

Relatório Anual das atividades da Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão Ano 2020

Introdução

A Ouvidoria e o SIC são instâncias de controle e participação social, imposta por meio de leis (12.527/2011 e 13.460/2017) e demais decretos e instruções normativas que tem por finalidade auxiliar o cidadão em suas relações com o Estado. Eles atuam no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Esses serviços auxiliam o usuário em sua interlocução com o Estado, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades. É essencial que o Estado esteja aberto para receber reclamações e para incorporar a voz do usuário do serviço público no processo de tomada de decisão.

Dessa forma, a Ouvidoria e o SIC promovem a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades com outras entidades de defesa do usuário. Recebem, analisam e encaminham às **autoridades competentes** as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante órgão ou entidade a que se vincula. Acompanham a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, e propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços. Auxiliam na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei de Defesa do Usuário. Propõe a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância as determinações da Lei 13.460/2017 e por fim, promovem a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

As ideias de participação e controle social estão intimamente relacionadas: por meio da participação na gestão pública, os cidadãos podem intervir na tomada de decisão

administrativa, orientando a Administração para que adote medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, podem exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público faça a prestação de contas de sua atuação e aprimore a prestação dos serviços sob sua gestão.

O cidadão tem o direito não só de escolher, a cada quatro anos, os seus representantes, mas também de acompanhar de perto, durante todo o mandato, como esse poder delegado está sendo exercido, supervisionando e avaliando a tomada das decisões administrativas. Com a ajuda da sociedade, será mais fácil controlar os gastos da Administração Pública em todo Brasil e garantir, assim, a correta aplicação dos recursos públicos em todos os Poderes e em todas as esferas federativas.

Fundamentação legal

A Constituição Federal de 1988 já estabeleceu expressamente a obrigatoriedade de a Administração Pública receber e dar tratamento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral (art. 37, § 3º, I).

A Lei nacional nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como **reclamações, denúncias, sugestões, elogios** e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e **solicitação de providências**. Além disso, o Decreto federal nº 9.094/2017 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a **solicitação de simplificação (simplifique!)**. Assim, são seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal.

Além disso, o Decreto federal nº 9.094/2017 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a **solicitação de simplificação (simplifique!)**. Assim, são seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal.

É importante esclarecer que as **comunicações de irregularidades** descritas no art. 23, § 2º, do Decreto federal nº 9.492/2018, são **informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade**.

As comunicações de irregularidade servem para auxiliar a detecção e a correção de irregularidades. Nesse sentido, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, as comunicações devem ser recebidas e enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

A **identificação** do usuário, compreendida como qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica é considerado informação pessoal. Deve ter acesso restrito a pessoas autorizadas. Esta restrição é assegurada pelo prazo de 100 anos, independente de classificação de sigilo, conforme a art. 31 da Lei n. 12.527/2011. Tais regras se aplicam ao nome, endereço e demais dados de qualificação dos usuários.

Vale mencionar que existe também outra modalidade de manifestação denominada **pedido de acesso à informação** estando sujeito a procedimentos específicos, sendo tratado de acordo com a Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

No âmbito das Ouvidorias Federais é necessário destacar que a Corregedoria-Geral da União (CRG/CGU) e a Ouvidoria - Geral da União (OGU/CGU), ambas as unidades finalísticas da CGU, por meio da Instrução Normativa Conjunta CRG-OGU nº 01/2014, estabeleceram diretrizes para assegurar o sigilo da identidade do denunciante, bem como o recebimento de informações anônimas no âmbito da Administração Pública Federal.

Manifestações e pedidos de informação no ano de 2020

A figura abaixo mostra que no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 a Ouvidoria Geral da UFAM recebeu 275 manifestações, dentre as quais 244 foram respondidas e 31 ainda estão em tratamento.



Fonte: Painel Resolveu/CGU. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 03/01/2021.

De um modo geral as manifestações apresentaram-se distribuídas nos seguintes tipos: reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio, comunicação e o simplifique. O pico das manifestações ocorreu no mês de junho onde houve 76 manifestações cujo assunto foi fraude nas cotas raciais, mas que estão sendo devidamente apurados pela Comissão Responsável.



Fonte: Painel Resolveu/CGU. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 03/01/2021.

Relativo à qualidade na prestação dos serviços, observa-se que 52% dos manifestantes estão satisfeitos com as resoluções apresentadas pela UFAM, enquanto 47,80 acreditam estarem satisfeitos com os serviços da Ouvidoria, conforme imagem abaixo.



Fonte: Painel Resolveu/CGU. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 03/01/2021.

Com relação às atividades do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, encontramos os seguintes resultados abaixo. Ao todo foram 268 solicitações de informação das quais 251 foram devidamente respondidas, 2 em tramitação e 15 ainda estão esperando que os órgãos competentes apresentem as informações requeridas.



Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 03/01/2021.

Dentre os 300 órgãos federais a UFAM encontra-se na posição n. 87 de órgão mais demandado com uma média de 268 solicitações de informação no ano de 2020. Todavia, devido ao atraso em fornecer as informações, a UFAM figura na posição nº 3 de órgãos com mais omissões. Demonstrando uma situação que não favorece a imagem da

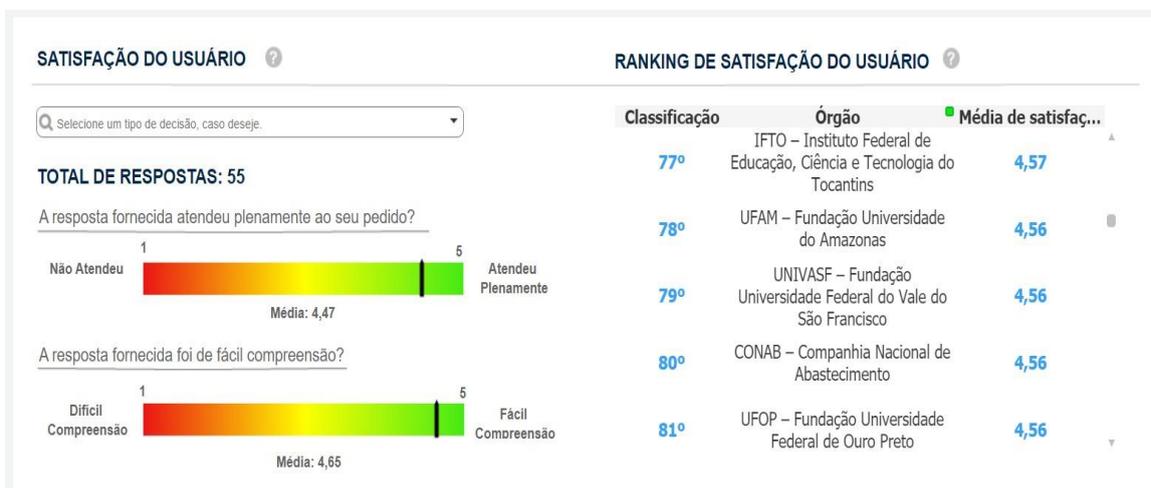
Instituição, o que pode ser vista na imagem com o ranking de órgãos do painel da LAI na sequência.

RANKINGS DE ÓRGÃOS

MAIS DEMANDADOS			TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA			COM MAIS OMISSÕES		
Classificação	Órgão	Pedidos	Classificação	Órgão	Omissões	Classificação	Órgão	Omissões
84º	UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte	281	1º	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí	45	1º	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí	45
85º	UNIFESP – Universidade Federal de São Paulo	277	2º	UNIFAP – Fundação Universidade Federal do Amapá	26	2º	UNIFAP – Fundação Universidade Federal do Amapá	26
86º	IFCE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará	272	3º	IFES – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo	17	3º	IFES – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo	17
87º	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	268	3º	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	17	3º	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	17

Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 03/01/2021

Em termos de satisfação quanto ao serviço prestado, numa escala de 1 a 5 o SIC da UFAM apresenta a média de 4,56 o que a coloca na posição n. 78, no ranking do Painel da LAI, o que não vem a ser a melhor posição, porém diante de outros órgãos, estamos bem cotados. Todavia, pode-se melhorar bastante a prestação do serviço.



Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 03/01/2021

Dificuldades encontradas na realização dos serviços prestados pela Ouvidoria e SIC/UFAM

1. As autoridades com competência regimental em seus departamentos não respondem as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria e SIC dentro dos prazos legais, o que vem ocasionando um número elevado de registros de recursos devidos essas omissões nos fornecimentos de informações e respostas às demandas de Ouvidoria além das constantes reclamações emitidas pela CGU.

As leis 12.527 e 13.460 são claras ao estabelecerem prazos para a oferta de resposta às manifestações e pedidos de informações do SIC.

No que se refere à Ouvidoria, o art. 16 da Lei 13.460 estabelece o prazo de 30 dias podendo ser prorrogado por mais 30 quando devidamente justificado (*in verbis*).

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

No caso do Serviço de Informação ao Cidadão, o art. 11 estabelece que a informação deve ser fornecida de imediato, no entanto, caso não seja possível, o prazo será de no máximo, de 20 dias (*in verbis*).

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o

requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Apesar dos regramentos citados serem explícitos com relação aos prazos de resposta. A Ouvidoria - Geral da UFAM e o Serviço de Informação ao Cidadão, possuem, respectivamente, 30 manifestações (anexo I) e 15 pedidos de informação mais 2 recursos (anexo II), cujos prazos foram extintos e as autoridades competentes não emitiram respostas e/ou solicitaram pedidos de prorrogação.

Inicialmente, uma lista contendo 114 manifestações não respondidas, originalmente, levantada pela OGU-CGU, foi informada a Autoridade máxima da Instituição, por meio do processo SEI nº 23105.004335/2020-86 (Ofício 21) no dia 04/02/2020, mas apesar do despacho emitido pelo senhor Reitor, no dia 14/02/2020, ordenando que as autoridades locais respondessem as manifestações, somente 59 foram respondidas.

No dia 24/04/2020 reiteramos a Autoridade Máxima da Instituição por meio do processo SEI nº 23105.014431/2020-32 (Ofício 84) que, das 114 manifestações apresentadas anteriormente, ainda existiam 55 que não tinham sido respondidas.

Novamente, na data 25/08/2020, encaminhamos por meio do processo SEI nº 23105.030622/2020-41 (Ofício 199) lista contendo 26 manifestações pendentes apresentadas no OFÍCIO-CIRCULAR No 156/2020/CGOUV/OGU-CGU/OGU-CGU.

Do mesmo modo, encaminhamos por meio do processo SEI nº 23105.013629/2020-07 (Ofício 83) de 15/04/2020, uma lista de pedidos de informação via LAI, à Autoridade Máxima da Instituição que não foi respondida por quem era o detentor da informação e que tem a obrigação legal de responder ao SIC. Novamente fora encaminhado o processo SEI nº 23105.039527/2020-11 de 11/11/2020, informando que ainda existiam 15 solicitações de informações não respondidas, no mesmo processo, reiteramos a falta de resposta no dia 09/12/2020 e por último encaminhamos, via e-mail, a autoridade competente, recebido pelo SIC da UFAM cobrança da CGU na qual exprimia que: *“Identificamos, na presente data, que esse órgão apresenta solicitações de acesso à informação em tramitação fora do prazo. Destacamos que há descumprimento da LAI pelo órgão ainda que o número de pedidos em atraso não seja elevado.”* Esta cobrança gerou o processo SEI 23105.043223/2020-41 no dia 16/12/202 no qual foi anexada a tabela contendo as solicitações de informações pendentes de resposta.

Na data de fechamento deste relatório, estamos com uma lista contendo 30 manifestações da Ouvidoria sem respostas e mais uma lista contendo 15 pedidos de informação do SIC, também sem resposta.

As autoridades departamentais da UFAM, isto é, Diretores de Unidades, Diretores de órgãos Suplementares, Pró-Reitores, insistem em desobedecer às normas legais que regem os trabalhos da Ouvidoria e do SIC e não são responsabilizadas por suas faltas, apesar dessas normas trazerem em seu bojo previsões legais para esses tipos de problemas.

2. Desqualificação das denúncias e reclamações contidas nas manifestações.

Esse problema tornou-se clássico na UFAM. Temos enfrentado ele toda vez que encaminhamos uma manifestação do tipo denúncia para ser apurada pela autoridade competente. Ao recebê-la, esta autoridade, primeiramente, desqualifica a denúncia afirmando que é mentira, após ver os indícios parte para o segundo ataque que é querer saber quem é o denunciante, por último se restringe a coletar a versão do acusado, não instaura procedimento administrativo conforme prevê o art. 143 da lei 8.112/90 e não toma nenhuma decisão conforme estabelece o art. 124 e 125 do Regimento Geral da UFAM, eles, em sua maioria, transferem toda a sua atribuição para o Ouvidor que tem que decidir o que fazer.

Art. 124 - São competentes para determinar a instauração de Sindicância e de Processo Administrativo Disciplinar, no âmbito das Unidades Acadêmicas, o Diretor, no âmbito dos demais órgãos administrativos, o Reitor.

§ 1º - Compete ao Diretor de Unidade aplicar as penas de advertência e de suspensão até 30 (trinta) dias;

§ 2º - As penalidades que ultrapassarem o limite previsto no parágrafo anterior serão aplicadas pelo Reitor.

Art. 125 - Cabe ao Reitor, sem prejuízo da previsão contida no art. 124, constituir comissões de sindicância ou de processo administrativo disciplinar, ou delegar competência para tal, para serem aplicadas as sanções disciplinares cabíveis que se situarem em cada esfera de competência.

Quando o problema é reclamação por um serviço mal prestado a autoridade competente, responsável pelo local onde ocorreu o problema reiteradamente, alega em sua defesa que a coisa sempre foi feita desse jeito e vai continuar sendo feita desse jeito. Portanto, a autoridade competente não que saber de melhorar o serviço prestado ao usuário do serviço público. Além de impedir uma das atribuições do Ouvidor, disciplinada pelo art. 13, inciso V, da Lei 13.460 fazendo, desse modo, com que o controle social perca a sua finalidade.

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

3. Exigência de conhecimento do nome do manifestante ou solicitante do pedido de informação como condição para fornecimento de informação no SIC.

Um fato frequentemente questionado em documentos encaminhados a esta Ouvidoria é a questão de exigência da identificação do manifestante como condição para responder a manifestação, pois a Constituição Federal assegura esse direito. Contudo, sabe-se que essa questão recente trazida ao ordenamento legal brasileiro, contida no Art. 10 da Lei nº 13.460/2017, cujo teor assevera que a manifestação dirigida à ouvidoria deverá conter a identificação do requerente. **A Ouvidoria - Geral da União entende esta identificação do requerente como a individualização do cidadão, ou seja, o cidadão poderá se identificar como entender melhor, inclusive com a intenção de se manter no anonimato.** Tal atitude não inviabiliza a análise preliminar da manifestação e possível investigação na unidade de apuração.

No caso dos pedidos de informação a lei 12.527/2011 é clara. Ela estabelece no seu art. 10, § 1, afirma que a exigência é inconcebível. Além do mais, o art. 31, inciso I prevê que o nome do cidadão solicitante da informação é protegido por sigilo por um período de 100 anos.

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

....

4. Desrespeito aos servidores que trabalham na Ouvidoria e no SIC.

Em nossa gestão frente a Ouvidoria Geral da UFAM e do SIC, nos deparamos com diversos problemas. O primeiro foi a agressão sofrida, logo no início da gestão, ao tentar resolver uma manifestação cujo manifestante reclamava de um serviço que não foi prestado adequadamente, a Pró-Reitora do Órgão responsável nos agrediu com palavras de baixo calão demonstrando desequilíbrio emocional para exercer a função. O problema foi levado a Autoridade Máxima da Instituição que ao ouvir o relato do ocorrido afirmou que eu como ouvidor deveria evitar ir àquela Pró - Reitoria e se o problema continuasse seria exonerado do cargo.

No ano seguinte, um aluno que se desentendeu com um professor na sala de aula, queria utilizar a Ouvidoria como instrumento de sua vingança. Ele registrou uma manifestação denunciando o professor por Assédio Moral, a Ouvidoria encaminhou a manifestação para o Diretor da Unidade tomar as providências. O Diretor por sua vez ouviu o professor e vários alunos que estavam na sala e comprovou que a narrativa do denunciante não era verdadeira e decidiu por arquivar a denúncia. O aluno, não concordando com a resposta, esteve presencialmente na Ouvidoria e desferiu diversos comentários maldosos e caluniosos ao Ouvidor e a assistente administrativa que trabalha na Ouvidoria. O caso foi levado a Autoridade Máxima da Instituição e mais uma vez nada foi feito.

Outro manifestante, descontente por não ter logrado êxito em sua manifestação, aproveitou que a Assistente Administrativa estava sozinha na Ouvidoria, agrediu-a com palavras de baixo calão e várias calúnias o que provocou problemas psicológico à Assistente da Ouvidoria que teve de se afastar de suas atividades por 3 meses para realizar tratamentos médicos.

Para agravar o quadro, em fevereiro deste ano, enquanto estava em usufruto de férias legais, viajei ao exterior e a Assistente Administrativa assumiu a Ouvidoria, no entanto, por sequela da agressão que veio a sofrer, teve que se afastar para tratamento médico,

notificando o afastamento a Autoridade Máxima da Instituição por meio do Chefe de Gabinete, no entanto, não houve designação de outro servidor público para assumir a Ouvidoria durante este mencionado período, figurando apenas um estagiário de nível médio de escolaridade para atendimento pela manhã, sem nenhuma supervisão e a tarde a Ouvidoria permanecia de portas fechadas.

Há diversos outros problemas como agressão por parte de Diretor de Unidade quando recebe denúncias sobre a conduta de seus subordinados. Há o impedimento de entrar em alguns locais da Instituição. Há o impedimento de ter acesso a documentos públicos e não sigilosos. Há a omissão por parte das Autoridades Competentes em realizar a sua atribuição estabelecida no art. 124 e 125 do Regimento Geral da UFAM e por último há falta de condições adequadas para a realização dos trabalhos da Ouvidoria e do SIC.

5. Falta de segurança.

Na UFAM apesar de ter regramento interno impedindo a livre circulação de vendedores de guloseimas e doces no interior dos prédios públicos, estes vendedores passeiam livremente, entram nas salas, veem documentos públicos, mexem nas coisas e ninguém faz nada para impedir. Isso já foi objeto de várias manifestações, mas até a presente data nada foi feito por parte daqueles que tem a responsabilidade de gerir a instituição.

6. Falta de reconhecimento por parte da gestão sobre a importância da Ouvidoria e do SIC.

O controle social é entendido como a atuação de cidadãos, organizados ou não, no acompanhamento e fiscalização dos atos da Administração Pública, ou seja, da aplicação dos recursos públicos e da execução das políticas públicas. A sociedade também pode atuar influenciando na formulação das políticas públicas, e deve fazê-lo ocupando os espaços de participação previstos.

Com relação ao tempo dos atos e fatos de gestão que se deseja controlar, o Controle Social pode ser:

Controle Social	Definição
Prévio	Participação nas audiências abertas e em reuniões de <u>planejamento</u> das políticas e do orçamento público.
Concomitante	Acompanhamento, fiscalização e denúncia <u>durante</u> a execução dos programas e gastos governamentais.
Posterior	Avaliação de <u>resultados</u> , desempenho e eficiência da gestão de determinado agente.

Quanto maior a participação e o engajamento de todos, mais eficientes, eficazes e positivamente impactantes são os serviços proporcionados pelos órgãos públicos.

A Ouvidoria é um espaço que visa a garantir o direito de todo cidadão de se manifestar e de receber resposta, e de propor ações para estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços pelo Estado. Tem a tarefa de receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito da Administração Pública.

Uma Ouvidoria Pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Por outro lado, a lei de acesso à informação, nome dado para a Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

Esses dois mecanismos, além de fortalecer a participação ativa do cidadão nos rumos da comunidade, que já é um valor fundamental em si mesmo, promove ações de controle social que se refletem em vários níveis para a melhoria da gestão pública.

Apesar da Ouvidoria e do SIC serem estratégicos para a gestão, uma vez que os problemas encontrados são relatados ao Ouvidor. Na UFAM a Ouvidoria é tratada como inimiga e arrumadora de problemas, pois ao aventar um serviço que não foi prestado adequadamente ao cidadão, os servidores que desempenham função de gestão na instituição se insurgem contra a Ouvidoria e não procuram melhorar a qualidade do serviço que está sendo fornecido. Além disso, há os casos recorrentes de omissão em que as

denúncias de irregularidades que deveriam ser investigadas e uma vez constatadas deveriam resultar punições aos infratores, nada é feito.

7. Intromissão nos trabalhos da Ouvidoria e do SIC.

Diversas são as manifestações que deixam de ser respondidas, quando o problema é levado até a Autoridade Máxima da Instituição o seu pessoal de apoio vem com as mesmas cobranças indevidas, querendo se intrometer nos trabalhos da Ouvidoria e do SIC não respeitando a hierarquia funcional e nem a estrutura da Instituição, uma vez que a Ouvidoria é um órgão de controle social que está vinculada a OGU e CGU.

Para exemplificar vamos mostrar a manifestação NUP 23546.037598/2020-82 registrada no dia 14/08/2020 e encaminhada no mesmo dia sob o número SEI 23105.028057/2020-52 para a autoridade competente resolver o problema. O manifestante faz uma narrativa sendo contrário a um artigo contido na Resolução 03/2020 – CONSEPE que tinha sido aprovada no dia 12/08/2020 pelo Conselho de Ensino e Pesquisa da UFAM onde o Reitor é o Presidente deste conselho. Ele solicita que a manifestação seja direcionada ao Reitor.

Procedemos do jeito que o manifestante queria, encaminhamos a manifestação para o Reitor, como resposta, obtivemos o seguinte:

Senhor Ouvidor,

Recebi a presente demanda de Ouvidoria, na forma de denúncia, onde o demandante se insurgiu contra a Resolução nº 03/2020, do Egrégio Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão - CONSEPE. Como é cediço, extrapola a competência desta Reitoria rever os atos emanados de qualquer órgão colegiado, como é o caso dos Conselhos Superiores da Universidade Federal do Amazonas - UFAM.

Diante disso, recomendo que o senhor Ouvidor oriente o demandante a direcionar a sua indignação ao Conselho Universitário - CONSUNI, instância competente para apreciar e deliberar acerca dos recursos interpostos em face das decisões originárias do demais Conselhos Superiores, isto é, CONSAD e CONSEPE, nos termos do artigo 12, III, do Estatuto da UFAM. (*grifo nosso*)

Data vênua, o Reitor (ou o pessoal que o assessora) acredita que a incumbência de orientar o cidadão (que é um diretor de Unidade Acadêmica e, portanto uma autoridade local que tem conhecimento do Regimento Geral e do Estatuto da UFAM) sob forma de recorrer contra uma decisão de um Conselho Superior é do Ouvidor e, não do Reitor que é

o Presidente deste Conselho e que poderia solicitar a sua Diretoria Executiva que encaminhasse o documento para a Secretaria dos Conselhos no sentido de pauta-la para a próxima reunião ou para o Conselho adequado.

Esse é apenas um exemplo, há diversos outros, nos quais a Diretoria Executiva se intromete nos trabalhos da Ouvidoria prejudicando o andamento das manifestações. Observe a lista anexo das manifestações não resolvidas.

Destacamos que a IN OGU nº 5/2018. Art. 15. § 3º Cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria - Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente. Assim estamos procedendo com o intuito que essas intromissões nos trabalhos da Ouvidoria parem.

CONCLUSÃO

As ouvidorias públicas são, entre outros aspectos, espaços de controle, participação social e combate à corrupção, levados a cabo especialmente por meio das denúncias. Esse é um setor fundamental para detectar falhas, reavaliar processos, realinhar estratégias e criar soluções que levem ao aperfeiçoamento dos serviços realizados pela organização. Seu sucesso em atender as reivindicações garante a satisfação do usuário dos serviços públicos, a produtividade da equipe e, é claro, a melhoria dos resultados obtidos.

O acesso às **informações** é uma garantia constitucional e direito fundamental do **cidadão**. “A sua promoção possibilita uma participação ativa da sociedade nas ações governamentais de modo a proporcionar o combate à corrupção, o aperfeiçoamento do processo decisório e da gestão pública, e a concretização da inclusão social”. Daí a importância do SIC da UFAM, pois reforça o compromisso com a transparência pública e permitem que a sociedade possa emitir um *feedback* quanto aos serviços prestados pela IFES.

Os servidores necessitam de respeito e segurança para desenvolverem suas atividades, necessitam de equipamentos e suporte tecnológicos para desenvolverem com

eficiência e eficácia suas atividades administrativas, visando sempre um atendimento com excelência à comunidade acadêmica e sociedade.

A ouvidoria atua como um canal de mediação entre o gestor e comunidade visando sempre à harmonia e diálogo entre as partes, enquanto o Serviço de Informação ao Cidadão vem a atuar como canal que permite aos cidadãos a devida fiscalização dos atos de toda instituição pública gerida por recursos públicos.

Para que a ouvidoria atinja os objetivos mencionados, é importante que ela não apenas exista, mas que seja efetiva. Algumas práticas podem contribuir para essa eficiência, e a instituição deve conhecê-las: evitar conclusões precipitadas; identificar a raiz dos problemas da instituição; ter liberdade para agir com isenção; desfrutar de autonomia e principalmente, atuar em parceria com outros setores visando sempre à qualidade no atendimento aos usuários dos serviços prestados pela instituição.

Dessa forma, a Ouvidoria e o serviço do SIC poderão funcionar adequadamente na UFAM quando a hierarquia institucional for obedecida e os gestores se conscientizem quanto ao atendimento das normas legais e responsabilização pelo descumprimento das mesmas.

ANEXO I

Pendências de respostas em manifestações da Ouvidoria

Dt Registro	NUP	Tipo	Órgão Federal	Unidade	SEI/SIGO/SIE
22/10/2019	23546049394201951	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	DIREX	23105.007943/2019-17
01/10/2020	23546047892202001	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	DIREX	23105.035377/2020-69
02/04/2019	23546015526201941	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	194.015.279.615
08/04/2019	23546016618201948	Solicitação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	23105.054583/2019
17/04/2019	23546018563201919	Denúncia	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	23105.055079/2019
22/05/2019	23546025639201954	Denúncia	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	196.055.983.122
25/06/2019	23546030970201996	Denúncia	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	193.065.980.585
28/06/2019	23546031594201957	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	23105.058047/2019
28/06/2019	23546031637201902	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	23105.058047/2019
14/08/2019	23546038281201920	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	23105.059822/2019
10/09/2019	23546042609201911	Denúncia	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	197.055.399.191
02/08/2020	23546035840202083	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROEG	23105.026162/2020-57
04/08/2020	23546036199202002	Solicitação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROEG	23105.026709/2020-14
08/11/2020	23546056050202031	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROEG	23105.039068/2020-68
05/10/2020	23546048613202018	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PPGSCA	23105.035701/2020-49
25/11/2020	23546059982202036	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PPGSCA	23105.040809/2020-53
28/01/2019	23546003424201982	Solicitação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	199.045.261.664
22/03/2019	23546013393201978	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	195.095.176.420
25/03/2019	23546013622201954	Denúncia	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	199.075.670.587
25/03/2019	23546013691201968	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	199.015.371.503
08/04/2019	23546016620201917	Denúncia	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.054582/2019
10/04/2019	23546016951201957	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.054582/2019
12/04/2019	23546017477201981	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.054746/2019
14/08/2019	23546038207201911	Denúncia	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.002972/2019-84
25/08/2019	23546039989201906	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.003526/2019-97
11/11/2019	23546052824201911	Reclamação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.009564/2019-53
13/09/2020	23546042957202013	Solicitação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.033129/2020-83
16/09/2020	23546044034202004	Solicitação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.033729/2020-41
23/09/2020	23546045807202061	Solicitação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.034396/2020-78
26/10/2020	23546.053367202016	Solicitação	UFAM – Fundação Universidade do Amazonas	PROPESP	23105.037798/2020-24

ANEXO II

Pendências de respostas em solicitações de informações visa SIC

Dt. Registro	NUP	Orgão Federal	Unidade	SEI
31/08/2020	23546.040374/2020-58	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	CTIC	23105.031308/2020-86
30/09/2020	23546.047429/2020-51	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	CTIC	23105.035161/2020-01
18/11/2020	23546.058508/2020-97	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	CTIC	23105.040914/2020-92
03/12/2020	23546.061655/2020-44	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	ICE/DQ	23105.041766/2020-23
20/07/2020	23480.017228/2020-31	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	IFCHS	23105.024280/2020-21
14/07/2020	23480.016631/2020-42	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROADM	23105.023685/2020-41
21/10/2020	23546.052473/2020-82	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROADM	23105.037445/2020-24
05/06/2020	23480.012781/2020-87	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROEG/cgrrde	23105.019536/2020-88
28/06/2020	23480.014774/2020-10	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROEG/cgrrde	23105.021721/2020-32
06/07/2020	23480.015644/2020-02	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROEG/cgrrde	23105.022537/2020-18
07/12/2020	23546.062540/2020-77	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROEG/DRA	23105.042242/2020-50
03/08/2020	23480.018446/2020-92	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.026508/2020-17
18/08/2020	23480.019809/2020-15	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.028732/2020-43
16/09/2020	23546.043992/2020-50	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.033729/2020-41
09/11/2020	23546.059390/2020-62	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROGESP	23105.040913/2020-48

Recursos

Dt. Registro	NUP	Orgão Federal	Unidade	SEI
17/07/2020	23480.016728/2020-55	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	PROEG/cgrrde	23015.024090/2020-11
21/07/2020	23480.014981/2020-74	UFAM - Fundação Universidade do Amazonas	REITORIA	23105.021959/2020-68