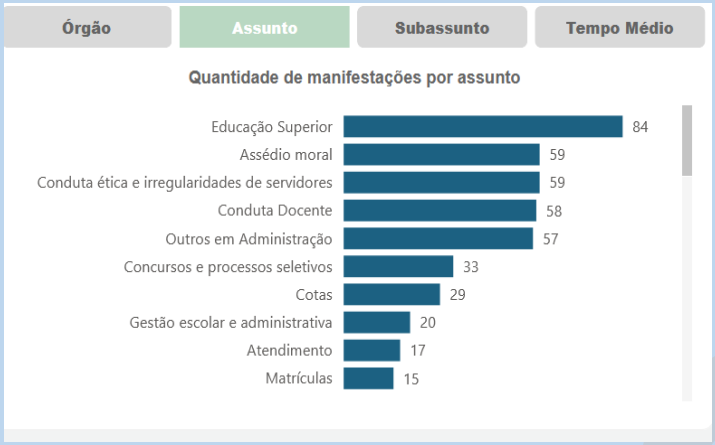
3.6 Distribuição das manifestações quanto aos motivos

A variedade dos motivos das demandas é apresentada na Figura 14 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, disponibilizou um rol com vinte deles, sendo estes os primeiros que aparecem para o usuário. Caso o mesmo não encontre o que busca entre esses vinte, ele poderá procurar na lista geral o que define seu interesse.

Conforme mostra a Figura 15, o assunto “Educação Superior” aparece em maior número (84 ocorrências). Esse tópico vem seguido por “Conduta ética e Irregularidade de Servidores” (59 registros), que se iguala em número ao “Assédio Moral”. Em seguida, temos “Conduta Docente” (58 registros), que envolveu predominantemente a atitude do professor em sala, o cumprimento do programa, o registro das notas e frequências e a qualidade das aulas. O referido assunto observado em conjunto com os denominados como “Educação Superior” (84 ocorrências), “Gestão Escolar e Administrativa (20 registros), “Matrículas” (15 ocorrências) permitem inferir que as demandas são majoritariamente de natureza acadêmica.

Outro assunto que ganhou relevo foi “Assédio Moral”, com 54 ocorrências. No ano de 2025, a UFS reinciou as atividades do Grupo de Trabalho de Segurança e Combate à Violência e Assédio na UFS, do qual a Ouvidoria participa ativamente. A criação de tal grupo é uma das ações previstas no Plano de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação da Universidade Federal de Sergipe-PEAD, aprovado pela Portaria 243/2025/GR.

Figura 15. Distribuição dos assuntos das manifestações apresentas à Ouvidoria da UFS por meio do Sistema Fala.BR no ano de 2025*.



*Excluindo-se as manifestações arquivadas.
Fonte: Ouvidoria/UFS, com dados disponíveis nos painéis da CGU: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu , acesso em 23/03/2026.

O tópico “Outros em Administração” (57 ocorrências) refere-se a assuntos *sui generis*, que não aparecem no rol dos demais, e que são relativos à administração da universidade. Por se tratar de um item de caráter genérico, doravante envidaremos esforços para tentar agrupá-los sob outros assuntos do rol.

Assuntos que também tiveram destaque foram: “Concursos e Processos Seletivos” (33 registros) e “Cotas” (29 registros). Esses itens dizem respeito às denúncias sobre supostas fraudes em concursos e/ou processos seletivos, inclusive questionamentos acerca do procedimentos realizados pelas bancas de heteroidentificação. No caso das “Cotas”, houve uma diminuição do número de denúncias em relação ao ano anterior, que foi de 45 ocorrências. Tais manifestações permitem à UFS o esclarecimento de dúvidas e a oportunidade de demonstrar à sociedade a lisura, transparência e eficiência de seus atos administrativos, visando à boa gestão dos recursos públicos.

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, Administrativo, Atendimento, Concurso, Racismo, entre outros.

4 CARTA DE SERVIÇOS E CONSELHOS DE USUÁRIOS

Esta seção trata da relação dos serviços da UFS que se encontra publicada na página do governo federal em sua Carta de Serviços, bem como 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. De posse desse detalhamento, a Ouvidoria passou a digitar dentro do Sistema “gov.br” cada um dos serviços com todos os seus detalhes. Estes foram submetidos, então, a 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, pemaneceram aqueles dirigidos ao público externo e foram excluídos os destinados ao atendimento do estudante. Esses nove serviços podem ser acessados por meio do link: https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de- sergipe . Além desses nove, a UFS acrescentou mais um item. Adicionalmente, visando à garantia do acesso a todos os procedimentos mapeados pela UFS, estes foram disponibilizados na página da COPLAN/PROPLAN, através do link https://processosorganizacionais.ufs.br/ .

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 - UFS
- Matricular-se em curso de graduação - SISU -UFS
- Matricular-se em Curso de Pós-Graduação - UFS
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFS
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFS
- Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação - UFS
- Participar de Processo Seletivo para Curso de Pós-Graduação - UFS
- Protocolar documentos junto à Universidade Federal de Sergipe
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFS
- Solicitar Emissão de Certificado de Participação em Curso ou Evento de Extensão - UFS

Ainda em 2025, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que trata dos direitos do usuário dos serviços públicos, a Ouvidoria encaminhou o Ofício nº 350/2025, constante do Processo SEI nº 23113.050435/2025-90, no qual foi solicitada a revisão dos serviços sob as respectivas responsabilidades dos vários setores da UFS, com o objetivo de manter a Carta de Serviços ao Usuário atualizada, clara e aderente à prática institucional. No referido Ofício foi solicitada a análise e, se necessária, a atualização das seguintes informações referentes a cada serviço prestado pela unidade:

1. Nome do serviço;
2. Descrição clara e objetiva do serviço;
3. Público-alvo;
4. Requisitos, documentos e informações necessárias;
5. Forma e local de acesso ao serviço (presencial, eletrônico, telefônico etc.);
6. Prazo para a prestação do serviço;
7. Etapas do serviço (quando aplicável);
8. Canais de atendimento ao usuário;
9. Responsável pela execução do serviço;
10. Legislação aplicável.

Ressaltamos que tal revisão é fundamental para a garantia da transparência ao cidadão, alinhamento das informações divulgadas com a prática real dos serviços e subsídio para as melhorias, a partir das manifestações enviadas à Ouvidoria.

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 forma de participação direta, por meio da avaliação dos serviços prestados. Com esse propósito é que surgiu a ideia da formação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Qualquer cidadão pode participar desses conselhos, bastando se inscrever, sem necessidade de 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 a participarem dos conselhos. Apesar das ações empreendidas, um pequeno número de pessoas se inscreveu, 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 deixaram de ser, em 2025, conteúdo obrigatório no relatório de gestão.

5 CONTROLE SOCIAL

O Controle Social está relacionado ao papel da sociedade enquanto instância que questiona e fiscaliza a aplicação dos recursos públicos pelo Estado. Há instrumentos, no âmbito da UFS, para este fim, 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, bem como na 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 aspecto essencial para o funcionamento do programa de integridade da instituição, foi instituída pela Resolução n° 10/2023/CONSU a **Corregedoria Geral da UFS**, responsável pela orientação, coordenação, planejamento, supervisão e execução das atividades correcionais 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 a 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. Na aba denominada “Acesso à Informação” na homepage da UFS, é possível acessar o menu da Transparência Ativa. Em uma de suas seções, denominada AUDITORIAS, são contempladas 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 RAINT: 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 relativas aos ensino, a UFS, através da **Coordenação de Indicadores de Desempenho Institucional (CIDI)** - 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 **Coordenação de Indicadores de Desempenho Institucional (CIDI)** da Universidade Federal de Sergipe trabalha em conjunto com a **Divisão de Estudos e Monitoramento de Dados Institucionais (DEMDI)**, 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 evolver 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;

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 CIDI-UFS disponibiliza Anuários Estatísticos com os projetos e resultados obtidos.

A Divisão de Avaliação e Monitoramento Institucional (DIAVI), vinculada à DEMDI, 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) 2026-2030. 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, na ausência de 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 utilizados 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 FINAIS

Quando da avaliação da Ouvidoria-UFS pela Controladoria-Geral da União, foram constatadas algumas fragilidades, dentre elas figuravam a ausência de formalização de fluxos de trabalho, normativos internos desatualizados, uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, necessidade de atualização do sítio eletrônico oficial.

O fluxograma para o encaminhamento e procedimentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria já foi elaborado, bem como o do SIC. Com o objetivo de atender a todas as recomendações recebidas, temos envidado esforços contínuos, no sentido de realizar reuniões com as unidades da UFS, para a busca de soluções conjuntas e para o esclarecimento do papel da Ouvidoria e a importância do cumprimento dos prazos para a Instituição.

Além disso, foi frisada à gestão e aos demais setores envolvidos a necessidade de atualização dos normativos internos da Ouvidoria. Como resultado, consta no Plano de Desenvolvimento Institucional da UFS

(https://pdi.ufs.br/uploads/page_attach/path/23174/PEI_-_2025_-_VF_site.pdf), na página 18, a meta de revisão da Resolução 1141/2021, que estabelece o fluxo de tratamento de denúncias (proteção ao denunciante).

Cabe ressaltar que obtivemos um bom resultado no que concerne aos procedimentos de fluxo das manifestações que ingressam na UFS via plataforma Sistema Fala.BR, uma vez que, a partir de fevereiro de 2023, o encaminhamento das demandas de Ouvidoria e do SIC passou a ser realizado através do Sistema Eletrônico de Informação – SEI do Governo Federal, que substituiu o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), nos procedimentos de tramitação de processos. Por esta razão, não foi adotada a ferramenta da CGU denominada Módulo de Triagem e Tratamento, em virtude de o uso desta demandar a realização de um outro cadastramento das unidades administrativas e acadêmicas, de maneira independente do sistema ora adotado. Atualmente, após cerca de três anos de utilização do SEI, é possível atestar a suficiência desse sistema para o tratamento rápido e, principalmente, seguro das manifestações.

No que diz respeito à eficácia no atendimento ao usuário, os dados apresentados neste relatório demonstram que a Ouvidoria/SIC alcançou nos últimos anos uma posição de destaque entre as demais instituições de ensino federais, mantendo seus indicadores sempre acima da média nacional, conforme os gráficos apontados anteriormente no presente relatório.

Relevante também é o cumprimento de todo o Plano de Dados Abertos 2021-2023 antes do prazo previsto, bem como o fato de se dispor do plano de 2024-2026 quase que totalmente cumprido, excetuando-se apenas um item, que deverá ser implantado até o final de sua vigência. Esse feito decorre dos frequentes contatos da Ouvidoria com os setores requeridos, o que resulta na resolução e/ou finalização das demandas atrasadas ou não respondidas.

Destacamos também a atualização do site da Ouvidoria (https://ouvidoria.ufs.br/pagina/386), o qual dispõe, inclusive, de hiperlinks para o acesso de informativos e manuais, a exemplo do Protocolo para Recebimento de Denúncia de Assédio na Ouvidoria da UFS, Plano de Prevenção e Enfretamento ao Assédio e Discriminação, Manual para Atendimento na Ouvidoria da UFS, vídeo para entender as ações da Ouvidoria, Guia Lilás, dentre outros documentos. Além das

melhorias apontadas, contamos agora com servidora exclusiva para o tratamento das denúncias.

Finalmente, acentua-se que a Ouvidoria da UFS, na sua atividade de tratar demandas das mais variadas naturezas, desde simples casos de matrícula até fatos que ensejam encaminhamento para procedimentos de apuração, vem sempre encontrando grande receptividade por parte da comunidade na qual se insere. Esta constatação permite afirmar, mais uma vez, que este órgão cumpre com sua função de ser um canal para o exercício da cidadania no âmbito da Universidade Federal de Sergipe, e que tem envidado esforços contínuos, visando à melhoria dos seus indicadores e a qualidade dos serviços da UFS para a sociedade.