**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL E DO E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO UFRRJ/2024**

**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.

**Nome dos servidores responsáveis pelo SIC- UFRRJ**:

Renata Lacerda Cosme de Oliveira – Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI

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)

Criada pela Controladoria Geral da União (CGU), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação “Fala.BR“ permite que, qualquer pessoa, 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 permite que o usuário registre denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e simplifique para melhorar o serviço público.

* 1. **E-mail:** ouvidoria@ufrrj.br e 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 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, 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. **Registros de dados gerenciais** (*registro de dados gerenciais e estatísticos sobre a quantidade de manifestações de ouvidoria, manifestações LAI e sobre 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 pela Plataforma Fala.BR, por e-mail, por telefone, por correspondência e presenciais. Apesar dessas três últimas modalidades de atendimento estarem quase em desuso, todas as manifestações dos cidadãos são formalizadas na Plataforma Fala.BR.

No ano de 2024 a Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão da UFRRJ registrou, até 31/12/2024, **896 (oitocentas e noventa e seis) demandas**, sendo estas:

* **305** (trezentos e cinco) de manifestações de Ouvidoria pela plataforma Fala.BR;
* **151**(cento e cinquenta e um) de manifestações LAI pela plataforma Fala.BR; e
* **440** (quatrocentos e quarenta) orientações por e-mail (ouvidoria@ufrrj.br e 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 25 (vinte e cinco) 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 esclarecimentos e orientações sobre determinados procedimentos internos para obtenção de informações.

* 1. **Assuntos mais demandados em 2024:**
		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: 8 | Assédio: 11 | Servidor: 2 | Diploma e certificados:15 | - | Matrícula/Sisu: 20 | Serviço:3 |
| Outros | 51 | 36 | 1 | 76 | - | 77 | 5 |
| Total | **59** | **47** | **3** | **91** | **zero** | **97** | **8** |

**Total de manifestações de Ouvidoria**: 305

Tempo médio de resposta: 24,80 dias

*(fonte: Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu?* [*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu) *até 31/12/2024)*

* + - 1. **E-mail** *(Dados coletados até 31/12/2024)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OUVIDORIA 2024** | **JAN** | **FEV** | **MAR** | **ABR** | **MAI** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SET** | **OUT** | **NOV** | **DEZ** | **TOTAL** |
| E-MAILS | 37 | 133 | 43 | 19 | 18 | 24 | 48 | 25 | 34 | 30 | 17 | 12 | **440** |

**Total de e-mails respondidos**: 440

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

* + 1. **Manifestações LAI**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações LAI -2024** | Pedidos de informação | Revisão | Reclamação | Recurso 1ª instância | Recurso 2ª instância | CGU | CMRI |
| Janeiro | 15 | - | - | - | - | - | - |
| Fevereiro | 12 | 1 | - | - | - | - | - |
| Março | 12 | - | - | 1 | - | - | - |
| Abril | 9 | - | - | - | - | - | - |
| Maio | 17 | - | - | 1 | - | - | - |
| Junho | 13 | - | 1 | - | - | - | - |
| Julho | 13 | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Agosto | 19 | - | - | 2 | 1 | - | - |
| Setembro | 7 | 1 | - | - | - | - | - |
| Outubro | 15 | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Novembro | 9 | - | - | 2 | - | - | - |
| Dezembro | 10 | - | - | - | - | - | - |
| **TOTAL** | **151** | **3** | **3** | **8** | **1** | **zero** | **zero** |

**Total de pedidos de LAI**: 151

99,338% atendidos; 0,0% em tramitação; e 0,662% omissão.

Tempo médio de resposta: 18,44 dias

(*fonte: Plataforma Fala.BR e* [*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) *até 31/12/2024*)

|  |
| --- |
| **QUADRO COMPARATIVO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – LAI DE 2023 X 2024** |
| **Ano** | **2023** | **2024** |
| **Pedidos de informação** | 102 | 151 |
| **Recursos de 1ª e 2ª instâncias** | 19 | 9 |
| **Reclamações** | 8 | 3 |
| **Revisão** | 4 | 3 |
| **Recursos à CGU** | 6 | zero |
| **Recursos à CMRI** | 2 | zero |

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 ouvidoria





*(fonte: Painel Resolveu?*[*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu) *até 31/12/2024)*

* Manifestações LAI



*(fonte: Painel Resolveu?* [*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai*](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) *até 31/12/2024)*

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.

A busca incessante na mediação e solução de conflitos e o atendimento aos anseios dos cidadãos faz com que a Unidade seja concentradora de informações capazes de apontar as principais lacunas da Universidade. Com esses apontamentos, as unidades acadêmicas e administrativas são constantemente instadas a aperfeiçoarem a sua comunicação com os usuários, promovendo a transparência das atividades produzidas e, consequentemente, diminuindo a insatisfação por parte do cidadão.