

RELATÓRIO DE GESTÃO CONJUNTO

UNIDADES: SIC E OUVIDORIA
EXERCÍCIO/ANO: 2024

Relacionamento com a sociedade

O Serviço de Informação ao Cidadão 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 07 às 19 horas, exceto aos finais de semana e feriados. Importante destacar que o principal canal para tratamento das manifestações de Acesso à Informação e 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 pela Técnica em Assuntos Educacionais, servidora Dayne Araújo da Silva, de acordo com a Portaria nº 1.569/2019.

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 do servidor Mizael Fernandes de Oliveira Neto, designado através da Portaria n.º 0439/2024-Reitoria.

Além dos líderes já mencionados, a estrutura atual de atendimento das unidades contam com a colaboração dos servidores Maria do Socorro Costa de Sousa, Viviane Sampaio de Souza, e Domingos José de Almeida Neto.

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 2024, o SIC/Ouvidoria receberam um total de 350 manifestações. Ao comparar, nota-se que ficou mantida a média 2023, que registrou 352 casos.

2024	Ouvidoria	SIC	Total
Manifestações	150	200	350

Revela-se no quadro acima que o número de demandas do SIC aumentou em comparação ao ano anterior, enquanto que as manifestações de ouvidoria apresentaram leve baixa. A grande maioria das solicitações do SIC/Ouvidoria em 2024 foram originadas por meio da plataforma *Fala.BR*. Cabe ainda destacar que o SIC/Ouvidoria, ano a ano, recebe 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. 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>, neste endereço podemos acessar dados acerca da qualidade dos serviços das demandas recebidas pelo SIC e Ouvidoria.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 200 pedidos de informação em 2024 por meio da Plataforma *Fala.BR*. Considerando que o solicitante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram registrados 167 solicitantes, perfazendo uma média de 1,1 de pedidos por solicitante.

O prazo médio de resposta foi de 15,59 dias, sendo que dos 200 pedidos houve 28,50% pedidos de prorrogação do prazo de atendimento, 92% foram respondidos dentro do prazo e 8% foram respondidos fora do prazo.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 167 usuários 17,96 é do sexo masculino; 19,76% feminino e 62,28% não informaram. Do total, 15 solicitantes são de nível superior; 21 são de mestrado e doutorado; 18 de pós-graduação e 110 não informaram.

Quanto à ocupação:

Profissão	Quantidade
Servidor Público Federal	35
Professor	4
Estudante	7
Não Informado	111
Empregado-setor privado	1
Outra	3
Pesquisador	2
Empresário/Empreendedor	1
Servidor público Estadual	1
Jornalista	3

Destacamos ainda que, dos 55 solicitantes que informaram a localização, 4 são moradores do Acre e 51 são de outros estados do Brasil.

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



Do total de pedidos, que somam 200, todos foram respondidos. Apresentamos a seguir a quantidade de pedidos atendidos por tipo de resposta.

Pedidos por tipo de decisão	Percentual
Acesso Concedido	92%
Acesso Negado	1%
Acesso Parcialmente Concedido	1 %
Informação Inexistente	2%
Não se trata de Informação	0,50%
Órgão não tem competência para responder	3,50%

Fonte: SIC/Ufac, 2024.

Total de Pedidos Respondidos	Recursos em 1ª Instância	Recursos em 2ª Instância	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
200	10	3	13,3	0

Fonte: SIC/Ufac, 2024.

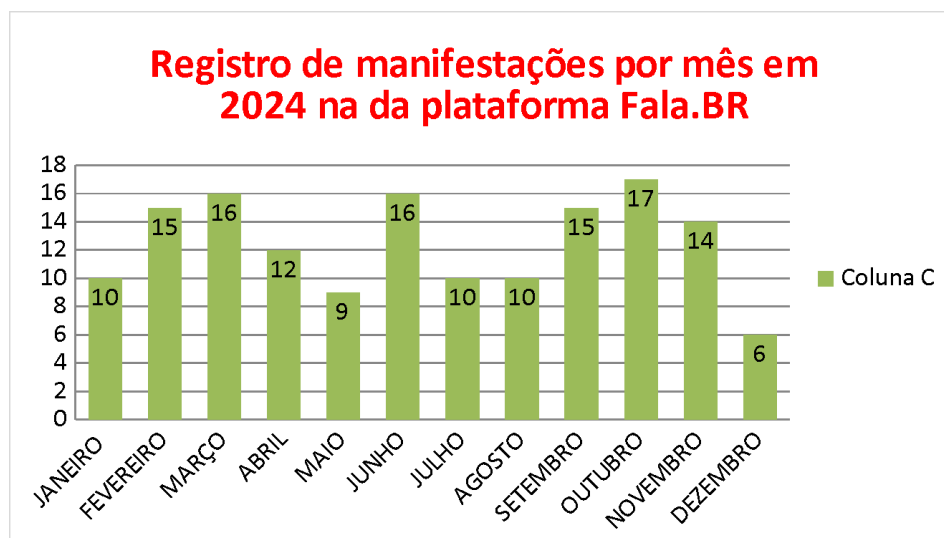
Quanto aos recursos interpostos, todos foram respondidos.

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 *e-Ouv* (antiga denominação) e no *Fala.BR* (plataforma atual), acerca da qualidade dos serviços públicos.

No link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> é possível aferir as demandas encaminhadas às Ouvidorias do Brasil, que fazem parte do *Sis-Ouv*. No caso da Universidade Federal

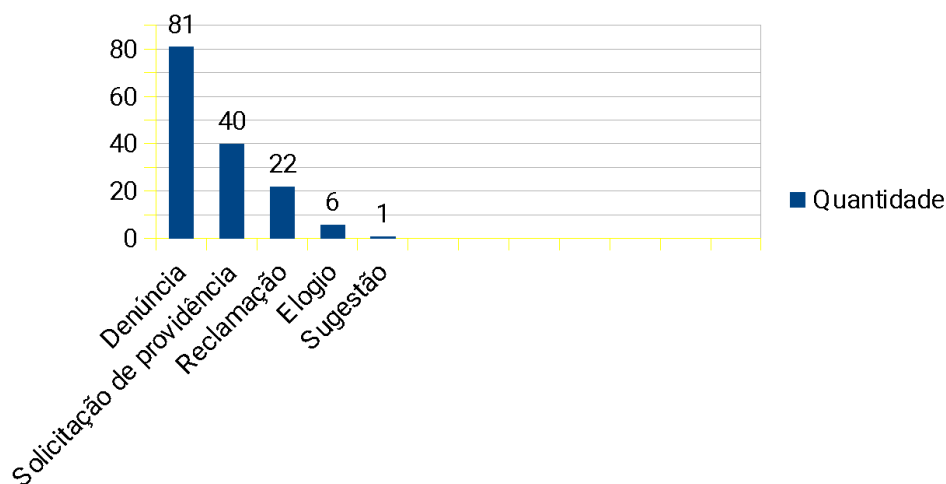
do Acre, foram registradas um total de 150 manifestações em 2024 através de sistema, (*vide Gráfico abaixo*).



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2024.

Quanto à natureza das demandas:

Manifestações por natureza registradas em 2024 no Fala.BR



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2023

As denúncias provenientes do *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 prova para o caso a tratar. Sempre nesses casos, o próprio algoritmo do sistema reenquadra 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 *inéditos* ou *não frequentes* contra servidor(a).

Cumpra deixar claro que a decisão do Ouvidor(a) de unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal é legítima e monitorada por Órgãos de Controle superior, quanto a legalidade e 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.

Ao formular o registro na plataforma, quando o usuário declara não desejar restrição na sua identificação, tanto o agente de ouvidoria como o(s) responsável(is) 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 no momento quando é gerada a denúncia no *Fala.BR* e o cidadão não é identificado sequer 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. Nessa hipótese o usuário também recebe a resposta da Ouvidoria por sistema em até 30 dias sobre o encaminhamento ou providência adotada.

Já sobre as **reclamações** oriundas do sistema, temos alguns exemplos como relacionamento entre aluno e professor em questão de notas ou falta de professor em sala de aula. Também, foram identificados questionamentos quanto às bolsas estudantis (em todas as suas modalidades); serviço/qualidade da comida do Restaurante Universitário e das lanchonetes, bem como falhas na estrutura física, atendimento e tratamento 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 13,30 dias no ano de 2024, em conformidade com os indicadores estratégicos da universidade 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 07 usuários que responderam a pesquisa em 2024, 03 se manifestaram muito insatisfeito, e o restante regular ou muito satisfeito.

A resolutividade da Ouvidoria foi de 100%, porém a expertise dos agentes denota 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, 45 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?	4,71
2-A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,60

Analisando o tempo médio de resposta dos anos anteriores, onde o prazo de atendimento foi em 2020: 17,56, 2021: 20,99, 2022: 14,86 e 2023 14,78 e no ano de 2024 15,59. Podemos observar que houve aumento considerável das solicitações recebidas nesta unidade, portanto, interferindo um pouco no prazo médio de resposta no ano de 2024, que teve um leve aumento referente aos anos de 2022 e 2023. No entanto, observa-se também que permanecemos bem avaliados com relação a satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão desta IES.

Em 2025 seguimos trabalhando para atender as demandas com maior brevidade possível, enfatizando junto as unidades desta universidade 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*, que também absorveu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, plataforma essa que permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de Ouvidoria num único local, utilizando um único cadastro. Ressaltamos que a mudança que houve no sistema do SIC foi informada para toda a 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/>

Página da Ouvidoria:

<http://www2.ufac.br/site/nucleos/ouvidoria>

Onde se pode contar com a seguinte informação:



SIC e Ouvidoria da Ufac

Telefone fixo: (68) 99254-2763

E-mail: sic@ufac.br e ouvidoria@ufac.br

**REGISTRAR
MANIFESTAÇÃO**

REGISTRE A SUA SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO,
DENÚNCIA, SUGESTÃO, OU ELOGIO.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

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

Atenciosamente,

Mizael Fernandes de Oliveira Neto
Ouvidor – Portaria n.º 439/2024

Dayne Araújo da Silva
Gestora SIC - Portaria n.º 1569/2019.

Rio Branco – Acre, em 31 de Janeiro de 2025.