

RELATÓRIO DE GESTÃO CONJUNTO

UNIDADES: SIC e Ouvidoria
EXERCÍCIO/ANO: 2025

Relacionamento com a sociedade

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e a Ouvidoria da Universidade Federal do Acre estão situados num espaço de atendimento conjunto aos usuários. A implantação de ambas as unidades se deu em cumprimento à Lei de Acesso à Informação, a conhecida LAI (lei nº 12.527/11), e se encontram previstas no Regimento Geral da Ufac, Capítulo II, Seção I, subseções XIII e XIV.

Registre-se aqui tanto a participação do SIC quanto da Ouvidoria nos Objetivos estratégicos da Ufac, contidos no Planejamento Estratégico, quais sejam: Aprimorar o diálogo institucional, e Desenvolver a política de comunicação.

Com a implementação das unidades acima descritas, a Universidade Federal do Acre cumpre seu papel democrático, pois, ao acompanhar as ações e procedimentos administrativos adotados, disponibiliza 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.

Canais de acesso do cidadão

Inaugurado em 09 de julho de 2013 e instalado no Centro de Convivência do Campus Sede, em Rio Branco (AC), o espaço do SIC/Ouvidoria oferece atendimento presencial, telefônico e via WEB aos usuários, de modo ininterrupto, de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, exceto aos finais de semana e feriados. Importante destacar que o principal canal para tratamento das manifestações de Acesso à Informação e da Ouvidoria é a plataforma governamental *Fala.BR*.

O Serviço de Informações ao Cidadão foi criado em conformidade com a lei 12.527/11, 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. 40). A pasta é gerenciada pelo TAE-Secretário Executivo, servidor Mizaél Fernandes de Oliveira Neto, de acordo com a Portaria nº 758, de 13 de Março de 2025.

De outro lado, criado inicialmente como Núcleo de Informações da Academia, em novembro de 2009, o **NIA** foi promovido à condição de Ouvidoria por força de reformulação do 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 gestão da TAE-Técnica em Assuntos Educacionais, servidora Maria do Socorro Costa de Sousa, designada através da Portaria n.º 755, de 13 de Março de 2025.

Além dos líderes já mencionados, a estrutura atual de atendimento das unidades contam com a colaboração dos servidores *TAE* Dayne Araújo da Silva (Teletrabalho integral), *TAE* Viviane Sampaio de Souza (Licenciada), e *Docente* Domingos José de Almeida Neto (Presencial).

Quanto ao recebimento das demandas relacionadas a **sugestões, elogios, solicitações de providência, reclamações, e denúncias**, estas podem ocorrer por meio presencial, telefônico, carta, e-mail, e também pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, conhecido também como *Fala.BR*, que é gerido pela Controladoria-Geral da União.

Em 2025, o SIC e a Ouvidoria juntas receberam 455 manifestações na plataforma. Um aumento conjunto em torno de 30% comparados a 2024, que contabilizou 350.

2025	Ouvidoria	SIC	Total
Manifestações	269	186	455

Revela-se no quadro acima que o número de demandas do SIC diminuiu levemente, enquanto que na Ouvidoria houve um aumento em comparação ao ano anterior. A maioria das solicitações do SIC/Ouvidoria em 2025 foram originadas por meio da plataforma *Fala.BR*. Cabe ainda destacar que o SIC/Ouvidoria, no ano de 2025 recebeu em média 04 solicitações diárias de pronto atendimento, além de orientar os usuários quanto a localização de prédios, orientação espacial, informação relacionada aos editais em execução e serviços institucionais à comunidade acadêmica. Cabe ressaltar que além das manifestações registradas acima, acolhemos também demandas oriundas de e-mails e telefonemas.

Relatório Estatístico do SIC

Para elaboração do relatório estatístico do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, utilizamos como fonte o portal “**painel resolveu?**”, página disponibilizada na internet pela Controladoria Geral da União, através do link <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Nesse endereço podemos acessar dados acerca da qualidade dos serviços das demandas recebidas pelo SIC e Ouvidoria.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 186 pedidos de informação em 2025 por meio da Plataforma *Fala.BR*. Considerando que o solicitante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram registrados 147 solicitantes, perfazendo uma média de 1,3 de pedidos por solicitante.

O prazo médio de resposta foi de 19,4 dias, sendo que dos 186 pedidos, 87,10 foram respondidos dentro do prazo.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 147 usuários 43,75% é do sexo masculino, e 56,25% feminino. Do total, 35% solicitantes são de nível superior; 25% são de mestrado e doutorado; 32,50% de pós-graduação e 7,5% têm o ensino médio.

Quanto à ocupação:

Profissão	Quantidade
Servidor Público Federal	19
Professor	9
Estudante	19
Servidor Público Municipal	2
Empregado - setor privado	1
Outra	2
Liberal / Autônomo	1

Destacamos ainda que os solicitantes que informaram a localização, 5 são moradores do Acre e 32 são de outros estados do Brasil.

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

Assuntos mais demandados



Do total de pedidos, que somam 186, todos foram respondidos. Apresentamos a seguir a quantidade de pedidos atendidos por tipo de resposta.

Pedidos por tipo de decisão	Percentual
Acesso Concedido	85,48%
Acesso Negado	4,84%
Acesso Parcialmente Concedido	3,23%
Outras decisões	3,76%
Não se trata de Informação	2,69%

Fonte: SIC/Ufac, 2025.

Total de Pedidos Respondidos	Recursos em 1ª Instância	Recursos em 2ª Instância	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
186	16	2	0	0

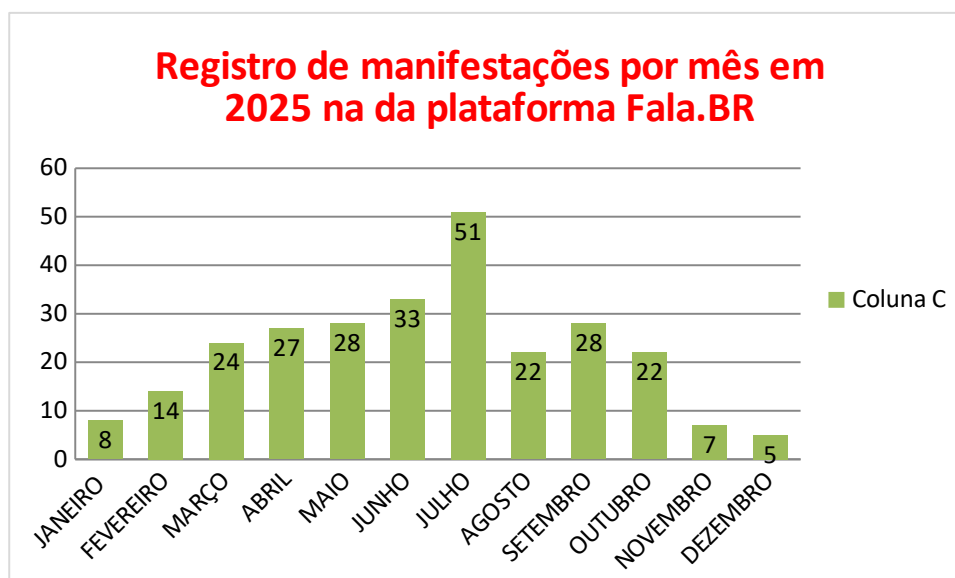
Fonte: SIC/Ufac, 2025.

Quanto aos recursos interpostos, todos foram respondidos.

Relatório Estatístico da Ouvidoria

O portal “*painel resolveu?*”, página disponibilizada na internet pela Controladoria Geral da União nos serve de fonte para a confecção dos relatórios estatísticos da Ouvidoria. Através desta podemos acessar dados sobre as manifestações feitas no sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal acerca da qualidade dos serviços públicos.

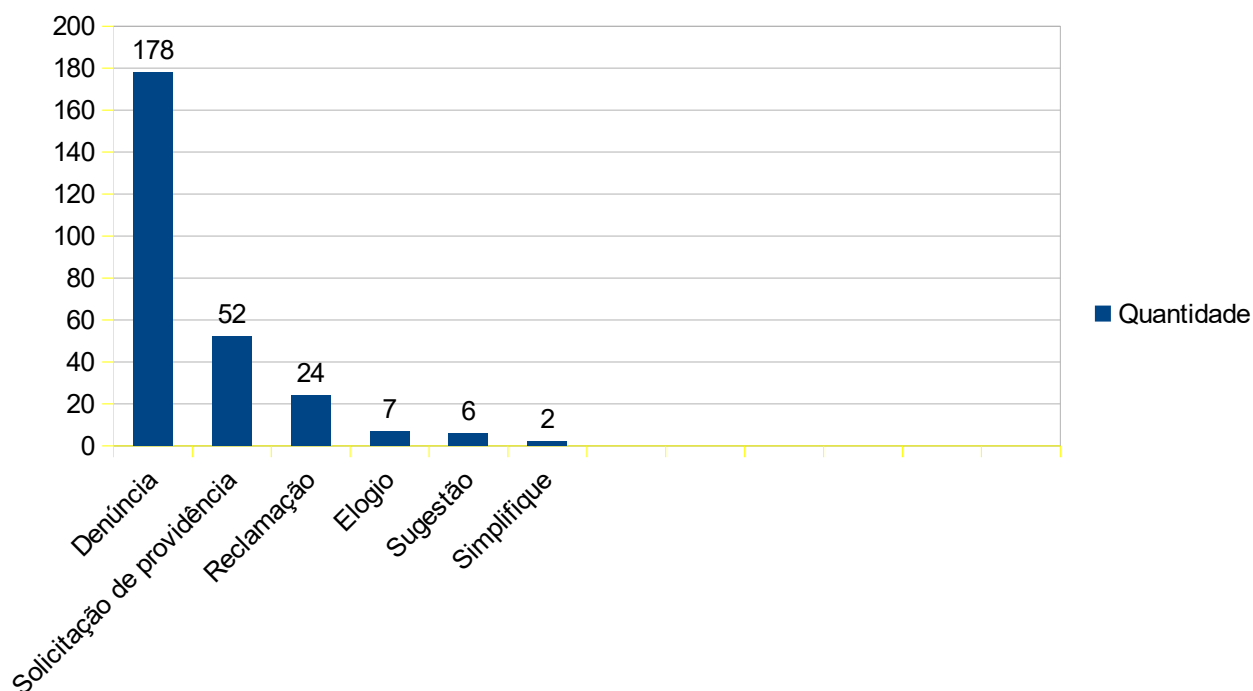
No link <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> é possível aferir as demandas encaminhadas às Ouvidorias do Brasil, que fazem parte do *Sis-Ouv*. No caso da Universidade Federal do Acre, foram registradas um total de 269 manifestações em 2025 através de sistema, (*vide Gráfico abaixo*).



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2025.

Quanto à natureza das demandas:

Manifestações por natureza registradas em 2025 no Fala.BR



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2025

As denúncias oriundas da plataforma *Fala.BR* possuem três características que merecem maior esclarecimento aos usuários no momento de registrar a sua manifestação: a primeira é relativa ao termo *Comunicação*, que é simplesmente quando uma denúncia é feita e seu usuário(a) é totalmente anônimo, mesmo que exista eventual anexo que possa servir de evidência para tratar um caso. Nesse caso, a própria *Inteligência Artificial* utilizada no sistema altera o termo **denúncia** para o sentido de **comunicação** de irregularidade, que a depender do Teor da Manifestação descrito poderá exigir empreender diligência de um agente de Ouvidoria para averiguação, ou não existindo elementos de

autoria e materialidade, quando envolver relações humanas, opinar pela **Não Habilitação** da “denúncia anônima”, quando em registros não frequentes contra conduta de servidor(a).

Cumpra deixar claro que a decisão de um Ouvidor(a) de unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal é legítima e monitorada por Órgãos de Controle superior, quanto a qualidade das respostas de resolução dos casos.

A segunda característica sobre a denúncia do *Fala.BR* refere-se ao usuário(a) totalmente identificável. Nesse caso, o termo denúncia prevalece transcrito como foi a pretensão do cidadão que foi lá manifestar a sua indignação e conhecimento de algum fato sobre transgressão/delito.

Quando o usuário declara não desejar restrição na sua identificação, tanto o agente de ouvidoria como o responsável pelas apreciações saberão de quem tratar, e nesse caso a ouvidoria deverá prestar uma devolutiva por sistema.

Sobre a terceira característica da denúncia quanto a identificação, existe o usuário que se reveste do pseudônimo, que é quando é gerada a denúncia no *Fala.BR* e o cidadão não é identificado nem pelo agente de ouvidoria, contudo existe a possibilidade de solicitar a identificação do mesmo(a) quando se tratar de caso em que seja indispensável o seu conhecimento para o prosseguimento de procedimentos de apuração. Aqui também o usuário deverá receber a resposta da Ouvidoria por sistema em até 30 dias sobre o encaminhamento ou providência adotada.

Sobre as reclamações oriundas do sistema, temos alguns exemplos como relacionamento entre aluno e professor em questão de notas ou faltas em sala de aula. Também, foram identificados questionamentos quanto às bolsas estudantis (em todas as suas modalidades); 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 técnicos administrativos.

Quanto à atuação da Ouvidoria no atendimento das demandas recebidas em sistema, destacamos que a maioria foi respondida em tempo hábil, média de 11,30 dias no ano de 2025, em conformidade com indicadores estratégicos da Instituição e os prazos de respostas indicados pela LAI e as orientações contidas na Instrução Normativa da Controladoria Geral da União, que define e regulamenta a atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A Ouvidoria tem promovido mediações e conciliações entre usuários manifestantes e gestores de unidades, mas sempre buscou suporte da Reitoria em demandas que exigiram tomadas de decisão da Administração Superior. Além desses, outros meios foram utilizados como ferramentas de comunicação e gerenciamento das demandas, como abertura de protocolos internos junto ao SEI – Serviço Eletrônico de Informações e troca de e-mails.

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 para elevar a qualidade do atendimento, mediação de conflitos, acesso à informação, integração social, técnica e cultural, para continuar contribuindo com o desenvolvimento institucional da Universidade Federal do Acre.

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.

Esta ouvidoria sempre 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. Além disso, pode contar com a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – *Fala.BR* (ferramenta disponibilizada pela OGU/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.

Carta de Serviços ao Cidadão:

A elaboração da referida Carta encontra-se sob a tutela da Assessoria de Comunicação tendo sido elaborada pela Pró-Reitoria de Planejamento na sua primeira edição, na página da Instituição, em dezembro/2017. A Carta de Serviços está elaborada, bem detalhada e mais acessível na página <http://www.ufac.br/site/servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao>, que conta com acessibilidade em libras, redes sociais, e com conteúdos que permitem maior interação do usuário, proporcionando objetividade nas buscas realizadas.

Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários:

Ouvidoria - Para aferição do grau de satisfação dos usuários, com relação à Ouvidoria da Ufac, considerou-se as informações disponibilizadas no site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> (*painel resolveu?*), revelando que dos 14 usuários que responderam a pesquisa em 2025, 35,71% se manifestaram *muito insatisfeito*, e o restante *regular, satisfeito*, ou *muito satisfeito*. A satisfação média ficou em 50% no período de janeiro a dezembro de 2025.

A resolutividade da Ouvidoria foi de 100%, porém nota-se que a satisfação do usuário não está relacionada com atendimento, mas sim com a qualidade da oferta da resposta conclusiva dada frente ao tratamento dos responsáveis pela resposta, que infelizmente, nem sempre condiz com a pretensão do usuário.

SIC - O Serviço de Informação ao Cidadão também utilizou as informações disponibilizadas no site <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> para obter informações quanto a satisfação do usuário, com relação a duas perguntas, 25 pessoas responderam a pesquisa, atribuindo média de 0 a 5. Segue os dados da pesquisa:

Perguntas	Média
1 - A resposta fornecida atendeu plenamente o seu pedido?	4,40
2 - A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,56

Podemos observar que permanecemos bem avaliados com relação a satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão dessa IES, visto que 100% das solicitações foram atendidas e 87,10% foram respondidas dentro do prazo.

Levando em considerações o aumento do tempo médio de resposta comparado ao ano de 2024 que foi de 15,59%, observamos que uma pequena parte das unidades, representando um total de 12,90% demandou um período maior para responder as solicitações, interferindo diretamente na média do prazo de resposta. Portanto em 2026 seguimos trabalhando para melhorar esse tempo médio e atender as demandas com maior brevidade possível, enfatizando junto as unidades desta IES a importância de atendermos as solicitações dentro do prazo sem que haja necessidade de prorrogar os dias e mantendo a qualidade no atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão.

Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação das unidades:

Destacamos que desde o dia 31 de agosto o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão passou a integrar a plataforma *fala.BR* juntamente com o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, plataforma que permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e

manifestações de Ouvidoria e SIC num único local, utilizando o mesmo cadastro. Ressaltamos que a mudança que houve no sistema do SIC foi informada para toda comunidade na página da UFAC.

Tanto o SIC quanto a Ouvidoria se encontram em lugar de destaque na página da Universidade Federal do Acre, 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/transparencia>

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

<http://www.acessoainformacao.gov.br/>

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 – Portaria n.º 755, de 13/03/2025.

Mizael Fernandes de Oliveira Neto
Coordenador do SIC - Portaria n.º 758, de 13/03/2025.

Rio Branco – Acre, em 06 de Fevereiro de 2026.