



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

REITORIA

SIC/OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DO SIC/OUVIDORIA_2017

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.

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

Atualmente, além dos gestores mencionados anteriormente, o atendimento das unidades SIC/ Ouvidoria conta com a colaboração dos servidores *Dayne Araújo da Silva e Mizael Fernandes de Oliveira Neto*.

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 **2017**, o SIC/OUVIDORIA recebeu um total de **340** manifestações/demandas. Um crescimento próximo de 0,273 em relação a **2016** quando foram registradas **267** solicitações/demandas.

| 2017 | Ouvidoria | SIC | Total |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| Solicitações/demandas | 199 | 141 | 340 |

O número de demandas tanto do SIC quanto da Ouvidoria aumentou em comparação ao ano passado. A maioria das notificações à Ouvidoria em 2017 aconteceram por meio do sistema e-Ouv (168). 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, tampouco aquelas recebidas por telefone. 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 141 solicitações de informação em 2017 por meio do Sistema e-Sic. Considerando que o demandante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram realizadas 234, perfazendo uma média de 1,75 perguntas por pedido.

Considerando o e-Sic, foi registrado um total de 112 solicitantes (Pessoa Física) para os 141 pedidos, com o registro de 7 usuários com mais de um pedido. Não houve pedido de Pessoa Jurídica)

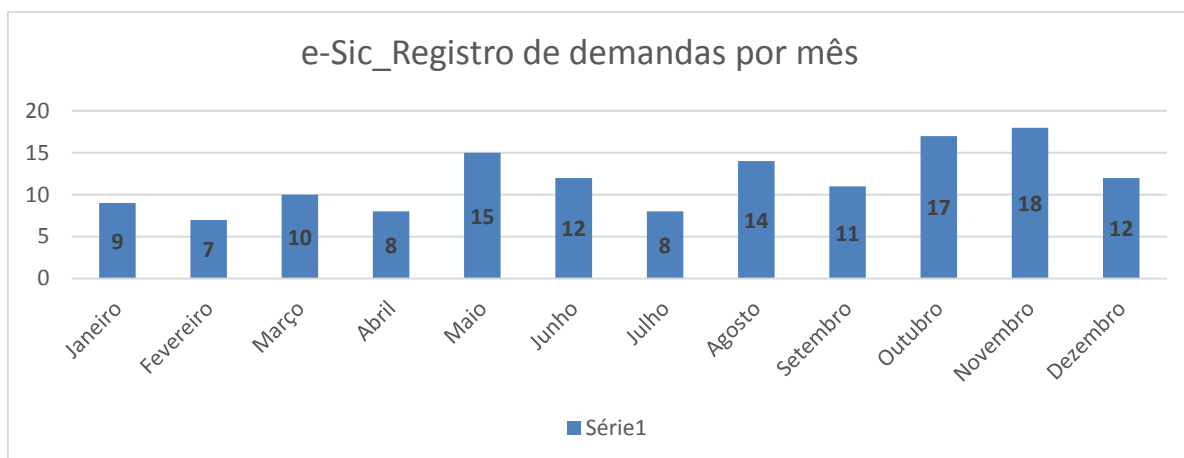


UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

REITORIA

SIC/OUVIDORIA

Registro de Demandas por Mês:



Fonte: SIC/Ufac,2017.

O prazo médio de atendimentos foi de 22 dias, sendo que dos 141 pedidos houve 58 pedidos de prorrogação do prazo de atendimento.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 112 usuários 54,46% é do sexo masculino; 41,07% feminino e 4,46% não informaram. Do total, 32,14% são de nível superior; 21,43% são de mestrado e doutorado; 29,46% de pós-graduação, 8,93% de nível médio e 0,89% são de ensino fundamental.

Quanto à profissão:

| Profissão | |
|----------------------------|--------|
| Servidor público federal | 39,29% |
| Estudante | 13,39% |
| Não Informado | 10,71% |
| Professor | 8,04% |
| Empregado - setor privado | 0,89% |
| Servidor público municipal | 0,89% |
| Pesquisador | 5,36% |
| Outra | 14,29% |
| Servidor público estadual | 3,57% |
| Jornalista | 1,79% |
| Profis. Liberal/autônomo | 0,89% |

Destacamos ainda que apenas 8,93% 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:

Tabela 1: Temas de Solicitações



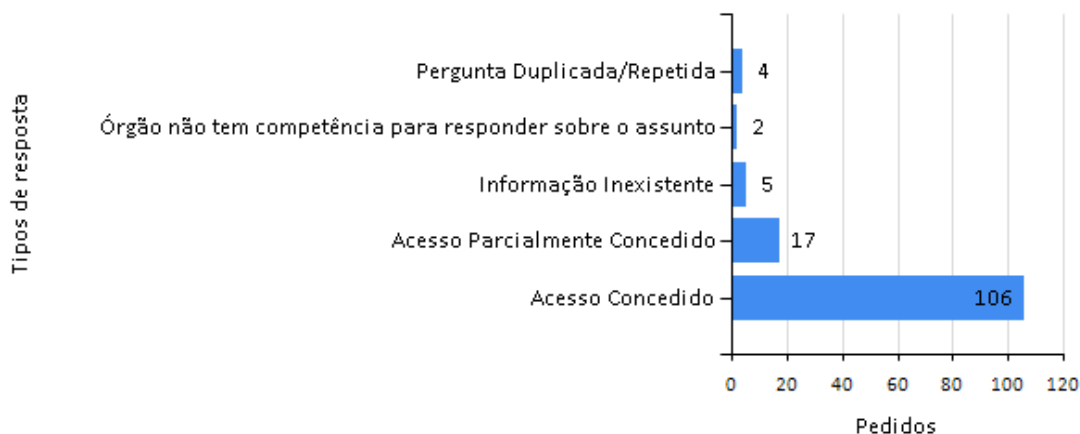
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

| Categoria e assunto | Quantidade | % de Pedidos |
|--|-------------------|---------------------|
| Educação - Educação superior | 69 | 48,94% |
| Trabalho – Profissões e ocupações | 10 | 7,09% |
| Educação – Assistência ao estudante | 7 | 4,96% |
| Educação – Profissionais da educação | 16 | 11,35% |
| Governo e Política - Administração pública | 5 | 3,55% |
| Economia e Finanças- Administração Financeira | 7 | 4,96% |
| Ciência, informação e comunicação- Informação – Gestão, preservação e acesso | 4 | 2,84% |
| Meio ambiente- Gestão de meio ambiente | 3 | 2,13% |
| Educação- Educação para quilombolas | 2 | 1,42% |
| Trabalho – Fiscalização do trabalho | 2 | 1,42% |

Fonte: SIC/Ufac,2016.

Do total de pedidos, 134 foram respondidos e 7 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.

Pedidos por tipo de resposta



Fonte: SIC/Ufac,2017.

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 |
|------------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| 141 | 14 | 4 | 2 |

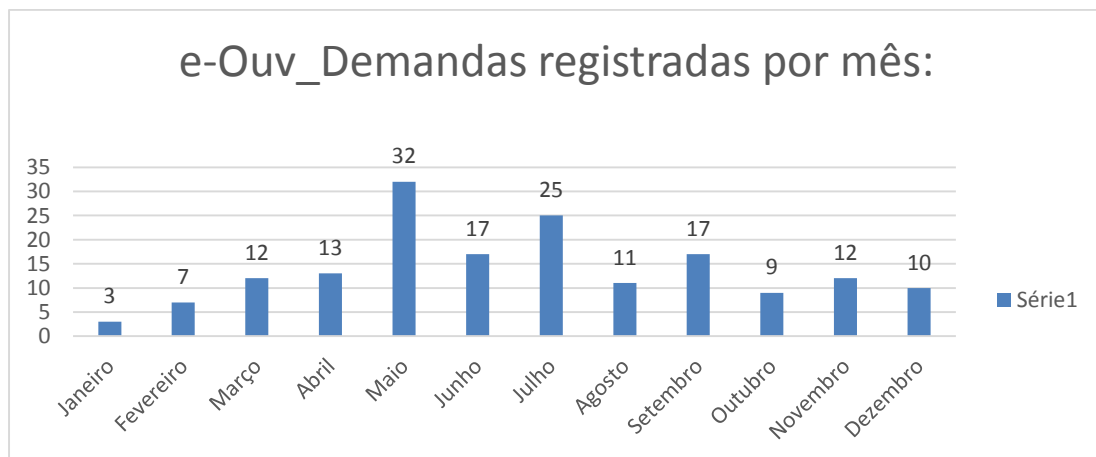
Fonte: SIC/Ufac,2017.

Quanto aos recursos interpostos, 12 foram devidamente atendidos pela Unidade hierarquicamente superior ao responsável, e 2 se encontram aguardando resposta das unidades competentes.

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 168 (cento e sessenta e oito) manifestações, em 2017 pelo e-Ouv_Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Gráfico abaixo); e 31 por e-mail.

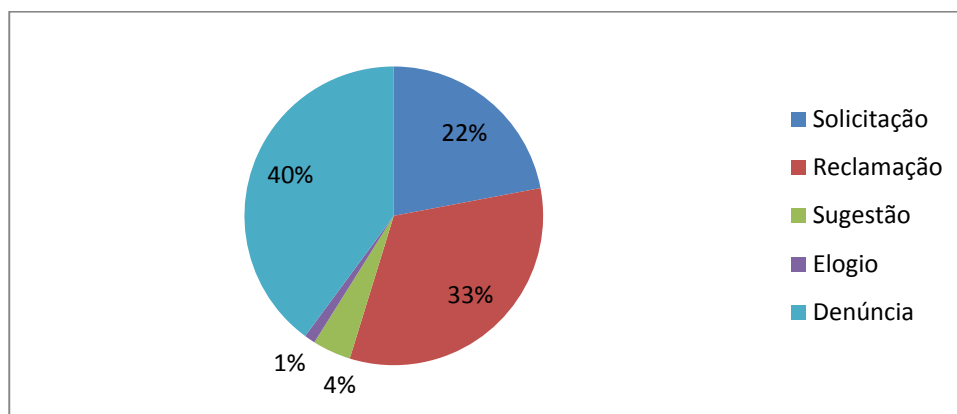


Fonte: Ouvidoria/Ufac,2017.

Quanto à natureza das demandas:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA



Fonte: Ouvidoria/Ufac,2017.

O percentual de 40% de denúncias demandadas são, na sua maioria, manifestações realizadas de forma anônima, ausentes de autoria e materialidade, e, referem-se a supostas más-condutas de docentes, nas quais observamos problemas de relacionamentos entre alunos e professores, bem como relatos de supostas ausências de professores em salas de aulas. Também, foram identificados questionamentos quanto às bolsas estudantis; 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 168 notificações, apenas 8 no e-Ouv e 4 por email 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.

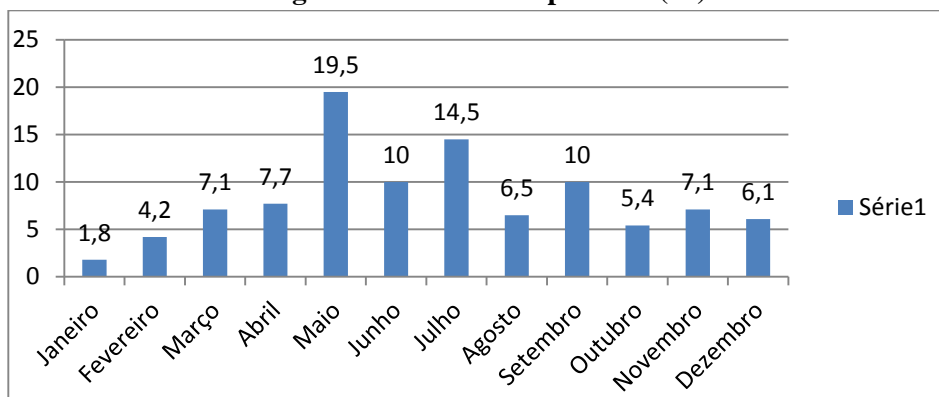
Nas suas ações, a Ouvidoria da Ufac promoveu, em ocasiões específicas, reuniões de conciliação entre usuários manifestantes e gestores de unidades, além de buscar suporte da Reitoria em demandas que exigiram tomadas de decisão da Administração Superior. Além desses, uma série de outros meios foram utilizados como ferramentas de comunicação e gerenciamento das demandas, como abertura de Processos Administrativos, C.I.s, telefonemas e contatos presenciais da Ouvidora junto às Unidades Administrativas e Acadêmicas.

Apresentamos a seguir o percentual das demandas recebidas pela Ouvidoria em cada mês de 2017.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

Registro de Demandas por Mês (%)



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2017.

Quantitativamente, considerando as manifestações recebidas através da ferramenta e-Ouv, no biênio 2016 e 2017, a Ouvidoria recebeu 166 manifestações em 2016 e 168 em 2017. Para este relatório, computou-se um registro de 31 manifestações por email, o que não aconteceu no relatório anterior. A análise demonstra que esta Ouvidoria se apresenta como uma importante ferramenta de comunicação e interação entre a comunidade acadêmica e a gerência, comprovando-se, porém, a necessidade de melhor estruturar-se para elevar a qualidade do atendimento, mediação de conflitos, acesso à informação, integração social, técnica e cultural, para continuar contribuindo com 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, tendo sido publicada a sua primeira edição, na página da Instituição, em dezembro/2017. Podendo ser acessada no link: <http://www.ufac.br/carta-de-servicos>



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, 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 2018, a ouvidoria tem como umas das suas prioridades 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 141 pedidos registrados em 2017, foram, apenas, 14 recursos impetrados, sendo que a maioria encontra-se devidamente respondida.

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 foi de 21,65 dias dos 101 pedidos e 38 prorrogações de um total de 105 perguntas, observamos que o tempo médio de resposta permaneceu igual em 2017.

A saber, 21,65 dias dos 141 pedidos, e 58 prorrogações, de um total de 234 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 técnicos administrativos, problema de saúde de alguns da equipe do SIC/Ouvidoria, motivo pelo qual os serviços de retaguarda, por exemplo, a falta de uma cobrança mais efetiva, de feedback das unidades competentes por oferecer resposta 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 2018, 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 das unidades:

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:



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

<http://www.ufac.br/carta-de-servicos>

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, 18 de janeiro de 2018.