

Relatório de Gestão de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão

2020



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA

Ouvidoria / SIC UFA

Ouvidor e Autoridade de Monitoramento

Joelden Alves Rocha

Elaboração e Organização:

Jilcenatalia Silva Pedroso

Hulma Raquel Ribeiro

Relatório de Gestão Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão UFRA 2020

Este documento se trata de um relato das ações realizadas e os resultados do exercício de 2020, ofertando uma visão ampla das manifestações encaminhadas para ouvidoria, visando o cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II da Lei 13460/2017.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Composto por gráficos comparativos e análise das unidades, mas demandadas na instituição.

Base Legal

A Ouvidoria da UFRA atua conforme a Lei 13460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. A Lei, redigida com a contribuição da CGU, regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e prevê entre os direitos básicos dos usuários: igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; além da aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os processos e procedimentos. (Fonte: Ouvidorias.gov)

Criada pela Resolução do CONSUN o no .40, de 24 de novembro de 2010, a Ouvidoria da UFRA é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, agindo com independência funcional e imparcialidade.

Equipe

A Ouvidoria/SIC atualmente é composta pelo Ouvidor que também exerce a função de autoridade de monitoramento e por duas assistentes administrativas

Joelden Roberto Alves da Costa (Ouvidor/ Autoridade de Monitoramento);

Hilma Raquel Ribeiro (Assistente Administrativo);

Jilcenatalia Silva Pedroso (Assistente Administrativo).

Missão, Visão, Valores da Unidade

Missão

Ser um canal de interlocução entre a Universidade Federal Rural da Amazônia e o público, interno e externo, visando contribuir na melhoria dos serviços prestados em prol de uma gestão transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

Visão

Consolidar-se como instrumento de gestão e referência da vocalização dos anseios do seu público em relação aos serviços prestados pela Universidade Federal Rural da Amazônia.

Valores

- Satisfação do usuário;
- Ética;
- Transparência;
- Justiça;
- Imparcialidade;
- Credibilidade;
- Respeito;
- Integridade;
- Responsabilidade Social.

Impacto da Covid-19 na Ouvidoria/SIC UFRA

Diante do impacto da pandemia do novo Coronavírus, a Universidade Federal Rural da Amazônia suspendeu as atividades acadêmicas e administrativas, no dia 19 de março de 2020, conforme estabelecido no Ofício Circular Nº 06/2020, neste sentido a Ouvidoria/SIC UFRA, adotou medidas para seu funcionamento, adequando suas ações ao trabalho remoto, tornando-se apenas virtual, contribuindo para a contenção da proliferação do vírus.

Conforme a recomendação da Ouvidoria-Geral da União as Ouvidorias Públicas devem procurar medidas para atender os cidadãos, respeitando as limitações decorrentes do estado de calamidade e isolamento social, como a necessidade de restrição ao atendimento presenciais, alinhando a obrigação de

adotar medidas que apontem a proteção, a saúde e a segurança dos cidadãos, previstas nos incisos VIII e X do art. 5º da Lei nº 13.460, de 2017.

Na esfera do governo federal não houve mudanças dos prazos de respostas das Ouvidorias e SICs, estabelecidos pela Lei de Defesa do Usuário (Lei 13.460 de 2017 e Decreto 9.492 de 2018) e Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Desde 20 de março de 2020, a Controladoria Geral da União, adicionou o assunto "Corona Vírus (Covid-19)" ao rol de assuntos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR.

Conforme a CGU este será um canal exclusivo para que o cidadão possa enviar manifestações relacionadas a COVID-19

Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria/SIC tem como competência, entre outras, atuar como interlocutora e intermediadora do Cidadão usuário e a Administração Pública, a fim de proporcionar a contínua melhoria dos serviços públicos.

Ocorre de diferentes formas o contato entre os cidadãos e a Ouvidoria/SIC, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR, que é decorrência da junção entre o e-Ouv e o e-SIC, consentindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois admite que cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação. Para ter acesso acesse o LINK: [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(ouvidorias.gov.br\)](http://Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (ouvidorias.gov.br))

The screenshot displays the Fala.BR web application interface. At the top, there is a navigation bar with the following elements: 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação', a search icon, 'ALTO CONTRASTE | VLBRAS 77', and a user profile section for 'FalaBR Admin Roger' with a session expiration warning of 20:27 minutes. Below the navigation bar, a central message reads 'Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação'. The main content area features a grid of six service tiles: 'Registrar Manifestação para o Cidadão', 'Tratar Manifestações', 'Tratar Recursos LAI', 'Meu Usuário', 'Encaminhamentos de Manifestações', and 'Resposta às Pesquisas de Satisfação'. A 'Suporte Técnico do Sistema' tile is located at the bottom left. On the right side, a sidebar provides a detailed dashboard for 'CGU - Controladoria-Geral da União', categorized by status: 'Fora do Prazo' (24 LAI, 1 Recurso LAI, 1408 Manifestações de Ouvidoria, 127 Denúncias, 60 Simplifique), 'Expira Hoje' (0 LAI, 0 Recurso LAI, 0 Manifestações de Ouvidoria, 2 Denúncias, 0 Simplifique), 'No prazo' (7 LAI, 0 Recurso LAI, 28 Manifestações de Ouvidoria, 5 Denúncias, 185 Comunicações, 0 Simplifique), and 'Aguardando Cumprimento de Decisão' (0 CGU, 0 CMRI).

Demandas 2020

A partir dos dados estatísticos extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria/SIC UFRA em 2020, recebeu e tratou, 290 (duzentos e noventa) demandas.

Desse total, 197 são solicitações de Informação, 93 do manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), não houve levantamento de demandas de outros canais de comunicação (redes sociais, e-mail, ligação e presencial).

Destacamos que as demandas eventualmente recebidas pela outros meios de comunicação, prontamente são inseridas na Plataforma Fala.BR, pela equipe da OUVIDORIA/SIC em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18.

Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) o aplicativo permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Acesse! <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



* Para verificar a veracidade dos dados, basta acessar <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> e, após escolher "Esfera Federal", escolher os filtros de período (trimestre) e do órgão (UFRA).

Conforme informações do Painel Resolveu? A Ouvidoria UFRA recebeu 93 manifestações.

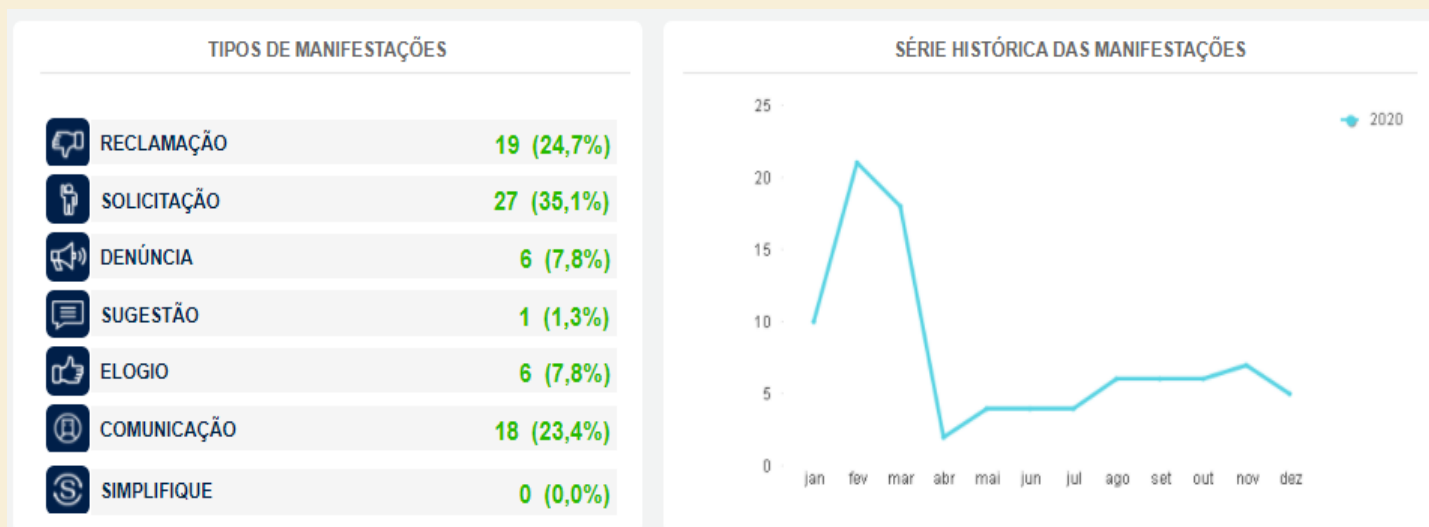
Concernente ao tempo de resposta, de acordo com a Lei 13,460/2017, as Ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias após o seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período desde que haja uma justificativa expressa, caso seja necessário solicitar mais elementos ao usuário para melhor análise do que foi relatado, a ouvidoria poderá fazer um pedido de complementação das informações.

O tempo médio para resposta conclusiva da Ouvidoria UFRA foram de 18,9 dias.



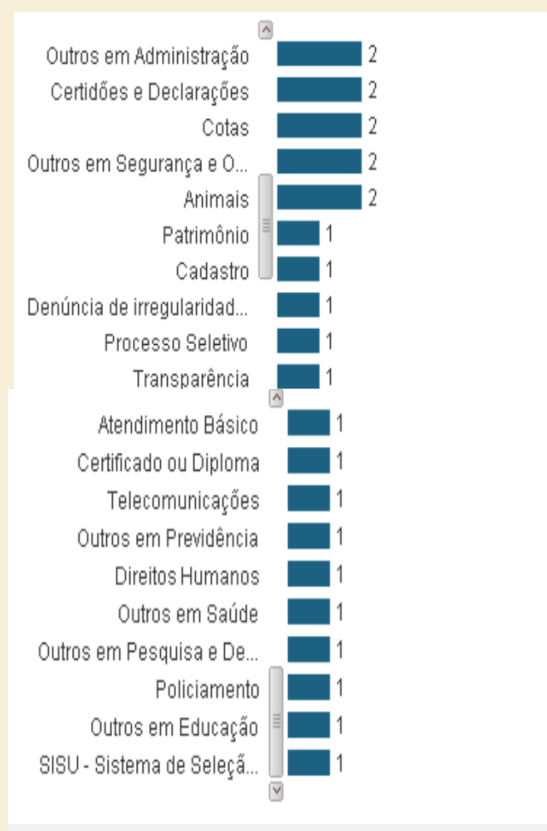
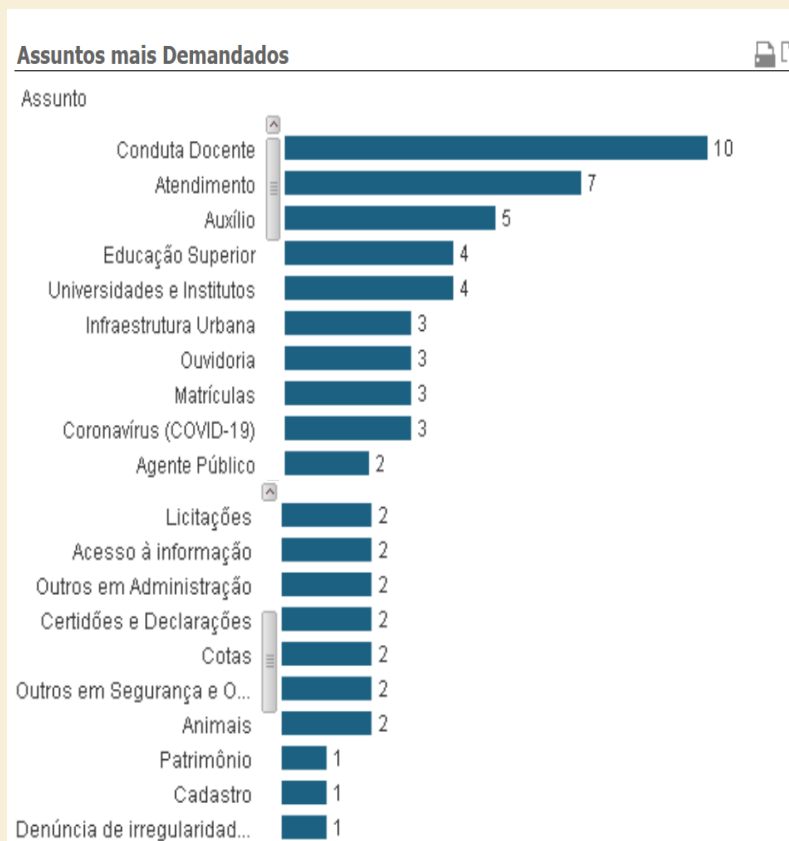
Dentre as manifestações respondidas 92% foram dadas dentro do prazo estabelecido em Lei e 8% fora do prazo. A Ouvidoria arquivou 16 demandas, as causas mais comuns para arquivamento são falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto.

Estatísticas Gerais-Tipos de manifestações



Divisão por assunto

Os assuntos das manifestações mais recorrentes encaminhados para Ouvidoria estão divididos em subassuntos. Os principais seguem detalhados:



Satisfação da Ouvidoria segundo painel resolveu?



A ouvidoria, como instrumento de contato direto com o cidadão, identifica melhorias, propondo mudanças, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados, também aponta situações de irregularidades na instituição.

Destacamos que a Ouvidoria não tem o poder de investigação, contudo, possui autonomia para conduzir o registro e encaminhamento das manifestações. Concernentes aos casos de sugestão, solicitação, elogio e reclamação, após o recebimento da demanda encaminhamos unidades administrativas competentes. Os casos de denúncia, após análise, se contexto for ligado a um servidor, enviamos à Comissão de Ética, que aferirá se possui algum recorte ético na situação.

Painel Lei de Acesso à Informação

Por meio do Painel de acesso à Informação é possível acessar os relatórios estatísticos do atendimento da LAI, nele consta informações sobre o número de pedidos de recursos, cumprimentos de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

Acesse o Link: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> para obter mais informações.

• PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

Os dados são extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, a ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. Acesse!

INICIAR



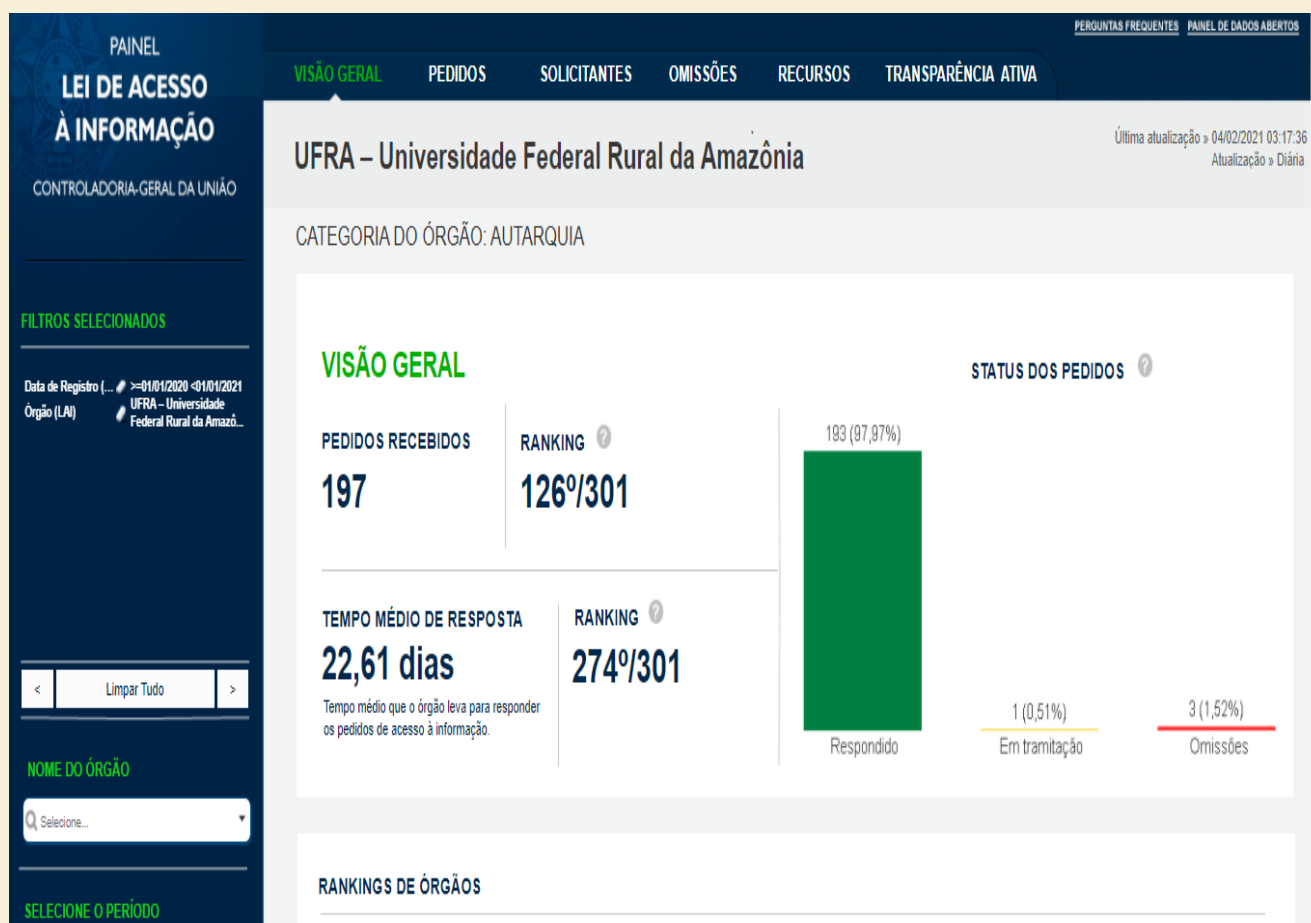
Solicitações

No ano de 2020 a Universidade recebeu 197 pedidos de acesso à informação, dos quais 97,9% foram respondidas, com tempo médio de 22,6 dias para a inserção da resposta conclusiva no sistema.

Destacamos que as demandas de acesso à informação são recebidas pela Ouvidoria/SIC UFRA e após análise, possuindo a resposta, a mesma é inserida no sistema imediatamente, no entanto se o SIC não possuir essa informação, a demanda é encaminhada para unidade administrativa responsável, após resposta conclusiva o Gestor do SIC, analisa e à insere na Plataforma FalaBR.

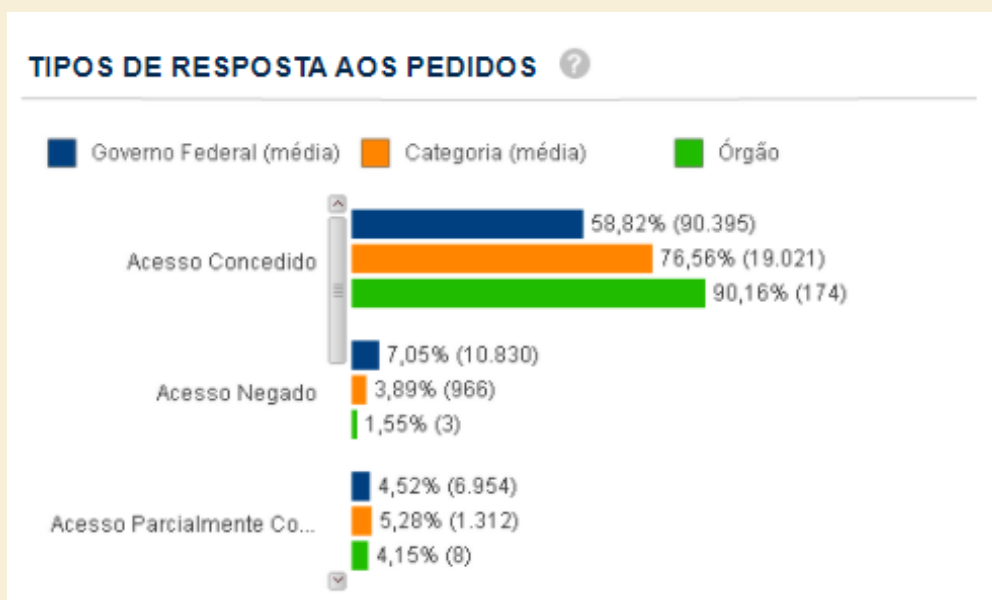
Considerando a Lei de no 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação esse processo deverá ocorrer em prazo não superior a 20 (vinte) dias que pode ser poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Abaixo segue informações extraídas do painel Lei de Acesso à Informação que apresenta um panorama da implementação da Norma do Poder Executivo Federal.



Tipos de respostas

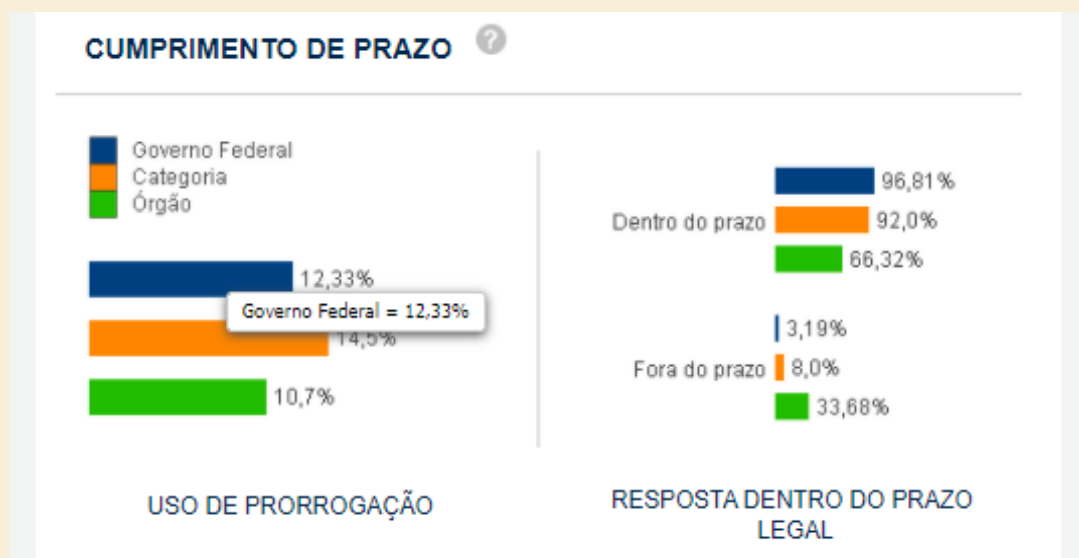
Esse gráfico traz informações sobre a quantidade de marcação de tipos de resposta (acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido), em comparativo ao Governo federal e outros órgãos de mesma categoria.



Cumprimento de Prazos

Esse gráfico traz duas informações:

Uso de prorrogação: O gráfico mostra o percentual de casos em que o órgão prorrogou o prazo para responder o pedido de informação de acordo com a lei, e esse prazo pode ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa expressa. Resposta dentro do prazo legal: O gráfico mostra o percentual de pedidos que foram respondidos dentro do prazo previsto na LAI (20 dias com possibilidade de prorrogar por mais 10 dias).



Recursos

Esse gráfico informa a quantidade de Recursos interpostos no ano 2020 (Total e por instancias).



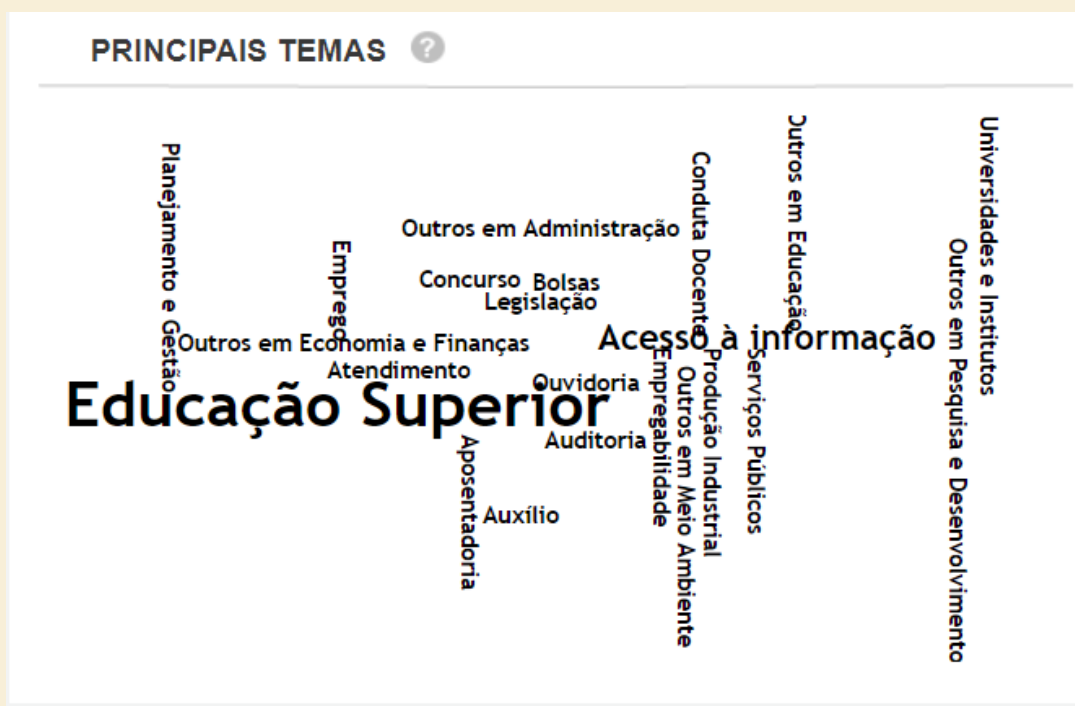
Exibir a quantidade de recursos respondidos em tramitação, em omissão, pendentes e com prazo de resposta expirados e não respondidos. Recursos com status não respondido: Se o órgão não tiver respondido algum recurso dentro do prazo e o solicitante entrar com recurso a próxima instância o recurso pendente ficará com status não respondido, nesse caso o órgão não poderá mais responder



Principais Temas

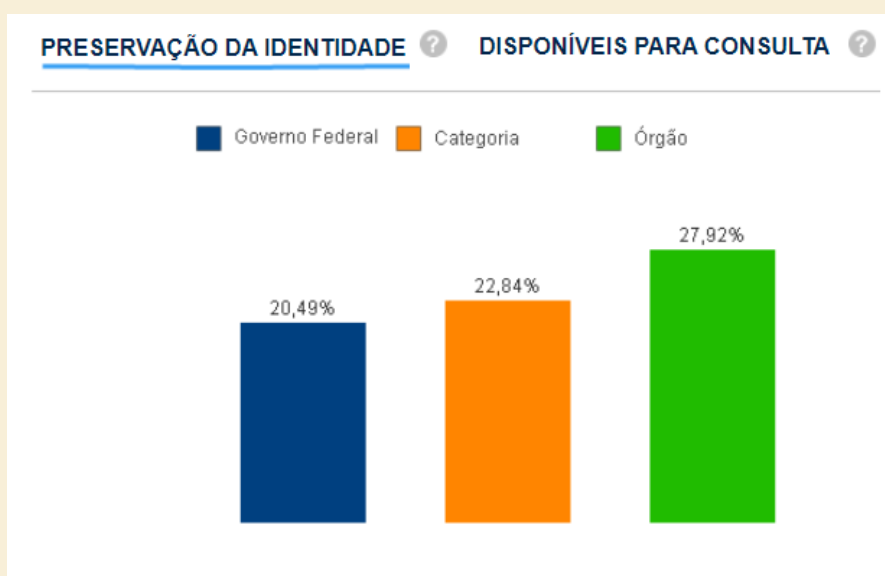
A nuvem de palavras destaca as palavras-chaves mais utilizadas pela UFRA para classificar os pedidos recebidos, levando em consideração a frequência em que cada palavra aparece, as palavras-chaves são inseridas aos assuntos sempre que respondido um pedido de acesso à informação.

Foram excluídas da base palavras genéricas como: Pedido, informação dados, etc.



Preservação da Identidade

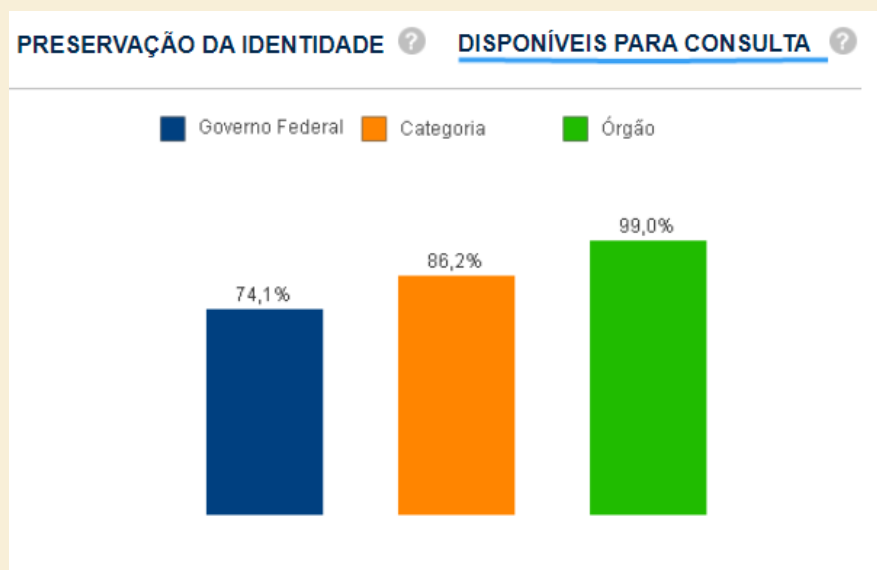
Esse gráfico mostra o percentual de pedidos de acesso à informação registrados com a preservação da identidade do solicitante. Como a possibilidade de preservar a identidade foi adicionado no dia 5 de novembro de 2018, os dados se referem ao total de pedidos registrados após essa data.



Disponíveis para consulta

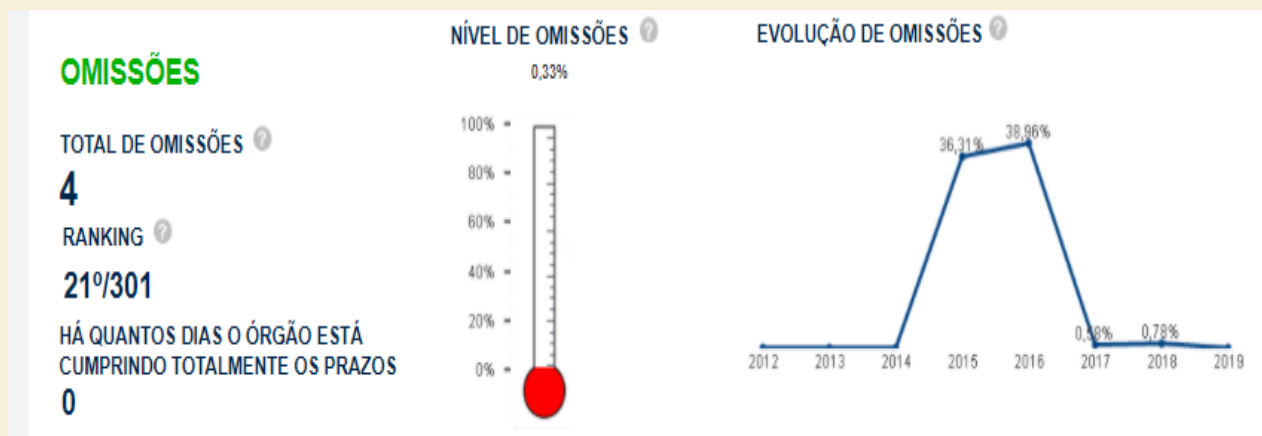
O gráfico mostra que 99% dos pedidos respondidos pela UFRA que estão disponíveis na busca de pedidos e respostas [Busca de pedidos e respostas — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](#)

A busca disponibiliza os pedidos (e suas respostas) que foram cadastradas no sistema a partir do dia 1º de julho de 2015, com exceção dos que contém algum tipo de informação restrita (pessoal, sigilosa), a definição de quais solicitantes possui informação restrita é realizada pela UFRA, ao finalizar a resposta de um pedido essa marcação determinará se o pedido de sua resposta será disponibilizado na busca.



Omissões

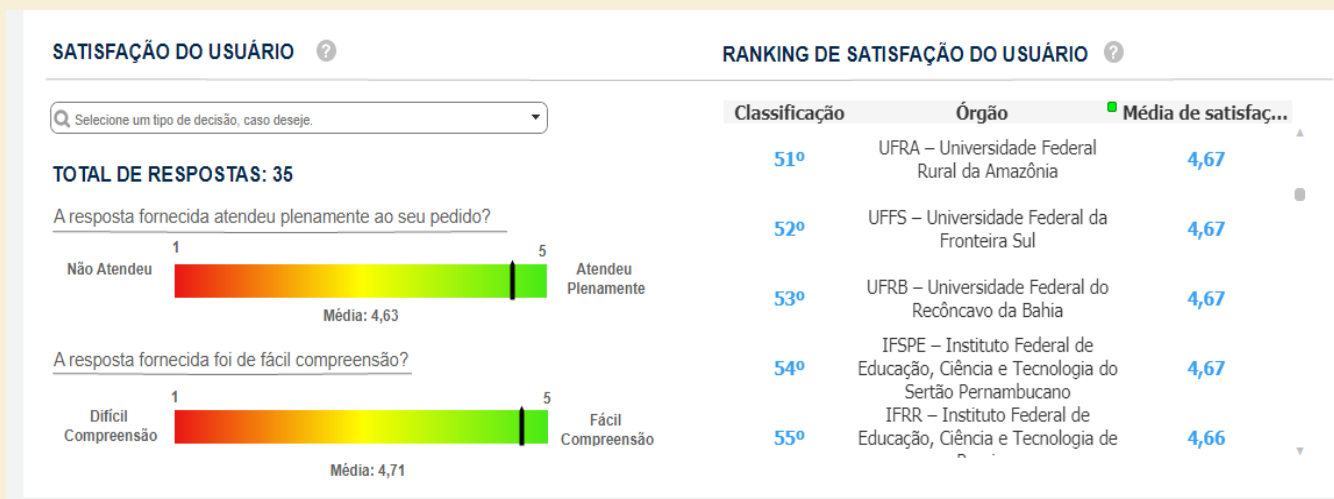
O gráfico mostra o percentual de solicitações (pedidos + recursos) pendentes e com prazo de resposta expirado na data da consulta em relação a todas as solicitações recebidas pela UFRA



Pesquisa de Satisfação SIC

Esse gráfico traz informações sobre os resultados da pesquisa de satisfação do usuário, essa pesquisa respondida pelo solicitante após receber resposta ao seu pedido de acesso à informação, o preenchimento é facultativo.

As perguntas das pesquisas variam de acordo com o tipo de resposta, portanto é necessário selecionar um tipo de resposta para ver os resultados. Os solicitantes respondem às perguntas marcando uma escala que vai de 1 a 5.

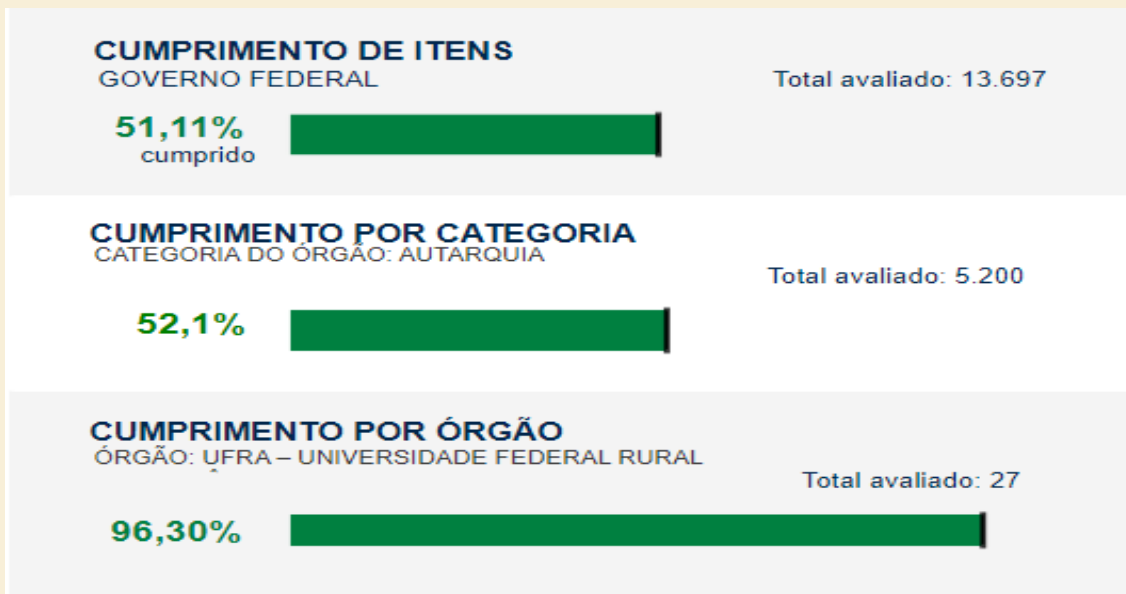


Transparência Ativa 2020

Este gráfico mostra o percentual de itens do sistema de Transparência Ativa preenchidos pelo próprio UFRA, o gráfico também apresenta a média de preenchimento do formulário pelo Governo Federal e pela categoria da qual órgão selecionado faz parte. O sistema de Transparência Ativa é um formulário concernente o cumprimento das obrigações de Transparência Ativa, todos os órgãos cadastrados no sistema devem preencher esse formulário e manter o atualizado.

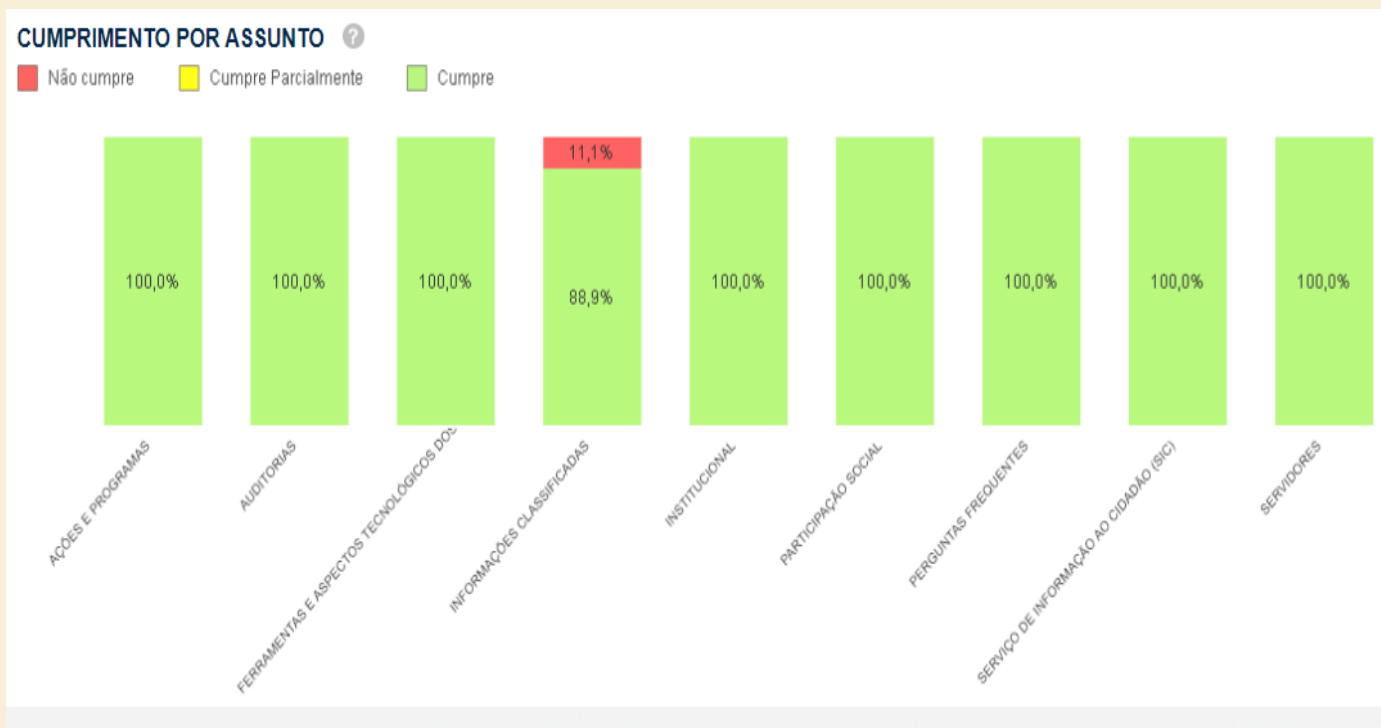
Dos 27 itens avaliados pela Controladoria Geral da União-CGU, 26 itens foram cumpridos pela UFRA.





Cumprimento por assunto

Esse gráfico apresenta a avaliação do cumprimento dos itens de transparência ativa por assunto. Os itens avaliados podem ser divididos em: Não cumpre, cumpre parcialmente e cumpre.



Concernente ao assunto “Informações classificadas” a UFRA não cumpre 11,1% dos itens avaliados pela CGU.

Plano de dados Abertos

Concernente ao Plano de Dados Abertos, cuja publicação e a atualização devem ser asseguradas pela Autoridade de Monitoramento da LAI (Decreto 8.777/2016, art. 5º, §4º) a instituição ainda não possui (PDA) publicado. A minuta do documento está em processo de finalização, a data prevista para publicação do documento não foi informada formalmente pela coordenação da Comissão de trabalho especificamente criada para elaborar e submeter ao Conselho Universitário para, finalmente, publicar o PDA.

Como resultado dos trabalhos e articulação da Comissão de trabalho do PDA e o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRA, foi criado O Portal de Dados Abertos da Universidade Federal Rural da Amazônia.

Os dados disponibilizados no Portal podem ser acessados por toda a população, além de ser utilizados para o desenvolvimento de aplicativos e ações realizadas pela própria Universidade e por outros órgãos públicos ou privados, os testes com a plataforma de disponibilização de dados abertos estão em andamento e os dados disponibilizados, em caráter de testes, podem ser visualizados no endereço eletrônico <http://dados.ufra.edu.br/>.

Considerações Finais

As atividades desempenhadas pela Ouvidoria/SIC UFRA em 2020, os trabalhos realizados voltados a Transparência Ativada da Instituição, como a constante atualização do Menu de Acesso à Informação no site Oficial da UFRA, foram o de maior destaque, permitindo a efetividade da Transparência Ativa na Instituição.

Ressaltamos as atividades das Instâncias de Integridade (Ouvidoria, Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria da UFRA), sob a supervisão do CGRC/UFRA, responsáveis pela execução e monitoramento do Plano de Integridade, operam de forma organizada e integrada, de modo que as competências relacionadas à integridade estão distribuídas entre si, pelas quais respondem seus gestores, com atuação permanente em todas as questões relacionadas a integridade.

Salientamos a construção do Regimento do Serviço de Informação ao Cidadão-UFRA que tem por escopo os procedimentos concernentes ao funcionamento do SIC na Instituição e do Procedimento Operacional Padrão POP/SIC, ambos documentos estão em processo de finalização para posteriormente ser encaminhado para aprovação Reitoria.

Frisamos também a construção dos Organização dos fluxos das demandas da Ouvidoria, observando os itens relativos ao Plano de Integridade como também a elaboração do Plano de Desenvolvimento da Unidade - PDU da Ouvidoria-Período de Vigência (2020-2022).

Para acompanhar as transformações legais e aperfeiçoar o atendimento e recebimento das demandas, os servidores da Ouvidoria participaram de eventos online de Ouvidoria, como também cursos ofertados pela PROFOCO, que é o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, oferecida CGU/OGU, em parceria com a ENAP (Escola Nacional de Administração Pública).

Destacamos a participação de uma série de reuniões com integrantes que compõe a gestão da UFRA e a Autoridade de Monitoramento com objetivo de debater e implementar ações que estabeleçam maior praticidade nos processos internos da Universidade como também assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação.

Destacamos que a Ouvidoria e o SIC estão concentrados em uma única Unidade Administrativa, e que o quadro de servidores é insuficiente para a quantidade de atividades exercidas por ela.

Ouvidoria/SIC procura estar em constante relacionamento com a comunidade interna, entretanto há necessidade de recurso pessoal, para prestar um serviço com maior excelência, respeitando os prazos estabelecidos por lei para respostas e análises de manifestações, alcançando toda comunidade, não só do Polo Belém como também de todos os campi, a fim de esclarecer o seu papel institucional, sua importância estratégica no sistema de garantia de direitos e, também, de prevenção de risco para a Instituição.

Referências

CGU. Painel da LAI. Disponível em:

<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

CGU. Painel Resolveu? Disponível em:

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

UFRA. Acesso à Informação:

<https://novo.ufra.edu.br/>

Lei 13460/2017:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm

Lei de Acesso a Informação (LAI)

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

Associação Brasileira de Ouvidores:

<http://www.abonacional.org.br/artigo/285>

Plataforma Fala.BR

[Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(ouvidorias.gov.br\)](http://ouvidorias.gov.br)