RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL E DO E DO SIC-UFRRJ/2020

Apresentação:

A Ouvidoria da Universidade Federal do Rural Rio de Janeiro é o espaço destinado ao exercício da cidadania, para receber sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações, sendo um canal de comunicação para contribuir com a melhoria da Universidade.

A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e integrantes das comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, assim como, apontando irregularidades.

Importante ressaltar que a Ouvidoria desenvolveu suas atividades em trabalho remoto de março a dezembro de 2020 em decorrência da Pandemia de Covid-19. Apesar da nova forma de trabalho, a Ouvidoria conseguiu manter todas as suas funcionalidades, inclusive atendimento presencial previamente agendado pelo e-mail.

OBS: Outras participações da Ouvidoria.

A Ouvidoria é integrante o Comitê Técnico de Integridade da UFRRJ desde 2018. Em 2019 participou da palestra de Apresentação do Comitê à comunidade de servidores da Universidade. No ano de 2020, permaneceu atuante nas reuniões que aconteceram de forma online devido a pandemia.

1. Canais de Acesso ao Cidadão:

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

1.1. Plataforma Fala.BR:

https://falabr.cgu.gov.br

1.2. 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.

Cumpre destacar que em 2020 a Plataforma Fala BR reuniu as manifestações (Ouvidoria) e os pedidos de informação (Acesso à Informação). Os dois serviços numa mesma plataforma.

1.3. Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail ouvidoria@ufrrj.br)

1.4. **Telefones**: (21) 2681-4622;

1.5. Por carta: Pavilhão Central Sala 131/2 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 ou telefone) é orientado a utilizar a Plataforma Fala.BR (Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão) disponível na página institucional em Transparência

https://falabr.cgu.gov.br/

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.

1.6. 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/

. **Presencialmente,** no espaço do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-UFRRJ) – Rod. BR 465 km 7, Sala 1321/2, 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)

1.7. Registros de dados gerenciais

(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, ela Plataforma Fala.BR, por telefone, por correio eletrônico, e por correspondência são dadas orientações aos cidadãos. Todas as manifestações dos cidadãos são recepcionadas pela Plataforma Fala.BR. Cumpre destacar que as orientações são realizadas pelos seguintes canais: telefone, cartas e por e-mails (ouvidoria@ufrrj.br).

No ano de 2020 foram respondidas 350 manifestações pela Plataforma Fala BR (Ouvidoria) e 577 orientações por e-mail (Ouvidoria@ufrrj.br). 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 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 20 ligações diárias, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ.

1.7.1. Assuntos mais demandados em 2020:

1.7.1.1. PLATAFORMA FALA.BR (Ouvidoria)

(Dados Estatísticos)

OUVIDORIA 2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
MANIFESTAÇÕES	16	11	18	3	7	179	29	16	15	23	25	15	350

- **Reclamação:**

Setores administrativos/acadêmicos: 4

Atendimento Conduta - Docente: 12

Assuntos diversos: 60

Total: 76

- **Comunicação/ Denúncia:**

Ingresso por Ações Afirmativas (Cotas) : 179

Conduta - servidor Técnico Administrativo: 2

Concursos: 18

Assuntos diversos: 43

Total: 222

- **Informação:**

Assuntos diversos: 20

Total: 20

- **Sugestão:**

Atendimento ao usuário: 20

Total: 20

- **Elogio:**

Atendimento ao cidadão: 12

Total: 12

1.7.1.2. E-MAIL (Orientações)

(Dados Estatísticos)

OUVIDORIA 2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-MAILS	47	54	51	33	32	48	85	68	49	42	35	33*	577

Total Geral (e-mail/Plataforma Fala.BR) referente à Ouvidoria**: 927**

1.7.1.3. 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-2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	16	20	12	18	12	14	30	24	11	13	14	4	190
RECLAMAÇÕES			1										1
CGU													-
CMRI													-
RECURSOS 1ª INSTÂNCIA	3	2	3	3	1		6	2					20
RECURSOS 2ª INSTÂNCIA	2	2					2	1					7

Pedidos de informação recebidos e atendidos pelo e-SIC:

Total de pedidos: 190 **(atendidos) e (em tramitação).**

Tempo médio de resposta: 13,71 dias.

Total de recursos em 1ª instância: 20

Total de recursos em 2ª instância: 7.

Total de Reclamações: 0.

Total de recursos à CGU: 0.

Total de recursos à CRMI: 0.

No ano de 2020 tivemos **190** pedidos, **27** recursos (sendo de primeira instância e de segunda instância), **0** Reclamações e **0** recursos à CGU e a **0** CRMI. O tempo médio de reposta foi de **13,71** dias.

Vale ressaltar que 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 resposta foi 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.

2. 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. 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.

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre 27/11 a 30/12/2020.(https://portal.ufrrj.br/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao-do-usuario-da-ouvidoria/)

Os resultados estão sendo computados e em breve, serão divulgados na página institucional.

4. 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.