



## UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Prezados(as) alunos(as),

A Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe dá-lhes as boas-vindas com os mais sinceros votos de sucesso.

### O QUE É, E O QUE FAZ A OUVIDORIA DA UFS:

- ✓ A Ouvidoria é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, que garante um canal eficaz e transparente de comunicação entre a comunidade e a instituição. Ela recebe as manifestações, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.
- ✓ As manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou sugestões, serão cadastradas Na Plataforma Fala.BR, disponível no endereço [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)
- ✓ A Universidade Federal de Sergipe também conta com uma Ouvidoria física, localizada no Centro de Vivências, Campus São Cristóvão, a qual está de portas abertas para ouvi-los(las) das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

**IMPORTANTE:** A Ouvidoria não é órgão punitivo.  
Não pode diligenciar ou investigar.

### VAMOS ENTENDER O QUE É CADA UMA DAS MANIFESTAÇÕES?

- **RECLAMAÇÃO:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado.
- **SUGESTÃO:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.
- **ELOGIO:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Manifestação de agradecimento é considerada elogio.
- **DENÚNCIA:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle.
- **SOLICITAÇÃO:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Este tipo de manifestação deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode se referir a uma solicitação material ou não. A solicitação pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas.

## **AGORA VAMOS FALAR SOBRE A DENÚNCIA?**

Existem dois tipos de denúncia: **ANÔNIMA** e **IDENTIFICADA**.

- Na denúncia **ANÔNIMA** (aquela que é feita sem “login” no sistema), chamada de **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE**, você não receberá resposta conclusiva, uma vez que esse tipo de manifestação não apresenta a identificação do usuário.
- Já na denúncia **IDENTIFICADA**, você recebe a resposta para a sua manifestação. Mas mesmo sendo identificada, os seus elementos de identificação serão preservados, de acordo com o **DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019**

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

### **E O QUE É O SIC?**

É a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação inserindo-o também no [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)

LEIA O **GUIA LILÁS**, orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação:

[https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/16385/4/Guia\\_para\\_prevencao\\_assedio.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/16385/4/Guia_para_prevencao_assedio.pdf)

LEIA O **PROTOCOLO PARA RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS DE ASSÉDIO NA OUVIDORIA DA UFS:**

[https://ouvidoria.ufs.br/uploads/page\\_attach/path/20902/PROTOCOLO\\_PARA\\_DENUNCIA\\_S\\_DE\\_ASSEDIO.pdf](https://ouvidoria.ufs.br/uploads/page_attach/path/20902/PROTOCOLO_PARA_DENUNCIA_S_DE_ASSEDIO.pdf)

### **NOSSOS CONTATOS:**

#### **OUVIDORIA**

Telefones (79)3194-6873 e (79)3194-6874

Email: [ouvidoriaufs@academico.ufs.br](mailto:ouvidoriaufs@academico.ufs.br)

#### **SIC**

Telefone (79)3194-6392

Email: [sic@academico.ufs.br](mailto:sic@academico.ufs.br)

**VISITE A NOSSA PÁGINA:** <https://ouvidoria.ufs.br/pagina/386>

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- É importante que os estudantes conheçam seus direitos e deveres no âmbito da UFS. Leiam os normativos, busquem informações sobre o Plano Pedagógico do seu curso, estejam atentos ao Calendário Acadêmico. O conhecimento viabiliza a melhor compreensão dos serviços acadêmicos e evita a perda de prazos;
- É fundamental conhecer os meios e prazos de aberturas de requerimentos de revisões de notas e faltas junto ao seu Departamento;
- Ao se interessar em participar de qualquer processo seletivo (assistência estudantil, bolsas, dentre outros) da UFS, leiam com atenção o edital publicado, sempre verificando os requisitos, prazos, documentos solicitados e canais de comunicação para esclarecer dúvidas;
- É importante que reclamações acadêmicas sejam, preferencialmente, tratadas durante seu desenvolvimento e não após sua conclusão, viabilizando que sejam adotadas medidas de aprimoramento ainda durante a execução do processo.
- Sempre busquem soluções pacíficas e à luz das normas vigentes. A coordenação do seu curso pode, e deve ser acionada antes da Ouvidoria;
- No caso em que o diálogo se esgote, cadastre uma manifestação na Plataforma Fala.BR detalhando a situação, instâncias acionadas e respostas obtidas, podendo anexar arquivos (se houver).
- No caso de denúncias, estas deverão ser registradas exclusivamente na Plataforma Fala.BR conforme já destacado.
- Sejam objetivos(as) em relação ao que desejam comunicar na sua manifestação para que a Ouvidoria possa atender da melhor forma.