



RELATÓRIO DE GESTÃO DO SIC/OUVIDORIA 2019

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 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: Fortalecer a imagem e aprimorar o diálogo institucional; Desenvolver a política de comunicação; 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.

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 em finais de semana e feriados.

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

<http://www.ufac.br/site/sobre/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao>

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 1569/2019.

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

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*, por meio da Portaria n.º 0566, de 09 de fevereiro de 2018.

Atualmente, além dos gestores mencionados anteriormente, o atendimento das unidades SIC e Ouvidoria contam com a colaboração do servidor docente *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.

Em **2019**, o SIC/OUVIDORIA recebeu um total de **327** demandas/manifestações, revelando assim uma redução de 6,5% em relação ao ano de **2018** quando foram registrados **349** casos.

2019	Ouvidoria	SIC	Total
Manifestações/Demandas	173	154	327

O número de solicitações registradas no SIC em 2019 teve uma leve alta em comparação ao ano anterior, enquanto que no sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal houve uma queda de 27 manifestações, que sinaliza virtual melhora quanto à prestação de serviços e tratamento/relacionamento entre pessoas usuárias do serviço público, no âmbito da Ufac.

A maioria das notificações à Ouvidoria em 2019 aconteceu por meio da plataforma *fala.BR*. Convém destacar que o SIC/OUVIDORIA recebe uma média de 4 a 6 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 prédio, orientação espacial, informação relacionada a edital 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* e *e-Ouv*, 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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

3. Relatório Estatístico do SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 154 pedidos de informação em 2019 por meio do Sistema e-Sic. Considerando que o solicitante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram realizadas 211, perfazendo uma média de 1,37 perguntas por pedido.

Considerando o e-Sic, foi registrado um total de 129 solicitantes (Pessoa Física) e 03 solicitantes (Pessoa Jurídica), para os 154 pedidos.

O prazo médio de resposta foi de 21,07 dias, sendo que dos 154 pedidos houve 59 pedidos de prorrogação do prazo de atendimento.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 129 usuários 46,51 é do sexo masculino; 44,96% feminino e 8,53% não informaram. Do total, 22,48% são de nível superior; 27,13% são de mestrado e doutorado; 32,56% de pós-graduação; 7,75% de nível médio e 0,78% são de ensino fundamental.

Quanto à profissão:

Profissão	
Servidor público federal	41,09%
Professor	13,18%
Estudante	12,40%
Não Informado	10,85%
Empregado - setor privado	6,98%
Outra	6,20%
Pesquisador	6,20%
Profis. Liberal/autônomo	1,55%
Servidor público estadual	0,78%
Servidor público municipal	0,78%

Destacamos ainda que apenas 10,08% 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

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação profissional e tecnológica	1	0,65%
Meio ambiente - Gestão de meio ambiente	3	1,95%
Economia e Finanças - Administração financeira	16	10,39%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	6	3,90%

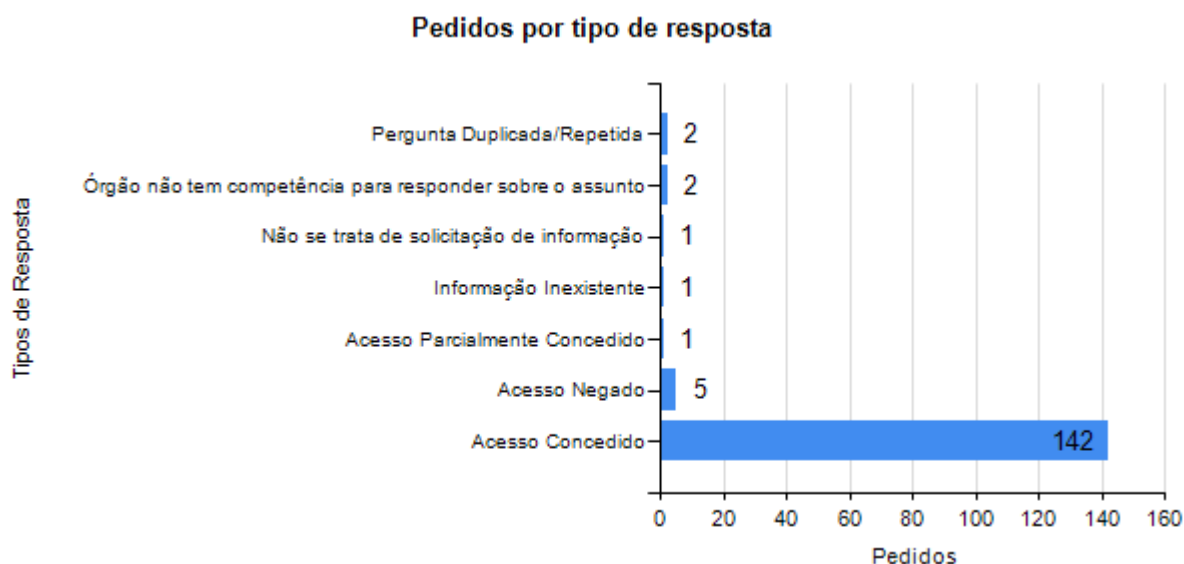


UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

Educação - Legislação educacional	1	0,65%
Educação - Educação à distância	1	0,65%
Educação – Assistência ao estudante	2	1,30%
Governo e Política - Administração pública	3	1,95%
Educação – Profissionais da educação	30	19,48%
Educação - Educação superior	85	55,19%

Fonte: SIC/Ufac,2019.

Do total de pedidos, 154 todos foram respondidos. Apresentamos a seguir a quantidade de pedidos atendidos por tipo de resposta.



Fonte: SIC/Ufac,2019.

Total de Pedidos Respondidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
154	13	4	1	0

Fonte: SIC/Ufac, 2019.

Quanto aos recursos interpostos, 11 foram devidamente atendidos pela Unidade hierarquicamente superior ao responsável.

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

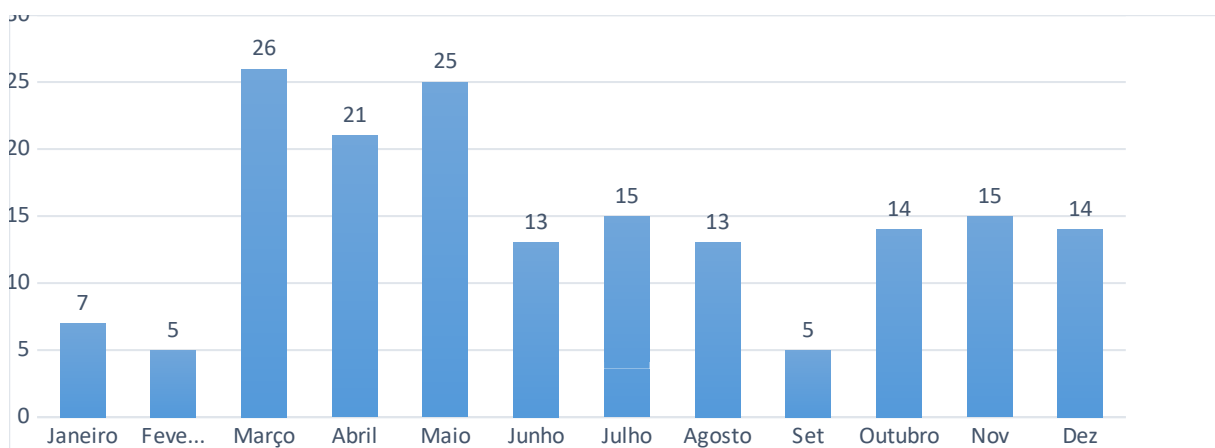


UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

podemos acessar dados sobre as manifestações inseridas no sistema *e-Ouv*, 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 173 manifestações em 2019 através de sistema, (*vide Gráfico abaixo*); e 75 exclusivamente por e-mail.

Registro de manifestações por mês em 2019 via *e-Ouv*:

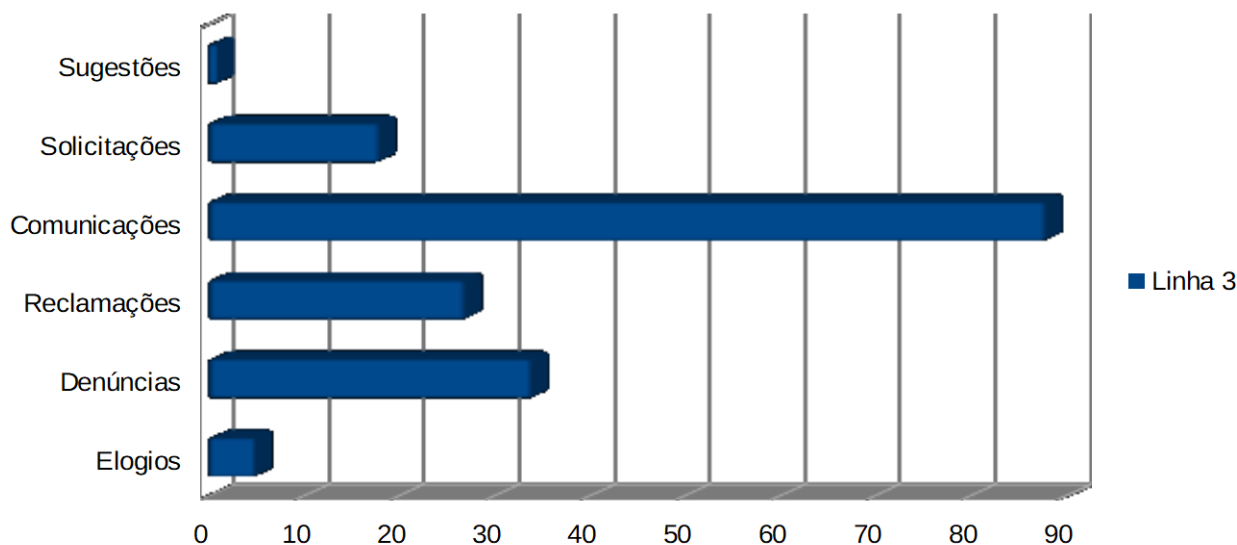


Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2019.

Quanto à natureza das demandas:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2019.

O quantitativo referente as *Comunicações* são resultados de manifestações realizadas de forma anônima em sistema, na maioria ausentes 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 todas 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 Protocolos internos e Processos administrativos, Expedientes, telefonemas e contatos presenciais da Ouvidora junto às Unidades Administrativas e Acadêmicas, e mais recentemente a implantação do SEI – Serviço Eletrônico de Informações.

Quantitativamente, considerando as manifestações recebidas através da ferramenta *e-Ouv*, no biênio 2018 e 2019, a Ouvidoria recebeu 200 manifestações em 2018 e 173 em 2019. Para este relatório, computou-se um registro de 75 manifestações por e-mail em 2019. 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,



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

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.

Em tempo, 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 melhor tratamento das demandas apresentadas a esse órgão nos últimos anos e consequente otimização dos serviços.

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.

Hoje, a Carta de Serviços está melhor elaborada e mais acessível na página <http://www.ufac.br/transparencia>, que conta com acessibilidade em libras, redes sociais, e com conteúdos em *links* que permitem maior interação do usuário, proporcionando objetividade nas buscas realizadas.

Aferição do grau de satisfação dos 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 de 08 usuários que responderam a pesquisa em 2019, 75% considerou sua demanda resolvida, 25% considerou sua demanda parcialmente resolvida, e ninguém respondeu “Não”.

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 154 pedidos registrados em 2019, foram, apenas, 13 recursos impetrados, sendo que a maioria encontra-se devidamente respondida.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

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 de 2018, em que o prazo de atendimento foi de 26,57 dias, observamos que o tempo médio de resposta diminuiu para 21,07 dias.

A saber, 21,07 dias dos 154 pedidos, e 59 prorrogações, de um total de 211 perguntas. Nosso desafio é continuar diminuindo 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 diária, entre 4 e 6, durante o período letivo.

Para concluir, entre as ações pretendidas para 2019, estão aquelas necessárias à divulgação dos serviços do SIC e da Ouvidoria, incluindo os Campus de Cruzeiro do Sul e Brasília desta IFES.

4. 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 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/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:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

 **Ouvidoria UFAC - (68) 3229-4565**
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)

<http://www.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 1569/2019.

Rio Branco – Acre, em 10 de Fevereiro de 2020.