



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

SIC/OUVIDORIA

1. Relacionamento com a sociedade

O SIC/OUVIDORIA é um espaço de atendimento conjunto ao cidadão e compreende o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da UFAC. A implantação de ambas as unidades se deu para dar cumprimento à Lei de Acesso ao Cidadão, LAI nº 12.527/11 em 07 de maio de 2012 e se encontram previstas no Regimento Geral da UFAC, Página 39.

Registre-se aqui a participação do SIC/Ouvidoria quanto aos Objetivos Estratégicos contidos no Planejamento Estratégico, quais são: Fortalecer a imagem institucional; Aprimorar o diálogo institucional; 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 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.

Convém destacar que, a Universidade melhorou sua avaliação junto ao MEC quando da Implementação da Ouvidoria, já que a ausência deste serviço qualificava negativamente a Instituição.

2. Canais de acesso do cidadão

O SIC/OUVIDORIA é um espaço de atendimento conjunto, o qual compreende o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da Universidade Federal do Acre (UFAC). Inaugurado em 09 de julho de 2013 e instalado no Centro de Convivência do Campus Sede, Rio Branco – AC oferece atendimento presencial, telefônico e via WEB aos usuários, de modo ininterrupto, de segunda à sexta-feira das 08h às 20h, exceto em fins de semana e feriados.

<http://www.ufac.br/portal/home-ufac/ouvidoria>

<http://www.ufac.br/portal/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-2013-sic>

O SIC (**Serviço de Informações ao Cidadão**) foi criado pela lei 12.527/11, de 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, 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. 39). A pasta encontra-se gerenciada pela Técnica em Assuntos Educacionais *Maria do Socorro Costa de Sousa*, Ouvidora da Ufac.

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 antecipá-los; indicando os caminhos



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

para a correção das incoerências e injustiças junto à gestão administrativa. A pasta encontra-se sob a designação da servidora acima citada, por meio das Portarias 1585 e 1647/2014.

Quanto ao recebimento das demandas relacionadas a **sugestões, elogios, reclamações, denúncias e também solicitações**, estas podem ocorrer por meio presencial, telefônico, carta, e-mail ou pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal_ e-Ouv.

Em 2015, o SIC/OUVIDORIA recebeu um total de 141 solicitações/demandas . Um crescimento próximo de 2% em relação a 2014 quando foram registrados 139 solicitações/demandas.

2015	Ouvidoria	SIC	Total
Solicitações/demandas	82	59	141

O número de demandas da Ouvidoria aumentou enquanto o do SIC diminuiu em comparação ao ano passado. As notificações à Ouvidoria em 2015 foi por meio do sistema e-Ouv, sendo que em 2014 não contávamos com o referido sistema. Convém destacar que o SIC/OUVIDORIA recebe uma média de 6 a 8 solicitações diárias de pronto atendimento, e outras demandas recebidas por e-mail que não são registrados nos sistemas supracitados, no entanto, também, não ficam sem resposta. São atendimentos relacionados à orientação de usuários acerca de localização de prédios específicos, informações relacionadas aos editais 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, 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.

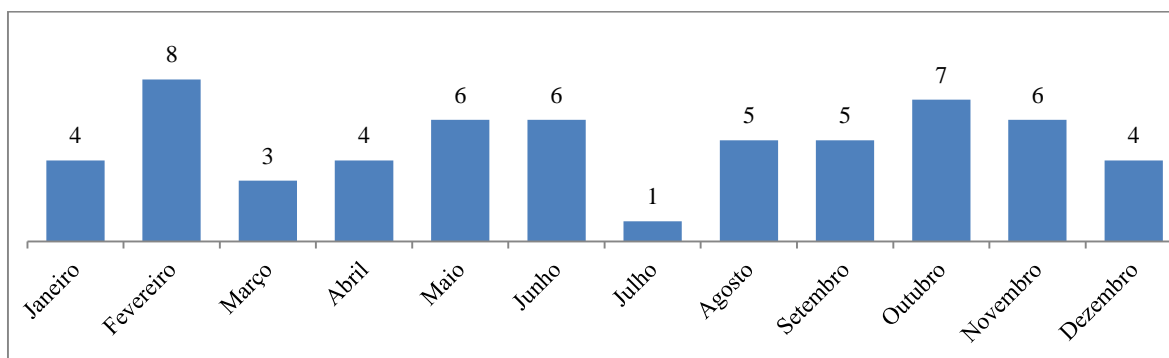
Relatório Estatístico do SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 59 solicitações de informação em 2015 por meio do Sistema e-Sic. Em se tratando de encaminhamento de solicitações por e-mail, foi recebido um total de 13, que na maioria das vezes foram encaminhadas também para o e-mail da Ouvidoria. Considerando que o demandante pode realizar mais de uma pergunta por demanda, foram realizadas 118 perguntas, perfazendo uma média de 2,11 perguntas por pedido.

Considerando o e-Sic, foi registrado um total de 54 solicitantes para os 59 pedidos, com o registro de 2 usuários com mais de um pedido.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA



O prazo médio de atendimentos foi de 22,25 dias sendo que dos 59 pedidos houve 20 pedidos de prorrogação do prazo de atendimento.

Quanto ao perfil dos solicitantes, dos 54 usuários 58% é do sexo masculino; 36% feminino e 6,00% não informaram. Do total, 40% são de nível superior; 28,00% são de mestrado e doutorado; 10,00% de pós-graduação, 16,00% de nível médio e 8,00% não informaram. Quanto à profissão 30% são servidores públicos federais; 32% são estudantes; professores são 4% e o restante, 34%, compreendem outras profissões ou não informou. Destacamos ainda que 24% 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

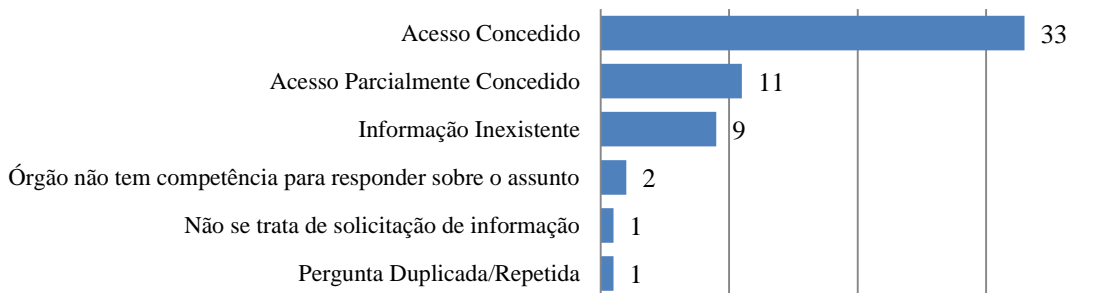
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	11	18,64%
Trabalho – Profissões e ocupações	5	8,47%
Educação - Educação superior	21	35,59%
Economia e Finanças- Administração Financeira	5	8,47%
Justiça e Legislação- Legislação e jurisprudência	3	5,08%
Educação – Assistência ao estudante	3	5,08%
Educação – Educação básica	2	3,39%
Trabalho- Política trabalhista	2	3,39%
Trabalho – Legislação trabalhista	1	1,69%
Meio ambiente- Gestão de meio ambiente	1	1,69%

Fonte: SIC/Ufac,2015.

Do total de pedidos, 57 foram respondidos e 2 ainda se encontram em atendimento, por se tratar de tratamento complexo de dados. Sobre estes, continuamos no aguardo de uma resposta da unidade competente; Os prazos estão vencidos para Reclamação; e, por esse motivo foram encaminhados ao conhecimento da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no Âmbito da UFAC. Apresentamos a seguir a quantidade de pedidos atendidos por tipo de resposta.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA



Fonte: SIC/Ufac,2015.

Não houve nenhum pedido de informação negado por questões de sigilo, nos moldes previstos pela Lei 12.527, o que também é observado na Aba "Acesso à Informação", do sítio eletrônico da UFAC, onde não há nenhuma informação cadastrada em nenhum grau de sigilo previsto pela lei supracitada.

Diante das respostas apresentadas pelas Unidades, foram registrados recursos e os principais motivos para interposição ao chefe hierárquico foram por informação incompleta.

Total de Pedidos Respostados	Recursos ao Chefe Hierárquico	Recursos à Autoridade Máxima (Reitoria)	Recursos à CGU
59	2	1	0

Fonte: SIC/Ufac,2015.

Quanto aos recursos interpostos, 2 foram atendidos pela Unidade hierarquicamente superior ao responsável pela resposta e 1 à Unidade máxima da UFAC - a Reitoria. Destacamos ainda que nenhuma demanda foi encaminhada para deliberação e análise da CGU.

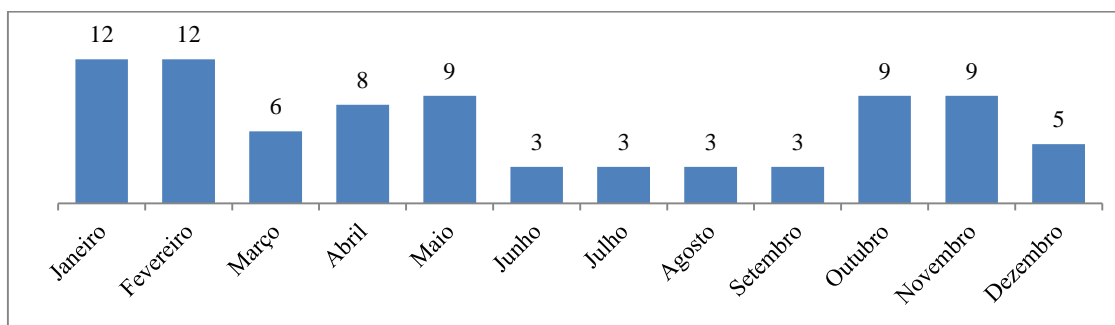
Relatório Estatístico da Ouvidoria

Nesta oportunidade, citamos uma novidade que nos serviu de fonte para confecção do presente relatório estatístico desta Ouvidoria. Trata-se da **Sala das Ouvidorias**, recentemente disponibilizada pela CGU- Controladoria Geral da União para acessarmos dados sobre as manifestações feitas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal acerca da qualidade dos serviços públicos.

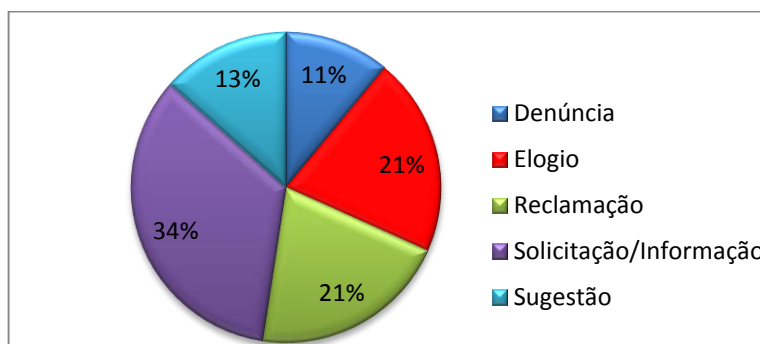
No link <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html#> é possível aferir as demandas encaminhadas às Ouvidorias do Brasil, aquelas que operam por meio do referido sistema. No caso da Universidade Federal do Acre, foi registrado um total de 82 (oitenta e duas) manifestações, em 2015. Destas, 62 originadas por cidadãos acreanos, o que equivale a 76% do total.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE REITORIA SIC/OUVIDORIA



Quanto à natureza das demandas:



Fonte: Ouvidoria/Ufac,2015.

O gráfico acima mostra uma grande ocorrência de “demandas de **solicitação**” recebidas por meio do sistema e-Ouv, o que justifica a diminuição desse tipo de participação pelo Sistema e-Sic.

O percentual de reclamações refere-se ao serviço/qualidade da comida do RU e das lanchonetes, bem como falhas na estrutura física, falta de higiene nos blocos e reclamações de discentes sobre decisões de professores. Porém, o gráfico apresenta, também, uma equiparação do percentual entre **reclamações** e **elogios**, o que demonstra reconhecimento e satisfação dos usuários para com os serviços prestados por esta IFES. Esse destaque no percentual de **elogios** nos dá uma visão da grande participação no processo de melhoria da UFAC, explicitando o senso crítico dos cidadãos no exercício dos seus direitos e o desafio assumido por esta Instituição de integração e comunicação entre alunos e servidores docentes e técnico-administrativos.

Quanto à atuação da Ouvidoria no atendimento das demandas recebidas no e-Ouv, destacamos que todas as 82 notificações foram devidamente 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.

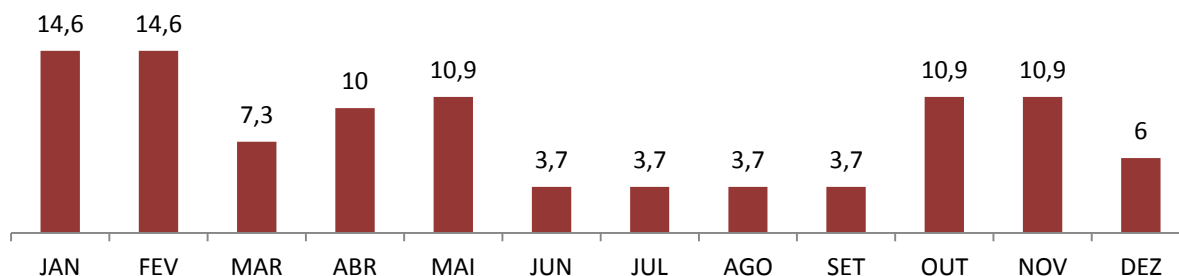
Nas suas ações, a Ouvidoria da Ufac promoveu, em ocasiões específicas, reuniões de conciliação entre usuários manifestantes e gestores de unidades, além de buscar suporte da Reitoria em demandas que exigiram tomadas de decisão da Administração Superior. Além desses, uma série de outros meios foram utilizados como ferramentas de comunicação e gerenciamento das demandas, como abertura de Processos Administrativos, C.I.s, telefonemas e contatos presenciais da Ouvidora junto às Unidades Administrativas e Acadêmicas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

Apresentamos a seguir o percentual das demandas recebidas pela Ouvidoria em cada mês de 2015.

Registro de Demandas por Mês (%)



Fonte: Ouvidoria/Ufac,2015.

Considerando o biênio 2014 e 2015, a Ouvidoria teve um aumento em torno de 30% no registro de demandas. Esse número passou de 63, em 2014, para 82, em 2015. A análise dessa evolução demonstra que esta Ouvidoria apresenta-se como uma importante ferramenta de comunicação e interação entre a comunidade acadêmica e a gerência, comprovando a necessidade de melhor estruturar-se para elevar a qualidade do atendimento, mediação de conflitos, acesso à informação, integração social, técnica e cultural, contribuindo para o desenvolvimento institucional desta UFAC.

Nesse contexto, a Ouvidoria apresenta-se 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.

Considerando o cenário nacional em que a Ouvidoria da UFAC está inserida, com a adesão do Sistema Brasileiro das Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, informado anteriormente, é previsto para 2016 um crescimento das demandas apresentadas a esse órgão, a partir da divulgação deste serviço, que visa promover a participação da comunidade acadêmica na construção de um ambiente favorável a todos.

Esta Ouvidoria 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.

3. Carta de Serviços ao Cidadão:

A referida Carta encontra-se em fase inicial de elaboração, e, em breve a Universidade Federal do Acre disponibilizará esse tão importante instrumento de acesso ao cidadão.

No mais, agradecemos por poder contribuir com essa Pró-reitoria de Planejamento e colocamos-nos a disposição para fornecer maiores detalhes relacionados ao relatório em pauta.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

4. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários:

Ouvidoria - Para aferição do grau de satisfação dos cidadãos- usuários da UFAC, com relação à Ouvidoria considera-se o percentual de elogios, que representou 23% do total das demandas apresentadas à Ouvidoria em 2015.

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 59 pedidos registrados em 2015, foram, apenas, 2 recursos impetrados e todos foram devidamente respondidos.

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 anterior, em que o prazo de atendimento foi de 20,61 dias e 4 pedidos de prorrogação, podemos observar um aumento nesse tempo médio de resposta em 2015. A saber: 22,25 dias dos 59 pedidos e 20 prorrogações de um total de 118 perguntas.

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. Além disso, esta Ouvidoria elaborou um questionário contendo 12 perguntas com vistas a medir a satisfação dos seus usuários, o qual será disponibilizado na nova página da Instituição ainda este mês.

Entre os fatores que ajudam a compreender esse quadro, em especial à redução do número de pedidos no e-Sic (76, em 2014 e 59, em 2015), podemos destacar o “desvio” das solicitações que estão sendo encaminhadas para o sistema e-Ouv; O embaraço de alguns gestores de setores específicos da Universidade quanto a dar atenção às demandas recebidas por essas novas ferramentas de atendimento ao cidadão ou aceitar as novas diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação, em especial no sentido de divulgar informações inerentes às atividades de gestão que sempre foram consideradas informações restritas, apenas aos agentes públicos; A necessidade de prorrogação para resposta de algumas demandas por causa da greve dos servidores docentes e técnicos administrativos, ocorrida no período de 28 de maio a 13 de outubro de 2015; Além disso, a equipe atuante do SIC/Ouvidoria ficou reduzida por motivo de saída de alguns servidores destas unidades, motivo pelo qual os serviços de retaguarda, por exemplo, a falta de feedback 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 falta de divulgação desses importantes canais de acesso ao cidadão para a comunidade interna.

Outro fator de destaque para a análise do fato se constitui dos atendimentos apenas presenciais, com respostas já disponíveis e que não são lançados no sistema por sua imediatez. O SIC/Ouvidoria realiza, em média, entre 6 e 8 atendimentos dessa natureza.

Para concluir, entre as ações realizadas, podemos citar a recente adequação do marcador “Perguntas Frequentes” na aba de Acesso à Informação do Portal da UFAC, que contém algumas das principais dúvidas dos usuários, detectadas nos pontos de atendimento ao público da UFAC. O referido marcador encontra-se em desenvolvimento e será atualizado esporadicamente, conforme as demandas apresentadas. E, para dar continuidade na divulgação dos serviços do SIC e da



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
REITORIA
SIC/OUVIDORIA

Ouvidoria, foram produzidos junto à unidade competente 5.000 panfletos, os quais serão distribuídos em todo o Campus desta IFES.

5. Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade:

Identificou-se na página da UFAC a inexistência de informações inerentes à atuação do SIC- Serviço de Informação ao Cidadão, sua localização, horário de atendimento, equipe funcional e outras informações necessárias ao uso do Sistema e-Sic, lacuna esta que foi devidamente preenchida na aba de acesso à informação no mês de novembro/2015. Observe-se o fato no link abaixo: <http://www.ufac.br/portal/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-2013-sic>

Quanto à Ouvidoria, para dar visibilidade a esse canal indispensável de acesso ao cidadão, foi criado um Link de acesso exclusivo, que nos direciona a um texto contendo esclarecimentos sobre a atuação dessa unidade, e, as condições necessárias para prestação de um melhor atendimento aos cidadãos, que precisam encaminhar ou acompanhar as demandas de competência da Ouvidoria da UFAC. A saber: <http://www.ufac.br/portal/home-ufac/ouvidoria>.

Rio Branco, AC, dia 11 de fevereiro de 2016.

Atenciosamente,

Maria do Socorro Costa de Sousa
Ouvidora da Universidade Federal do Acre