

## RELATÓRIO GESTÃO OUVIDORIA/SIC 2018

**Unidade/ Órgão:** OUVIDORIA – GERAL da UFAM

**Ouvidor:** Carlos Moisés Medeiros

**Assistentes em Administração:** Jackeline Oliveira Silva; Nádia Cordeiro Marães

**Bolsista:** Vitória Gabrielle Leão (Turno: tarde)

**Estagiária de Ensino Médio:** Ana Beatriz de Souza Araújo (Turno: matutino)

**Tel. Institucional:** (92)3305-1491/ 3305-1181 – Ramal 2720

**Site:** <http://www.ouvidoria.edu.br/> <http://www.sic.ufam.edu.br/>

**E-mail:** [ouvidoria@ufam.edu.br](mailto:ouvidoria@ufam.edu.br) / [sic\\_ufam@ufam.edu.br](mailto:sic_ufam@ufam.edu.br)

### 4.3 Principais Canais de Comunicação com a sociedade e parte interessadas

#### 4.3.1 OUVIDORIA - GERAL DA UFAM

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 reclamações a respeito da qualidade dos serviços públicos.

Para regulamentar esse dispositivo constitucional, mais recentemente, foi sancionada a Lei nº 13.460/2017. Ela estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, é aplicada à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

No entanto, no ambiente universitário, a proliferação das ouvidorias foi estimulada a partir da instituição do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, conforme a Lei 10.861/2004, considerando suas diretrizes para avaliação das Instituições de Ensino Superior – IES, com destaque para a necessidade do estabelecimento de mecanismos, pela instituição de ensino, para a comunicação com a sociedade e para o atendimento de estudantes.

Na UFAM, a Ouvidoria foi criada em 16 de setembro de 2010 através da Resolução Nº 015/2010 – CONSAD. Tem como Missão: *Ampliar as possibilidades do exercício da cidadania no âmbito institucional através da abertura à comunidade acadêmica: docente, discente, servidores técnico-administrativos, e à sociedade em geral, de um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição.* Tem como Visão: *Atender ao público interno e externo através do acolhimento e mediação de manifestações, em busca de solução para os problemas apresentados, com ampla divulgação para permitir o acesso ao maior número possível, contribuindo para melhoria dos métodos, técnicas e processos institucionais.*

Nesse sentido, a Ouvidoria é o órgão responsável pelo serviço de colocar o ente da gestão mais próxima do cidadão. Para isso, a Ouvidoria deve ser acolhedora, paciente, responsável e pedagógica para que o cidadão que a procure se sinta acolhido, bem como responsável por sua participação na melhoria dos serviços oferecidos pela instituição. O Ouvidor também não deve aguardar somente a demanda da comunidade, deve estar atento as ocorrências e ter ação proativa, contribuindo para a melhoria do atendimento e prestação de serviços de sua instituição.

Assim, ela acolhe as manifestações do cidadão (informação, sugestão, reclamação, denúncia e elogio) por meio de atendimento presencial, de correspondência virtual e convencional, e do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias - SIGO, com acesso disponível por meio da página da Instituição (<http://www.portalouvidoria.ufam.edu.br/>).

O SIGO é uma ferramenta disponibilizada para o cidadão cadastrar sua manifestação, acompanhar a tramitação até a resposta final, e participar de pesquisa de satisfação sobre o atendimento recebido. A Ouvidoria da UFAM acolhe, encaminha ao setor competente, e responde às manifestações através do SIGO. Os gestores estão cadastrados nesse sistema, assim como o Procurador Federal junto à UFAM, o que possibilita a tramitação da quase totalidade das manifestações na forma digital. Atua com atendimento na forma presencial dos manifestantes da comunidade interna e externa da UFAM, mediando conflitos e solucionando problemas.

No ano de 2018 (período de 01/01 a 31/12/2018), foram acolhidas, através dos canais de acesso à Ouvidoria, nas formas dos seguintes atendimentos: presencial<sup>1</sup>, Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias– SIGO (via home Page) até 31/08/2018, Sistema e-Ouv a partir de 01/10/2018, correspondência via protocolo e correios.

---

<sup>1</sup>O atendimento pessoal está subnotificado: manifestantes registraram no modo Site (ou não registraram).

Esclarecemos que a Ouvidoria da UFAM desde 01/10/2018 passou a utilizar o Sistema e-Ouv do Governo Federal, para o recebimento das manifestações via home page.

As tabelas seguintes foram elaboradas considerando todos os canais de acolhimento de manifestação disponibilizados pela Ouvidoria da UFAM.

**Tabela 1 – Evolução na quantidade de manifestações ao longo dos meses em 2018**

<b>EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES</b>		
1	Janeiro	54
2	Fevereiro	30
3	Março	47
4	Abril	86
5	Maio	81
6	Junho	72
7	Julho	44
8	Agosto	75
9	Setembro	54
10	Outubro	102
11	Novembro	52
12	Dezembro	40
<b>Total</b>		<b>737</b>

**Tabela 2–Tipos de manifestações acolhidas pela Ouvidoria em 2018**

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>		
1	Denúncia	340

3	Reclamação	289
2	Informação	89
5	Elogio	5
4	Sugestão	14
<b>Total</b>		<b>737</b>

**Tabela 4 –Tipos de manifestantes que registraram suas demandas na Ouvidoria em 2018**

TIPO DE MANIFESTANTE		
1	Pessoa Física	303
2	Anônimo	156
3	Pessoa Jurídica	1
<b>Total</b>		<b>737</b>

**Tabela 5 – Situação das manifestações acolhidas pela Ouvidoria em 2018**

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA DA UFAM				Nº
Tipo de Manifestação	Providências Adotadas	Demanda Atendida (SIM/NÃO)	Justificativa pelo não atendimento	
INFORMAÇÃO	Respondidas pela Ouvidoria ou encaminhadas ao setor responsável.	SIM	Para os pedidos de documentos, os manifestantes foram orientados a registrar no SIC/UFAM (todos respondidos, conforme Relatório disponível em <a href="http://www.acessoinformacao.gov.br/">http://www.acessoinformacao.gov.br/</a>	89
RECLAMAÇÃO	Encaminhadas aos setores responsáveis.	As manifestações foram respondidas pelos setores competentes, informando as medidas tomadas quando procedentes. As reclamações não procedentes foram justificadas, dando direito ao manifestante se contrapor.	Reclamações que ferem normas institucionais, de prazos extemporâneos ou com assuntos não pertinentes à UFAM.	289
DENÚNCIA	Encaminhadas aos setores responsáveis e/ou diretamente à Reitora da UFAM (Ex. Assédio Moral, Acúmulo de Cargo)	As manifestações foram respondidas pelos setores competentes, sendo apuradas quando necessário. As denúncias não procedentes foram justificadas, dando direito ao manifestante se contrapor.	As denúncias infundadas, cujos conteúdos, após apuração, não foram comprovados.	340
SUGESTÃO	Encaminhadas aos setores responsáveis.	As manifestações foram respondidas pelos setores responsáveis. As sugestões exequíveis foram respondidas com acatamento.	As manifestações não acatadas foram justificadas. (Ex. Recapeamento do sistema viário do Campus Universitário/Manaus – falta de recurso financeiro)	14

ELOGIO	Encaminhadas aos setores pertinentes para conhecimento. Quando dirigida ao servidor, recomendação ao chefe que seja divulgado ao interessado com ampla divulgação no setor.	As respostas dos setores foram encaminhadas aos manifestantes. A Ouvidoria informou os procedimentos recomendados quanto ao elogio recebido.		5
<b>TOTAL</b>				<b>737</b>

Destaca-se que a atuação da Ouvidoria contribui para o fortalecimento da imagem institucional marcada pela transparência perante seu público interno e externo. No âmbito interno, as demandas servem de ferramenta para o ajuste e melhoria dos métodos e processos de trabalho da instituição.

Neste sentido, as atribuições da Ouvidoria estendem-se para além do registro e encaminhamento de queixas e sugestões (manifestações), incluindo também a competência para sugerir melhorias de métodos, técnicas e processos à Administração Superior. Portanto, tendo como base os problemas apresentados nas manifestações acolhidas pela Ouvidoria da UFAM são realizadas recomendações e proposições à Gestão Superior da UFAM. Além disso, os dados solicitados pela Coleta OGU (Ouvidoria – Geral da União) e o instrumento de avaliação de desempenhos dos SIC nas instituições federais, anualmente respondida pelas Ouvidorias Públicas e Serviços de Informação ao Cidadão, tem proporcionado ajustes de conduta da Ouvidoria da UFAM.

#### **4.3.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

A Universidade Federal do Amazonas – UFAM implementou, em 12 de maio de 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC em atendimento ao que determina a Lei 12.527 de 2011 (Lei de Acesso à Informação), com o principal objetivo de facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas da Instituição. O SIC/UFAM é composto de duas estruturas, uma virtual e outra física, possibilitando, dessa forma, que a população tenha um acesso maior a assuntos de interesse público. Na estrutura virtual, o cidadão tem à disposição no site da institucional uma página específica do SIC (<http://www.sic.ufam.edu.br>), na qual estão disponíveis informações sobre a instituição, tais como: ações e programas, auditorias, convênios, despesas, licitações e contratos. As informações que não estão disponíveis no site institucional podem ser solicitadas pelo cidadão por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). No entanto, se preferir, o cidadão poderá se dirigir diretamente a estrutura física do

SIC/UFAM, que funciona na sala da Ouvidoria Geral da UFAM, onde terá orientações e acesso ao mesmo serviço.

Ressalta-se que, no ano de 2018 (período de 01/01 a 31/12/2018), foram recebidos através do e-SIC **229 (duzentos e vinte e nove)** pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de **19 (dezenove) dias**. Esses dados podem ser obtidos através do relatório estatístico, disponível na página do SIC em <http://www.sic.ufam.edu.br/SIC/instituicao/relatorios-estatisticos>.

#### **4.3.2.1 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade**

Com o propósito de ser ainda mais transparente em relação às suas ações e atividades, a Universidade Federal do Amazonas – UFAM implementou, em 12 de maio de 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC em atendimento ao que determina a Lei 12.527 de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Em relação à sua atuação, o SIC/UFAM permite ao cidadão um acesso mais rápido e direto às informações pertinentes à Instituição, sendo composto de duas estruturas, uma virtual e outra física, possibilitando, dessa forma, que a população tenha um acesso maior a assuntos de interesse público.

Com o objetivo principal de concentrar informações relevantes sobre a UFAM e facilitar a busca referente às ações e às atividades desenvolvidas no âmbito da instituição, na estrutura virtual, o cidadão tem à disposição “Informações Ativas”, como agenda do Reitor, Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, relatórios de auditorias, ações e programas de ensino, pesquisa e auxílio aos estudantes, convênios, despesas, licitações e contratos, servidores, além dos relatórios estatísticos do SIC, referentes aos pedidos de informação, reclamações e recursos. Todas essas informações estão disponíveis na página do SIC/UFAM em <http://www.sic.ufam.edu.br> ou na página inicial do sítio eletrônico da UFAM (<http://www.ufam.edu.br>), clicando no ícone Acesso à Informação.

As “Informações Passivas” podem ser solicitadas através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do e-SIC, além de fazer o pedido, é possível:

- 1) acompanhar o prazo para resposta através do número de protocolo gerado;
- 2) receber a resposta por e-mail;
- 3) entrar com recursos e apresentar reclamações;
- 4) consultar as respostas recebidas.

Se preferir, o cidadão poderá se dirigir diretamente ao SIC/UFAM que funciona na sala da Ouvidoria- Geral da UFAM, onde terá orientações e acesso aos mesmos serviços.

#### **- Dificuldades encontradas**

Existe a manifesta necessidade de compreensão por parte da comunidade acadêmica, nas unidades, sobre sua estruturação e competências administrativas estabelecidas regimentalmente, o que evitaria o surgimento de conflitos internos ou mesmo para aqueles surgidos, estes seriam solucionados localmente em suas instâncias, deixando de gerar manifestações desnecessárias e que não cabem a Ouvidoria resolver, pois a Ouvidoria só deve ser acionada quando as instâncias da unidade não conseguiu resolver o conflito.

O atraso nas respostas por parte dos gestores de alguns setores da UFAM relacionados às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, tem criado diversos embarços. Devemos ressaltar que a Ouvidoria não cria problemas, esses foram criados nas unidades, órgãos suplementares e pró-reitorias e não foram devidamente solucionados. O usuário do serviço público se sentido lesado aciona a Ouvidoria para interceder em seu nome, sempre, na busca de uma solução, pacífica, do conflito. Assim sendo, o atraso nas respostas tem levado o cidadão a buscar o seu direito através de órgãos externos, comprometendo a credibilidade da Ouvidoria e, conseqüentemente, da instituição.

Alguns gestores, que não sabem o que significa a palavra servidor, em vez de resolver o problema apresentado pelo manifestante, procura desqualifica-lo ou mesmo acusar a Ouvidoria de ser imediatista e problemática. Nesse ponto, devemos lembra que

a Ouvidoria é uma imposição feita por meio de Lei e não cabe a qualquer gestor questionar seu funcionamento, ela é um órgão de controle, vinculada a CGU para executar atribuições delineadas em Lei. Sendo assim, todas as portas devem ser abertas e todos os servidores da instituição, devem atender às necessidades da Ouvidoria.

#### **- Possíveis soluções**

- Ampla divulgação da Ouvidoria e do SIC para a comunidade interna da UFAM.
- Apoio da Reitoria e do seu corpo de gestores aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria e do SIC no sentido de cumprir o que está estabelecido no ordenamento jurídico pátrio, no Regimento Geral da UFAM, respeitando o trabalho do Ouvidor.
- Obedecer aos prazos para a conclusão de processos, principalmente, os de promoção e progressão de docentes.
- Simplificar a liberação de servidores para a realização de capacitação.
- Simplificação das normas internas da UFAM que estão exageradamente burocratizando os procedimentos administrativos.
- Atendimento humanitário. O Servidor foi contratado e está sendo pago para realizar a atividade de servir a comunidade. Dessa forma, o Servidor deve atender com presteza, educação e tratar com urbanidade as pessoas, exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo, ser assíduo e pontual no serviço.
- Criar um centro de atendimento para os servidores que ao longo de suas carreiras desenvolvem doenças psicológicas e psiquiátricas gerada pelo ambiente de trabalho.

#### **- Conclusão**

A razão principal da Ouvidoria é o ser humano, ela deve atender as necessidades do cidadão, resolver seus problemas, uma vez que estes foram causados pela má prestação de serviços da instituição. O cidadão que a procura é porque confia nela e acredita que o setor fará um trabalho eficiente para a resolutividade de sua demanda. E

essa é a oportunidade de a gestão da instituição identificar seus pontos falhos e corrigi-los dentro das prioridades estabelecidas.

A gestão não pode, diante dos problemas identificados pela Ouvidoria, tolher a proatividade ou mesmo a liberdade de locomoção da Ouvidoria dentro da instituição. Trata-se de um órgão vinculado e monitorado pela CGU e, portanto, tem que ter acesso a tudo e a todos uma vez que a instituição é pública, mantida pelos tributos recolhidos do contribuinte, tendo a obrigatoriedade, conforme a Lei 12.527/2011 - lei de acesso a informação, de manter uma gestão transparente com relação aos seus atos e ao uso do erário público.

A maior parte dos trabalhos da Ouvidoria foram dificultados pelas autoridades competentes da UFAM, que não fizeram o trabalho que é determinado em suas atribuições regimentais, imputando ao cidadão, usuário do serviço público, toda espécie de prejuízo causado por ação ou omissão dessas autoridades. Isso está perfeitamente demonstrado nos dados apresentadas.