



# UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

## REITORIA

### SIC/OUVIDORIA

#### SIC/OUVIDORIA

### 1. Relacionamento com a sociedade

O Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da Ufac estão instalados em um espaço de atendimento conjunto ao cidadão. A implantação de ambas as unidades se deu em cumprimento à Lei de Acesso ao Cidadão, LAI nº 12.527/11, de 18 de novembro de 2011, e se encontram previstas no Regimento Geral da Ufac, página 39.

Registre-se aqui tanto a participação do SIC quanto da Ouvidoria nos Objetivos Estratégicos da Ufac, contidos no Planejamento Estratégico, quais sejam: Fortalecer a imagem institucional; Aprimorar o diálogo institucional; e, integrar as ações de planejamento, avaliar e aprimorar a gestão.

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 aos cidadãos e consolida os direitos destes 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.

### 2. Canais de acesso do cidadão

Inaugurado em 09 de julho de 2013 e instalado no Centro de Convivência do Campus Sede, Rio Branco – AC, o espaço do SIC/OUVIDORIA oferece atendimento presencial, telefônico e via WEB aos usuários, de modo ininterrupto, de segunda à sexta-feira das 07h às 19h, exceto em fins de semana e feriados.

<http://www.ufac.br/site/nucleos/ouvidoria>

<http://www.ufac.br/portal/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-2013-sic>

O SIC (**Serviço de Informações ao Cidadão**) foi criado pela lei 12.527/11, de 07 de maio de 2012, sendo que no âmbito da Ufac tem como atribuições protocolar e gerenciar pedidos de informações encaminhados à instituição, seja de forma presencial, via e-mail, carta, telefone ou pelo Sistema *e-SIC*, através do link do Serviço de Acesso à Informação, com objetivos primordiais de orientar os usuários quanto à tramitação de processos, bem como atender e orientar o público quanto ao acesso à informação. (Regimento Geral da Ufac, p. 39). A pasta encontra-se gerenciada pelo Professor Doutor *Domingos José de Almeida Neto*, de acordo com a Portaria nº 775/2016.

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 antecipá-los; indicando os caminhos para a correção das incoerências e injustiças junto à gestão administrativa. A pasta encontra-se sob a designação da



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

servidora *Maria do Socorro Costa de Sousa*, Técnica em Assuntos Educacionais, por meio das Portarias 1585 e 1647/2014.

Quanto ao recebimento das demandas relacionadas a **sugestões, elogios, reclamações, denúncias e também solicitações**, estas podem ocorrer por meio presencial, telefônico, carta, e-mail ou pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal\_ e-Ouv.

Em 2016, o SIC/OUVIDORIA recebeu um total de 267 solicitações/demandas. Um crescimento próximo de 189,36% em relação a 2015 quando foram registradas 141 solicitações/demandas.

2016	Ouvidoria	SIC	Total
Solicitações/demandas	166	101	267

O número de demandas tanto do SIC quanto da Ouvidoria aumentou em comparação ao ano passado. A maioria das notificações à Ouvidoria em 2016 aconteceram por meio do sistema e-Ouv. Convém destacar que o SIC/OUVIDORIA recebe uma média de 6 a 8 solicitações diárias de pronto atendimento, e outras demandas recebidas por e-mail que, dependendo da sua complexidade não são registrados nos sistemas supracitados, no entanto, também, não ficam sem resposta. São atendimentos relacionados à orientação de usuários acerca de localização de prédios específicos, informações relacionadas aos editais em execução e serviços institucionais à comunidade, principalmente acadêmica. Na maioria das vezes, dependendo do caso, para prestar ao usuário um melhor atendimento, retornamos o e-mail, orientando-os a registrarem os seus pedidos no e-Sic, com base na Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015, que institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) como sistema centralizado para o tratamento de pedidos de acesso à informação amparados pela Lei de Acesso à Informação, no âmbito do Poder Executivo Federal, tendo em vista que, a referida portaria determina que todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal devem utilizar o sistema e estabelece como competências deles, dentre outras, que garantam que todos os pedidos de acesso à informação sejam registrados no e-SIC e que os dados e informações relativos ao cumprimento da legislação de acesso à informação sejam mantidos atualizados no sistema.

### **Relatório Estatístico do SIC**

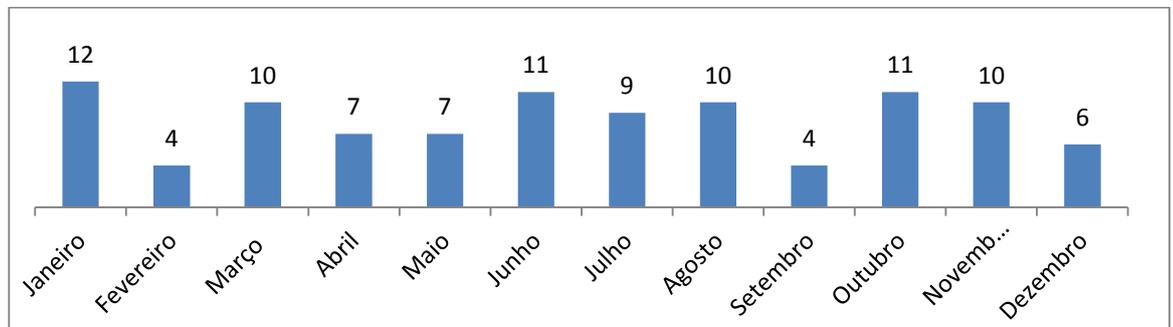
O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 101 solicitações de informação em 2016 por meio do Sistema e-Sic. Em se tratando de encaminhamento de solicitações por e-mail, não se pode contabilizar o total por problemas técnicos, mas foi recebido uma média de 30, onde, alguns foram encaminhadas também para o e-mail da Ouvidoria. Considerando que o demandante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram realizadas 105 perguntas, perfazendo uma média de 1,15 perguntas por pedido.

Considerando o e-Sic, foi registrado um total de 88 solicitantes (87 pessoas física e 1 pessoa jurídica) para os 101 pedidos, com o registro de 4 usuários com mais de um pedido.



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

Registro de Demandas por Mês:



Fonte: SIC/Ufac,2016.

O prazo médio de atendimentos foi de 22 dias sendo que dos 101 pedidos houve 38 pedidos de prorrogação do prazo de atendimento.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 88 usuários 55,17% é do sexo masculino; 42,53% feminino e 2,30% não informaram. Do total, 35,63% são de nível superior; 19,54% são de mestrado e doutorado; 27,59% de pós-graduação, 12,64% de nível médio e 4,60% não informaram.

Quanto à profissão:

Profissão	
Servidor público federal	34,48%
Estudante	25,29%
Não Informado	9,20%
Professor	8,05%
Empregado - setor privado	5,75%
Servidor público municipal	4,60%
Pesquisador	4,60%
Outra	3,45%
Servidor público estadual	2,30%
Jornalista	1,15%
Profis. Liberal/autônomo	1,15%
Servidor público federal	34,48%

Destacamos ainda que 26,44% dos demandantes são moradores do Acre, o restante percentual sinaliza o interesse do público externo por questões da Ufac.

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



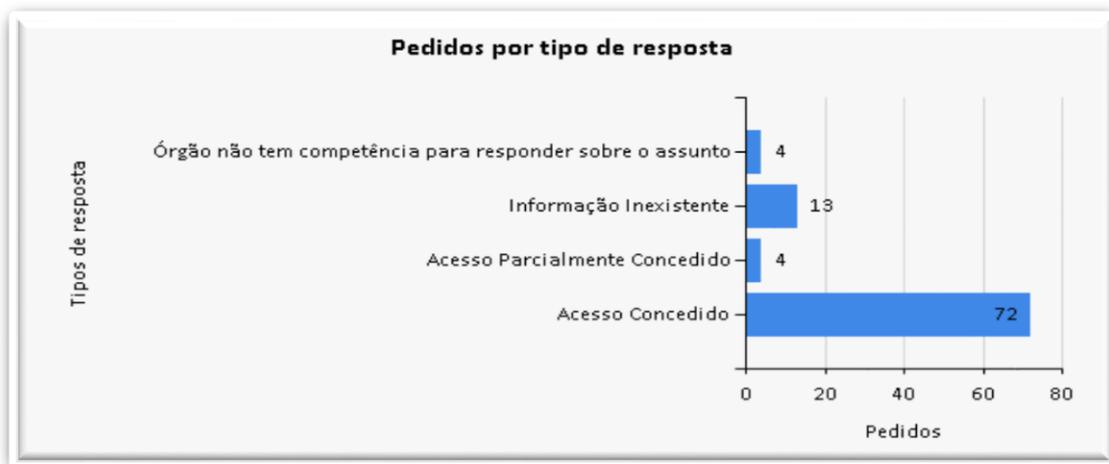
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**  
**REITORIA**  
**SIC/OUVIDORIA**

Tabela 1: Temas de Solicitações

<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Educação - Educação superior	39	38,61%
Trabalho – Profissões e ocupações	14	13,86%
Educação – Assistência ao estudante	7	6,93%
Educação – Profissionais da educação	3	2,97%
Governo e Política - Administração pública	2	1,98%
Economia e Finanças- Administração Financeira	2	1,98%
Justiça e Legislação- Legislação e jurisprudência	2	1,98%
Meio ambiente- Águas	2	1,98%
Saúde- Emergências e Urgências	2	1,98%
Trabalho – Fiscalização do trabalho	2	1,98%

Fonte: SIC/Ufac,2016.

Do total de pedidos, 91 foram respondidos e 10 ainda se encontram em atendimento, por se tratar de tratamento complexo de dados. Sobre estes, continuamos no aguardo de uma resposta da unidade competente; Os prazos estão vencidos para Reclamação; e, por esse motivo foram encaminhados ao conhecimento da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no Âmbito da Ufac. Apresentamos a seguir a quantidade de pedidos atendidos por tipo de resposta.



Fonte: SIC/Ufac,2016.

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.

Diante das respostas apresentadas pelas Unidades, foram registrados recursos e os principais motivos para interposição ao chefe hierárquico foram por informação incompleta.



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

Total de Pedidos Respondidos	Recursos ao Chefe Hierárquico	Recursos à Autoridade Máxima (Reitoria)	Recursos à CGU
101	4	0	0

Fonte: SIC/Ufac,2016.

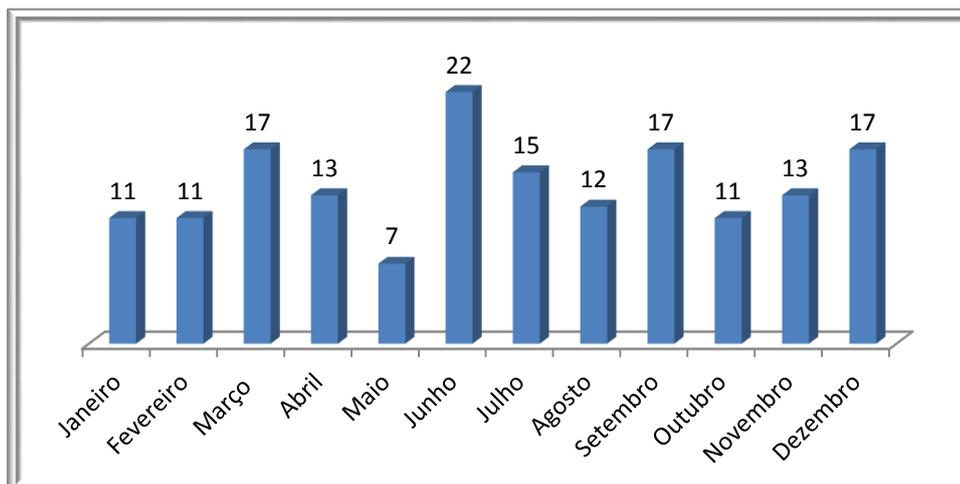
Quanto aos recursos interpostos, os 4 foram devidamente atendidos pela Unidade hierarquicamente superior ao responsável. Destacamos ainda que nenhuma demanda foi encaminhada para deliberação e análise da CGU.

### Relatório Estatístico da Ouvidoria

A **Sala das Ouvidorias**, disponibilizada pela CGU- Controladoria Geral da União nos serve de fonte para confecção dos relatórios estatísticos da Ouvidoria. Através desta podemos acessar dados sobre as manifestações feitas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, acerca da qualidade dos serviços públicos.

No link <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html#> é possível aferir as demandas encaminhadas às Ouvidorias do Brasil, aquelas que operam por meio do referido sistema. No caso da Universidade Federal do Acre, foi registrado um total de 166 (cento e sessenta e seis) manifestações, em 2016. Destas, 62 originadas por cidadãos acreanos, o que equivale a 37% do total.

Demandas registradas por mês:

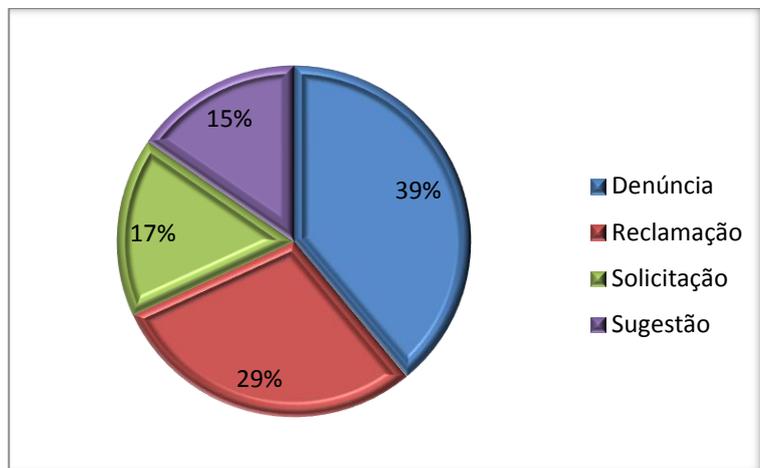


Fonte: Ouvidoria/Ufac,2016.



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

Quanto à natureza das demandas:



Fonte: Ouvidoria/Ufac,2016.

O percentual de 29% de reclamações refere-se ao serviço/qualidade da comida do RU e das lanchonetes, bem como falhas na estrutura física, atendimento nas coordenações e reclamações de discentes sobre decisões de professores, explicitando a participação e o senso crítico dos cidadãos no exercício dos seus direitos, o que nos serve de termômetro a respeito da satisfação pública quanto à qualidade dos serviços oferecidos pela Ufac, também quanto ao cumprimento dos desafios assumidos pela Gestão Superior de integrar ainda mais a comunicação entre alunos, servidores docentes e técnico- administrativos.

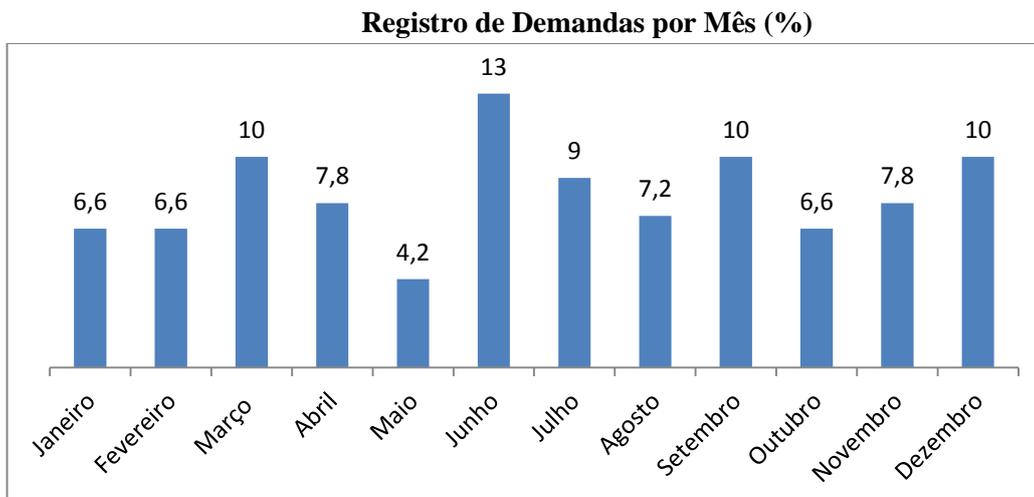
Quanto à atuação da Ouvidoria no atendimento das demandas recebidas no e-Ouv, destacamos que das 166 notificações, apenas 7 se encontravam em atendimento no momento da extração deste relatório. As demais foram respondidas em tempo hábil, de acordo com os prazos de respostas indicados pela LAI e as orientações contidas na Instrução Normativa da Controladoria Geral da União nº 1, de 05 de novembro, publicada no D.O.U. nº 215, de 06 de novembro de 2014, páginas 8 e 9, que define e regulamenta a atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Nas suas ações, a Ouvidoria da Ufac 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 Superior. Além desses, uma série de outros meios foram utilizados como ferramentas de comunicação e gerenciamento das demandas, como abertura de Processos Administrativos, C.I.s, telefonemas e contatos presenciais da Ouvidoria junto às Unidades Administrativas e Acadêmicas.

Apresentamos a seguir o percentual das demandas recebidas pela Ouvidoria em cada mês de 2016.



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



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2016.

Considerando o biênio 2015 e 2016, a Ouvidoria teve um aumento em torno de 202% no registro de demandas. Esse número passou de 82, em 2015, para 166, em 2016. A análise dessa evolução demonstra que esta Ouvidoria se apresenta como uma importante ferramenta de comunicação e interação entre a comunidade acadêmica e a gerência, comprovando a necessidade de melhor estruturar-se para elevar a qualidade do atendimento, mediação de conflitos, acesso à informação, integração social, técnica e cultural, contribuindo para o desenvolvimento institucional desta Ufac.

Nesse contexto, a Ouvidoria pode ser considerada como instrumento estratégico para a Administração Geral. Através do filtro de suas demandas, a mesma exerce o papel de identificar e antecipar possíveis focos de conflitos e desafios gerenciais e de infraestrutura, a serem abordados com maior atenção pela Gestão da Universidade. Por outro lado, reconhecemos que, a divulgação dos serviços da Ouvidoria da Ufac deve ser contínua, tendo em vista o objetivo de promover uma maior participação da comunidade acadêmica na construção de um ambiente favorável a todos.

Em tempo, esta Ouvidoria recebe o apoio da Controladoria Geral da União – CGU, com instruções sobre procedimentos, tratamento às manifestações dos cidadãos e prazo de respostas, de acordo com a Instrução Normativa da Controladoria Geral da União nº 1, de 05 de novembro de 2014, citada anteriormente. Além disso, pode contar com o Sistema Brasileiro das Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv (ferramenta disponibilizada pela CGU) para o recebimento das referidas manifestações, fator contribuinte para o crescimento das demandas apresentadas a esse órgão nos últimos anos e otimização dos serviços.

### **3. Carta de Serviços ao Cidadão:**

A elaboração da referida Carta encontra-se sob a tutela da Pró- Reitoria de Planejamento da Ufac.



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

#### **4. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários:**

**Ouvidoria** - Para aferição do grau de satisfação dos cidadãos- usuários da Ufac, com relação à Ouvidoria, no ano passado considerou-se o percentual de elogios, que representou 23% do total das demandas apresentadas à Ouvidoria em 2015. Em 2016, porém, considerou-se a última avaliação feita pelo MEC relacionada ao Recredenciamento da Instituição, onde a Ouvidoria, inserida na Dimensão 4- Comunicação com a Sociedade, obteve nota 5.

Para 2017, com a disponibilização da nova página da Ufac, esta Ouvidoria pretende lançar um questionário contendo pelo menos 12 perguntas com vistas a medir a satisfação dos seus usuários, quanto à qualidade dos serviços dessa unidade de atendimento ao público.

**SIC** - O Serviço de Informação ao Cidadão apresenta em seu sistema um formulário eletrônico de avaliação das respostas apresentadas pelas unidades, o preenchimento não é obrigatório e a CGU, administradora do e-Sic não divulga o resultado desta pesquisa. No entanto, pode-se avaliar a satisfação dos solicitantes através do número de recursos. No caso Ufac, dos 101 pedidos registrados em 2016, foram, apenas, 4 recursos impetrados e todos foram devidamente respondidos.

Considerando o tempo médio de resposta ao atendimento das solicitações no e-Sic (levando-se em conta os pedidos de prorrogação), comparando-se com o ano anterior, em que o prazo de atendimento 22,25 dias dos 59 pedidos e 20 prorrogações de um total de 118 perguntas, podemos observar uma redução nesse tempo médio de resposta em 2016. A saber, 21,65 dias dos 101 pedidos, e 38 prorrogações, de um total de 105 perguntas. Nosso desafio é melhorar esse tempo médio de resposta, tanto para o SIC quanto para Ouvidoria.

Convém destacar 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. O SIC e a Ouvidoria, também, encontram-se nesse contexto.

A grande quantidade de prorrogações no prazo de resposta das demandas justifica-se devido ao aumento do número de pedidos, somando-se à greve dos servidores docentes e técnicos administrativos, ocorrida no período de 01 de novembro a 13 de dezembro de 2016; Além disso, a equipe atuante do SIC/Ouvidoria continua desfalcada por motivo de saída de alguns servidores destas unidades, motivo pelo qual os serviços de retaguarda, por exemplo, a falta de feedback aos usuários sejam prejudicados e/ou apresentados de modo ineficiente, principalmente quando da cobrança por parte da Administração Superior e dos Órgãos de Controle; E, ainda, a insuficiente divulgação desses importantes canais de acesso ao cidadão para a comunidade interna.

Outro fator de destaque se constitui dos atendimentos apenas presenciais, com respostas já disponíveis e que não são lançados no sistema por sua imediatez. Atendimento dessa natureza, o SIC/Ouvidoria realiza, em média, entre 6 e 8, durante o período letivo.

Para concluir, entre as ações pretendidas para 2017, estão aquelas necessárias à divulgação dos serviços do SIC e da Ouvidoria, incluindo os Campus de Cruzeiro do Sul e Brasília desta Instituição de Ensino Superior.



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

**5. Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade:**

Tanto o SIC quanto a Ouvidoria se encontram em lugar de destaque na página da Ufac, com links de acesso exclusivo, que os direcionam às informações e/ou esclarecimentos sobre a atuação dessas unidades e as condições necessárias para prestação de um melhor atendimento aos cidadãos, a todos que precisam encaminhar ou acompanhar as suas demandas. A saber:

**SIC:**

<http://www.ufac.br/portal/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-2013-sic>

**Ouvidoria:**

<http://www.ufac.br/site/news/nucleos/ouvidoria>

Onde se pode contar com a seguinte informação:



Atenciosamente,

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

*Prof. Dr. Domingos José de Almeida Neto*  
*Gestor do SIC*  
*Portaria nº 775/2016.*

Rio Branco, AC, 9 de fevereiro de 2017.