



UFAM

**RELATÓRIO
OUVIDORIA e SIC**

2021



UFAM



**Poder Executivo
Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Ouvidoria Geral**

REITOR

Sylvio Mário Puga Ferreira

Ouvidor-Geral

Carlos Moisés Medeiros

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1. OUVIDORIA	6
1.1 Manifestações recebidas na Ouvidoria	7
1.2 Resolutividade e satisfação do usuario	8
2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	10
1.1 Quantitativo de manifestações	11
1.2 Principais temas	12
1.3 Satisfação do usuário	12
1.4 Recursos	13
3. CONSELHO DE USUÁRIOS	15
4. CARTA DE SERVIÇOS	18
5. RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	21

INTRODUÇÃO

A CF/88, em seu art. 37, § 3º, I, estabelece que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de “participação” na Administração Pública. Assim, uma das formas de participação é a possibilidade de fazer manifestações a respeito da qualidade dos serviços públicos. Para regulamentar esse dispositivo constitucional, foi sancionada a Lei nº 13.460/2017. Do mesmo modo o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foi normatizado por meio da Lei nº 12.527/2011.

Na UFAM, a Ouvidoria-Geral foi instituída através da Resolução Nº 15/2010, do Conselho Superior de Administração – CONSAD, com a finalidade de gerenciar as demandas provenientes de reclamações, denúncias, comunicação de irregularidades, sugestões, elogios e solicitações de informações.

A Ouvidoria é o órgão responsável por aproximar a instituição do cidadão objetivando a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela UFAM, de modo preventivo e corretivo, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa. Dessa forma, a Ouvidoria acolhe, analisa e encaminha as manifestações recebidas aos setores competentes, aguarda as respostas e as publica através da Plataforma Fala.BR para ciência do manifestante.

Outra forma de atender com eficiência e efetividade às demandas da sociedade é proporcionado pela Carta de Serviços que a instituição oferece aos usuários. A Carta de Serviços, é o primeiro passo e o pilar de apoio de toda estrutura que o setor público deverá organizar em decorrência da Lei nº13.460. É um documento elaborado por cada órgão, informando quais são os serviços oferecidos, qual a forma de acesso a cada um deles e quais são seus compromissos com o atendimento, além de padrões de qualidade estabelecidos. A Carta de Serviços deve ser publicada no site institucional e atualizada regularmente.

A lei 13.460/2011 trouxe consigo os Conselhos de Usuários de Serviços públicos, que são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma

virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos. Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

1. OUVIDORIA

Pode-se afirmar que a Ouvidoria é mais um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da UFAM, que visa garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

Portanto, ela é uma atividade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações não concluídas por outros meios de atendimento para análise e atuação na busca de soluções.

Ela serve para defender os direitos individuais e coletivos, para minimizar demandas jurídicas, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. É por meio das manifestações gerenciais e sugestões que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Salienta-se que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; II - presunção de boa-fé do usuário; III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo; IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação; V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais; VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário; VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários; IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade; X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento; XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco

envolvido; XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos; XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

1.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

Assim sendo, a Ouvidoria - Geral da UFAM recebeu no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, 228 manifestações das quais 223 foram respondidas, 1 está em tramitação e não há manifestações fora do prazo, conforme mostra o Quadro 1.



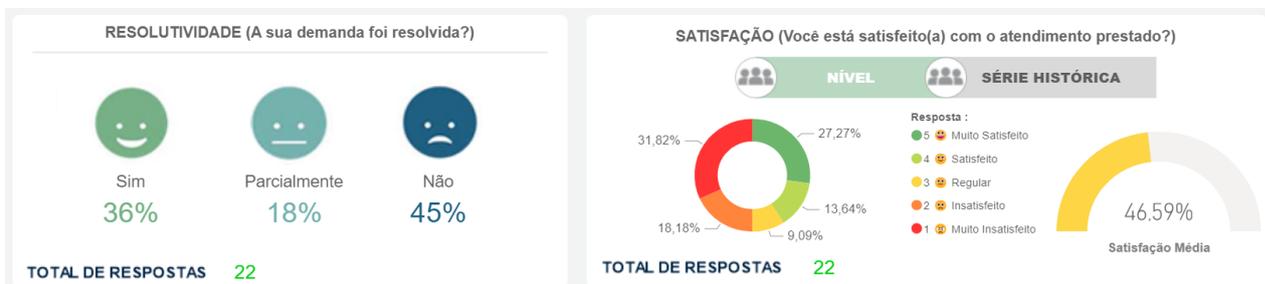
Quadro 1. Demonstrativo anual das manifestações recebidas.

Fonte: [Painel Resolveu? \(cgu.gov.br\)](https://paineis.resolveu.gov.br/)

Vale salientar que, atualmente, não temos manifestações de Ouvidoria cujos prazos estejam expirados. Isso foi resultado de um grande esforço institucional objetivando o atendimento e respeito ao cidadão que procura a UFAM.

1.2 RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

De um modo geral, o cidadão que procura os serviços da UFAM nos informou que a instituição apresentou uma boa resolutividade. Assim, o grau de satisfação ficou em torno de 50%, conforme pode ser verificado no Quadro 2.



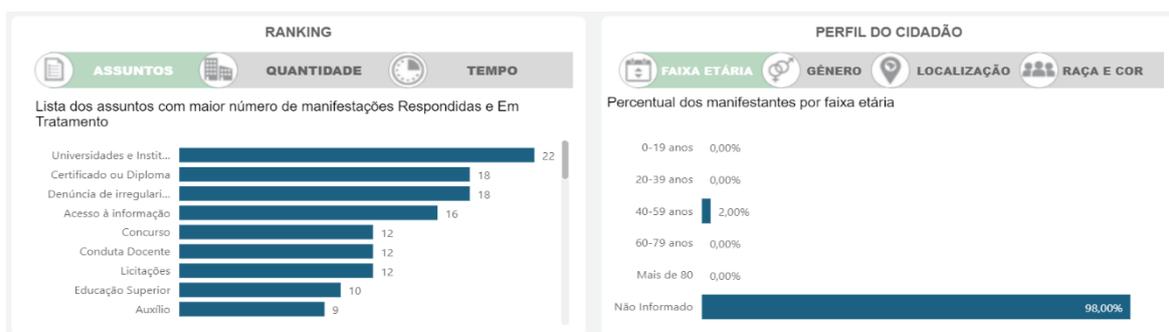
Quadro 2. Grau de resolutividade e satisfação do usuário dos serviços da UFAM

Fonte: [Painel Resolveu? \(cgu.gov.br\)](https://cgu.gov.br)

Por outro lado, 50% das pessoas que buscam a Ouvidoria reclamam que estão insatisfeitas com os serviços prestados pela UFAM e 45% afirmam que não houve a resolutividade dos problemas apresentados. Obviamente, devemos ressaltar que das 228 pessoas que procuraram a Ouvidoria, apenas 22 responderam à pesquisa sobre satisfação, isso representa 9,65% dos manifestantes. Portanto, não há parâmetro suficiente para se fazer uma avaliação segura.

1.3 ASSUNTOS

Diversos são os assuntos que levam o usuário dos serviços públicos a recorrerem a Ouvidoria na busca de solucionar seus problemas com a UFAM. Os principais assuntos podem ser observados no quadro 3.



Quadro 3. Ranking de assuntos da Ouvidoria da UFAM

Fonte: [Painel Resolveu? \(cgu.gov.br\)](http://cgu.gov.br)

Verifica-se que os principais motivos são problemas administrativos que estão relacionados a Universidade e Institutos (22), seguido da emissão de certificados e diplomas tanto de graduação como de pós-graduação (18) e denúncias de irregularidades (18). Salienta-se que os diplomas e certificados foram devidamente emitidos e entregues aos respectivos manifestantes e as denúncias de irregularidades foram todas apuradas.

2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos à Universidade Federal do Amazonas, tendo como norma precursora a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

O art. 9 da Lei nº 12.527 impõe que: “Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com os objetivos de: I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.”.

Dessa forma, compete ao SIC: I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação; II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido; e III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar. Para que a solicitação seja atendida é necessário que o pedido seja claro e específico. Dessa forma, os pedidos de informação têm como prazo de resposta 20 dias corridos, a contar do registro na Plataforma Fala.br. O prazo pode ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa. Quanto aos recursos, estes possuem prazos de 5 dias corridos.

Os resultados das manifestações encaminhadas a uma instituição estão disponíveis no Painel da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa,

entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada. Além de pesquisar e examinar indicadores de forma fácil e interativa.

1.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Painel da Lei, o serviço de SIC da UFAM recebeu no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, 185 solicitações de informações das quais todas foram respondidas e nenhuma ficou em tramitação, conforme mostra o Quadro 4.



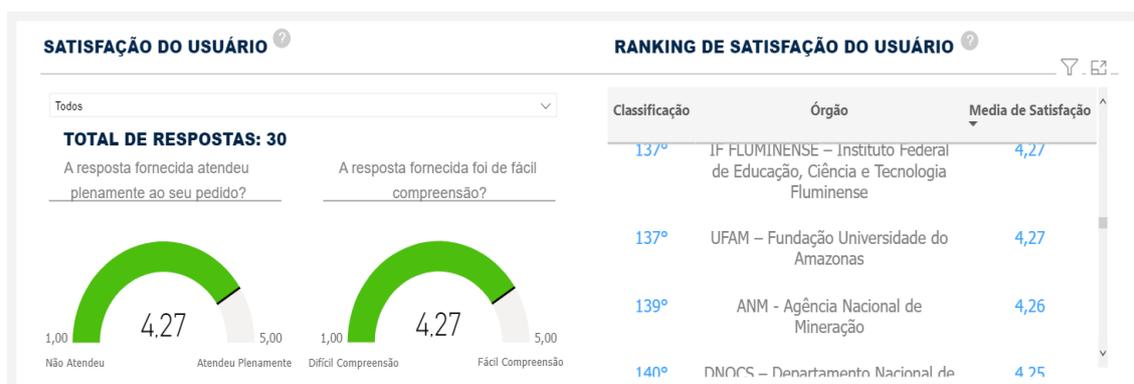
Quadro 4. Demonstrativo de manifestações no SIC da UFAM

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](https://cgu.gov.br)

Destacamos que o Serviço de SIC da UFAM não possui manifestações cujo prazo foi expirado, isto é, zero omissões e isso é ótimo para instituição e para a sociedade em geral.

Atualmente, a UFAM se encontra na posição 103 de um total de 306 Instituições com maior número de pedidos de informação. Isso demonstra que a UFAM é bastante requisitada.

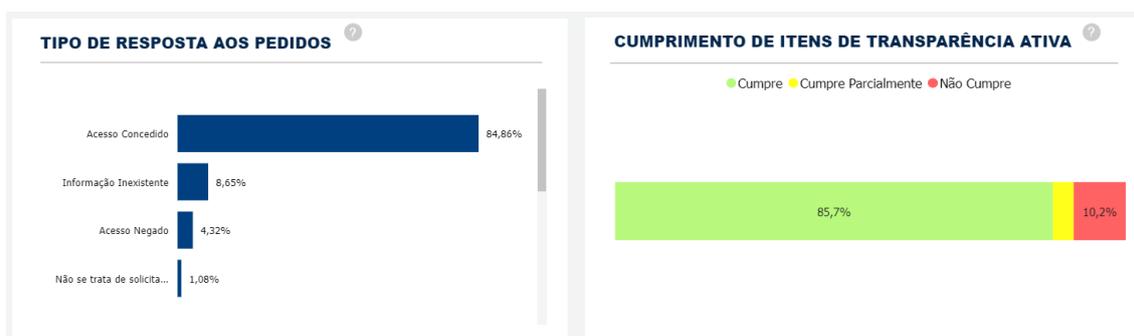
Os pedidos de informação têm como prazo de resposta 20 dias corridos, a contar do registro na Plataforma Fala.br. O tempo médio de resposta apresentado pela UFAM é de 15,08 dias, embora a instituição esteja dentro do prazo legal, isso a coloca na posição 215 do ranking. O ideal é diminuir o tempo na medida do possível. Mesmo assim, considera-se que o serviço está funcionando adequadamente.



Quadro 6. Demonstrativo de satisfação do usuário do SIC da UFAM

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](http://cgu.gov.br)

A equipe de gestão do SIC tem procurado junto a autoridade máxima institucional atender ao máximo todos os pedidos de informação. Nesse sentido, a UFAM concedeu no ano de 2021 acesso a 84,24% dos pedidos, esse quantitativo só não foi maior porque 8,70% dos pedidos eram de informações inexistentes e 1,09% não eram pedidos explícitos. Esses resultados estão apresentados no Quadro 7.



Quadro 7. Tipos de resposta aos pedidos do SIC

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](http://cgu.gov.br)

1.4 RECURSOS

Quando o usuário do SIC não está satisfeito com a informação prestada pela área técnica detentora da informação, ele tem o direito de impetrar recursos de 1ª e 2ª instâncias.

Na 1ª instancia o recurso vai para o chefe hierárquico e na 2ª instancia o recurso vai para o Reitor. Dessa forma, no ano de 2021 o SIC teve apenas 13 recursos, sendo 11

de 1ª instância e 2 de 2ª instância, ou seja, apenas 2 precisaram da intervenção da autoridade máxima da UFAM, conforme mostra o Quadro 8.



Quadro 8. Recursos as resposta do SIC

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](https://cgu.gov.br)

Quando a insatisfação do usuário for com relação as respostas aos recursos impetrados na instituição, ele tem o direito de recorrer a 3ª e 4ª instancias, mas ambas são na CGU. Sendo assim, conforme mostra o quadro 5, há um recurso na 3ª instância que ainda não foi respondido até a presente data.

Além das medidas internas para dinamizar a Ouvidoria e o sistema SIC da UFAM, estamos trabalhando em novas frentes como por exemplo a sensibilização dos usuários dos serviços público quando a importância de participar na avaliação dos serviços prestados pela instituição, como é o caso da criação do Conselho de Usuários.

3. CONSELHO DE USUÁRIOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Foi divulgado no site da UFAM, dia 02/06/2021 às 16h34, convite para o público em geral para que fizessem parte do Conselho de Usuários do Serviço Público que terão como objetivo avaliar os serviços ofertados pela UFAM à sociedade. O link da notícia é: <https://ufam.edu.br/ultimas-noticias/2579-ouvidora-da-ufam-convida-comunidade-em-geral-para-fazer-parte-dos-conselhos-de-usuarios-de-servicos-publicos.html>, disponibilizando acesso direto com a Plataforma dos Conselhos de Usuários, disponível em: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>, onde os cidadãos podem realizar o cadastro voluntário para atuarem como conselheiros dos serviços que foram cadastrados junto ao portal de serviços do governo federal como sendo os serviços da UFAM disponibilizados para avaliação por parte dos conselheiros.



Fonte: Sítio da UFAM na internet. Disponível em: <https://ufam.edu.br/ultimas-noticias/2579-ouvidora-da-ufam-convida-comunidade-em-geral-para-fazer-parte-dos-conselhos-de-usuarios-de-servicos-publicos.html>

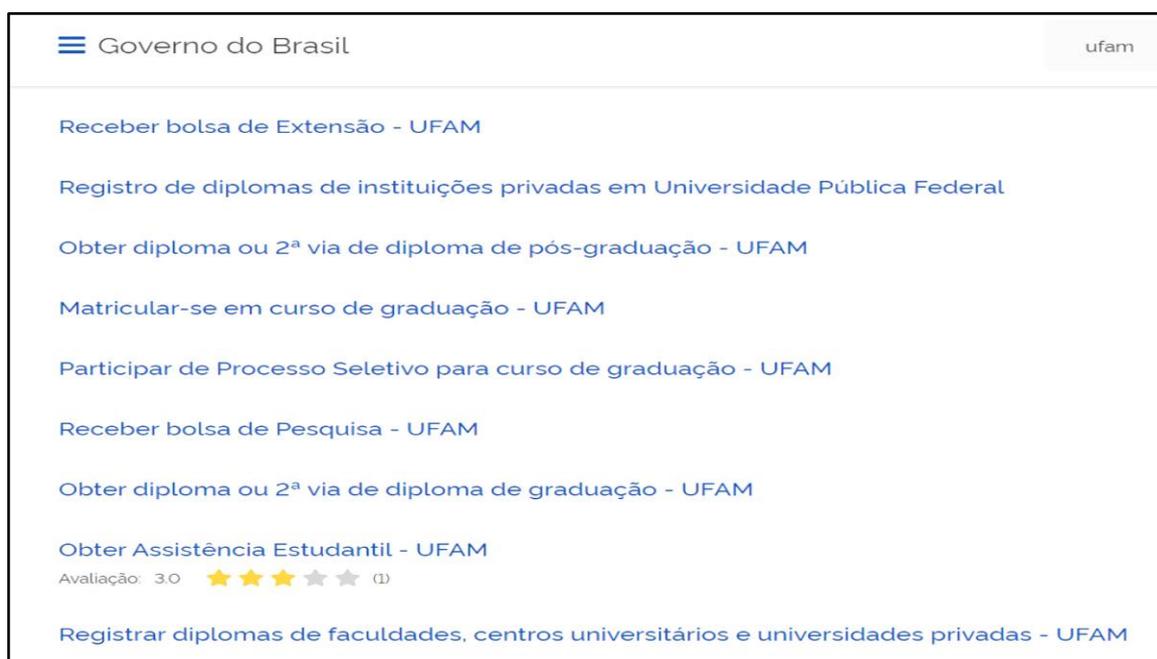
Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

- (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e
- (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestadas, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

A plataforma também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público.

Vale ressaltar que, a UFAM possui apenas 9 (nove) serviços registrados no portal de serviços do governo federal, a página com as informações encontra-se disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=ufam>, conforme imagem 1 abaixo.



Fonte: Portal de serviços do governo federal. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br><acesso em 03.11.2021>

Observa-se que o serviço denominado “Obter Assistência Estudantil – UFAM” foi avaliado com nota 3.0 por uma pessoa, que considerou que o serviço como razoável.

Atualmente, em consulta em 17.01.2022 à Plataforma do Conselho de Usuários, obteve-se a informação pela gestão de conselheiros que existem cadastrados um total de 16 cidadãos aptos a avaliar os serviços da UFAM, quando o adequado seria ter no mínimo 30 conselheiros para se ter resultados mensuráveis nas avaliações dos serviços.

Dessa forma, se faz necessário o engajamento para cadastro de conselheiros junto a Plataforma dos conselhos, bem como sensibilização e participação dos gestores da instituição para utilização desta importante ferramenta de participação social, e ainda, a atualização e registro, o mais breve possível, dos serviços da instituição junto ao portal de serviços do governo.

4. CARTA DE SERVIÇOS

Por meio do OFÍCIO Nº 179/2021/OUV/UFAM, encaminhado pelo Gestor do SIC/UFAM em 8 de maio de 2021, ao senhor Reitor, processo de referência SEI Nº 23105.016659/2021-48, fora informado sobre a necessidade de atualização da Carta de Serviços da UFAM e feita as devidas orientações e solicitações para que houvesse a:

1. Revisão e atualização/adequação da Carta de Serviços da UFAM;

2. Indicação de servidor para realizar a inserção dos serviços e demais informações constantes na Carta junto ao Portal de serviços do governo, maiores informações podem ser obtidas no guia de edição de Serviços do Portal Gov.BR com as diretrizes para o cadastro dos serviços está disponível no link: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-deservicos-do-gov.br>;

3. Realização, por meio do site e/ou mídias sociais da UFAM, do engajamento de voluntários para se cadastrarem como conselheiros, visando à formação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos prestados pela UFAM, onde os usuários poderão realizar cadastro no respectivo link que segue <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Atualmente, observa-se que a Carta de Serviços da UFAM ainda não passou pela adequada atualização, conforme sugerida no processo SEI citado anteriormente. No portal de serviços do governo ainda constam 9 (nove) serviços disponíveis na UFAM, quais sejam:

Receber bolsa de Extensão - UFAM;

Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFAM;

Matricular-se em curso de graduação - UFAM;

Registro de diplomas de instituições privadas em Universidade Pública Federal;

Receber bolsa de Pesquisa - UFAM;

Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFAM;

Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFAM;

Obter Assistência Estudantil - UFAM;

Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UFAM;

Contudo, sabe-se que a instituição do porte da UFAM oferece muito mais que 9 (nove) serviços, em comparação com outras instituições como UFRN, UFRJ entre outras. Ficando evidente a necessidade de um criterioso levantamento de todos os serviços existentes para que então figurem, formalmente, na carta de serviços desta instituição, como é o caso de setores como a Ouvidoria e SIC, serviços que estão disponíveis ao público, aparecem na carta de serviços, mas não figuram na relação de serviços do portal de serviços do governo, e assim se encontram muitos outros setores com serviços que não estão registrados no mencionado portal.

5. RECOMENDAÇÕES

1. Nomear um setor ou um servidor para que fique responsável por atualizar as informações do STA no site institucional da UFAM;
2. Nomear um setor ou um servidor para que fique responsável por atualizar as informações do PDA no site institucional;
3. Necessidade urgente de reforçar o quadro de servidores da Ouvidoria e SIC/UFAM;
4. Necessidade urgente de reforçar e/ou criar normativos internos informando às áreas técnicas para que obedeçam aos prazos legais para o fornecimento das respostas as manifestações do SIC e Ouvidoria;
5. Sugere-se a necessidade de contínuo chamamento público para engajamento de cadastro de conselheiros junto ao conselho de usuários, sendo realizado durante todo o ano através dos canais de comunicação social da UFAM;
6. Nomear um setor ou um servidor para que fique responsável por atualizar a Carta de Serviços da UFAM.

CONCLUSÃO

A razão principal da Universidade Federal do Amazonas é o ser humano, ela deve buscar sempre atender as necessidades do cidadão, resolver seus problemas, uma vez que estes foram causados pela má prestação de serviços da instituição.

O cidadão quando procura a Ouvidoria ou o serviço do SIC é porque confia neles e acredita que o setor fará um trabalho eficiente para a resolutividade/atendimento de sua demanda. E essa é a oportunidade de a gestão da instituição identificar seus pontos falhos e corrigi-los dentro das prioridades estabelecidas.

Nesse sentido, diante da nova estruturação da UFAM, verificou-se que os resultados começam a ser colhidos baseados nos esforços conjuntos entre os setores e no comprometimento da alta gestão com o bem-estar da instituição como um todo, e estes, por sua vez, devem ser continuados para que ocorra uma melhoria contínua nos serviços prestados pela instituição.