

## **RELATÓRIO OUVIDORIA**

**ANO BASE 2018**

**OUVIDOR GERAL DA UFF: CÍCERO M. F. RODRIGUES**

### **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Geral da UFF integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, desde 2017, e, por determinação expressa no Decreto nº 9.492, de 05/09/2018, possui competência exclusiva para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos nos termos do artigo 10 da Lei 13.460 / 2017, sendo subordinada diretamente ao Reitor.

A Instrução Normativa nº 18, de 03/12/2018, orienta que os órgãos e entidades da administração pública federal mantenham como único canal de recebimento de manifestações dos usuários dos serviços públicos, o Sistema e-ouv. A Instrução Normativa nº 19, de 03/12/2018, a complementa, orientando que todas as manifestações recebidas em outras áreas envolvidas nos processos apuratórios, sejam nas áreas gestoras dos serviços públicos ou nas áreas de correição, comissão de ética e integridade, devem ser encaminhadas às Ouvidorias para serem inseridas no e-ouv.

## I- FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DA UFF

A Ouvidoria recebe as demandas qualificadas - **denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e elogios**, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, pelo e-mail *ouvidoria@id.uff.br*, por telefone ou por atendimento presencial. Todas as demandas recebidas, por qualquer meio, são registradas no Sistema e-ouv, conforme orienta o Decreto 9.492/2018 e suas Instruções Normativas.

O Sistema e-ouv, apresenta funcionalidades para registro das manifestações recebidas, das solicitações de complementação de informações sobre as demandas, que permitam seu adequado tratamento, e das respostas intermediárias e/ou conclusivas.

Após análise preliminar executada pela equipe da Ouvidoria, as demandas contendo **reclamações, solicitações, sugestões ou elogios**, são encaminhadas às áreas responsáveis, para apuração e manifestação de providências e/ou resolução das questões apresentadas pelos usuários. Para isto, são consideradas as estruturas hierárquicas dos sistemas de gestão, administrativa e acadêmica, definidas no regimento geral e nos internos da Universidade.

As **denúncias** recebidas requerem tratamento especial, atendendo às orientações emanadas da OGU/CGU.

A Instrução Normativa OGU nº 05/2018, §3º do Art. 15º, orienta as ouvidorias a

informarem à OGU/CGU, o recebimento de denúncias envolvendo agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente. ( no caso da UFF ocupantes de cargos CD-1 e CD-2).

As denúncias que envolvam ocupantes de cargos de Direção CD-3 ou CD-4, serão encaminhadas à Comissão de Ética.

As denúncias de assédio moral, após verificação dos elementos mínimos na análise preliminar efetuada pela Ouvidoria, serão encaminhadas à Comissão de Ética. Dependendo da gravidade, caberá a opção, a critério do Ouvidor Geral, pelo encaminhamento direto à Gerência de Procedimentos Disciplinares - GPD/PROGEPE.

As denúncias de assédio sexual, verificada a veracidade e a relação de subordinação entre os envolvidos, serão encaminhadas ao órgão de correição, a Gerência de Procedimentos Disciplinares - GPD/PROGEPE.

Denúncias de constrangimento de cunho sexual entre agentes públicos que não tenham relação de subordinação serão tratados pela ouvidoria como descumprimento de normas regulamentares. Deverão ser encaminhadas para as unidades técnicas mais adequadas, conforme a gravidade apresentada.

Denúncias que envolvam erros , falhas ou corrupção no trato com os recursos públicos serão encaminhadas à Auditoria Técnica da UFF.

O encaminhamento para as áreas de apuração e tratamento das questões apresentadas nos processos registrados e os contatos com os usuários, são feitos pelo

e-mail *ouvidoria@id.uff.br*.

Após a devida apuração e a definição de providências cabíveis, os órgãos apuratórios devem encaminhar à Ouvidoria suas manifestações, relatando o resultado dos trabalhos. A Ouvidoria usará os elementos da manifestação para produzir uma resposta conclusiva para o processo registrado no Sistema e-Ouv.

## **II- ATIVIDADES REALIZADAS EM 2018**

O Ouvidor, Prof. Cícero Mauro Fialho Rodrigues, foi nomeado para o cargo, pela Portaria nº 61.562, de 25/06/2018. No período de 26/06/2018 a 20/12/2018, foram registradas e tratadas 270 manifestações, no Sistema e-Ouv, recebidas de diversas formas, mas, principalmente, por usuários cadastrados diretamente no sistema e usuários do e-mail *ouvidoria@id.uff.br*.

Quanto ao tipo de manifestação dos usuários deste serviço, foram registradas :

Comunicações - 57;

Denúncias -34;

Elogios - 28;

Reclamações - 89;

Solicitações - 58;

Sugestões - 4.

Dentre as áreas cadastradas como objeto das manifestações - os campi fora de sede, individualmente, as unidades da sede, em conjunto, as pró-reitorias e superintendências, o Centro de Artes e o Gabinete do Reitor - sobressai o fato de não ter havido qualquer manifestação para a PROPLAN e para SCS e STI.

### **III- ATIVIDADES EXTERNAS DE ATUALIZAÇÃO PROMOVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO**

Ressaltamos estas atividades, por ter sido este segundo semestre de 2018 especialmente importante para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria Geral da UFF. Neste período, houve expressivo aprimoramento de legislação para tratamento dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

#### **18/09/2018 - OGU Convida: Reunião com as Ouvidorias Federais**

Realizada no Auditório da CGU - Brasília, com Transmissão por videoconferência. O Moderador foi Gilberto Waller Jr., Ouvidor Geral da União, do Ministério da Transparência.

Ementa : Apresentação da nova ferramenta para o Sistema das Ouvidorias Públicas Federais.

#### **16, 17 e 18 /10/ 2018 - Programa de Formação Continuada em Ouvidorias : Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.**

Realizado na Escola de Contas e Gestão do TCE/RJ, sendo Moderadores Carla Souza e Lidienio Lima Menezes, da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV, da Ouvidoria-Geral da União –

OGU.

Ementa : Curso com o objetivo de construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas na União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Ouvidorias públicas e denúncias. Recebimento de denúncias e análise preliminar. Sistemas para registro de denúncias utilizados na CGU.

#### **04/12/2018 - Evento "Ouvidoria do Amanhã"**

Auditório da CGU -Brasília, com transmissão por videoconferência. O Moderador foi Gilberto Waller Jr., Ouvidor Geral da União.

Ementa : Balanço de 2018 feito pelo Ouvidor-Geral da União e lançamento dos seguintes produtos: Programa de Melhoria Continuada das Ouvidorias (PROMOUV); Nova Instrução Normativa de Proteção ao Denunciante; Instrução Normativa sobre ouvidoria em Estatais; Instruções Normativas sobre canal único de recebimento de manifestações; Relatórios Individuais de Avaliação das Ouvidorias.

#### **IV- ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

Atualmente, a página da Ouvidoria no site da UFF, encontra-se desatualizada. Entre Julho e dezembro de 2018, houve expressiva alteração da legislação pertinente ao funcionamento das Ouvidorias Federais. Assim, já no primeiro trimestre de 2019, precisam ser revistos, principalmente, o regimento interno da Ouvidoria da UFF e a

relação divulgada de legislação e normas que norteiam o serviço de ouvidoria.

A estrutura de recursos humanos da Ouvidoria, prevista no regimento interno, está incompleta e precisa ser implantada para adequado atendimento aos usuários do serviço, considerando a necessidade de dedicar atendimento presencial, se desejado pelos usuários. Atualmente, a Ouvidoria é chefiada pelo Prof. Cícero Mauro Fialho Rodrigues e conta com a assistência da Prof<sup>a</sup> Jandira da Silva e Souza. É necessário incluir um servidor na função de secretaria, para complementar o atendimento de orientação aos usuários que buscam os serviços da Ouvidoria por telefone ou presencialmente.

#### **V- ANÁLISE EXTERNA - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

O Sistema de Ouvidorias, e-Ouv, apresenta funcionalidade aos usuários para manifestação de satisfação pelo serviço recebido, cujo resultado é disponibilizado às ouvidorias.

No período de 01/01 a 19/12 de 2018, foram registradas 576 manifestações na Ouvidoria Geral da UFF. Destas, 74 % foram respondidas no prazo legalmente determinado - até 30 dias, e 26 % fora do prazo. Existem 42 manifestações em tratamento, sendo que 47 % ainda estão no prazo e 53% já excederam o prazo.

Apenas 48 usuários responderam ao pedido de avaliação do serviço. Destes, 33 % declararam terem tido suas demandas resolvidas, 26%, apenas parcialmente e 41% não consideraram resolvidas suas demandas.

Sobre índices de satisfação, temos: 41,3% muito insatisfeitos, 13 % insatisfeitos,

8,7 % regularmente satisfeitos, 15,2 % satisfeitos e 21,7 % muito satisfeitos.

## **VI- RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS PARA APRIMORAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA UFF**

A recente regulamentação da proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, veio possibilitar uma reflexão por parte dos gestores das instituições públicas, sobre as práticas administrativas e as formas de atendimento aos seus usuários.

A análise preliminar das questões que são registradas na Ouvidoria Geral da UFF e o acompanhamento das manifestações dos órgãos apuratórios, apresentam um quadro geral de algumas intervenções necessárias no processo de gestão administrativa, que serão listadas a seguir, sem precedência ou ordem de importância/ prioridade.

### **1. Dados de contatos ( emails, ramais , telefones funcionais, e outros) das áreas da UFF disponíveis aos usuários.**

O site da UFF traz funcionalidades que permitem o acesso de todos os interessados em obter comunicação com as áreas acadêmicas e administrativas. Porém, frequentemente , são verificados dados desatualizados ou inexistentes. Assim, precisam de constante monitoramento e atualização.

### **2. Listagem de ocupantes dos cargos de chefia/coordenação/direção, nas áreas acadêmicas e administrativas, inclusive de seus substitutos eventuais**

É necessário atualizar e incluir dados de e-mail e telefones de contato para todos os ocupantes de cargos de chefia, nas funções acadêmicas e administrativas.



### **3. Horários de atendimento ao público / funcionamento dos setores administrativos a acadêmicos.**

Manter informação no site e, principalmente, garantir o atendimento nas áreas de serviços ao público, principalmente, nos períodos de férias, recesso escolar ou administrativo e demais paralizações de atividades por quaisquer motivos. Definir e garantir o rodízio de servidores, para atendimento dos usuários. Nas áreas acadêmicas e administrativas, definir a presença dos substitutos regularmente estabelecidos (vices) ou eventuais, das chefias/direções / coordenações.

### **4. Prazo de respostas às demandas registradas na Ouvidoria Geral da UFF.**

Em atendimento ao que rege o Decreto 9.492 / 2018, no seu Artigo 18, as manifestações recebidas na Ouvidoria serão concluídas em até 30 (trinta) dias, contados à partir da data de entrada no sistema E-ouv. Assim, carece instar a todos os órgãos e setores apuratórios para a importância de cumprir o limite. Este é inclusive , um dos fatores que torna fundamental definir e informar a toda a comunidade, os nomes e os contatos dos substitutos de chefias/direções / coordenações.

### **5. Produção de apurações e manifestações competentes sobre as demandas recebidas na Ouvidoria.**

A Ouvidoria é o órgão responsável por cumprir a legislação que garante o direito de qualquer cidadão em receber serviços públicos de qualidade. Assim, quando alguma questão sobre esta qualidade é apresentada, é necessário responder com todo critério e com o máximo de informações que esclareçam sobre os procedimentos adotados na

instituição, suas metodologias de trabalho, e garantia de total respeito ao direito do cidadão.

## **VII- PLANEJAMENTO DE AÇÕES PREVISTAS PARA 2019**

**1- Adequar o Regimento Interno** da Ouvidoria Geral da UFF à legislação e divulgar aos usuários a legislação atualizada.

Ações : 1. Apresentar uma minuta do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFF, revisto segundo o que prescreve o Decreto 9.492, de 05/09/2018, e as orientações das normativas nº 118 e nº 19, de 03/12/2018;

2. Atualizar, na página de acesso aos serviços da Ouvidoria, o conjunto de informações para adequada orientação aos usuários.

**2- Apresentar aos gestores da UFF** o relatório de desempenho da Ouvidoria Geral da UFF, especialmente sob a ótica do usuário, visando a melhoria dos processos de gestão.

Ação : Apresentar aos gestores da UFF, a metodologia de trabalho da Ouvidoria Geral da UFF, referenciada na legislação atual, o relatório de desempenho dos serviços da Ouvidoria e análises críticas referenciadas na legislação afeita aos direitos dos usuários dos serviços públicos, com sugestões sobre procedimentos que possam melhorar os processos de gestão e reduzir as possíveis demandas geradas por insatisfação dos usuários. As apresentações serão realizadas por grupos organizados da seguinte forma:

- A. Pró reitores e Superintendentes
- B. Diretores de Unidades
- C. Coordenadores de cursos
- D. Chefes de Departamentos
- E. Órgãos de Correição e Comissão de Ética Pública