



# UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

## REITORIA

### SIC/OUVIDORIA

#### Relatório de Gestão 2014 – SIC/OUVIDORIA

### 3.0 Relacionamento com a sociedade

O SIC/OUVIDORIA é um espaço de atendimento conjunto ao cidadão que compreende o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da UFAC. Inaugurado em nove de Julho de 2013 e instalado no Centro de Convivência do Campus Sede, estas oferecem atendimento presencial, telefônico e via WEB aos usuários de modo ininterrupto de segunda à sexta-feira de 08 às 20 horas, exceto em fins de semana e feriados. A implantação de ambas as unidades se deu para dar cumprimento à Lei de Acesso ao Cidadão, LAI nº 12.527/11 em 07 de maio de 2012 e encontram-se previstas no Regimento Geral da UFAC, Página 39.

Com a implantação e implementação das unidades acima descritas a Universidade Federal do Acre cumpre seu papel democrático, pois, ao acompanhar as ações e procedimentos administrativos adotados apresenta a devida prestação de contas ao cidadão e consolida os direitos deste de participar do controle social, zelando, desse modo, pelos princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, além da eficiência na gestão da universidade pública.

Convém destacar que a Universidade melhorou sua avaliação junto ao MEC quando da Implementação da Ouvidoria, já que a ausência deste serviço qualificava negativamente a Instituição.

### 3.1 Canais de Acesso do cidadão

O SIC/OUVIDORIA é um espaço de atendimento conjunto, o qual compreende o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da Ufac. Inaugurado em nove de Julho de 2013 e instalado no Centro de Convivência do Campus Sede, oferece atendimento presencial, telefônico e via WEB aos usuários de modo ininterrupto de segunda à sexta-feira de 08 as 20 horas, exceto em fins de semana e feriados.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

O **SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)** foi criado pela lei 12.527/11 em 07 de maio de 2012 e tem como atribuições protocolar e gerenciar pedidos de informações encaminhados à UFAC seja de forma presencial, via e-mail, telefone ou pelo e-SIC através do link do Serviço de Acesso à Informação; Orientar os usuários quanto à tramitação de processos; Atender e orientar o público quanto ao Acesso à Informação. (Art. 9, Lei 12.527 e Regimento Geral da UFAC, p. 39). Atualmente, a pasta encontra-se gerenciada por meio da Técnica em Assuntos Educacionais Maria do Socorro Costa de Sousa, Ouvidora da Ufac.

Criado inicialmente como Núcleo de Informações da Academia em novembro de 2009, o NIA foi transformado em **Ouvidoria** pelo Regimento Geral da UFAC em 2013. À Ouvidoria compete atuar como agente fortalecedor dos direitos dos cidadãos e provocador de mudança na cultura e na gestão administrativa ao acolher as demandas dos usuários e identificando os problemas sistêmicos, buscando solucioná-los ou até mesmo antevendo-os; indicando os caminhos para a correção das injustiças e propondo, à gestão administrativa, novos procedimentos para resolução desses problemas. Atualmente, a pasta encontra-se sob a designação da Técnica em Assuntos Educacionais Maria do Socorro Costa de Sousa, ouvidora da UFAC, por meio das Portarias 1585 e 1647/2014.

Especificamente, recebiam-se demandas dos usuários de forma presencial, por telefone, carta, e-mail, e, por meio do Sistema e-SIC.

Fato novo: Identificou-se a inexistência de informação relacionada à Ouvidoria na página da Ufac, então criamos um texto a ser apresentado a respeito desse indispensável canal de acesso ao cidadão, e com o apoio da equipe da Assessoria de Comunicação da Instituição, construiu-se um banner com Link de acesso exclusivo à Ouvidoria da Ufac. O material foi divulgado na página desta IFES, em 21 de novembro de 2014, e assim, foi possível dar visibilidade ao setor.

Coincidentemente, na mesma ocasião, a Controladoria Geral da União nos encaminhou e-mail informando que estaria lançando um sistema próprio para atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, semelhante ao e-SIC, o qual poderia ser utilizado gratuitamente por qualquer das Instituições Federais, caso fosse de interesse. Imediatamente, informamos ao NTI que parasse o que estava em construção para aguardar o da CGU. Fizemos contato, obtivemos acesso ao



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

ambiente de treinamento do referido sistema, sobre o qual julgamos aprovado e adequado as nossas necessidades. Finalmente, por meio de um ofício, ratificamos nosso interesse e, em 10 de dezembro, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-Ouv foi lançado e incluído ao ambiente eletrônico da nossa Ouvidoria na página da Ufac. Desde então, podemos contar com o referido para o recebimento e tratamento adequado das manifestações dos cidadãos.

Em 2014 o SIC/OUVIDORIA recebeu um total de 139 demandas, sendo 76 pedidos de informação e 63 notificações à Ouvidoria. Convém destacar que o SIC/OUVIDORIA recebe média de 6 a 8 solicitações diárias de pronto atendimento, os quais não são registrados no sistema. São atendimentos relacionados à orientação de usuários acerca de localização de prédios específicos, informações relacionadas aos editais em execução e serviços institucionais à comunidade.

### **3.1.1 Relatório Estatístico do SIC**

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 76 solicitações de informação em 2014. Considerando que o demandante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram realizadas 212 perguntas, perfazendo uma média de 2,8 perguntas por pedido.

Foi registrado ainda um total de 58 solicitantes para os 76 pedidos, com o registro de 10 usuários com mais de um pedido. Destaque para um demandante que apresentou 10 pedidos de informação ao SIC/UFAC em 2014.

O prazo médio de atendimentos é de 17,43 dias sendo que dos 76 pedidos houve 15 pedidos de prorrogação do prazo de atendimento.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 58 usuários 50,00% é do sexo masculino; 46,55% feminino e 3,45% não informaram. Do total, 34,48% são de nível superior; 25,86% são de mestrado e doutorado; 18,97 de pós graduação, 13,79% de nível médio e 6,90% não informaram. Quanto à profissão 29,31% são servidores públicos; 18,97% são estudantes; professores são 12,07% e o restante (39,65% compreendem outras profissões ou não informou). Destacamos ainda que 43,10% dos demandantes são moradores do Acre, o que destaca o público interno da UFAC como o principal usuário do SIC.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

Os temas dos pedidos de informação estão distribuídos conforme a tabela a seguir:

<b>Temas das solicitações (Top 10)</b>		
<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Governo e Política - Administração pública	29	38,16%
Educação - Gestão escolar	17	22,37%
Educação - Educação superior	10	13,16%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	3	3,95%
Educação - Assistência ao estudante	2	2,63%
Educação - Sistema educacional - Avaliação	2	2,63%
Educação - Legislação educacional	2	2,63%
Meio ambiente - Gestão de meio ambiente	2	2,63%
Trabalho - Profissões e ocupações	2	2,63%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Habitação	1	1,32%

Tabela 1 - Temas das Solicitações

Do total de pedidos, 74 foram respondidos e 2 ainda se encontram em atendimento, por se tratar de tratamento complexo de dados. Sobre estes continuamos no aguardo de uma resposta da unidade competente; Encontram-se com prazos vencidos para Reclamação; e, por esse motivo foram encaminhados ao conhecimento do Senhor Daniel Cícero Pena, Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no Âmbito da Ufac 1.

Quanto aos pedidos respondidos apresentamos a seguir a relação dos pedidos por tipo de resposta (Tabela 2) e por meio de envio das respostas (Tabela 3)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

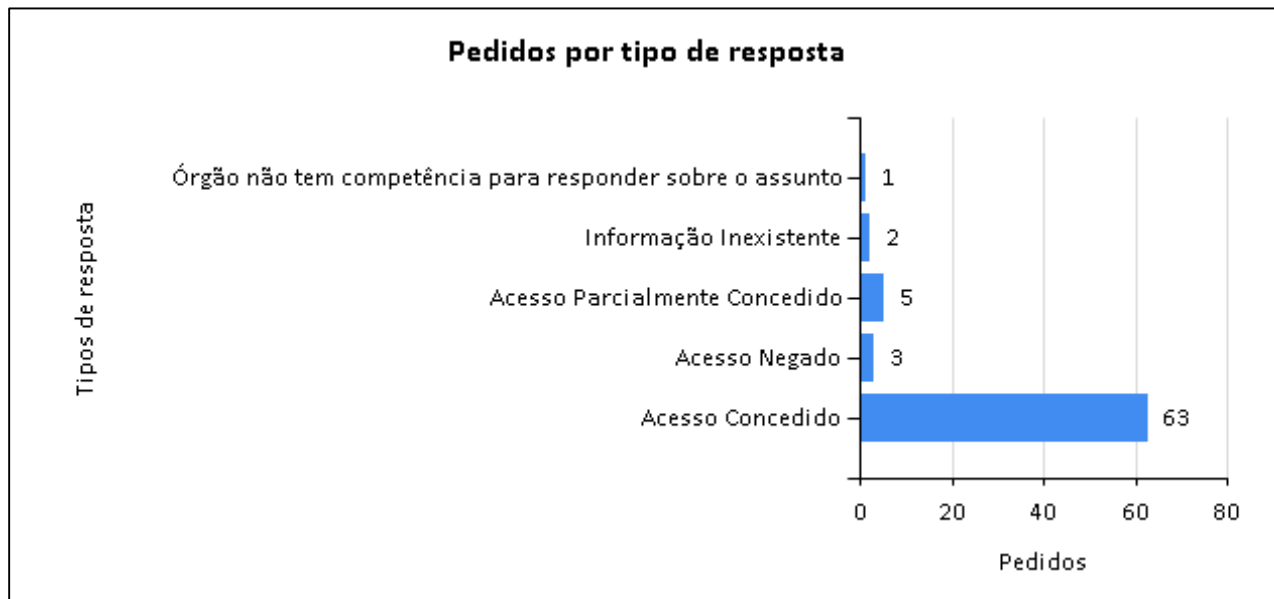


Tabela 2 - Pedidos por tipo de resposta

Não houve nenhum pedido de informação negado por questões de sigilo nos moldes previstos pela Lei 12.527, o que também é observado na Aba "Acesso à Informação" do sítio eletrônico da UFAC, onde não há nenhuma informação cadastrada em nenhum grau de sigilo previsto pela lei supracitada.

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	70	92,11%
Correspondência eletrônica (e-mail)	6	7,89%

Tabela 3- Meios de envio de resposta

Diante das respostas apresentadas pelas Unidades, foram registrados 9 recursos representando 12,16% do total de pedidos.

Os principais motivos para interposição de recurso, tanto ao chefe hierárquico quanto em outras instâncias foram: Informação incompleta - 7; Informação recebida não corresponde à solicitada - 2.

Quadro Geral de Recursos			
Total de pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à Autoridade Máxima (Reitoria)	Recursos à CGU
76	6	3	0



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

Tabela 4 - Quadro Geral de Recursos

Quanto aos recursos interpostos, 6 foram atendidos pela Unidade hierarquicamente superior ao responsável pela resposta e 3 foram levadas à Unidade Máxima da UFAC - a Reitoria. Destacamos ainda que nenhuma demanda foi encaminhada para deliberação e análise da CGU.

### **3.1.2 Relatório Estatístico da Ouvidoria**

Quanto às demandas encaminhadas à Ouvidoria foram registradas um total de 63 em 2014. Dentre as principais características tanto das demandas quanto dos usuários que as encaminharam podemos destacar a presença dos discentes na interação com a Ouvidoria. Do total, 73% foram originadas por discentes, perfazendo o número de 46 registros. Quanto à natureza das demandas, 33% são reclamações, tendo destaque, as questões referentes ao “Serviço/qualidade da comida do RU e das lanchonetes” e “Falhas na estrutura física/ falta de higiene nos blocos”.

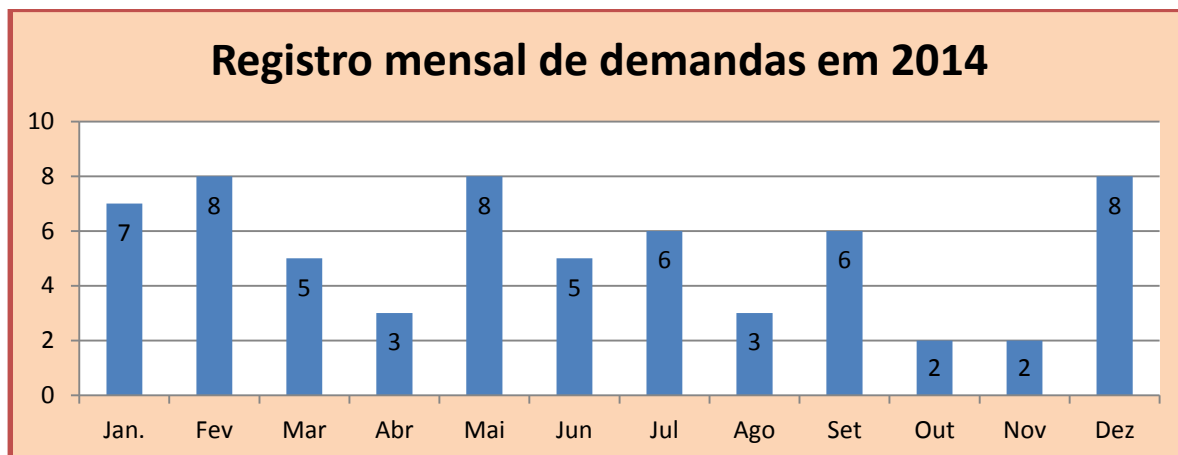
Quanto à atuação da Ouvidoria no atendimento das demandas destacamos que, das 63 notificações, apenas 3 ficaram pendentes (dados referentes de janeiro a dezembro de 2014) e ainda se encontram em acompanhamento pela Ouvidoria.

Em sua atuação, a ouvidoria promoveu, em ocasiões específicas, reuniões de conciliação entre usuários manifestantes e Gestores de Unidades além de buscar suporte da Reitoria em demandas que exigiram tomadas de decisão da Administração Central. Além desses, uma série de outros meios foram utilizados como ferramentas de comunicação e gerenciamento das demandas da Ouvidoria, como abertura de Processos Administrativos, C.I.s, telefonemas e diversos contatos presenciais da Ouvidora junto às Unidades Administrativas e Acadêmicas, visando sempre fornecer resposta objetiva aos usuários.

Apresentamos a seguir algumas tabelas que apresentam de forma gráfica as demandas recebidas pela Ouvidoria.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**



*Tabela 5 - Registro Mensal de Demandas Recebidas em 2014*

Considerando o biênio 2013 e 2014, a Ouvidoria teve um aumento em torno de 47% no registro de demandas. Esse número passou de 36 em 2013 para 63 em 2014. A análise dessa evolução demonstra que os esforços empregados na gestão da Ouvidoria refletem na visibilidade que esse Importante Órgão detém perante a Comunidade Universitária.

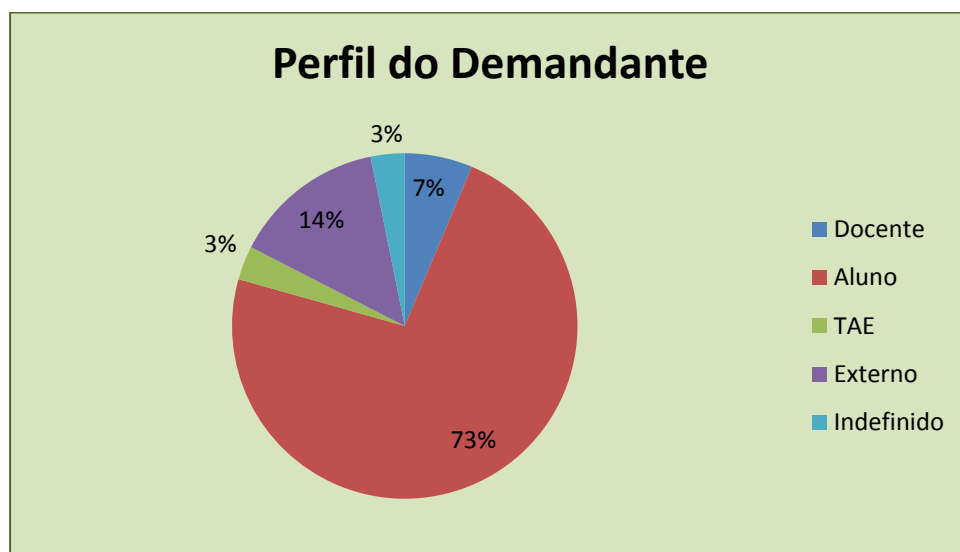
Nesse sentido, a Ouvidoria atua como ferramenta estratégica para a Administração Central. Através da filtragem de suas demandas, a mesma exerce o papel de identificar e antever possíveis focos de conflitos e identificar gargalos gerenciais e de infraestrutura a serem abordados com maior atenção pela Gestão da Universidade.

Considerando o cenário nacional em que a Ouvidoria da Ufac está inserida, com a adesão do Sistema Brasileiro das Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, informado anteriormente, é previsto para 2015 um importante crescimento das demandas apresentadas a esse Órgão, tendo em vista que, a sua implementação incentiva-nos a fazer uma maior divulgação dos trabalhos relacionados à Ouvidoria, com mais segurança, até pelo contínuo apoio que temos recebido da CGU. Cabe, então, citar sobre a Instrução Normativa da Controladoria Geral da União nº 1, de 05 de novembro do mês em curso, publicada no D.O.U. nº 215, de 06 de novembro de 2014, páginas 8 e 9, a qual nos trouxe uma transparente direção sobre como proceder, enquanto Ouvidoria, quanto ao tratamento que devemos dar às manifestações dos cidadãos, além do encorajamento a prosseguirmos nos mobilizando para uma maior conscientização da Instituição, quanto ao cumprimento dos prazos contidos na Lei 12.527/2011, os mesmos a serem utilizados pelas Ouvidorias brasileiras.

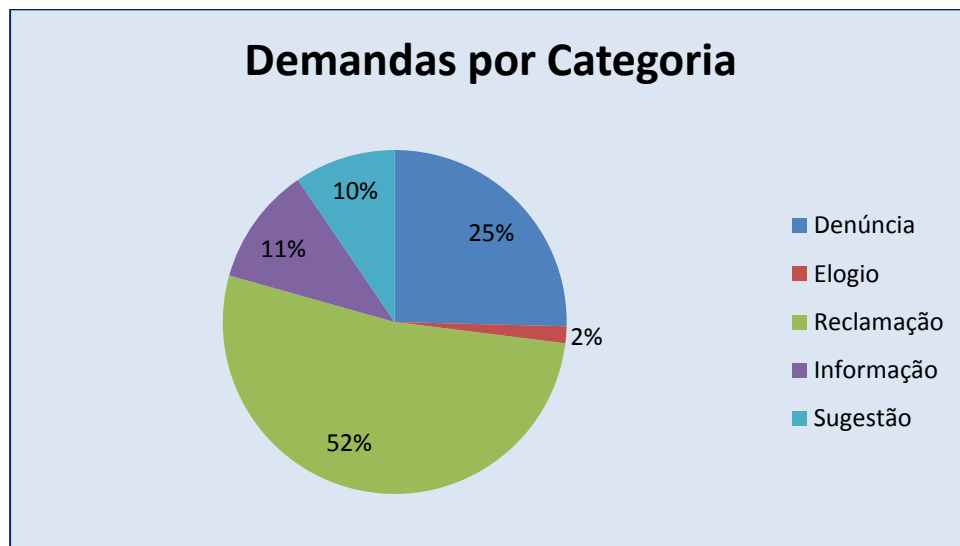


**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

Observa-se que praticamente 85% das demandas registradas na Ouvidoria são geradas pelos públicos internos da UFAC e apenas 14% são apresentadas por pessoas externas à Universidade (esse número tende a aumentar consideravelmente, uma vez que com um sistema nacional, pessoas de outros Estados terão maior facilidade de acesso a esse Órgão), conforme pode ser observado na Tabela 6.



*Tabela 6 - Perfil dos demandantes*



*Tabela 7 - Percentual de demandas de acordo com sua categoria*

O gráfico acima mostra uma grande concentração de “demandas de reclamação”, o qual vem crescendo ao longo dos últimos anos. Mesmo ciente da complexa análise desse comportamento, podemos levantar algumas situações no intuito de justificar esse fenômeno, entre





**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

elas, o próprio crescimento da Universidade, acompanhado por alguns problemas na mesma proporção; o senso crítico dos cidadãos no exercício dos seus direitos e a dificuldade de estabelecimento de relações pessoais mais próximas (entre alunos e servidores docentes e técnico-administrativos).

Por outro lado observa-se um número reduzido de “demandas de informação”, as quais embora estejam de acordo com as atribuições da Ouvidoria, são redirecionadas para o SIC, uma vez que as duas Unidades, embora independentes, atuam juntas na busca constante da maior eficiência no atendimento aos usuários.

### **3.2 Carta de Serviços ao Cidadão**

Sobre esta ouvimos falar pela primeira vez, quando na nossa participação no evento 1º Encontro dos Serviços de Informações Aos Cidadãos Das Instituições Públicas De Ensino Superior e Pesquisa Do Brasil, ocorrido na UNICAMP, em agosto de 2014. A partir de então procuramos nos inteirar a respeito, observando a legislação pertinente. Torna-se urgente a construção da referida Carta para cumprir com o Decreto federal nº 6239 de 11 de agosto de 2009, e, também para seguir as orientações contidas na Instrução Normativa da Controladoria Geral da União nº 1, de 05 de novembro do mês em curso, publicada no D.O.U. nº 215, de 06 de novembro de 2014, páginas 8 e 9.

Diante das muitas pesquisas realizadas por nós quanto ao assunto em pauta e observando os modelos publicados de outras Instituições de Ensino Público Superior começamos a trabalhar na elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão da Ufac, porém, estagnamos ao nos deparar com a complexidade apresentada. Convencemo-nos de que a sua construção dependerá do envolvimento de toda a instituição.

Vale dizer que, a princípio, nos detivemos diante da ineficiência em nosso canal de acesso à informação, tendo em vista a desatualização dos dados referentes aos serviços oferecidos pela instituição. Para resolver o problema e para dar cumprimento à Lei 12.527/2011 e ao Decreto 7.724/2012 encaminhamos a CI. CIRC.SIC/OUVIDORIA Nº 02/2014, solicitando nome da unidade, nome do gestor, serviços disponibilizados aos cidadãos, telefone e e-mail. No entanto,



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

mesmo apresentando prazo, muitos deixaram de nos encaminhar resposta. O passo seguinte será o encaminhamento destas, de modo digital, para ASCOM, a qual fará a devida atualização na página da Ufac.

Portanto, a referida Carta encontra-se em fase inicial de elaboração, e, em breve a Universidade Federal do acre também poderá disponibilizar esse tão importante instrumento de acesso ao cidadão.

### **3.3 Mecanismos de medição da satisfação dos usuários**

O Serviço de Informação ao Cidadão apresenta em seu sistema um formulário eletrônico de avaliação das respostas apresentadas pelas unidades, mas o preenchimento do formulário não é obrigatório e a CGU, que administra o E-Sic, não divulga o resultado desta pesquisa. Também se pode avaliar a satisfação dos solicitantes através do número de recursos impetrados. No caso Ufac, dos 76 pedidos registrados houve apenas 6 recursos impetrados e todos foram devidamente respondidos.

Com relação ao tempo médio de atendimento das solicitações (levando-se em conta os pedidos de prorrogação), comparando-se com o ano anterior, em que o prazo de atendimento foi de 20,61 dias e 4 pedidos de prorrogação em 101 registros, podemos observar uma pequena regressão tanto no número de pedidos registrados quanto no prazo necessário para o atendimento às solicitações. Conforme dito, anteriormente, em 2014 foram registrados 76 pedidos, 15 pedidos de prorrogação e média de 17,43 dias para resposta ao cidadão.

Entre os fatores que ajudam a compreender esse quadro, em especial à redução do número de pedidos, podemos destacar: O embaraço de alguns gestores de setores específicos da Universidade em aceitar as novas diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação, em especial no sentido de divulgar informações inerentes às atividades de gestão que sempre foram consideradas informações restritas, apenas aos agentes públicos; A necessidade de prorrogação para resposta de algumas demandas por causa da greve dos servidores técnicos administrativos, ocorrida no período de março até julho de 2014; Problemas de infraestrutura predial sofrida pelo SIC/Ouvidoria, causados por erros no projeto de engenharia do prédio onde a Unidade está



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

alocada, que fez com que a Unidade ficasse fechada ou operando de forma temporária por quase oito meses. Tratando-se disso, no período de 21 de abril até 30 de novembro mudamos de local de atendimento por duas vezes e nesse ínterim estivemos acompanhados pela escassez de equipamentos básicos necessários para prestação de serviços aos usuários, tais como, telefone e internet; Além disso, no mesmo período, a equipe atuante do SIC/Ouvidoria ficou desestruturada por motivo de saída de alguns servidores destas unidades e reduziu-se em torno de 75%, fato este que até o momento perdura. Ressaltamos que, na ocasião da implantação do SIC/ Ouvidoria haviam 5 (cinco) servidores atuantes. Hoje, as referidas unidades contam com apenas 2 (dois), esta signatária e o servidor Afonso Maria Zuza da Costa, o qual se encontra com aposentadoria prevista para novembro próximo.

Desta feita, na ausência de firmeza quanto à equipe de atuação, os serviços de retaguarda encontram-se prejudicados e apresentados de modo ineficiente, principalmente quando da cobrança por parte da Administração Superior e dos Órgãos de Controle. Conseqüentemente, a falta de eficiência no que diz respeito ao acesso à informação, como por exemplo, a falta de um feedback ao cidadão, passa uma imagem negativa para a Instituição.

Outro fator de destaque para a análise do fato se constitui dos atendimentos apenas presenciais, com respostas já disponíveis e que não são lançados no sistema por sua imediatez. O SIC/Ouvidoria realiza, em média, entre 6 e 8 atendimentos dessa natureza.

Com relação à Ouvidoria, durante o ano de 2014 não existiu um mecanismo de avaliação da satisfação dos usuários, visto que, tanto a Página oficial da Ouvidoria quanto o Software de gestão encontravam-se em fase de implementação pela ASCOM e NTI respectivamente. As expectativas para o lançamento do site oficial da UFAC são que seja para o início de 2015. Quanto ao software da ouvidoria que estava em desenvolvimento pelo NTI, este foi abortado tendo em vista o lançamento do e-OUV- Sistema Brasileiro das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, semelhante ao e-SIC, citado em parágrafo incluso, com o qual passamos a contar a partir de 08 de dezembro de 2014.

Existe, por outro lado, a Pesquisa de Avaliação Anual da UFAC implementada pela Comissão Própria de Avaliação- CPA, que oferece parâmetros gerais relacionados ao desempenho dos serviços oferecidos pela Instituição.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

Por sua vez, esta Ouvidoria elaborou um questionário contendo 12 perguntas com vistas a medir a satisfação dos seus usuários, o qual será disponibilizado na nova página da Instituição ainda este mês. Também, vale informar que produzimos uma boa quantidade de panfletos, que nos encontramos empenhados em distribuí-los em todo o Campus para divulgação dos nossos serviços.

Para concluir, entre as ações previstas, encontra-se a adequação do marcador “Perguntas Frequentes” na aba de Acesso à Informação do Portal da Ufac, onde será desenvolvida pesquisa nos pontos de atendimento ao público na UFAC a fim de detectar as principais dúvidas dos usuários e respondê-las de forma antecipada.

No mais, agradecemos por poder contribuir com essa Pró- Reitoria de Planejamento e colocamo-nos a disposição para fornecer maiores detalhes relacionados ao relatório em pauta.

Atenciosamente,

Rio Branco, Acre, 10 de fevereiro de 2015.

Maria do Socorro Costa de Sousa  
Ouvidora da Ufac  
Portarias 1585 e 1647/2014