RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL E DO E DO SIC-UFRRJ/2019

Apresentação:

A Ouvidoria- Geral da Universidade Federal do Rural Rio de Janeiro, é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extra-universitária em suas relações com a UFRRJ, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

A Ouvidoria-Geral não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo. Exerce, sim, um papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, sua vocação é a de fazer valer os fundamentos republicanos da dignidade humana e da cidadania ativa. Administrativamente, a Ouvidoria-Geral está localizada no Gabinete do Reitor da UFRRJ, resguardada sua independência funcional, no âmbito de suas atribuições, de forma que possa agir com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais gestores da instituição.

Na sua estrutura organizacional, a Ouvidoria- Geral da UFRRJ engloba o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da UFRRJ, além do setor de Achados e Perdidos, e do Balcão de Informações. A equipe da Ouvidoria-Geral é formada pelas servidoras técnico-administrativas, Teresinha Maria Sena Pacielo (Ouvidora) e Renata Lacerda Cosme de Oliveira (secretária com formação em Direito), e por uma estagiária, Juliana Macedo Andrade (estudante do curso de Psicologia da UFRRJ).

1. Ouvidoria

Canais de Acesso ao Cidadão

Os canais de acesso ao cidadão, disponibilizados pela Ouvidoria-Geral da UFRRJ, são os seguintes:

- Plataforma Fala.BR:

  https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f

- E-mail: ouvidoria@ufrrj.br

A plataforma funciona 24h e permite acompanhar o andamento de uma manifestação já cadastrada. Para utilizar a Plataforma Fala.BR não é necessário se cadastrar. Porém, quem realiza o cadastro tem acesso ao histórico das suas manifestações. Há opção de informar o nome ou fazer uma manifestação anônima. Se fizer uma manifestação identificada, poderá acompanhar o andamento e conferir a resposta no próprio sistema, ou no e-mail que informar.

- Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail ouvidoria@ ufrrj.br) ou por e-mail: ouvidoria@ufrrj.br
- Telefones: (21) 2681-4622;
- Por carta: Pavilhão Central Sala 131/1 e 2, Rod BR 465 Km7- Seropédica - CEP: 23897-000

Por orientação da CGU/ OGU, o cidadão que entrar em contato pelos canais de comunicação (e-mail, carta e telefone) é orientado a utilizar a Plataforma Fala.BR (Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão) disponível na página institucional.

A Ouvidoria, por telefone, vem prestando um serviço à UFRRJ, como um "call center", o que não é, entretanto, de sua responsabilidade, pois foge ao seu escopo principal, qual seja, o de fornecer cotidianamente telefones, e-mails e informações de cursos de graduação e de pós-graduação, já que algumas páginas eletrônicas da UFRRJ não possuem tais informações. Fazemos isso, porque entendemos que, desta forma, contribuímos para diminuir o incômodo e a insatisfação daqueles que procuram a UFRRJ e não são atendidos prontamente e, ao mesmo tempo, identificamos os gargalos comunicacionais e cobramos dos gestores as mudanças necessárias. A Ouvidoria-Geral, desde a implantação da Lei de Acesso à Informação, monitora as páginas da UFRRJ com o intuito de que as informações, que se traduzissem em transparência ativa, conforme determina a LAI, estivessem ali contidas.

1.2. Serviço de Informação ao Cidadão - Sistema e-SIC – UFRRJ

A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, em cumprimento a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 – possibilita aos seus usuários – comunidade acadêmica e externa – o acesso a todas as informações de interesse público sobre suas atividades. Se o conteúdo desejado não estiver disponível no portal institucional, o cidadão poderá solicitá-lo, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo necessário apenas que se identifique e especifique o seu pedido de informação, não sendo preciso motivá-lo. O pedido de informação poderá ser feito:

- Pela internet:

  https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f

- Presencialmente, no espaço do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-UFRRJ): Rod. BR 465 km 7, Sala 132/2, 3º andar do Pavilhão Central (P1) – Seropédica – RJ - CEP: 23897-000.

Horário de atendimento ao público: Segunda a sexta-feira, de 8:00h às 11h30 e das 13:00h às 17:00h.

- Telefone e e-mails para orientação e esclarecimentos de dúvidas:

Telefone: (21) 2681-4622.

E-mail: sicufrrj@ufrrj.br.

Para atendimento presencial, é necessário o preenchimento de formulário próprio, o qual pode ser acessado pelo endereço eletrônico abaixo e entregue ao SIC-UFRRJ:

Disponível em: http://r1.ufrrj.br/wp/acessoainformacao/.

- Formulários: Formulário de Reclamação – Pessoa Física, Formulário de Reclamação – Pessoa Jurídica, Formulário de Recurso – Pessoa Física, Formulário de Recurso – Pessoa Jurídica, Instruções para preenchimento do Guia de Recolhimento da União – GRU.

- Nome dos servidores responsáveis pelo SIC- UFRRJ:

Autoridade da UFRRJ responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do órgão/entidade:

Teresinha M. Sena Pacielo;

Renata Lacerda Cosme de Oliveira (secretária);

Juliana Macedo Andrade (estagiária).

2. Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão:

A Ouvidoria- Geral da UFRRJ elaborou a Carta de Serviços ao Cidadão conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento público, simplificando o acesso a estes serviços. A Carta, semestralmente atualizada, encontra-se disponível no endereço http://portal.ufrrj.br/servicos/carta-de-servico/.

3. Pesquisa de satisfação dos cidadãos-usuários:

Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários:

A Ouvidoria- Geral da UFRRJ conta com uma pesquisa online disponibilizada na página da UFRRJ. A referida pesquisa é voluntária e espontânea, portanto, nem todos os manifestantes respondem tal pesquisa. O resultado da pesquisa é publicado no portal institucional. Nesta oportunidade, reforçamos que o papel da Ouvidoria não é de gestor,

interventor ou executor, mas de facilitador da comunicação e da relação entre as partes. De modo pró-ativo, a Ouvidoria exerce um papel de estimular a criação de novos dispositivos institucionais, revisão de procedimentos e políticas relativos aos principais temas emergentes das manifestações.

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre 24/10 a 30/11/2019. Os resultados estão sendo computados e em breve, serão divulgados na página institucional.

4. Plano de Dados Abertos (PDA):

Visando a elaboração do PDA/ UFRRJ:

Em 2/10/2019, a COTIC estabeleceu a plataforma tecnológica para publicação de dados abertos (disponível no endereço: https://dadosabertos.ufrrj.br).

Em 6/11/2019, o Reitor da UFRRJ criou a Comissão Responsável pela Elaboração do Plano de Dados Abertos da UFRRJ (Portaria Número 3563/2019).

A autoridade de monitoramento da Lei de Acesso Informação no âmbito da UFRRJ, cabe assegurar a publicação, a atualização do Plano e o exercício das seguintes atribuições: orientar as unidades sobre o cumprimento das normas referentes a dados abertos; assegurar o cumprimento das normas relativas à publicação de dados abertos de forma eficiente e adequada; monitorar a implementação do PDA, com recomendações sobre as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos.

5. Mecanismos de Transferência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade

A UFRRJ procura cumprir o que determina o art. 8º da Lei de Acesso à Informação, promovendo e estimulando todas as unidades que se comprometam com a transparência ativa. As unidades acadêmicas e administrativas são constantemente instadas pela Ouvidoria-Geral a aperfeiçoarem a sua comunicação promovendo a transparência ativa em seus portais

eletrônicos. O portal eletrônico da UFRRJ, por exemplo, está mais amigável, com divulgação de notícias de utilidade pública e notícias de interesses coletivos e difusos. Observamos que, quanto mais amigável o portal eletrônico, com conteúdo de informação certeira e linguagem adequada ao interlocutor, menos insatisfação por parte do cidadão.

- de registro de dados gerenciais e estatísticos sobre a quantidade de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões recebidas e sobre o atendimento/encaminhamento das demandas apresentadas, analisando os resultados observados, inclusive frente a dados registrados em exercícios anteriores.

A análise dos dados gerenciais e estatísticos dos registros das demandas possibilita a Ouvidoria informar e propor recomendações a Administração Central da UFRRJ para a solução dos problemas detectados e aprimoramento da gestão institucional.

A Ouvidoria- Geral da UFRRJ realiza atendimentos presenciais, por telefone, por correio eletrônico, pela Plataforma Fala. BR e por correspondência. As manifestações dos cidadãos são recepcionadas pela Plataforma Fala.BR e as orientações por e-mails (ouvidoria@ufrrj.br).

No ano de 2019 foram respondidas 462 manifestações, diretamente, sendo 288 por e-mail e 174, pelo e-OUV. Tais demandas têm, via de regra, um conteúdo que envolve esclarecimentos e orientações sobre determinados procedimentos internos para obtenção de informações, outras vezes, há a necessidade de se prestar uma informação, com bastante celeridade, para que o próprio objeto da demanda não se perca.

Além disso, os atendimentos presenciais geralmente não são cadastrados no sistema informatizado, não sendo, portanto, contabilizados, já que a Ouvidora-geral da UFRRJ procura orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos e instruí-los a acompanharem a sua tramitação. Mensalmente, registramos, aproximadamente, 45 atendimentos desta natureza.

Este número pode aumentar, em virtude de algum aspecto de natureza sazonal, como por exemplo, período de lançamento de nota dos estudantes, abertura de concurso e de seleção pública, concessão de bolsas, entre outros assuntos. O atendimento telefônico, também, não é

contabilizado no sistema informatizado, podendo atingir até 25 ligações diárias, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2019

1. PLATAFORMA FALA.BR (Ouvidoria)

1.1. Reclamação:

Setores administrativos/acadêmicos: 24

Atendimento Conduta - Docente: 10

Assuntos diversos: 43

Total: 77

1.2. Denúncia:

Conduta - servidor Técnico Administrativo: 27

Concursos: 18

Assuntos diversos: 38

Total: 83

1.3. Informação:

Assuntos diversos: 10

Total: 10

1.4. Sugestão:

Atendimento: 3

Total: 3

1.5. Elogio:

Atendimento ao cidadão: 1

Total: 1

2. E-MAIL (Orientações)

Acesso à graduação: 40

Graduação: 28

Concurso: 20

Elogio: 1

Assuntos diversos: 199

Total: 288

Total Geral (e- mail/Plataforma BR) referente à Ouvidoria**: 462.**

2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC/ UFRRJ:

Dados estatísticos relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão da UFRRJ, de acordo com a determinação da Lei de Acesso à Informação:

SIC-2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	12	15	12	13	18	11	16	9	19	12	20	6	163
RECLAMAÇÕES	1									1			2
CGU													-
CMRI													-
RECURSOS 1ª INSTÂNCIA		1	2		1		1	1		1			7
RECURSOS 2ª INSTÂNCIA			1		1								2

Pedidos de informação recebidos e atendidos pelo e-SIC:

Total de pedidos: **163 (atendidos) e 6 (em tramitação).**

Tempo médio de resposta: 10,88 dias.

Total de recursos em 1ª instância: 7.

Total de recursos em 2ª instância: 2.

Total de Reclamações: 2.

Total de recursos à CGU: 0.

Total de recursos à CRMI: 0.

No ano de 2019 tivemos 163 pedidos, 9 recursos (sendo 7 de primeira instância e 2 de segunda instância), 2 Reclamações e 0 recursos à CGU e a CRMI. O tempo médio de reposta foi de 10,88 dias

Cumpre destacar o decréscimo significativo do número de recursos entre 2016 a 2019. Vejamos: 2016 (26), 2017 (26), 2018 (30) e 2019 (9), como também o do número de reclamações: 2016 (14), 2017 (5), 2018 (5) e 2019 (2). Também, o tempo médio de reposta praticamente o mesmo dos anos anteriores 10,88.

Metas da Ouvidoria para 2020:

- Intensificar o trabalho da Ouvidoria;
- Aprofundar o compromisso com a participação cidadã, promovendo o acesso à informação como direito buscando contribuir para integrar a Universidade com a sociedade;
- Capacitar seu corpo técnico;
- Realizar novas pesquisas de satisfação e de visibilidade com todos aqueles que, até o momento, se relacionaram com a Ouvidoria-Geral da UFRRJ;
- Realizar eventos, em parceria com a Controladoria-Geral da União CGU/RJ, a Ouvidoria-Geral da União, e com a parceria de outras Ouvidorias e Defensorias Públicas e Universitárias, da OAB/RJ e de outras instituições públicas para a troca e intercâmbio de ideias e experiências, visando o contínuo aperfeiçoamento dos serviços.