**RELATÓRIO GESTÃO OUVIDORIA/SIC 2017**

**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)

**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

**7 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

* 1. **Canais de acesso do cidadão** 
     1. **OUVIDORIA - GERAL DA UFAM**

A CF/88 prevê, 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 solucionado problemas.

No ano de2017 (período de 01/01 a31/12/2017), foram acolhidas **793 (setecentos e noventa e três) manifestações**, através dos canais de acesso à Ouvidoria, nas formas dos seguintes atendimentos: presencial[[1]](#footnote-2), Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias– SIGO (via home Page), correio eletrônico (e-mail) e correspondência via protocolo e correios.

Esclarecemos que a Ouvidoria da UFAM passou a receber desde o ano de 2016 manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral da União através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), sendo que do total de manifestações recebidas em 2017, 6 (seis) foram oriundas do e-Ouv (3 (três) denúncias e 3 (três) reclamações).

As tabelas seguintes foram elaboradas considerando todos os canais de acolhimento de manifestação disponibilizados pela Ouvidoria da UFAM. As manifestações apresentadas através de correio eletrônico (e-mail) e correspondências via protocolo e correios foram inseridas no Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) na modalidade SITE.

**Tabela 1 – Evolução na quantidade de manifestações ao longo dos meses em 2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES** | | | | | |
| **1** | Janeiro | 38 | **7** | Julho | 79 |
| **2** | Fevereiro | 66 | **8** | Agosto | 87 |
| **3** | Março | 73 | **9** | Setembro | 48 |
| **4** | Abril | 79 | **10** | Outubro | 59 |
| **5** | Maio | 63 | **11** | Novembro | 68 |
| **6** | Junho | 72 | **12** | Dezembro | 61 |
| **Total** | **793** | | | | |

**Tabela 2 - Quantitativo de manifestações acolhidas em 2017 quanto à forma de entrada**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO** | | |
| 1 | Site / Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) | 781 |
| 2 | Atendimento pessoal | 5 |
| 3 | Correspondência | 1 |
| 4 | e-Ouv | 6 |
| **Total** |  | **793** |

**Tabela 3–Tiposde manifestações acolhidas pela Ouvidoria em 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE MANIFESTAÇÃO** | | |
| 1 | Denúncia | 375 |
| 2 | Reclamação | 291 |
| 3 | Informação | 101 |
| 4 | Elogio | 13 |
| 5 | Sugestão | 13 |
| **Total** |  | **793** |

**Tabela 4 –Tipos de manifestantes que registraram suas demandas na Ouvidoria em 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE MANIFESTANTE** | | |
| 1 | Pessoa Física | 446 |
| 2 | Anônimo | 342 |
| 3 | Pessoa Jurídica | 5 |
| **Total** |  | **793** |

**Tabela 5 – Providências adotadas referentes às manifestações acolhidas em 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 <http://www.acessoainformacao.gov.br/> | 375 |
| 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. | 291 |
| 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. | 101 |
| 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) | 13 |
| 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. |  | 13 |
| **TOTAL** | | | | **793** |

**Tabela 6 – Pesquisa de satisfação**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PESQUISA DE SATISFAÇÃO** | | |
| 1 | Totalmente satisfeito | 37 |
| 2 | Insatisfeito | 30 |
| 3 | Parcialmente Satisfeito | 16 |
| 4 | Não responderam | 710 |
| **Total** |  | **793** |

**Tabela 7 – Comparativo de acolhimento de manifestações entre os anos de 2016 e 2017**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES** | | | |
|  | **Mês** | **2016** | **2017** | |
| **1** | Janeiro | 34 | 38 | |
| **2** | Fevereiro | 41 | 66 | |
| **3** | Março | 38 | 73 | |
| **4** | Abril | 58 | 79 | |
| **5** | Maio | 42 | 63 | |
| **6** | Junho | 70 | 72 | |
| **7** | Julho | 33 | 79 | |
| **8** | Agosto | 52 | 87 | |
| **9** | Setembro | 40 | 48 | |
| **10** | Outubro | 47 | 59 | |
| **11** | Novembro | 37 | 68 | |
| **12** | Dezembro | 41 | 61 | |
| **Total** |  | **533** | **793** |

**Tabela 8–Comparativo de tipos manifestações acolhidas entre 2016 e 2017**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES** | | | |
|  |  | **2016** | **2017** | |
| **1** | Denúncia | 246 | 375 | |
| **2** | Reclamação | 85 | 291 | |
| **3** | Informação | 186 | 101 | |
| **4** | Elogio | 10 | 13 | |
| **5** | Sugestão | 6 | 13 | |
| **Total** |  | **533** | **793** |

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.

**7.2.2 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 2017 (período de 01/01 a 31/12/2017), foram recebidos através do e-SIC **281 (duzentos e oitenta e um)** pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de **15 (quinze) 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>.

**7.2 Carta de Serviços ao Cidadão**

A Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal do Amazonas foi elaborada pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) e está disponível à sociedade em formato digital através do site institucional da UFAM:http://www.ufam.edu.br/index.php/index.php?option=com\_content&view=article&id=663&Itemid=301

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

Com o propósito de ser ainda mais transparente em relação as 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.

**7.5 Dificuldades encontrada**

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 embaraços. 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, pacifica, 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, consequentemente, 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.

**7.6 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.
* Simplificara liberação de servidores para a realização de capacitação.
* Simplificação das normas internas da UFAM que estão exageradamente burocratizando os procedimentos administrativas.
* 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.

**8. 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.

**ANEXOS[[2]](#footnote-3)**

1. O atendimento pessoal está subnotificado: manifestantes registraram no modo Site (ou não registraram). [↑](#footnote-ref-2)
2. **Os anexos I e II apresentam gráficos e tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO e pelo sistema e-SIC. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.** [↑](#footnote-ref-3)