**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL E DO E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO UFRRJ/2023**

**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.

1. **Canais de Acesso ao Cidadão:**

Os canais de acesso ao cidadão, disponibilizados pela Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ, são os seguintes:

* 1. **.Plataforma Fala.BR:** [https://falabr.cgu.gov.br/](https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?%20ReturnUrl=%2F)

A UFRRJ utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – FALA.BR, criada pela Controladoria Geral da União (CGU), a qual permite e qualquer pessoa, seja física ou jurídica, possa solicitar acesso às informações dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Além de solicitar acesso a essas informações, a plataforma também possibilita que o usuário registre denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e simplifique para melhorar o serviço público.

* 1. **E-mail:** [ouvidoria@ufrrj.br](mailto:ouvidoria@ufrrj.br) e [sicufrrj@ufrrj.br](mailto:sicufrrj@ufrrj.br)
  2. **Atendimento presencial** (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail);
  3. **Telefone**: (21) 2681-4622 (temporariamente inoperante)
  4. **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 disponível na página institucional tanto no link da Ouvidoria (<https://portal.ufrrj.br/ouvidoria/>), quanto no de Acesso à Informação (<https://institucional.ufrrj.br/acessoainformacao/>.)

A Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão, por telefone, vem prestando um serviço à UFRRJ de central de informações fornecendo telefones, e-mails e informações, mesmo fugindo ao seu escopo principal, porém, agindo dessa forma, a Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão contribui para diminuir a insatisfação daqueles que procuram a UFRRJ e não são atendidos prontamente e, ao mesmo tempo, identificamos situações comunicacionais e cobramos dos gestores as mudanças necessárias.

A Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão, 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.** **Nome dos servidores responsáveis pelo SIC- UFRRJ**: Renata Lacerda Cosme de Oliveira – Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI

1. **Registros de dados gerenciais** (*registro de dados gerenciais e estatísticos sobre a quantidade de manifestações de ouvidoria, manifestações LAI e o atendimento):*

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

A Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ realiza atendimentos presenciais, pela Plataforma Fala.BR, por telefone, por e-mail, e por correspondência. Todas as manifestações dos cidadãos são formalizadas na Plataforma Fala.BR.

No ano de 2023 a Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ registrou, até 18/12/2023, **1.080 (mil e oitenta) demandas**, sendo estas:

* **406** (quatrocentos e seis) de manifestações de Ouvidoria pela plataforma Fala.BR;
* **102** (cento e dois) de manifestações LAI pela plataforma Fala.BR; e
* **572** (quinhentos e setenta e dois) orientações por e-mail ([ouvidoria@ufrrj.br](mailto:ouvidoria@ufrrj.br) e [sicufrrj@ufrrj.br](mailto:sicufrrj@ufrrj.br)).

Os atendimentos presenciais, até o presente momento, não são cadastrados no sistema informatizado, não sendo, portanto, contabilizados. A Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ sempre orientou a comunidade interna e externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos via plataforma Fala.BR e instruí-los a acompanharem sua tramitação.

Esses atendimentos podem aumentar ou diminuir em virtude de algum aspecto de natureza sazonal, como por exemplo: período de matrícula, abertura de concurso, concessão de bolsas, entre outros assuntos, contudo, esse tipo de atendimento vem sofrendo uma diminuição considerável após o período pandêmico.

Não há como estabelecer número exato, entretanto, entende-se que a média anual deva ser em torno de 30 (trinta) atendimentos presenciais.

O atendimento telefônico também não é contabilizado no sistema informatizado, porém, as ligações igualmente ao atendimento presencial, vêm se tornando cada vez mais raras. Tais demandas têm, via de regra, um conteúdo que envolve informações que não necessitam de tratamento.

* 1. **Assuntos mais demandados em 2023:** 
     1. **Manifestações de Ouvidoria**

As manifestações de Ouvidoria são: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão + demandas atendidas por e-mail.

Vejamos:

* + - 1. **Plataforma Fala.BR**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações de Ouvidoria:** | Comunicação | Denúncia | Elogio | Reclamação | | Simplifique | | Solicitação | Sugestão | |
| Assunto mais demandado | Irregularidade de servidores:12 | Assédio moral:  8 | Servidor | Diploma: 24 | | - | | Matrícula/Sisu: 12 | Serviço:2 | |
| Outros | 53 | 63 | - | 84 | | - | | 141 | 4 | |
| Total | **65** | **71** | **3** | | **108** | | **0** | **153** | | **6** |

**Total de manifestações de Ouvidoria**: 406

Tempo médio de resposta: 38,5 dias

*(fonte: Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu?* [*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu) *até 18/12/2023)*

* + - 1. **E-mail** *(Dados coletados* *até 18/12/2023)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OUVIDORIA 2023** | **JAN** | **FEV** | **MAR** | **ABR** | **MAI** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SET** | **OUT** | **NOV** | **DEZ** | **TOTAL** |
| E-MAILS | 33 | 45 | 56 | 46 | 43 | 44 | 48 | 47 | 36 | 127 | 26 | 21 | **572** |

**Total de e-mails respondidos**: 572

**Assunto mais demandado no e-mail:** Dúvidas sobre matrícula/Sisu.

* + 1. **Manifestações LAI**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações LAI -2023** | Pedidos de informação | Revisão | Reclamação | Recurso 1ª instância | Recurso 2ª instância | CGU | CMRI |
| Janeiro | 14 | - | 1 | 1 | 1 | - | - |
| Fevereiro | 5 | - | - | - | - | - | - |
| Março | 5 | - | 1 | - | - | - | - |
| Abril | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| Maio | 3 | - | 1 | - | - | - | - |
| Junho | 11 | 4 | - | - | - | - | - |
| Julho | 6 | - | 4 | 5 | - | - | - |
| Agosto | 12 | - | - | 1 | 5 | 3 | - |
| Setembro | 11 | - | - | - | - | 2 | - |
| Outubro | 14 | - | - | 2 | - | - | 2 |
| Novembro | 13 | - | - | - | 1 | 1 | - |
| Dezembro | 7 | - | - | 2 | 1 | - | - |
| **TOTAL** | **102** | **4** | **8** | **11** | **8** | **6** | **2** |

**Total de pedidos de LAI**: 102

92,157% atendidos; 6,863% em tramitação; e 0,980% omissão.

Tempo médio de resposta: 26,15 dias

(*fonte: Plataforma Fala.BR e* [*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) *até 18/12/2023*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUADRO COMPARATIVO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – LAI DE 2022 X 2023** | | |
| **Ano** | **2022** | **2023** |
| **Pedidos de informação** | 118 | 102 |
| **Recursos de 1ª e 2ª instâncias** | 8 | 19 |
| **Reclamações** | 6 | 8 |
| **Revisão** | 0 | 4 |
| **Recursos à CGU** | 0 | 6 |
| **Recursos à CMRI** | 0 | 2 |

1. **Perspectivas para o próximo exercício:**

A Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ pretende aperfeiçoar seus fluxos objetivando identificar pontos de risco que atrasam o andamento das demandas, com intuito de diminuir o tempo de resposta ao cidadão.

1. **Carta de Serviços ao Cidadão:**

A Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão 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/>.

1. **Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários:**

A Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ conta com as pesquisas online disponibilizadas na Plataforma Fala.BR; seus dados são disponibilizados na Central de Painéis CGU. As referidas pesquisas são voluntárias e espontâneas, portanto, nem todos os manifestantes respondem.

Vejamos:

* Manifestações de ouvidoriaInterface gráfica do usuário, Aplicativo

  O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

Uma imagem contendo Gráfico

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

*(fonte: Painel Resolveu?* [*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu) *até 18/12/2023)*

* Manifestações LAI

Texto

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

*(fonte: Painel Resolveu?* [*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) *até 18/12/2023)*

1. **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 e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ 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.