

# RELATÓRIO DE GESTÃO CONJUNTO

**UNIDADES: SIC E OUVIDORIA**  
**EXERCÍCIO/ANO: 2021**

## **Relacionamento com a sociedade**

O Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da UFAC estão instalados em um espaço de atendimento conjunto ao usuário. A implantação de ambas as unidades se deu em cumprimento à Lei de Acesso à Informação, LAI nº 12.527/11, de 18 de novembro de 2011, 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, 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 se faz ressaltar que desde o mês março de 2020 com base na Portaria N.º 39, de 31/03/20 o atendimento está sendo feito tão somente de maneira remota através dos links: **<https://falabr.cgu.gov.br/>** e **<http://sistema.ouvidorias.gov.br>**.

O SIC (Serviço de Informações ao Cidadão) foi criado pela 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 atualmente gerenciada pela Técnica em Assuntos Educacionais, servidora Dayne Araújo da Silva, de acordo com a Portaria nº 1.569/2019.

Criado inicialmente como Núcleo de Informações da Academia, em novembro de 2009, o *NIA* foi transformado em 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 Secretário Executivo, servidor *Mizael Fernandes de Oliveira Neto*, designado através da Portaria n.º 0566, de 09 de fevereiro de 2018, da Reitoria.

Atualmente, além dos gestores já mencionados, o atendimento das unidades SIC e Ouvidoria contam com a colaboração dos servidores *Maria do Socorro Costa de Sousa* e *Domingos José de Almeida Neto*.

Quanto ao recebimento das demandas relacionadas a **sugestões, elogios, solicitações, 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. Conforme já citado anteriormente, ressaltando o período de pandemia onde as demandas estão sendo acolhidas exclusivamente de forma remota, porém cumprindo normalmente os prazos exigidos em Lei.

Em 2021, o SIC/OUVIDORIA recebeu um total de 226 manifestações/demandas. Uma diminuição conjunta em torno de **25%** comparados a 2020, que registrou 302 casos.

2021	Ouvidoria	SIC	Total
Manifestações/Demandas	<b>98</b>	<b>128</b>	<b>226</b>

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 2021 foram feitas por meio da plataforma *falaBR*. Cabe ainda destacar que o SIC/OUVIDORIA em 2021 antes da pandemia recebia em média 08 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 a comunidade acadêmica. Cabe ressaltar que além das manifestações registradas acima, acolhemos também demandas recebidas por e-mail que, dependendo da sua complexidade não são registrados nos sistemas supracitados, incluindo aquelas recebidas por telefone.

### 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 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, neste endereço podemos acessar dados acerca da qualidade dos serviços das demandas recebidas pelo SIC e Ouvidoria.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 128 pedidos de informação em 2021 por meio do Sistema *e-Sic*. Considerando que o solicitante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram registrados 103 solicitantes, perfazendo uma média de 1,4 de pedidos por solicitante.

O prazo médio de resposta foi de 20,99 dias, sendo que dos 128 pedidos houve 32,81% pedidos de prorrogação do prazo de atendimento, 84,38 foram respondidos dentro do prazo e 15,63 foram respondidos fora do prazo.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 103 usuários 21,36 é do sexo masculino; 24,27% feminino e 54,37% não informaram. Do total, 15 solicitantes são de nível superior; 15 são de mestrado e doutorado; 11 de pós-graduação.

Quanto à ocupação:

Profissão	Quantidade
Servidor público federal	16
Professor	9
Estudante	9
Não Informado	56
Empregado - setor privado	2
Outra	3
Pesquisador	3
Empresário/Empreendedor	1
Profissional liberal autônomo	1
Jornalista	1

Destacamos ainda que 04 solicitantes são moradores do Acre, 63 pessoas não informaram a localidade, e 36 são de outros estados do Brasil.

Do total de pedidos, que somam 128, todos foram respondidos. Apresentamos a seguir a quantidade de pedidos atendidos por tipo de resposta.

Pedidos por tipo de decisão	Percentual
Acesso Concedido	92,97%
Aceso Negado	1,56%
Acesso Parcialmente Concedido	3,13%
Informação Inexistente	0,78%
Não se trata de Informação	0,78%
Órgão não tem competência para responder	0,78%

Fonte: SIC/Ufac,2021.

Total de Pedidos Respondidos	Recursos em 1ª Instância	Recursos em 2ª Instância	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
128	10	2	1	0

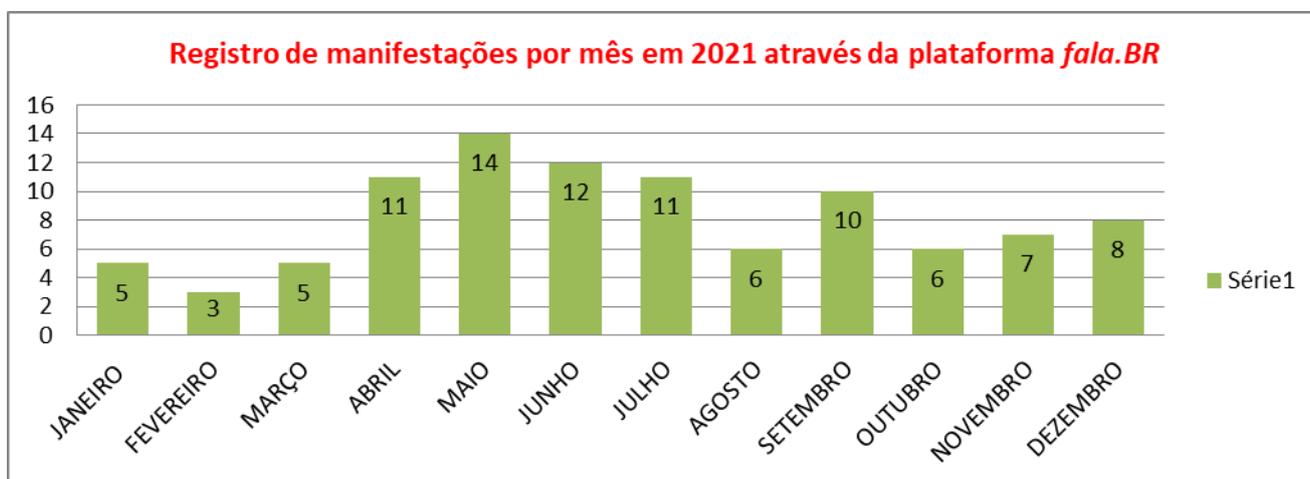
Fonte: SIC/Ufac, 2021.

Quanto aos recursos interpostos, todos foram respondidos.

### Relatório Estatístico da Ouvidoria

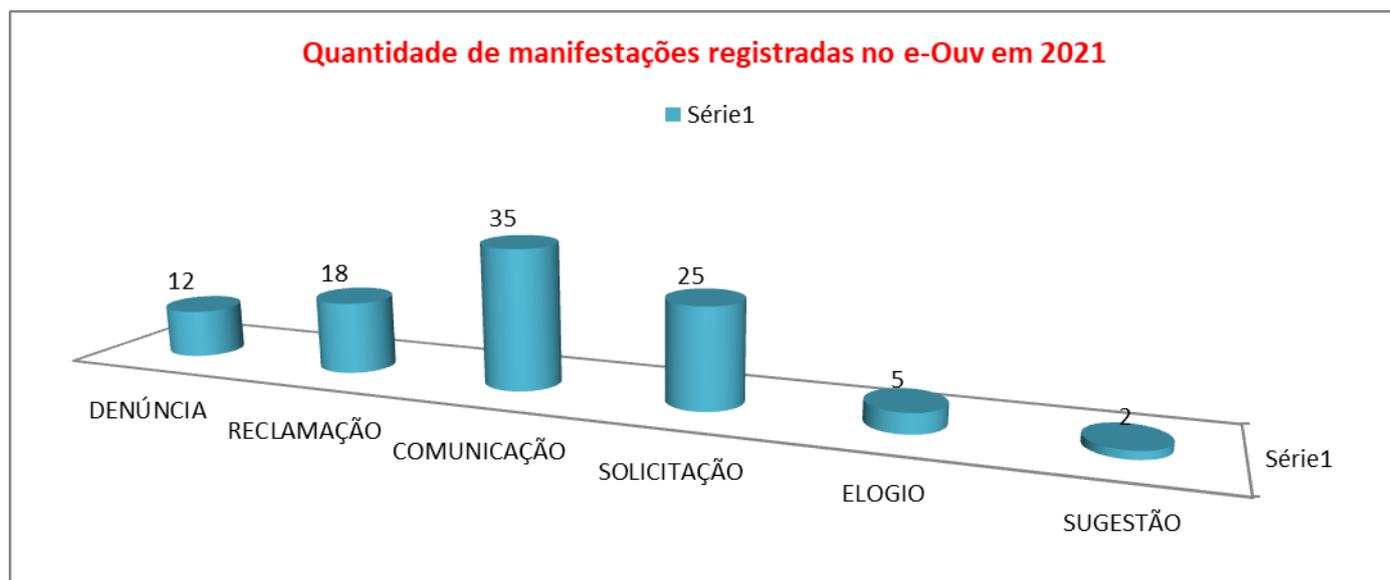
O portal “*painel resolveu?*”, página disponibilizada na internet pela Controladoria Geral da União nos serve de fonte para confecção dos relatórios estatísticos da Ouvidoria. Através desta podemos acessar dados sobre as manifestações feitas no *e-Ouv* (antiga denominação) e no *fala.BR* (plataforma 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, aquelas que operam por meio do referido sistema. No caso da Universidade Federal do Acre, foram registradas um total de 98 manifestações em 2021 através de sistema, (*vide Gráfico abaixo*).



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2021.

Quanto à natureza das demandas:



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2021

O quantitativo referente às *Comunicações* são resultados de manifestações realizadas de forma anônima em sistema, na maioria ausente de autoria e materialidade, e, referem-se a supostas transgressões de servidores, nas quais observamos maior incidência de problemas de relacionamento entre aluno e professor, bem como relatos de supostas ausências de professor 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, 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.

Em virtude da pandemia, nos anos de 2020 e 2021 a Ouvidoria da Ufac pouco promoveu reuniões de conciliação 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-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 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, citada anteriormente. Além disso, pode contar com a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – *fala.BR* (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.

### **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, foram consideradas 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 2021, 71% considerou sua demanda resolvida, 14% considerou sua demanda parcialmente resolvida, e outros 14% respondeu não resolvida.

**SIC** - O Serviço de Informação ao Cidadão também utilizou as informações disponibilizadas no site <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> para obter informações quanto a satisfação do usuário, com relação a duas perguntas, 29 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?	4,28
2 - A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,48

Analisando o tempo médio de resposta dos anos anteriores, onde o prazo de atendimento nos anos de 2018 foi de 26,57 dias, 2019 de 21,07 dias, 2020 de 17,56 dias e o ano de 2021 de 20,99 dias, podemos observar que o tempo médio de resposta vem melhorando, apesar do aumento comparado ao ano de 2020. Pois, lembramos que o ano de 2021 permaneceu com os trabalhos de forma remota, dificultando o acesso as informações e com muitos servidores afastados por motivo doença. Além disso, tivemos demandas isoladas que permaneceram muitos dias em aberto por parte dos responsáveis pela elaboração do conteúdo, influenciando diretamente na média de prazos das solicitações. Observamos também que apesar dessas dificuldades permanecemos bem avaliados com relação à satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão desta IFES.

Cabe destacar que ainda continuamos com as reiteradas cobranças e conscientização feita pela Administração Superior, Autoridade de Monitoramento e SIC junto às unidades sobre a importância de responderem as demandas dentro do prazo estabelecido pela LAI.

Destacamos ainda que para 2022 continuamos trabalhando para atender as demandas com maior brevidade possível, enfatizando junto às unidades desta IFES 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/sobre/servico-de-informacao-ao-cidadao-2013-sic>

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

#### **Ouvidoria:**

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

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

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

<http://www2.ufac.br/carta-de-servicos>

Atenciosamente,

*Mizael Fernandes de Oliveira Neto*  
*Ouvidor – Portaria n.º 0566/2018*

*Dayne Araújo da Silva*  
*Gestora SIC - Portaria n.º 15692019.*

Rio Branco – Acre, em 14 de Fevereiro de 2022.