



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

SIC/OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2013 – SIC/OUVIDORIA

10.1 Relacionamento com a sociedade

O SIC/OUVIDORIA é um espaço de atendimento conjunto ao cidadão que compreende o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da UFAC. Inaugurado em nove de Julho de 2013 e instalado no Centro de Convivência do Campus Sede, oferece atendimento presencial, telefônico e via WEB aos usuários de modo ininterrupto de segunda à sexta feira de 08 às 20 horas, exceto em fins de semana e feriados.

O **SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)** foi criado pela lei 12.527/11 em 07 de maio de 2012 e tem como atribuições protocolar e gerenciar pedidos de informações encaminhados à UFAC seja de forma presencial, via e-mail, telefone ou pelo E-SIC através do link do Serviço de Acesso à Informação; Orientar os usuários quanto à tramitação de processos; Atender e orientar o público quanto ao Acesso à Informação. (Art. 9, Lei 12.527 e Regimento Geral da UFAC, p. 39). Atualmente, a pasta encontra-se sob a designação da Técnica em Assuntos Educacionais Maria do Socorro Costa de Sousa através da Portaria 2660/2013.

Criado inicialmente como Núcleo de Informações da Academia em novembro de 2009, o NIA foi transformado em **Ouvidoria** pelo 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 antevendo-os; indicando os caminhos para a correção das injustiças e propondo, à gestão administrativa, novos procedimentos para resolução desses problemas. Atualmente, a pasta encontra-se sob a designação do Assistente em Administração Wanderli Gonçalves dos Santos através da Portaria 2661/2013.

Recebe demandas dos usuários de forma presencial, por telefone, carta, e-mail e através da página da Ouvidoria (em implementação) no sítio oficial da UFAC na Internet.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

SIC/OUVIDORIA

Em 2013 o SIC/OUVIDORIA recebeu um total 138 demandas, sendo 101 pedidos de informação e 37 notificações à Ouvidoria¹. Convém destacar que o SIC/OUVIDORIA recebe média de 6 a 8 solicitações diárias de pronto atendimento, os quais não são registrados no sistema. São atendimentos relacionados à orientação de usuários acerca de localização de prédios específicos, informações relacionadas aos editais em execução e serviços institucionais à comunidade.

Quanto aos pedidos de informação, do total de 101 registros, 23 foram efetuados até junho (média de 3,8 registros/mês) e 78 a partir de julho (média de 13 registros/mês), demonstrando um aumento da demanda superior a 300% a partir da inauguração do SIC/OUVIDORIA.

Dos 101 pedidos foram realizadas 212 perguntas, perfazendo uma média de 2,2 perguntas por pedido. Foi registrado ainda um total de 73 solicitantes sendo que há o registro de 14 usuários com mais de um pedido. O prazo médio de atendimentos é de 20,15 dias sendo que dos 101 pedidos houve 4 pedidos de prorrogação do prazo de atendimento e registro de 6 recursos representando 5,94% do total de pedidos.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 73 usuários 58,57% é do sexo masculino; 35,71% feminino e 5,71% não informaram. Do total, 47,14 são de nível superior; 31,43% são de pós-graduação, mestrado e doutorado; 10% de nível médio e 11,43% não informaram. Quanto à profissão 28,57% são estudantes; 27,14% são servidores públicos; professores são 7,14%; jornalistas 5,71% o restante (31,44% compreendem outras profissões ou não informou).

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

¹ Anteriormente à inauguração do Posto de Atendimento Presencial do SIC/OUVIDORIA (em 09/07/2013), a Ouvidoria não possuía infraestrutura própria e atuava de forma insipiente, não havendo registro de atendimentos executados anteriormente a esta data.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

SIC/OUVIDORIA

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	33	32,67%
Educação - Educação superior	18	17,82%
Educação - Gestão escolar	9	8,91%
Educação - Assistência ao estudante	8	7,92%
Educação - Profissionais da educação	5	4,95%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	4	3,96%
Educação - Financiamento da educação	3	2,97%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	3	2,97%
Trabalho - Política trabalhista	3	2,97%
Educação - Educação básica	2	1,98%

Tabela 1 - Temas das Solicitações

Do total de pedidos, 100 foram respondidos e 1 ainda se encontra em atendimento, por se tratar de tratamento complexo de dados. Quanto aos pedidos respondidos apresentamos a seguir a relação dos pedidos por tipo de resposta (Tabela 2) e por meio de envio das respostas (Tabela 3)

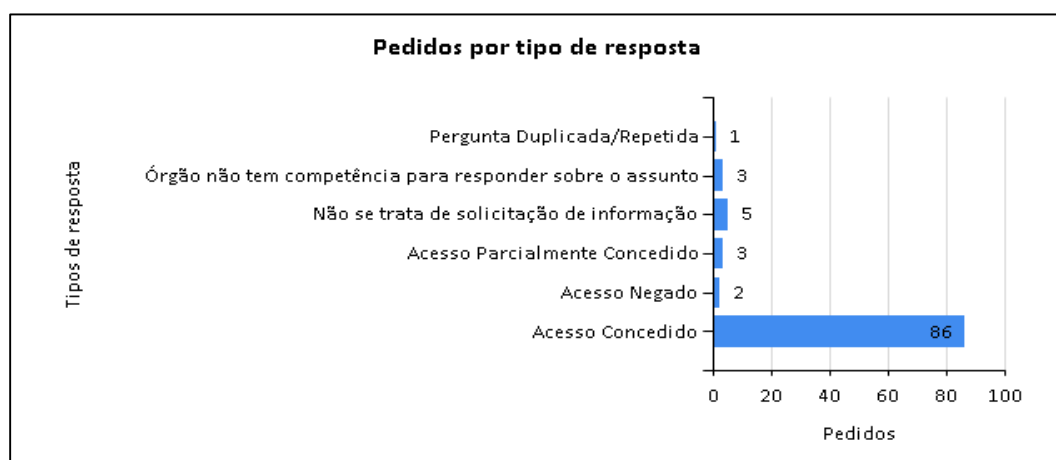


Tabela 2 - Pedidos por tipo de resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	75	74,26%
Correspondência eletrônica (e-mail)	19	18,81%
Buscar/Consultar pessoalmente	7	6,93%

Tabela 3- Meios de envio de resposta



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

SIC/OUVIDORIA

Dentre o total de pedidos recebidos, foram registrados 6 **recursos** efetuados pelos usuários, os quais foram encaminhados ao chefe hierárquico, sendo estes respondidos. Porém, destes, 5 geraram recursos em outras instâncias.

Os principais motivos para interposição de recurso, tanto ao chefe hierárquico quanto em outras instâncias foram: **Informação incompleta; Informação recebida não corresponde à solicitação.**

Quadro Geral de Recursos			
Total de pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à Autoridade Máxima	Recursos à CGU
101	6	5	2

Tabela 4 - Quadro Geral de Recursos

Os recursos à Autoridade Máxima foram 5, sendo que em 2 geraram-se novos recursos à CGU.

Dos pareceres emitidos pela CGU acerca dos referidos recursos, em um dos casos optou-se pelo “não conhecimento do recurso” (visto que a CGU considerou que o pleito do usuário se referia a uma solicitação diferente da solicitação inicial), no outro caso foi considerado “perda do objeto”, já que o pedido foi atendido satisfatoriamente enquanto tramitava junto à CGU.

Quanto às demandas encaminhadas à Ouvidoria foram registradas um total de 37 em 2013. Dentre as principais características tanto das demandas quanto dos usuários que as encaminharam podemos destacar a presença dos discentes na interação com a Ouvidoria. Do total, 81,1% foram originadas por discentes, perfazendo o número de 30 registros. Convém destacar que o número de usuários é muito maior, levando-se em consideração que grande parte das demandas tem origem coletiva. Quanto à natureza, 70,3% das notificações são reclamações e os principais objetos das reclamações são referentes ao “Serviço/qualidade da comida do RU e das lanchonetes” e “Ausência de servidores nas Coordenações de Curso” cada um com 27% das reclamações.

Quanto à atuação da Ouvidoria no atendimento das demandas destacamos que 59,5% foram concluídas e 40,5% estão sendo acompanhadas pela Ouvidoria (dados referentes a 31/01/2014). A Ouvidoria promoveu uma reunião com a PROGRAD, acionou duas vezes Colegiados de Curso, fez uma reunião conjunta com o CFCH e a Coordenação do Bacharelado em Geografia, acionou algumas vezes a Reitoria e fez uma reunião com a gerência local da empresa



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

SIC/OUVIDORIA

prestadora de serviços de limpeza e manutenção à UFAC, a GV Serviços entre uma série de outros encaminhamentos através de C.I.s, telefonemas e outros contatos.

Apresentamos a seguir algumas tabelas que apresentam de forma gráfica as demandas recebidas pela Ouvidoria.

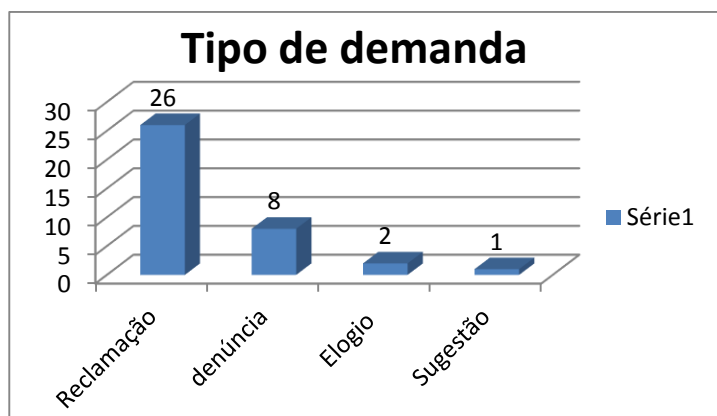


Tabela 5 - Demandas por natureza

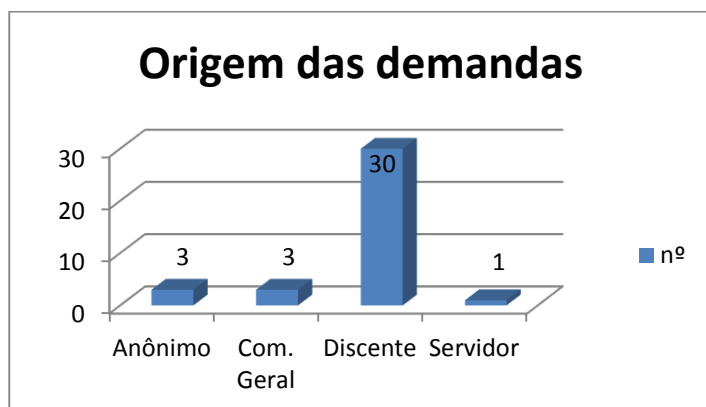


Tabela 6 - Origem das demandas

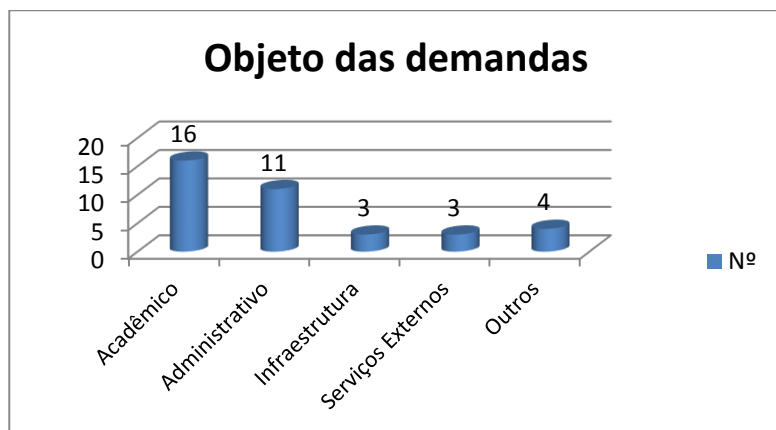


Tabela 7 - Natureza do objeto das demandas



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

SIC/OUVIDORIA

10.2 Mecanismos de medição da satisfação dos usuários

O Serviço de Informação ao Cidadão apresenta em seu sistema um formulário eletrônico de avaliação das respostas apresentadas pelas unidades, ocorre que o preenchimento do formulário não é obrigatório e a CGU, que administra o E-Sic, não divulga o resultado desta pesquisa. Também se pode avaliar a satisfação dos solicitantes através do número de recursos impetrados. Considerando que dos 101 pedidos registrados houve 6 recursos temos um percentual de 5,94% das respostas que geraram recursos enquanto a média nacional no mesmo período foi de 7%.

Com relação ao tempo de resposta o SIC UFAC apresenta outras dificuldades. O tempo médio de atendimento das solicitações (levando em conta os pedidos de prorrogação) foi de 20,15 dias, bem acima da média nacional, que foi de 12,81 dias para o mesmo período. Dados relativos a 2014 apontam para a maior eficiência deste serviço, no acumulado de janeiro e fevereiro (até o dia 15) houve uma média de 6,75 dias para o atendimento de cada solicitação. Nesse caso, acredita-se que esse quadro tem apresentado melhora, tendo em vista a mobilização dos atuantes do setor para uma maior conscientização da Instituição quanto ao cumprimento da Lei 12.527/2011.

Com relação à Ouvidoria ainda não existe um mecanismo de avaliação da satisfação dos usuários, visto que tanto a Página oficial da Ouvidoria quanto o Software de gestão encontram-se em fase de implementação pela ASCOM e NTI respectivamente.

Existe, por outro lado, a Pesquisa de Avaliação Anual da UFAC implementada pela Comissão Própria de Avaliação, que oferece parâmetros gerais relacionados ao desempenho dos serviços oferecidos pela Instituição.

10.3 Demonstração dos resultados de eventuais pesquisa de opinião feita nos últimos três anos com cidadãos em geral.

Considerar o último parágrafo apresentado.

Rio Branco, Acre, 19 de fevereiro de 2014.

Maria do Socorro Costa de Sousa
Gestora do SIC/UFAC
Portaria 2660/2013

Wanderli Gonçalves dos Santos
Ouvidor/UFAC
Portaria 2661/2013