



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DO SIC/OUVIDORIA 2020

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: 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 Nº 39, de 31/03/20 o atendimento está sendo feito tão somente de maneira remota através dos links: <https://falabr.cg.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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

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 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 **2019**, o SIC/OUVIDORIA recebeu um total de **349** manifestações/demandas. Uma diminuição conjunta em torno de 13% comparados a **2020**.

2020	Ouvidoria	SIC	Total
Manifestações/Demandas	103	199	302

O número de demandas do SIC aumentou em comparação ao ano passado, enquanto que as manifestações de ouvidoria apresentaram baixa. A grande maioria das solicitações do SIC/Ouvidoria em 2020 foram feitas por meio da plataforma *falaBR*. Cabe ainda destacar que o SIC/OUVIDORIA em 2020 antes da pandemia recebia em média 8 solicitações diárias de pronto atendimento, além de orientar os usuários quanto a localização de prédios, orientação espacial, informação relacionada a edital 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, tampouco 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 199 pedidos de informação em 2020 por meio do Sistema e-Sic. Considerando que o solicitante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram registrados 151 solicitantes, perfazendo uma média de 1,3 de pedidos por solicitantes.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

O prazo médio de resposta foi de 17,54 dias, sendo que dos 199 pedidos houve 28,6% pedidos de prorrogação do prazo de atendimento, 87,94 foram respondidos dentro do prazo e 12,06 foram respondidos fora do prazo.

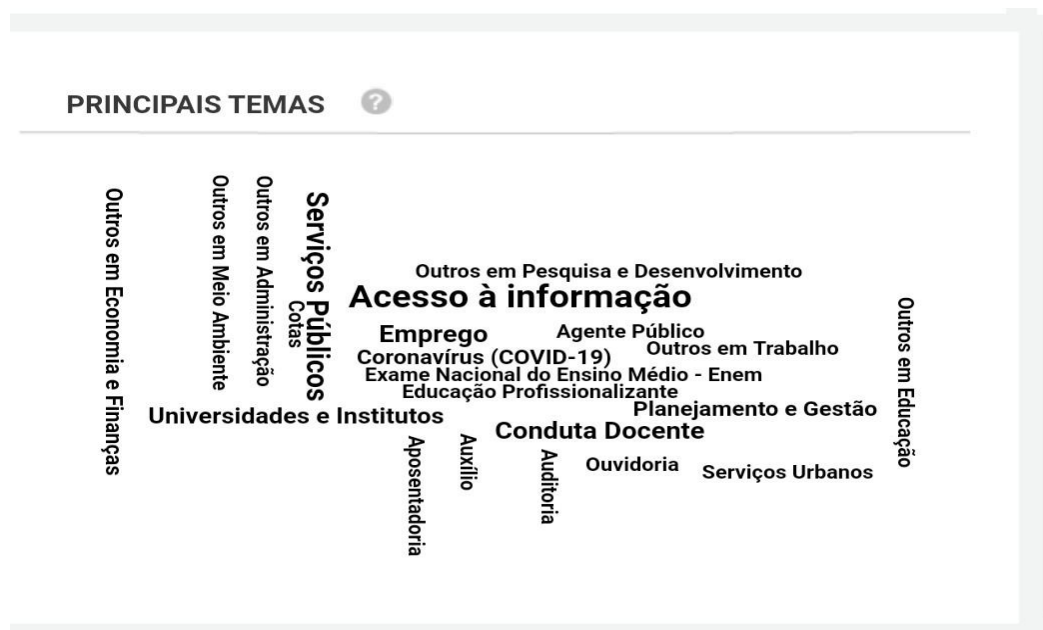
Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 151 usuários 31,79 é do sexo masculino; 37,09% feminino e 31,13% não informaram. Do total, 20% são de nível superior; 70% são de mestrado e doutorado; 10% de pós-graduação.

Quanto à profissão:

Profissão	
Servidor público federal	23,84%
Professor	11,26%
Estudante	7,28%
Não Informado	38,41%
Empregado - setor privado	4,64%
Outra	4,64%
Pesquisador	6,62%
Servidor público estadual	1,32%
Servidor público municipal	0,66%
Jornalista	1,32

Destacamos ainda que apenas 11 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



Do total de pedidos, 199 todos foram respondidos. Apresentamos a seguir a quantidade de pedidos atendidos por tipo de resposta.

Pedidos por tipo de resposta:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

Acesso Concedido	179
Aceso Negado	4
Acesso Parcialmente Concedido	4
Informação Inexistente	-
Não se trata de Informação	6
Órgão não tem competência para responder	2
Pergunta duplicada	4

Fonte: SIC/Ufac,2020.

Total de Pedidos Respondidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
199	12	2	0	0

Fonte: SIC/Ufac, 2020.

Quanto aos recursos interpostos, todos foram respondidos.

Relatório Estatístico da Ouvidoria

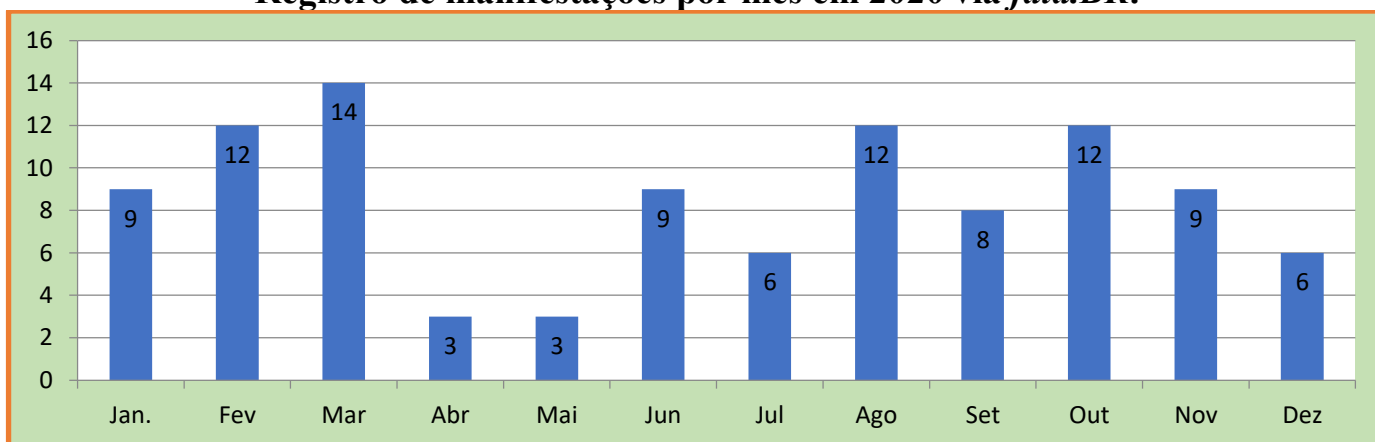
O portal “*painel resolveu?*”, página disponibilizada na internet pela Controladoria Geral da União nos serve de fonte para confecção dos relatórios estatísticos da Ouvidoria. Através desta podemos acessar dados sobre as manifestações feitas no *e-Ouv* (antiga denominação) e no *fala.BR* (plataforma 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 103 manifestações em 2020 através de sistema, (*vide Gráfico abaixo*).



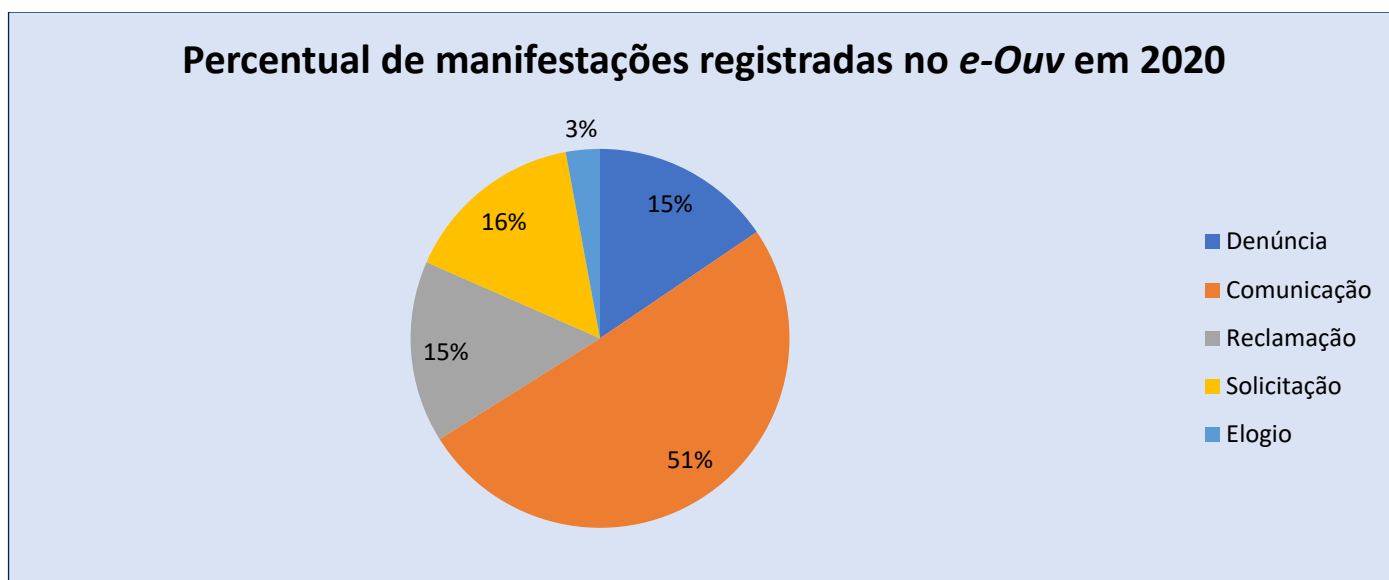
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

Registro de manifestações por mês em 2020 via *fala.BR*:



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2020.

Quanto à natureza das demandas:



Fonte: Ouvidoria/Ufac, 2020

O quantitativo referente às *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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

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, em 2020 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.

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 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*



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

resolveu?), revelando que dos 09 usuários que responderam a pesquisa em 2020, 67% considerou sua demanda resolvida, 11% considerou sua demanda parcialmente resolvida, e 22% respondeu não.

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, 51 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?	4,27
2 - A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,55

Analisando o tempo médio de resposta dos anos anteriores, onde o prazo de atendimento de 2018 foi de 26,57 dias, de 2019 foi 21,07 dias e o ano de 2020 foi de 17,56, observamos que o tempo médio de resposta vem melhorando a cada ano, porém nosso desafio é continuar diminuindo o tempo de resposta

Cabe destacar que após reiteradas cobranças e conscientização feita pela Administração Superior, Autoridade de Monitoramento e SIC junto as unidades sobre a importância delas responderem as demandas dentro do prazo que estabelece a LAI, podemos perceber avanços significativos como a diminuição do prazo médio de atendimento de resposta citado acima e os dados de avaliação dos usuários. Esses são dados significativo para o SIC, visto que as demandas aumentaram e as dificuldades também, pois enfrentamos um período de Pandemia, onde passamos por processo de adaptação do trabalho remoto e muitas informações se tornavam mais difíceis de fornecer.

Destacamos ainda que o número de solicitações prorrogadas diminuíram, porém ainda continua alto. Dessa forma, pretendemos para 2021 continuarmos trabalhando para atender demandas com maior brevidade possível, sem que haja necessidade de prorrogar o prazo de resposta, e mantendo a qualidade no Serviço de atendimento 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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

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,

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 25 de Fevereiro de 2021.